

東京都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 実践事例集 Vol.3

～実施地区の取組みより～



はじめに

地域共生社会の実現を図るため、複雑化・複合化したニーズに対応する包括的な福祉サービス提供体制を整備する観点から、「地域共生社会の実現のための社会福祉法等の一部を改正する法律」により社会福祉法が改正され、令和3年4月から施行されました。これにより「相談支援」「参加支援」「地域づくりに向けた支援」を一体的に実施する「重層的支援体制整備事業」が始まり、各区市町村の実情に応じた取組みが進められています。

令和7年3月現在、都内では23の自治体が重層的支援体制整備事業を実施しています。また、7の自治体に移行準備事業を実施しており、順次本格実施に移行していく予定です。各自治体では、これまで積み上げてきた取組みを活かしながら、「属性を問わない相談支援」、「参加支援」、「地域づくりに向けた支援」を柱に、新たに「多機関協働による支援」、「アウトリーチ等を通じた継続的支援」を加え、5つの事業を一体的に実施しています。

東京都社会福祉協議会では、令和3年10月から令和6年2月にかけて、重層的支援体制整備事業を実施している12の自治体の区市町村社会福祉協議会（以下、区市町村社協）に取組み状況のヒアリングを実施しました。さらに、ヒアリングした内容をもとに、プロジェクトチームで本事業に社協が取り組む際のポイントを整理し、令和5年3月、令和6年3月にそれらの内容をまとめた実践事例集を発行しました。

令和6年度は、東京都から重層的支援体制整備事業の後方支援事業（重層的支援体制整備促進事業）を受託し、区市町村社協だけではなく自治体職員も参加する情報交換会や取組み状況に関する調査の実施、令和6年度から新たに本事業の本格実施となった5つの自治体（行政及び区市町村社協）にヒアリングを実施しています。自治体によって、本事業への取組み方は様々ですが、地域福祉の推進を担ってきた区市町村社協が、どのような形で、その力を発揮していくべき事業であることは明らかです。

コロナ禍で新たな地域課題も顕在化し、各自治体では、重層的支援体制整備事業を活用して、そのような課題に対応する取組みも見られています。制度の対象という枠にとらわれず、複雑化、複合化した生活課題への対応や、地域でその人らしい活躍の場に繋がるなど、多様な主体が連携・協働していくことが求められています。地域で活動する多くの関係機関、関係者に重層的支援体制整備事業における取組みを知っていただけると幸いです。

※令和5年3月発行「重層的支援体制整備事業 実践事例集～実施7区市の区市町村社協の取組みより～」はこちらからもお読みいただけます。



※令和6年3月発行「重層的支援体制整備事業 実践事例集 Vol.2 ～実施5区市の区市町村社協の取組みより～」はこちらからもお読みいただけます。



実施地区の区市町村社協の取組み

〔Vol.1〕

- 事例1 八王子市 包括的相談支援を担う各拠点 CSW を増員するとともに、社協本体の支えあい推進課に多機関協働担当 CSW を専従配置
- 事例2 世田谷区 地区ごとの包括的相談支援「福祉の相談窓口」とひきこもり支援に特化した多機関協働事業
- 事例3 立川市 6つの圏域に地域福祉コーディネーターを複数配置し、市と社協に相談支援包括化推進員を配置するとともに、3つの重点対象者を設定
- 事例4 中野区 全職員による地域担当の取組みと「福祉何でも相談」を活かしてひきこもり支援と地域の居場所応援窓口を実施
- 事例5 墨田区 地域福祉プラットフォームを活かした、ひきこもり等の複合的課題を抱えた方へのアウトリーチ等積極的な個別支援と地域づくり
- 事例6 西東京市 ほっとネットステーションにおける地域福祉コーディネーターの取組みを活かした事業実施
- 事例7 狛江市 3つのエリアに配置する CSW がアウトリーチを通じた支援事業を担うとともに、相談支援包括化推進員を兼務。市の相談支援包括化推進員とお互いの強みを活かして、支援・つなぎ・出会いを重層化する。

〔Vol.2〕

- 事例8 国分寺市 「福祉総合相談窓口」は相談を受けとめるツールの1つ
地域福祉コーディネーターのアウトリーチによる幅広い相談、既存の相談支援機関による相談の連携強化と合わせることで、包括的な相談支援を構築する
- 事例9 豊島区 地域の拠点「区民ひろば」に CSW が常駐して地域の課題に対応
福祉包括化推進員による庁内連携の仕組みと CSW の取組みを活かす
- 事例10 渋谷区 13名の地域福祉コーディネーターを配置し、「福祉なんでも相談」「分室相談」「巡回相談」「LINE 相談」と包括的相談支援の間口を広げるとともに、既存の相談機関の垣根を超えた連携、多世代にわたる地域づくりをめざす
- 事例11 大田区 15名の地域福祉コーディネーターを配置し、区の多機関協働事業の単位となる4つの基本圏域ごとに社会福祉法人のネットワークの活動等とも連携
- 事例12 調布市 積極的なアウトリーチと個別相談を地域づくりにつなげる取組み8圏域における地域福祉コーディネーター事業を中心に各分野の専門性を活かす

目 次

	重層的支援体制整備事業都内実施地区における取組み概要	4
	重層的支援体制整備事業とは	15
事例 13	CSW の役割を生かして「ふくしの総合相談窓口」で 包括的に相談を受け止め、区内3か所の地域活動拠点を活用して アウトリーチや継続的な支援を展開 —中央区における重層的支援体制整備事業の取組み	29
事例 14	生活困窮者自立支援事業の窓口相談支援包括化推進員と 5つの圏域にアウトリーチする CSW を配置 —小平市における重層的支援体制整備事業の取組み	43
事例 15	社会福祉協議会の強みを生かし、地域福祉コーディネーターが 「相談支援」「参加支援」「地域づくり支援」を一体的に実施 —杉並区における重層的支援体制整備事業の取組み	61
事例 16	既存の機能を活かしながら CSW を中心とした地域へのアウトリーチ、 当事者活動や住民主体の農園を活かした参加支援と地域づくりを展開 —国立市における重層的支援体制整備事業の取組み	75
事例 17	市内10の地区ごとの特色を生かして、地域包括支援センターなど 既存の相談窓口と重層担当者が連携して、住民主体の地域支援を展開 —稲城市における重層的支援体制整備事業の取組み	91
	「重層的支援体制整備事業の取組状況に関する現況調査」結果の概要	105
	「重層的支援体制整備事業による成果・課題」調査結果の概要	127
	重層的支援体制整備事業 取組み方策検討プロジェクト	139

6つの



Point

1

それまでに地域で積み上げてきたものの延長に

全く新しいものを創り上げるのではなく、それぞれの地域でそれまでに積み上げてきたものをベースとして、それをさらに機能強化する手段として重層的支援体制整備事業を用いられています。地域福祉コーディネーターやCSWの増配置やエリアごとの活動拠点の整備が多くみられます。

Point

2

どのような課題を解決していくかを明確にし、関係者で共有

重層的支援体制整備事業を用いてどういった層の支援を強化したいかが共有されています。既存の相談支援機関に寄せられている複合的な課題のあるケースを分析して多機関協働にふさわしい事例を明確にしたり、「ひきこもり」や「ポストコロナの生活困窮者」などを重点対象に定める取組みがみられます。

Point

3

総合相談さえあれば解決につながるではなく、既存の分野別相談機関の連携こそが重要

重層的支援体制整備事業で総合相談窓口や福祉丸ごと相談を設置して、そこに複雑化・複合化した課題を集めれば解決できる訳ではありません。既存の分野別の相談機関による包括的相談支援の連携強化を通じて分野を横断した課題への対応力を高めていくことが重要となっています。

ポイント



Point

4

福祉施設・事業所、民生・児童委員、住民活動等に対して取組みを可視化し連携

自治体と社協がお互いの強みを生かしてしくみを作るとともに、地域の相談機関をはじめ、福祉施設・事業所、民生・児童委員、また、既存の住民活動の力を借りていくことが大切になります。例えば、社会福祉法人の連絡会活動と結び付けたり、既存のサロンや居場所と参加支援の場づくりをすすめるなどです。

Point

5

参加支援と地域支援を一体的に

参加支援の場を地域に創っていくことが重要ですが、参加は一人ひとりに応じてペースは異なるもの。また、本人の強みを活かす視点が必要であり、合わせて、場づくりに地域からの参加も得ることで、生きづらさを抱える方々への理解と支え合いを広めていくよう地域支援と一体的な取組みが期待されます。

Point

6

継続的な関わりのプロセスを評価する

この事業の実績や成果をカウントすることの難しさが指摘されています。重層的支援体制整備事業は、特定の課題を解決するとともに、つながり続けるアプローチをめざした事業です。一つひとつのケースによってもゴールも異なり、プロセスをどう評価するかは共通認識が必要となっています。

実施地区における取組みの特徴

※Vol.1、Vol.2は、区市町村社協における取組み、Vol.3では、自治体・社協の取組みを取材しています。

墨田区社協 Vol.1に掲載

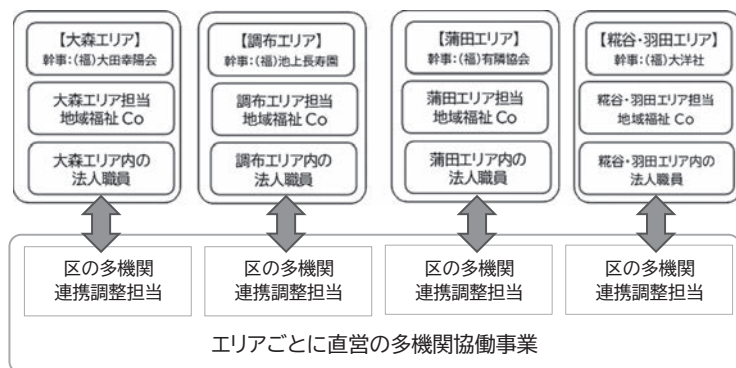
地縁組織による小地域福祉活動に加えて、平成28年度からは相談と交流の拠点として社協のCSWが常駐する「地域福祉プラットフォーム」を設置した。令和3年度からは区の委託事業となり、令和6年度現在5か所で実施している。令和4年度からの『墨田区地域福祉計画』に『重層的支援体制整備事業実施計画』を掲載しており、同計画では世代・属性を問わない相談支援、地域づくりの場として、またアウトリーチ及び参加支援の地域拠点として「地域福祉プラットフォーム」の機能を強化するとともに、多機関協働事業は区の福祉保健部が直営で担い、CSWは毎月開催される支援会議等に参画する。



大田区社協 Vol.2に掲載

大田区では「総合相談窓口」は設けず、既存の分野別の相談支援機関のスキルアップやネットワーク化に力を入れ、4つの基本圏域ごとの各庁舎にいる区の「多機関連携調整担当」が直営で多機関協働事業を実施する。

大田区社協の「地域福祉コーディネーター」15名は、4つの基本圏域ごとに3～5名ずつのチームで活動している。また、18の日常生活圏域ごとに、社協内の部署を越えた常勤職員を「地区担当職員」として配置している。さらに、「大田区社会福祉法人協議会(おおた福祉ネット)」も4つの基本圏域ごとに幹事法人を中心とした活動を展開している。社協の第7次地域福祉活動計画では、「相談支援～参加支援～地域づくり」のサイクルをめざしている。

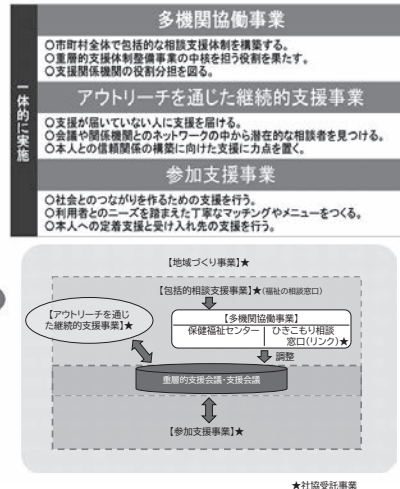
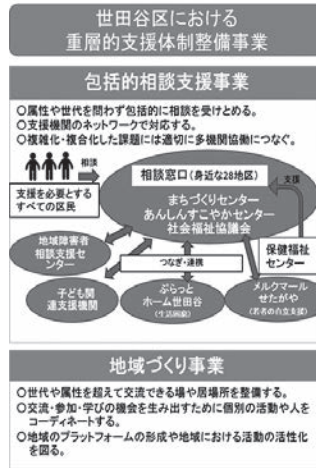


世田谷区社協 Vol.1に掲載

世田谷区では、平成26年度からすすめてきた地域包括ケアの地区展開のかなめとして、まちづくりセンター、地域包括支援センター、社協の3者連携により「福祉の相談窓口」が全28地区で設置されている。

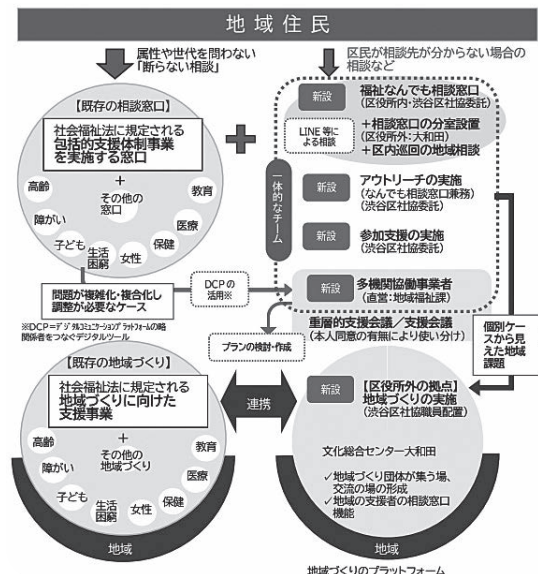
さらに令和4年度からは児童館を加えた4者連携により、地域課題の解決に取り組んでいる。

重層的支援体制整備への一歩は、令和4年度からの「ひきこもり相談窓口」の設置から始まるが、令和6年度からは5地域の保健福祉センターと連携し、複雑化・複合化したより広い課題への対応を行っている。



渋谷区社協 Vol.2に掲載

渋谷区では、社協に13名の地域福祉コーディネーター（全員が生活支援コーディネーターを兼務）が配置され、4つの日常生活圏域に3名ずつとともに、全体を統括する1名が配置された。既存の相談支援機関による包括的な相談支援と連携しつつ、①福祉なんでも相談窓口、②①の分室、③区内巡回の地域相談を実施。また、地域福祉コーディネーターは「渋谷区地域共生サポートセンター＜結（ゆい）・しぶや＞」では、分室での相談や、参加支援をNPOのコミュニティマネージャーと連携しながら担っている。



中野区社協 Vol.1に掲載

中野区は平成29年度から15の区民活動センター圏域に保健師、福祉職、事務職員などの行政職員による「アウトリーチチーム」を配置。重層的支援体制整備事業では、このチームが「支援会議」「重層的支援会議」「(中野区独自の) 連携会議」を主体的に担う。中野区社協では平成16年度から社協全職員がそれぞれ地域を担当する地域担当制をとっている。その実

践を通じて個別相談も寄せられるようになり、平成27年度より「福祉何でも相談」を社協の地域活動推進課に置いた。重層的支援体制整備事業では、中野区社協は参加支援事業として「ひきこもり支援事業」を受託している。

重層的支援体制整備事業の受託内容

ひきこもり支援事業

相談窓口の設置、情報発信、アウトリーチ等を通じた継続的支援、ネットワークづくり、重層的支援会議の参加、プラン作成、プランに沿った支援、フォローアップ

地域の居場所を提供する公益的な活動の立ち上げ・運営支援の機能強化(R4年度のみ)

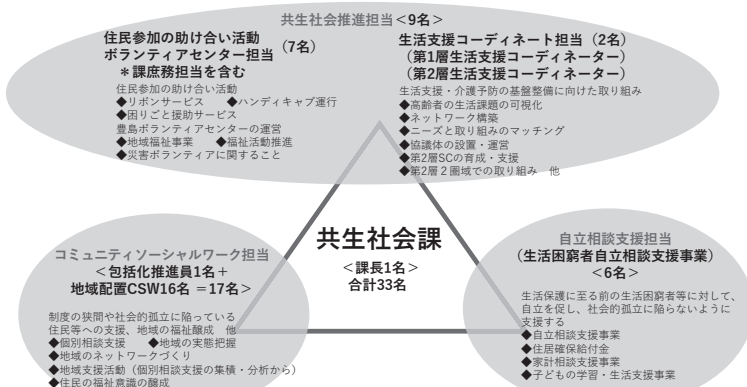
相談窓口の設置、活動状況の把握、運営支援、立ち上げ支援、中野区アウトリーチチームとの情報共有

重層的支援体制整備事業を社協全体で取り組むために...

- 生きづらさを抱えた方への支援を通じた社会資源づくり(福祉何でも相談)
- 専門職とのつながりづくり(区内社会福祉法人等連絡会の発足と協働事業)
- 15の地域の地域担当職員による地域支援や民生児童委員と連携した活動
- 中野つながるフードパントリーの実施(生活困窮者支援を通じてできた多様なつながり)

豊島区民社協 Vol.2に掲載

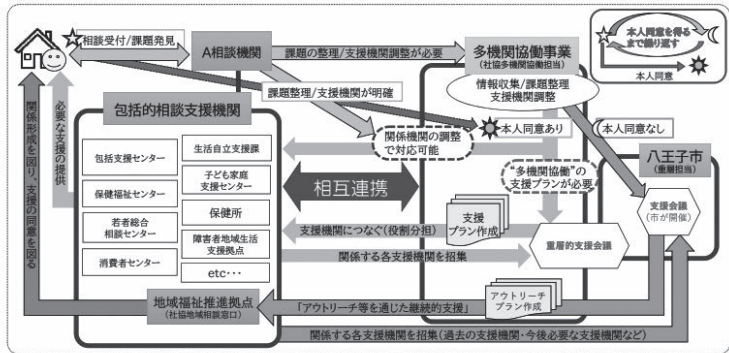
豊島区民社協は、平成21年度から配置してきたコミュニティソーシャルワーク事業や、生活困窮者自立支援事業(くらし・しごと相談支援センター)、生活支援体制整備事業など、重層事業につながる多くの事業を実施してきている。CSWは8つの拠点「区民ひろば」に常駐し、CSWによる相談会も実施している。また、社協の全部署を横断した地区担当制も取っており、CSWと地区担当職員と一緒に地域との関係をつくってきた。重層事業を実施する前から区では、福祉包括化推進会議と推進部会を設置しており、社協の共生社会課はその構成部署の1つに位置づけられている。



八王子市社協 Vol.1に掲載

多機関協働事業 相談フロー図（令和3年度時点）

平成26年度から設置をすすめてきた地域福祉推進拠点（はちまるサポート）の各拠点（13か所）にCSWを複数配置し、その拠点CSWが包括的相談支援、アウトリーチ等を通じた継続的支援事業、参加支援事業、地域づくりに向けた支援事業を担うとともに、社協の支え合い推進課に多機関協働事業を実施する3名のCSWを配置している。



- I 包括的相談支援事業
 - ・社協（拠点）※～R2 補助事業 → R3～ 委託事業
 - ・既存の相談支援機関（高齢者あんしん相談センター（包括）、子ども家庭支援センター、若者総合相談センター、障害者地域生活支援拠点、保健所他）
- II 多機関協働事業
 - ・社協（包括的相談支援事業と連携）※新規
- III アウトリーチ等を通じた継続的支援事業 ※新規
 - ・社協
- IV 参加支援事業 ※新規
 - ・社協
- V 地域づくり事業
 - ・社協
 - ・既存の各所管の事業（生活支援体制整備事業、地域活動支援センター事業、地域子育て支援拠点事業、生活困窮者の共助の基盤づくり事業等）

立川市社協 Vol.1に掲載

平成19年度から配置をすすめてきた地域福祉コーディネーターを本事業の受託にあたり6圏域全てで複数の配置を実現。また、分野を超えて専門機関と連携する相談支援包括化推進員を社協に2名、自治体に3名を配置。市の地域福祉計画と社協の地域福祉活動計画は同じ3つの重点推進事項を定め、その3つは「相談支援」「参加支援」「地域づくりに向けた支援」となっている。また、本事業の実施にあたって、令和6年度の重点対象者を「ポストコロナの生活困窮」、「ヤングケアラー」、「ひきこもり」に定め、制度の狭間や複雑化した相談支援を強化する。

令和6年度重点対象者

ポストコロナの生活困窮者

生活困窮者自立支援事業で受けている相談について、「困窮相談振り分け会議」により複合的な課題のある相談を精査する。

ヤングケアラー

市の地域福祉課が相談窓口となり、「ケアラー支援」の視点で課題を整理し、連携体制の構築を検討する。

ひきこもり

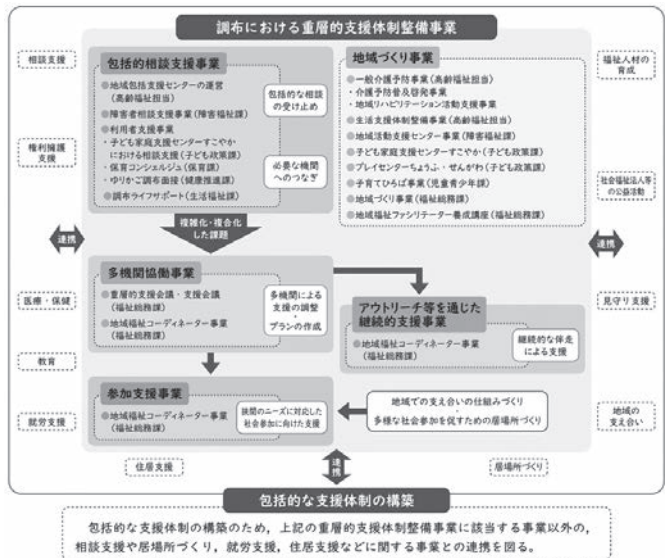
市の地域福祉課が相談窓口となり、内容に応じて家族支援・本人へのアプローチ等を相談支援包括化推進員とアウトリーチ専門員で実施する。

実施体制

事業名	実施体制（主たる担当）
1 包括的相談支援事業	・既存の相談支援機関（生活困窮/子ども・子育て/障害/介護・高齢） ・社協の地域福祉コーディネーター（2名×6つの圏域） ※令和4年度から6名増、12名とも生活支援コーディネーターを兼務
2 多機関協働事業	・相談支援包括化推進員（市の地域福祉課に3名、社協に2名） ※令和4年度から社協に1名増
3 アウトリーチを通じた継続的支援事業	・アウトリーチ専門員（市に2名）※令和4年度から新規に配置
4 参加支援事業	・社協の地域福祉コーディネーター（再掲）
5 地域づくり事業	・社協の地域福祉コーディネーター（再掲）

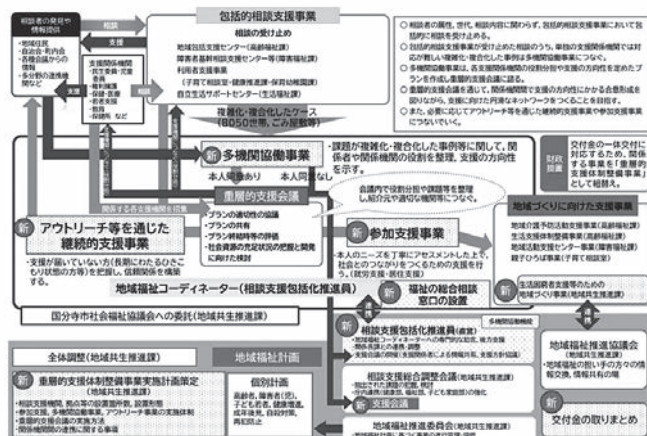
調布市社協 Vol.2に掲載

調布市は、8つの福祉圏域全てに配置した地域福祉コーディネーターを中心として、重層的支援体制整備事業の取組の下、複雑化・複合化した支援ニーズに対応する多機関協働による相談支援等の充実等を図るとともに、地域における支え合いの仕組みづくりを推進している。調布市社協は、地域福祉コーディネーター事業を受託する中で、多機関協働、参加支援及びアウトリーチ等を通じた継続的支援の3つの事業に取り組んでいるほか、地域づくり事業も受託し、これらの4つの事業の一体的な推進を図っている。



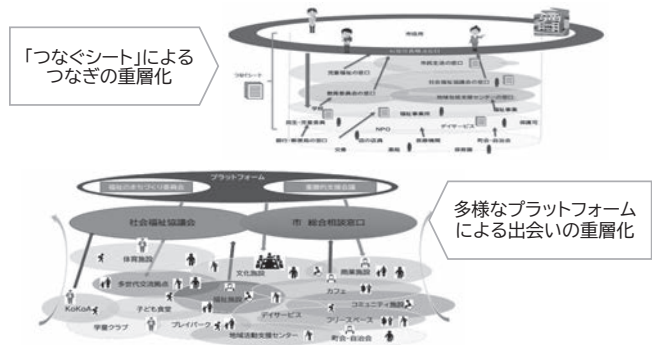
国分寺市社協 Vol.2に掲載

国分寺市は、重層的支援体制整備事業の「移行準備事業」を通じて計画的に人員体制を増員。本格実施にあたって、地域福祉コーディネーターは東西2圏域に4名まで増員し、市にも直営の相談支援包括化推進員を配置した。地域福祉コーディネーターは週に1回市役所に開設される「丸っとふくまど（福祉の総合相談窓口）」で相談に当たり、「どこに相談したらよいかわからない」といった困りごとに対応するとともに、他の曜日は地域へ出向き、相談を受けとめて、適切な支援機関につないだり、地域でのネットワークの構築、地域力の強化の推進に取り組んでいる。また、包括的相談支援を担う相談支援機関に呼びかけ、複合的な課題を抱える世帯の事例検討を通して、各機関のもつ役割の相互理解を高めた。



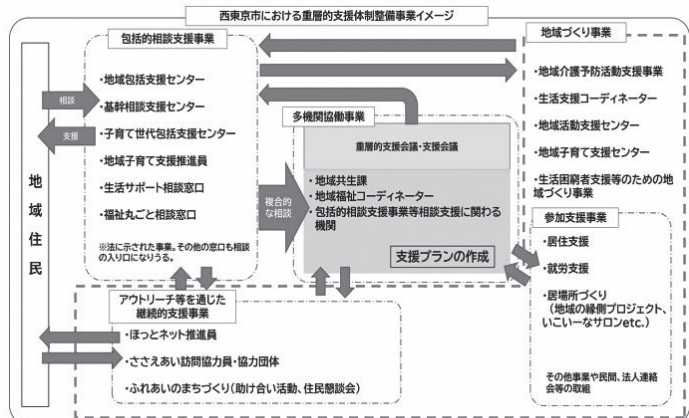
狛江市社協 Vol.1に掲載

狛江市重層的支援体制整備事業実施計画では、「支援」「つなぎ」「出会い」の3つの重層化を図るとしている。幅広い相談窓口からの情報を「相談支援包括化推進員」へ集約するため、新たに「つなぐシート」を作成。社協のCSW以外にも各施設の担当者を「つなぐシート連絡員」に任命し、情報が集まるようにする。多機関協働事業は、直営と委託を併用する。制度の狭間にある問題や複合的な課題を抱える市民・世帯を中心に市の相談支援課相談支援係長と社協のCSW 3名が「相談支援包括化推進員」を兼務し、市と社協でケースに応じて役割分担しながら重層的支援会議の運営を行う。また、CSWは「地域づくり事業」として、市民が主体的に地域課題の解決に向けた取り組みをすすめていけるよう「福祉カレッジ」「福祉のまちづくり委員会/協議委員会」の事業にも取り組んでいる。



西東京市社協 Vol.1に掲載

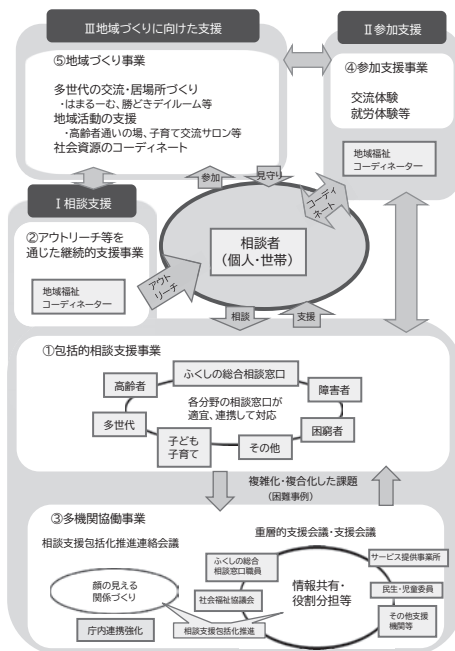
各分野の相談支援機関の連携とともに、どこに相談したらよいかわからない相談を「ほっとネットステーション」で社協の地域福祉コーディネーターが相談をうかがい、専門の窓口や解決のしくみにつなげる。多機関協働事業は、「支援会議」は市が主体となって実施し、重層的支援会議は社協の地域福祉コーディネーターが実施する。「ほっとネット推進員」や「地域の縁側プロジェクト」との連携やつながりを活かし、参加支援事業においては社会とつながりを作るための支援や地域づくりに向けた支援事業での支援、アウトリーチ等を通じた継続的支援事業での情報収集、本人や世帯へのアプローチの実施が想定される。



中央区

29ページ

中央区では、平成29年度から地域福祉コーディネーターと生活支援コーディネーターを兼務する形で配置し、多世代を対象とした支援と、区内3つの日常生活圏域の特徴に合わせた支えあいの仕組みづくりに取り組んでいる。令和6年度の重層事業実施にあわせ、生活困窮の窓口機能を拡充して、誰でも相談できる「ふくしの総合相談窓口」を開設。各分野の相談窓口を担当する部署に相談支援包括化推進員を配置し、複数の相談機関に関わる必要のある相談については、支援会議にかけて、情報共有や役割分担をしてチームで解決。3つの圏域それぞれに拠点をつくり、地域福祉コーディネーターを複数配置して地域づくりやアウトリーチを展開。

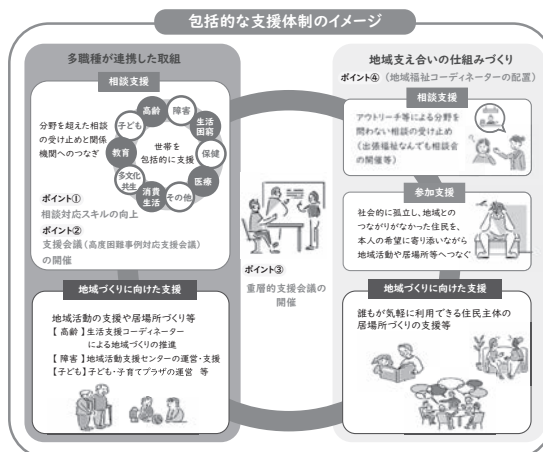


杉並区

61ページ

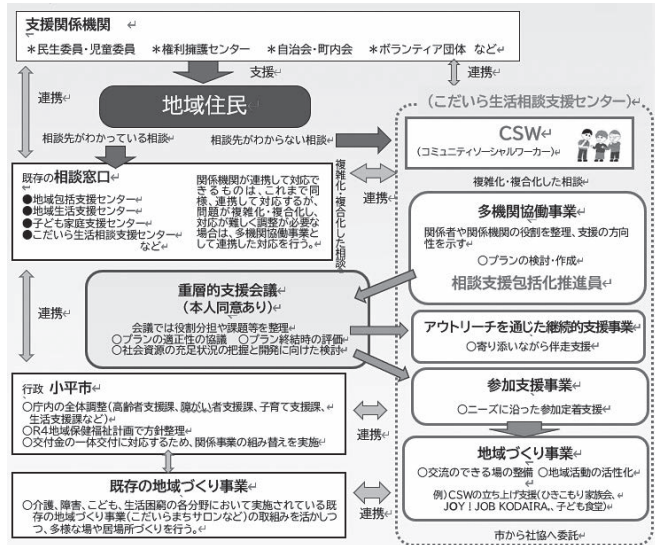
誰もが気軽に利用できる区民の福祉と暮らしのサポート拠点として、複合施設「ウェルファーム杉並」を平成30年に開設。相談機関の後方支援を行う「在宅医療・生活支援センター」も配置した。令和6年度の重層事業開始後は、既存の相談窓口で受け止め適切な支援につなぐ、「相談者に寄り添った窓口」を目指し、各相談機関が連携を図っている。複雑・複合的な課題に対しては、精神科医や弁護士等が参加する支援会議で検討を行い、そこから見えてきた共通する課題対応は、福祉分野以外も参加する重層的支援会議により、幅広い分野の連携を図っている。

杉並区社協では、地域福祉コーディネーターによる「出張福祉なんでも相談会」や地域の居場所支援などを通じて、相談支援・参加支援・地域づくり支援を一体的に行っている。



小平市 43ページ

新たな総合相談窓口は設けず、小平市社協が受託する生活困窮の窓口「こだいら生活相談支援センター」が既存の相談支援機関と連携をしながら、相談先のわからない相談に対応。また、同センターに配置された5名のCSW（コミュニティーソーシャルワーカー）が市内5圏域をそれぞれ担当し、地域づくりとアウトリーチを行い、令和6年4月に配置した「相談支援包括化推進員」が、既存の相談支援機関や市の関係部署、CSWと連携して多機関協働事業を実施。



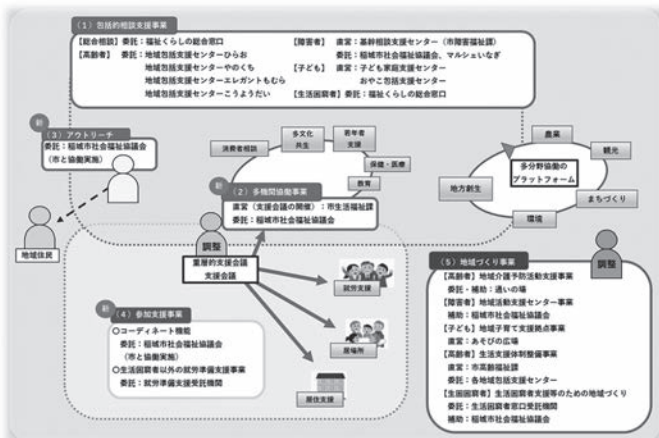
国立市 75ページ

平成26年度に設置した「福祉総合相談係（ふくふく窓口）」を活用し、生活困窮や重層事業の総合相談機能を持たせ、既存の機能を維持しながらも、分野の敷居や壁を低くして、つながりを意識した体制を構築。アウトリーチに関しては、あえて拠点をつくらず、すでに地域住民が取り組むサロンや居場所にCSW（コミュニティーソーシャルワーカー）が出向くことで、地域の課題をキャッチ。国立市社協では、地域の困りごとに気づき支援につなぐ「くにたち福祉サポーター」の養成や、生きづらさやひきこもりに関する支援では、社協が運営する農園を活用するなど、誰もが自分に合った居場所が持てるまちを目指し、地域住民による活動を活かした支援を展開。



事業名	実施体制（主な組織等）
包括的相談支援事業	ふくふく窓口、既存の相談機関
多機関協働事業	ふくふく窓口
アウトリーチ等を通じた継続的支援事業	社会福祉協議会（CSW）
参加支援事業	社会福祉協議会（CSW）
地域づくり事業	社会福祉協議会（CSW）

既存の取り組みを活かしつつ、生活困窮の窓口に総合相談機能を追加した「福祉くらしの総合窓口」を新設するほか、多機関協働事業・アウトリーチ・参加支援事業（地域づくり事業含む）を稲城市社協に委託し、担当職員を市の生活福祉課に「重層担当」として配置することで、一体的に事業を展開。地区単位の地域活動を、住民が主体的に取り組む、地域のボランティアにより運営されている8つの「ふれあいセンター」を拠点として地域づくりが行われている。地域包括支援センターに配置された生活支援コーディネーターと地域で活動される方達で構成された第2層協議体、社協の地域福祉コーディネーターと連携をして、地域づくりを進めている。



重層的支援体制整備事業とは

令和3年4月施行

社会福祉法 4 条 (地域福祉の推進)

第1項は、令和2年の法改正で新設。
「人は存在することで既に、誰かを支え、
そして誰かに支えられている」という理念
を示す。

地域福祉の推進は、地域住民が**相互に人格と個性を尊重し合いながら、参加し、共生する**地域社会の実現を目指して行わなければならない。

2 地域住民、社会福祉を目的とする事業を営
する者及び社会福祉に関する活動を行う者（以下
「地域住民等」という。）は、相互に協力し、福祉
サービスを必要とする地域住民が地域社会を構成
する一員として日常生活を営み、社会、経済、文
化その他あらゆる分野の活動に参加する機会が確
保されるように、**地域福祉の推進に努めなければ
ならない。**

第2項は、
平成12年の法改正
で新設。従来は理解と協
力を得るべき存在だっ
た「地域住民」を事業
者および活動者と連携
して地域福祉を推進す
る「主体」に位置づけ
た。

3 地域住民等は、地域福祉の推進に当たって
は、福祉サービスを必要とする地域住民及びその
世帯が抱える**福祉、介護、介護予防**（要介護状態
若しくは要支援状態となることの予防又は要介護
状態若しくは要支援状態の軽減若しくは悪化の防
止をいう。）、**保健医療、住まい、就労及び教育に
関する課題**、福祉サービスを必要とする地域住民
の地域社会からの**孤立**その他の福祉サービスを必
要とする地域住民が日常生活を営み、あらゆる分
野の活動に参加する機会が確保される上での各般
の課題（以下「**地域生活課題**」という。）を把握し、
地域生活課題の解決に資する支援を行う関係機関
（以下「**支援関係機関**」という。）との連携等によ
りその解決を図るよう特に留意するものとする。

第3項は、
平成29年の法改正
で新設。「地域生活課題」
の捉え方を
①本人だけでなく、世
帯全体に着目
②福祉に限らず、介護、
介護予防、保健医療、
住まい、就労、教育、
孤立、参加にわたる
ものとした。

包括的支援体制を構築する手段としての 「重層的支援体制整備事業」

包括的な支援体制の整備（社会福祉法106条の3）

市町村は、次に掲げる事業の実施その他の各般の措置を通じ、地域住民等及び支援関係機関による、地域福祉の推進のための相互の協力が円滑に行われ、地域生活課題の解決に資する支援が包括的に提供される体制を整備するよう努めるものとする。

「住民に身近な圏域で」

一 地域福祉に関する活動への地域住民の参加を促す活動を行う者に対する支援、地域住民等が相互に交流を図ることができる拠点の整備、地域住民等に対する研修の実施その他の地域住民等が地域福祉を推進するために必要な環境の整備に関する施策

<指針に掲げる施策内容>

- 1 地域福祉に関する活動への地域住民の参加を促す活動を行う者に対する支援
- 2 地域住民等が相互に交流を図ることができる拠点の整備
- 3 地域住民等に対する研修の実施

（取組み例）

- ・ 地域福祉コーディネーター等
- ・ 多世代・多機能型の拠点
- ・ 地域における担い手の育成

二 地域住民等が自ら他の地域住民が抱える地域生活課題に関する相談に応じ、必要な情報の提供及び助言を行い、必要に応じて、支援関係機関に対し、協力を求めることができる体制の整備に関する事業

<指針に掲げる施策内容>

- 1 地域住民の相談を包括的に受けとめる場の整備
- 2 地域住民の相談を包括的に受けとめる場の周知
- 3 地域の関係者等との連携による地域生活課題の早期把握
- 4 地域住民の相談を包括的に受けとめる場のバックアップ体制の構築

（取組み例）

- ・ アウトリーチを通じた困りごとの把握
- ・ （分野や対象を限定しない）福祉何でも相談

「区市町村圏域で」

三 生活困窮者自立支援法第三条第二項に規定する生活困窮者自立相談支援事業を行う者その他の支援関係機関が、地域生活課題を解決するために、相互の有機的な連携の下、その解決に資する支援を一体的かつ計画的に行う体制の整備に関する施策

<指針に掲げる施策内容>

- 1 地域生活課題を解決するために、有機的な連携
- 2 支援関係機関によるチーム支援
- 3 支援に関する協議及び検討の場
- 4 支援を必要とする者の早期把握
- 5 地域住民等との連携

（取組み例）

- ・ 多機関協働
- ・ 新たな地域活動の開発や地域住民の理解促進

社会福祉法に基づく市町村における 包括的な支援体制の整備に関する指針

令和3年3月29日 厚生労働省告示第108号

社会福祉法に基づく市町村における包括的な支援体制の整備に関する指針の一部を
改正する件について（通知）

令和3年3月29日 厚生労働省社会・援護局長

指針の骨子

- 第一 地域福祉推進の理念
- 第二 地域福祉に関する活動への地域住民の参加を促す活動を行う者に対する支援、地域住民等が相互に交流を図ることのできる拠点の整備、地域住民等に対する研修の実施その他の地域住民等が地域福祉を推進するために必要な環境の整備に関する施策
- 第三 地域住民等が自ら他の地域住民が抱える地域生活課題に関する相談に応じ、必要な情報の提供及び助言を行い、必要に応じて、支援関係機関に対し、協力を求めることができる体制の整備に関する施策
- 第四 生活困窮者自立支援事業を行う者その他の支援関係機関が、地域生活課題を解決するために、相互の有機的な連携の下、その解決に資する支援を一体的かつ計画的に行う体制の整備に関する施策
- 第五 重層的支援体制整備事業の実施に関する事項
- 第六 市町村における包括的な支援体制の整備に対する都道府県の支援
- 第七 災害対応や感染症対策等の状況への対応

通知では…

地域福祉の推進に関する事項 (第一関係)

対人支援を担う社会福祉分野等の専門職が、特定の課題の解決に向けた支援にとどまらず、本人やその世帯とつながり続ける支援を意識することを後押しすることや、地域住民の関係性を育んでいく取組において、地域活動や居場所その他の地域のつながる場が創出されやすくなることを意識した環境整備に取り組むことにより、重層的なセーフティネットを構築することが重要

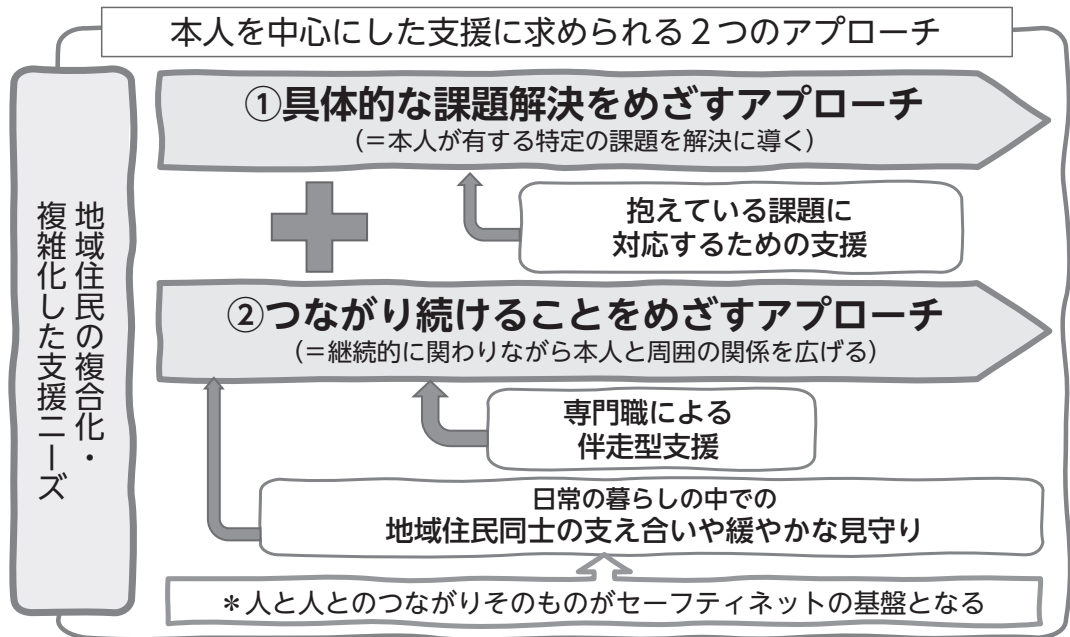
重層的支援体制整備事業全体の効果 (第五関係)

属性を問わない相談支援、参加支援及び地域づくりに向けた支援の三つを一体的に実施し、包括的な支援体制を整備することの主たる効果として、次に掲げるものが考えられる。

- イ 地域の支援ニーズに合わせた、より効果的な支援の実施が可能
- ロ 本人やその世帯の状況等に応じたオーダーメイドの支援が実現
- ハ 本人やその世帯が抱える地域生活課題に対する他の地域住民の気づきが生まれやすくなり、早期に相談支援につながる
- ニ 新たな地域活動が開拓・開発され、多様な柔軟な支援が実施しやすい
- ホ 災害や感染症の流行等の緊急事態の発生時における支援体制を充実
- ヘ 「支える」「支えられる」という関係性を超えて、多様な役割と参加の機会や地域での助け合いの関係性が生まれる
- ト 地域への意識と暮らしやすい文化、価値観の多様性を受入れる意識を育む

重層的支援体制整備事業との連携

厚生労働省の「地域共生社会推進検討会」
最終とりまとめ（令和元年12月）では…



3つの支援を地域に作り上げることが必要

I 断らない相談支援

II 参加支援

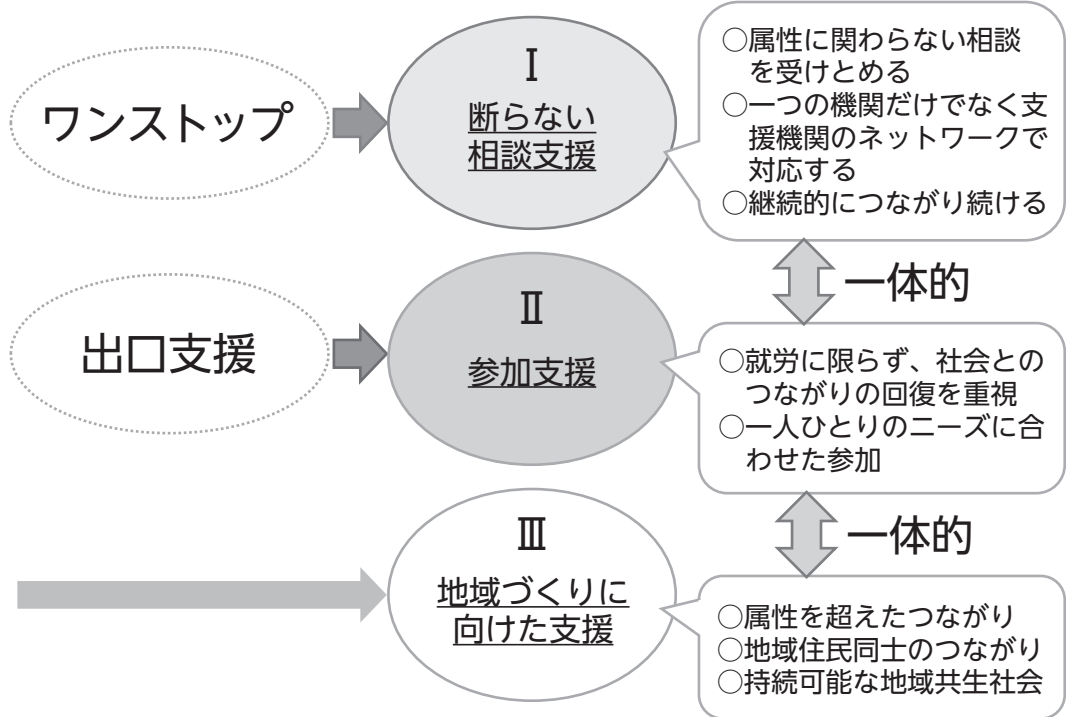
III 地域づくりに
向けた支援

令和3年
4月～

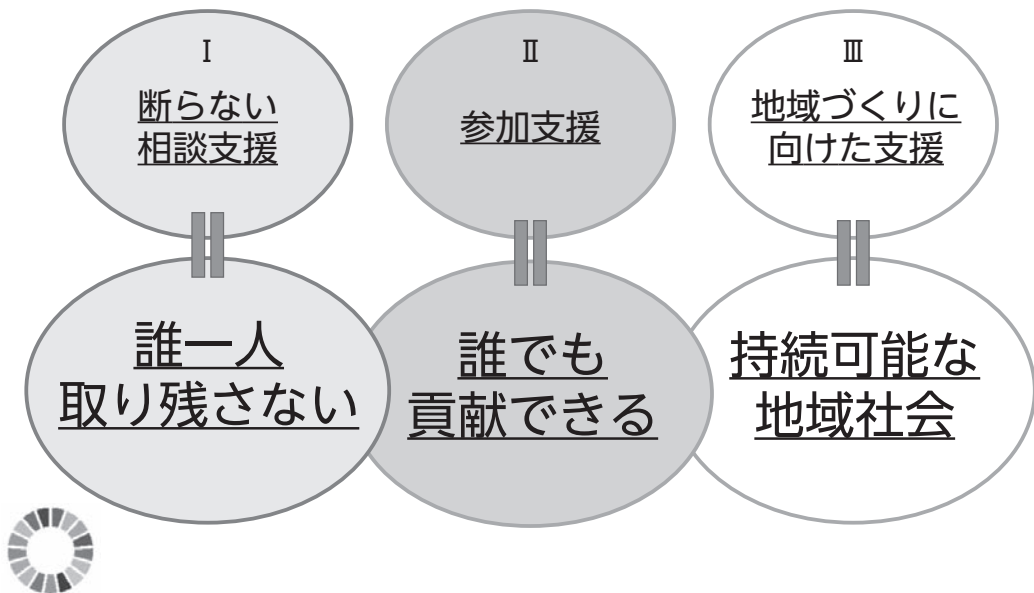
重層的支援体制整備事業 改正社会福祉法 第106条の4～6

包括的 相談支援 事業	・ 地域包括支援センターの運営 ・ 障害者相談支援事業 ・ 利用者支援事業 ・ 生活困窮者自立相談支援事業	①表の全ての事業を実施 ②既存の相談支援や地域づくりを活用 ③②に加えて新たな機能を実施 ④実施を希望する区市町村の手あげによる任意事業 ⑤都内では令和6年度は23区市で実施。移行準備事業7区市。
地域 づくり 事業	・ 地域介護予防活動支援事業 ・ 生活支援体制整備事業 ・ 地域活動支援センターの機能強化事業 ・ 地域子育て支援拠点事業 ・ 生活困窮者支援等のための地域づくり事業	
新たな 機能	・ 参加支援事業 ・ アウトリーチ等を通じた継続的支援事業 ・ 多機関協働事業	

従来、めざされてきたこと



めざされている地域は？



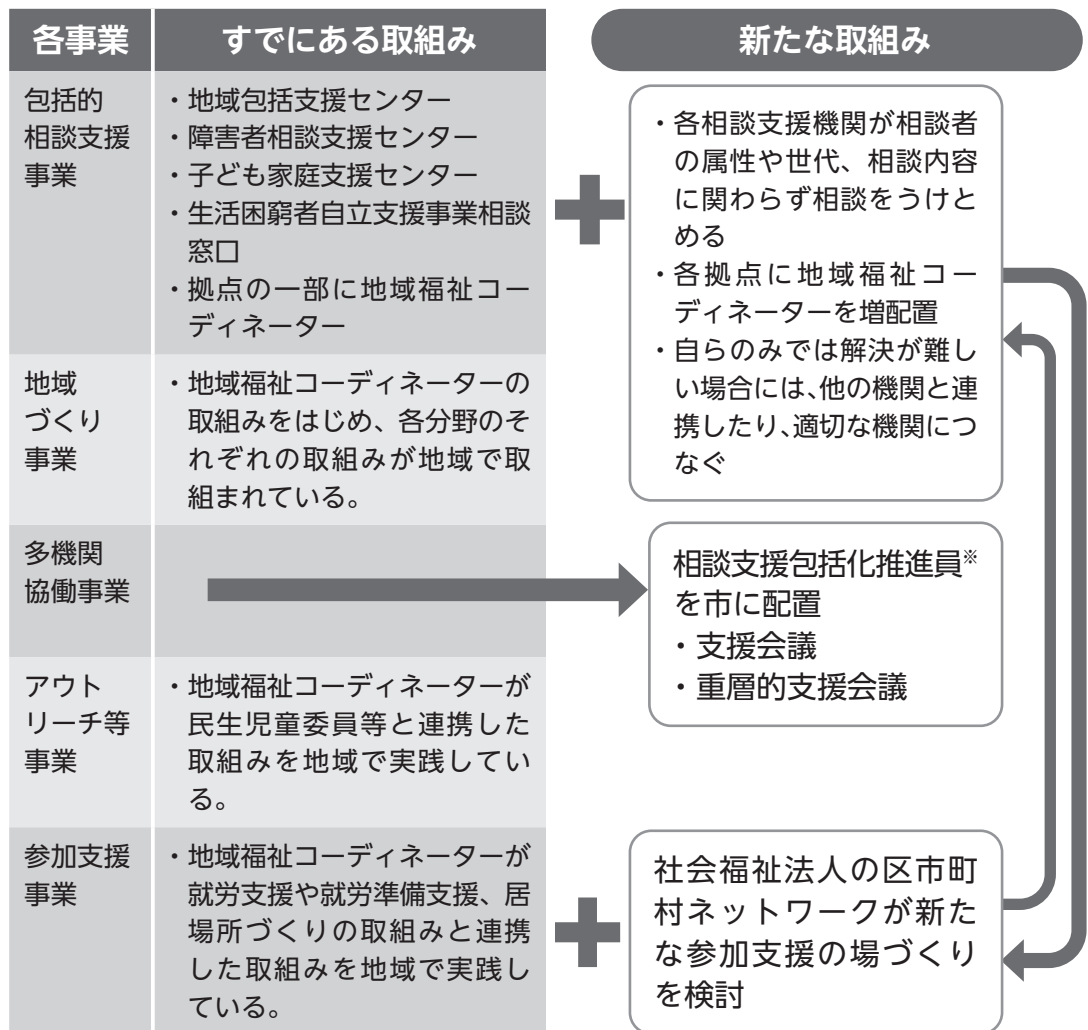
【重層的支援体制整備事業交付金】

	経費概要	補助率	
包括的 相談支援 事業	○以下の事業に必要な経費 ・地域包括支援センターの運営（介護分野） ・基幹相談支援センター棟機能強化事業等（障害分野） ・利用者支援事業（子ども・子育て分野） ・生活困窮者自立相談支援事業等（生活困窮分野）	各法に基づく負担率・補助率	従来からの機能
地域 づくり 事業	○以下の事業に必要な経費 ・地域介護予防活動支援事業（介護分野） ・生活支援体制整備事業（介護分野） ・地域活動支援センターの機能強化事業（障害分野） ・地域子育て支援拠点事業（子ども・子育て分野） ・生活支援困窮者支援等のための地域づくり事業（生活困窮分野）	各法に基づく負担率・補助率	
多機関 協働事業 等	○以下の事業に必要な経費 ・参加支援事業 ・アウトリーチ等を通じた継続的支援事業 ・多機関協働事業	国：3/4、 市町村：1/4 ※令和5年度以降は、国：1/2、都道府県1/4、市町村1/4	新たな機能

【重層的支援体制整備事業への移行準備事業】 ※令和7年度末をもって終了

	経費概要	補助率
重層的支援体制事業への移行準備事業	○新事業への移行準備のために必要な経費	国：3/4、市町村：1/4

例えば、



※厚生労働省の地域共生社会モデル事業（旧モデル事業）で位置づけのあった「相談支援包括化推進員」は、重層的支援体制整備事業では多機関協働事業に内包されており、実施要綱では、「相談支援包括化推進員」はみられない。

参考：重層的支援体制整備事業等に関する質疑応答（令和6年3月28日）問1（5）-1

重層的支援体制整備事業の 2つの会議体と「個人情報」

支援会議

設置（開催）主体：市町村



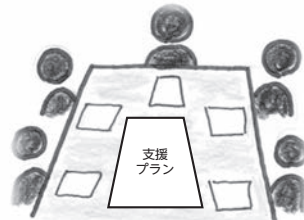
**本人の同意を得られていない
潜在的な課題を抱えるケースが対象**

関係機関が把握しながらも支援が届いていないケースについて情報を共有し、必要となる支援のアプローチを検討

設置根拠：
社会福祉法第106条の6 第1項

重層的支援会議

設置（開催）主体：多機関協働事業者



**関係機関との情報共有について
本人の同意を得たケースが対象**

本人同意のもとに支援のためのプランを作成し、支援の取組みの進捗を評価したり、不足する社会資源の開発を検討

設置根拠：
実施要綱、自治体事務マニュアル等

重層的支援体制整備事業では、改正社会福祉法第106条の6に基づく「支援会議」が位置付けられている。同会議では参加者に守秘義務をかけることによって、本人の同意はまだ得られていないが地域で支援が必要とされているケースについて、必要となる支援のアプローチを必要な関係者で検討する機能が期待されている。

法律上、守秘義務をかけることで本人同意を必要とせずに開催できる会議体は、他にも生活困窮者自立支援法における「支援会議」、児童福祉法における要保護児童対策の「個別ケース検討会」、介護保険法における「地域ケア会議における個別ケア会議」があるが、重層的支援体制整備事業の「支援会議」は、分野を特定せずに関係者を集めやすいことがそのメリットとして考えられる。実施地区でも、本人からの同意が得られてから支援プランを検討する「重層的支援会議」よりも、まずは「支援会議」を積極的に活用し、潜在的な課題を抱えるケースへの支援が検討されることが多くなっている。

重層的支援体制整備事業 実施要綱

令和7年3月7日第2次改正 厚生労働省社会・援護局長、厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部長、厚生労働省老健局長、こども家庭庁成育局長

重層的支援体制整備事業の枠組み

従来、分野ごとの制度に基づいて行われていた相談支援や地域づくりにかかる補助



新たに、相談支援や参加支援の機能強化を図る補助

地域生活課題の解決に資する支援が包括的に提供される体制の整備
(=社会福祉法106条の3第1項に規定する市町村の努力義務をふまえた対応)

- (1) 地域住民の地域福祉活動への参加を促進するための環境整備のための施策
- (2) 住民に身近な圏域において、分野を超えて地域生活課題について総合的に相談に応じ、関係機関と連絡調整を行う体制整備のための施策
- (3) 主に市町村圏域において、生活困窮者自立相談支援機関等の関係機関が協働して、複合化した地域生活課題を解決するための体制整備のための施策

I 包括的相談支援事業 実施要領

- (1) 包括的相談支援事業には、社会福祉法第106条の2に規定されるとおり、属性を問わずに住民の相談を受け止めることが求められる(質疑応答集 問1(7)-6)。
- (2) 受け止めた相談のうち、当該相談支援事業者のみでは解決が難しい場合、地域の各支援機関と連携を図りながら対応する。
- (3) 複合化・複雑化した支援ニーズの場合、課題の全体像の俯瞰したうえで支援機関同士の役割分担を整理する必要のある事例等については、多機関協働事業者へつなぐ。
- (4) 具体的な設置形態は、各分野の相談支援拠点のまま他の分野の支援機関と連携して対応する形態や、いわゆる総合相談窓口を設けるなど、さまざまな形態を想定する。

「地域包括支援センター運営要領」「相談支援事業実施要領」「利用者支援事業実施要領」「自立相談支援事業実施要領」「福祉事務所未設置町相談事業実施要領」を含む

II 地域づくり事業 実施要領

- (1) 血縁・地縁・社縁が脆弱化する中、「人と人」、「人と居場所」がつながり支え合う取組みが生まれやすい環境を整える。
- (2) 各分野の各事業が対象とする居場所を確保したうえで、すべての地域住民を広く対象とした交流の場や居場所を確保する。
- (3) 拠点で把握した課題を各分野の専門機関、多機関協働事業者や包括的相談支援事業者につなぐ。
- (4) 地域にすでにあるものを活かし、福祉分野に閉じず、さまざまな分野の関係者が集い関係性を深めるための場を設定する。

「地域介護予防活動支援事業実施要領」「生活支援体制整備事業実施要領」「地域活動支援センター機能強化事業実施要領」「地域子育て支援拠点実施要領」「生活困窮者支援等のための地域づくり実施要綱」を含む

Ⅲ 多機関協働事業等 実施要領

1 多機関協働事業

- (1) 複合化・複雑化した支援ニーズがあり、さまざまな課題の解きほぐしが求められる事例に対して、**多機関協働事業者は主に「支援者を支援」する役割**を担う。
- (2) 多機関協働の役割は、旧モデル事業における「相談支援包括化推進員」の役割との重複も多い。市町村全体で包括的な相談支援体制を構築するなどを担う（質疑応答集 問1(5)-1）。
- (3) 社会福祉法に基づく「支援会議」は、**重層事業の円滑な実施を図るためのものであり、重層事業の実施が開催の前提となる（＝実施していなければ開催できない）**（質疑応答集 問1(6)-2）。
- (4) 社会福祉法に基づく「支援会議」は、**生活困窮者自立支援法に基づく「支援会議」、児童福祉法に基づく「要保護対策地域協議会」、介護保険法に基づく「地域ケア会議」等の既存の会議と例えば時間を切り分けるなどの活用もできる。**

2 アウトリーチ等を通じた継続的支援事業

- (1) 本人と直接関わるための信頼関係構築に力点を置きつつ、①支援機関や地域住民等と連携した情報収集、②関係性の構築に向けた支援、③家庭訪問及び同行支援等を行う。

3 参加支援事業

- (1) 既存の社会参加の事業に対応できない本人のため、**本人や世帯の支援ニーズや状態に合った支援メニューをつくる。**
- (2) 支援メニューを増やすため、本人に対する定着支援と受け入れ先を支援する。
- (3) 社会福祉法人の「地域における公益的な取組」との連携を意識し、社会福祉法人の積極的な取組を働きかける。

4 2及び3における居住継続支援体制の整備

重層的支援体制整備事業の実施における留意事項

※令和5年の要綱改正時に新設

重層的支援体制整備事業実施に係る心構え

相談支援＝支援関係機関全体で支援
参加支援＝段階的に回復する支援を実施
地域づくり＝多世代交流と多様な活躍の場



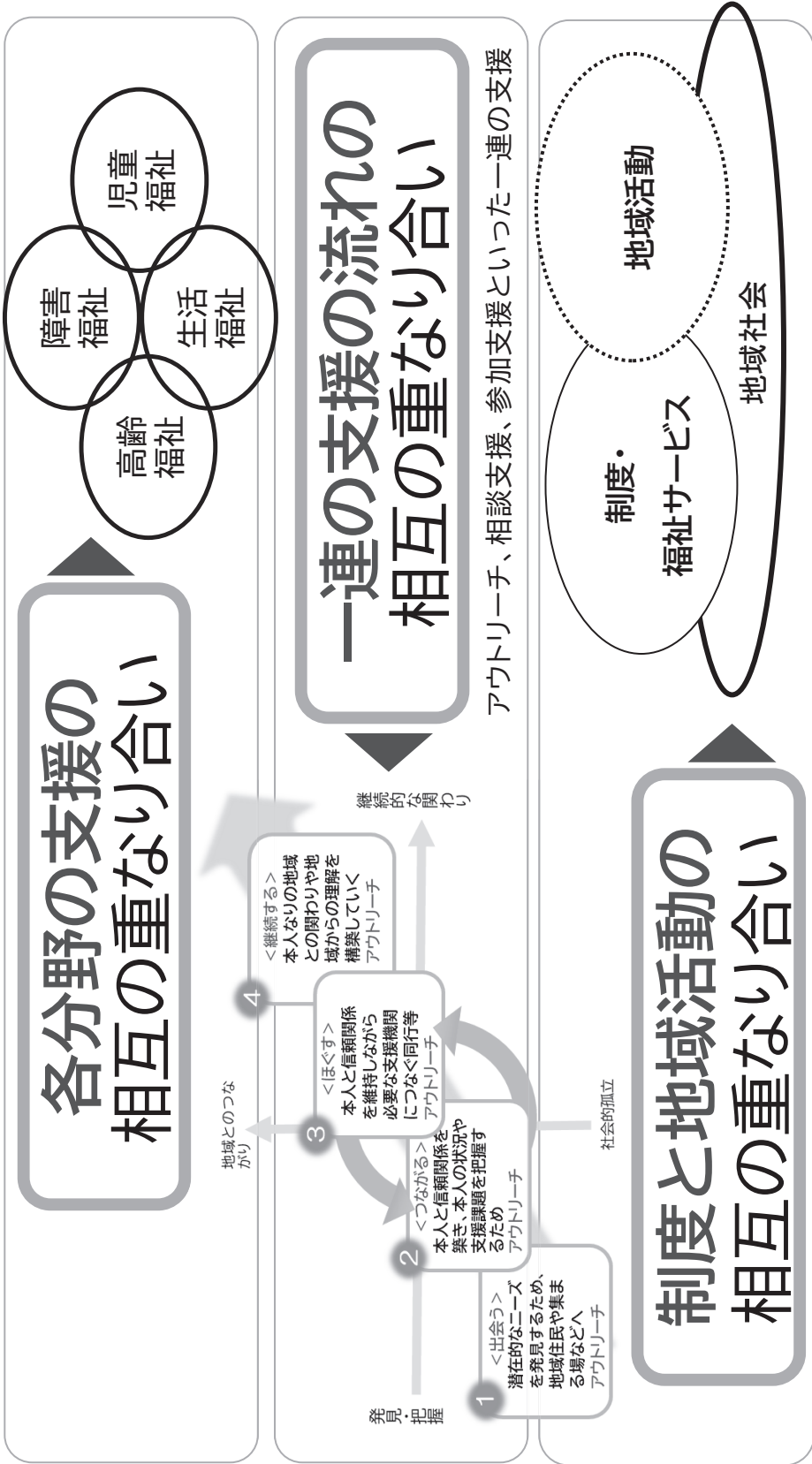
- * 地域住民や支援機関等の間で意見交換や対話を繰り返し、「チーム」として支援する。
- * 会議の設置など形式を優先すると、関係者の負担感ばかりが増幅する。

.....
支援困難ケースの担当者が孤立して疲弊していないか？「**支援者支援**」の機能が重層

重層事業実施に向けて必要なプロセス

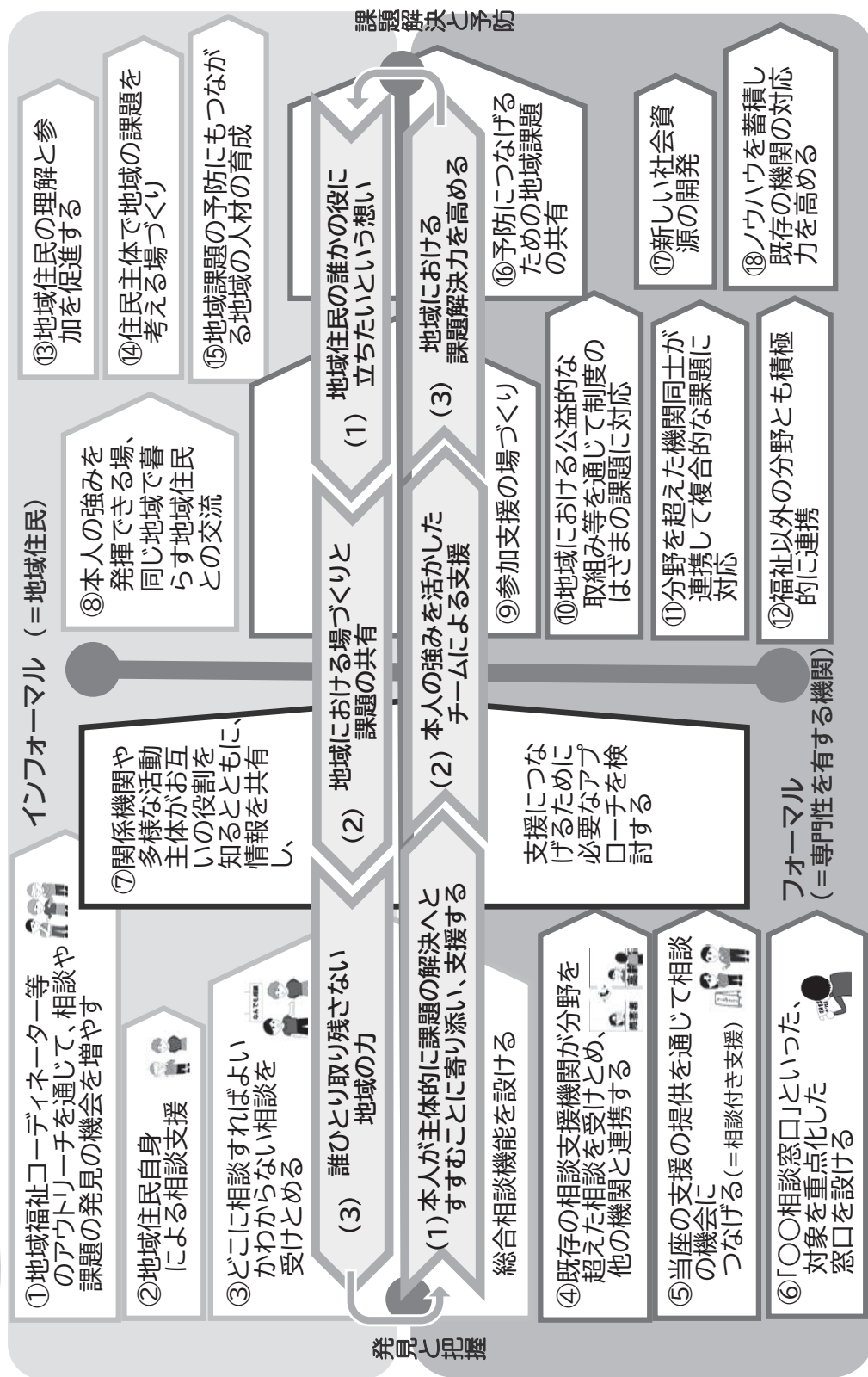
- (1) なぜ「わがまち」に重層事業が必要なのか？現状の地域活動や住民同士のつながりなども勘案したうえで重層を活用する。
- (2) 個別の対象者への支援が担当部署に集中してしまうのではなく、「チーム」としての支援のしくみが必要。
- (3) 「各分野の支援の相互の重なり合い」「一連の支援の流れの相互の重なり合い」「制度と地域活動の相互の重なり合い」が重要。
- (4) 庁内の体制を分析し、どのような組織づくりが必要か、**市町村が主体的に事業をデザイン**する。

重層的支援体制整備事業がめざす「3つの重なり合い」



地域で実際に取り組まれている実践を4つの象限に落とし込んでみると

重層的支援体制整備事業における フォーマルとインフォーマルのそれぞれの強みを活かした実践の例



重層的支援体制整備事業 都内実施自治体

令和3年度 重層的支援体制整備事業 実施地区

東京都内は、**2**自治体。
世田谷区、八王子市

令和4年度 重層的支援体制整備事業 実施地区

東京都内は、**7**自治体。
墨田区、世田谷区、中野区、八王子市、立川市、狛江市、西東京市
※ は令和4年度からの実施

令和5年度 重層的支援体制整備事業 実施地区

東京都内は、**12**自治体。
墨田区、大田区、世田谷区、渋谷区、中野区、豊島区、八王子市、
立川市、調布市、国分寺市、狛江市、西東京市
※ は令和5年度からの実施

令和5年度 重層的支援体制整備事業への移行準備事業 実施地区

東京都内は、**16**自治体。
中央区、文京区、品川区、目黒区、杉並区、練馬区、葛飾区、江戸川区、
三鷹市、青梅市、町田市、小金井市、小平市、国立市、福生市、多摩市
※ は令和5年度からの実施、下線は令和3年度からの実施地区（3年目）

令和6年度 重層的支援体制整備事業 実施地区

東京都内は、**23**自治体。
中央区、墨田区、目黒区、大田区、世田谷区、渋谷区、中野区、杉並区、豊島区、
葛飾区、江戸川区、八王子市、立川市、三鷹市、青梅市、調布市、小平市、
国分寺市、国立市、狛江市、多摩市、稲城市、西東京市
※ は令和6年度からの実施

令和6年度 重層的支援体制整備事業への移行準備事業 実施地区

東京都内は、**7**自治体。
文京区、品川区、練馬区、足立区、町田市、福生市、羽村市
※ は令和6年度からの実施、下線は令和4年度からの実施地区（3年目）

重層的支援体制整備事業後方支援事業

(令和6年度 東京都から東社協が受託)

令和5年度までの 東社協地域福祉部の取組み

- (1) 新規実施地区の社協へのヒアリング (12地区)
- (2) ヒアリング内容をプロジェクトで分析
- (3) 社協 NEWS、ふくし実践ポータルサイトでの発信
- (4) 重層的支援体制整備事業実施地区の区市町村社協による情報交換会 (年2回)
- (5) 『令和5年度 重層的支援体制整備事業 都内実施地区における社協の取組み概要』の作成
- (6) 『重層的支援体制整備事業実践事例集』の発行

令和6年度 東京都からの受託による重層的支援体制整備事業後方支援事業

- (1) 体制構築に係る手法の分析と展開
 - ①自治体、社協へのアンケート調査の実施 (62自治体・社協)
 - * 令和6年6月14日～7月17日: 実施状況等
 - * 令和6年12月10日～令和7年1月31日: 成果と課題等
 - ②新規実施自治体ヒアリング (5自治体・社協)
 - * 自治体ヒアリング、プロジェクトでのポイントの分析
 - ③未実施自治体への後方支援
 - * 支援ニーズをふまえた訪問
 - * 自治体や社協が主催する学習会への協力 等
- (2) 事例発表(報告)会…対象: 62自治体・社協
 - ①都からの行政説明、実践報告、グループ情報交換 (5月21日)
 - ②都からの行政説明、東社協からの事業報告、実践報告、グループ情報交換 (2月25日)
- (3) 先行自治体情報交換会…対象: 23自治体・社協
複雑化・複合化した課題への対応事例の検討 (7月26日)
- (4) 情報発信
 - * 後方支援ニュースの発行
 - * ポータルサイトの開設
 - * 実践事例集の発行

CSW の役割を生かして「ふくしの総合相談窓口」で 包括的に相談を受け止め、区内3か所の地域活動拠点を活用して アウトリーチや継続的な支援を展開

—中央区における重層的支援体制整備事業の取り組み

中央区は、令和6年度から重層的支援体制整備事業（以下、重層事業）を本格実施しています。中央区社協は、平成29年度から地域福祉コーディネーター（以下、CSW）と生活支援コーディネーターを兼務する形で職員を配置し、多世代を対象とした支援を実施してきました。区では令和3年度から移行準備事業を開始し、中央区社協では令和4年度からの一部事業の受託と、令和5年度からの区直営の自立相談支援機関「くらしとしごとの相談窓口」への職員派遣により、本格実施に向けた準備を区と社協が連携して計画的に進めました。

区は、令和2年3月に策定した「中央区保健医療福祉計画2020（令和2～8年度）」を令和6年3月に見直し、内包する形で「中央区重層的支援体制整備事業実施計画」を策定しました。計画の検討にあたっては、中央区社協の職員も委員及び幹事として参加し、社協が策定している「第2期中央区地域福祉活動計画（令和3～8年度）」との整合性を図り、地域福祉の推進を一体的に進めています。

令和6年4月から「ふくしの総合相談窓口」を、自立相談支援機関「くらしとしごとの相談窓口」の機能を拡充する形で区役所本庁舎の地下1階に開設しました。窓口の開設にあたり、福祉に関する課題を包括的に受け止め地域の支援機関と連携しながら伴走支援を行うため、社協に業務委託をしてCSWを配置することを想定し、その準備として自立相談支援機関への社協職員の派遣を行うなど、職員も安心して事業実施ができるような工夫をしてきました。

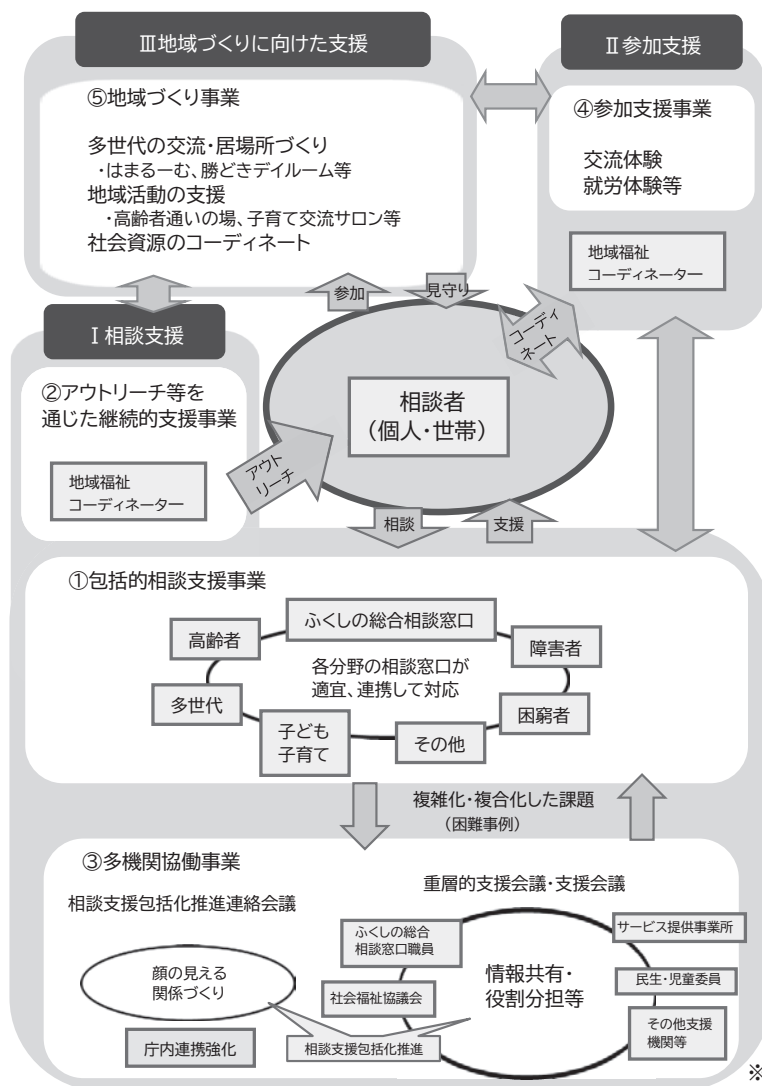
中央区社協では、3つの圏域にそれぞれ地域活動拠点を設けています。平成29年度から、勝どきにある区施設の空きスペースを社協で活用し、CSWを生活支援コーディネーターと兼任する形で3名配置し、区民同士の交流や相談支援を実施してきました。5年計画で増員し、現在は日常生活圏域3か所に7名、全域を統括するリーダー1名、合計8名を配置しています。また、令和3年6月には、日本橋浜町に自主運営の「はまるーむ」を開設し、誰もがフラッと立ち寄れる地域の居場所として、開所日はCSWが常駐しています。令和6年7月からは、「ふくしの総合相談窓口」の隣に「ツキチカ！」をオープンし、京橋・日本橋・月島の各地域に多世代交流の居場所ができました。

<ヒアリング日：令和6年9月19日>



左から 中央区福祉保健部地域福祉課 地域福祉推進係 長 峯康太郎さん、地域福祉推進係長 木下恵さん、福祉総合相談係長 土肥麻子さん

右から 中央区社協 管理部地域ささえあい課長 安部信之さん、管理部長 岸雅典さん、中央区ふくしの総合相談窓口 吉田美雪さん



中央区の重層的支援体制整備事業の全体図※

※全体図は東社協で改変

特徴

1 3つの日常生活圏域に計7名と第1層に1名の「CSW」を配置

▶CSW と生活支援コーディネーターを兼務する職員を8名配置。各圏域に、社協が運営する多世代交流の拠点「ツキチカ!」「はまるーむ」「勝どきデイルーム」を開設し、CSW が地域活動を支援。

2 区の「相談支援包括化推進員」と社協の「CSW」が連携をして多機関協働

▶区の相談支援部署に相談支援包括化推進員を配置し、庁内連携体制を強化。「支援会議」「重層的支援会議」を区が設置し、支援プラン作成は社協が受託。

3 生活困窮の窓口機能を拡充して誰でも相談できる「ふくしの総合相談窓口」を開設

▶これまで世帯の生活課題に対応していた生活困窮の窓口の機能を拡充して対応することが最もスムーズと判断。相談の内容に応じて、支援会議の機能を使い分けるなど柔軟に対応。

4 「ふくしの総合相談窓口」が既存の相談支援機関と連携して包括的な支援体制を整備

▶区役所地下1階の「ふくしの総合相談窓口」を社協が受託し、CSW が包括的な相談に対応。既存の相談窓口では対応できないケースの相談を受け止め、該当する支援機関につなぐ支援を実施。

I 中央区における保健医療福祉計画、地域福祉活動計画と実践

(1) 3つの圏域とこれまでの地域活動

「中央区保健医療福祉計画2020」は、令和2年度～令和8年度までの計画で、令和6年3月に中間見直しが行われ、「中央区重層的支援体制整備事業実施計画」が内包されました。また、区内3つの圏域（京橋地域・日本橋地域・月島地域）の強みや課題、社会資源の需要と供給を洗い出し、支えあいのしくみづくりの基礎資料とすることを目的として、地域カルテを作成しています。中央区社協では、令和3年度～令和8年度までの6カ年計画として「第2期中央区地域福祉活動計画」を策定し、区民が主体となって活動を行う全員参加型計画として、区の保健医療福祉計画及び分野別計画との整合性を図りながら、地域福祉の推進に取り組んでいます。

月島地域は、高層マンションと昔ながらのまちなみが調和する古くて新しい街で、マンション単位の自治会も多い地域です。中央区社協では、区施設の空きスペースを活用して、平成29年に地域活動の拠点「勝どきデイルーム」の運営を開始しました。それに合わせてCSWを配置し、立ち上げ・運営支援することで、多くの地域活動が行われています。コロナ禍の取り組みでは、高齢者がスマホに慣れるようにと「集まれスマホまつり」を、区民ボランティアやキャリア企業の協力のもと開催し、新たな繋がりが展開しました。

日本橋地域は、江戸の城下町として栄えた地域で、町会活動も活発です。中央区社協では、令和3年6月に、多世代交流スペース「はまる一む」を社協独自に開設。開所日は、CSWが常駐して、ちょっとした困りごとの相談や、ふらっと立ち寄れる居場所として、地域の皆さんに活用されています。立ち寄られた皆さんの何気ない会話から、地域の情報をキャッチし、個別相談に発展することもあります。地域のニーズに合わせて、柔軟な活用ができることが自主運営の強みです。

京橋地域は、繁華街の銀座地区、印刷・製本業などが集中し居住地域でもある新川地区、中央区役所、築地場外市場など、住・商・工が混在する、区内で人口の最も少ない地域です。令和6年4月から、区役所本庁舎地下1階に、自立相談支援機関の機能拡充をした「ふくしの総合相談窓口」を開設し、7月には区内3つ目の多世代交流拠点となる「ツキチカ！」をオープンしました。『区役所に来たついでに』『どこに相談したらいいかわからない』などの相談も多く、圏域を担当するCSWと連携をしてアウトリーチ支援を実践することで、これまで相談につながりにくかったケースにも対応をしています。

これにより、3つの圏域に3つの拠点が整い、地域共生社会の実現に取り組んでいます。区主催の「地域福祉ワークショップ」では、区民や地域の活動団体、民生委員などが参加して、地域課題の把握や共有をしています。CSW以外の社協職員もファシリテーターとして参加しており、今後は、区全域では区が主催し、社協は新たに小地域を対象としたワークショップを開催することを検討しています。



（２）中央区社協による CSW 配置の取組みについて

中央区社協では、平成29年度から生活支援コーディネーターを兼務する CSW を配置しています。さまざまな課題に直面し自ら支援を求めることが難しい方や社会的孤立により相談窓口につながりにくい方への支援を、アウトリーチ（訪問支援）により行うとともに、区民やさまざまな機関と連携して、地域住民が地域の課題や生活の困りごとを自ら解決できるよう、地域資源の開拓や地域力の強化を図っています。

【実践例① スマホささえ隊養成講座】

中央区社協では、町会・自治会等を単位とした戸別訪問や行事を開催する「ふれあい福祉委員会」による小地域活動の支援や、地域で緩やかな見守り活動を行う「ささえあいサポーター」の養成をしています。

コロナ禍には、スマホの困りごとをサポートするボランティア「スマホささえ隊」の養成講座を開催し、「はまる一む」等での相談会などに発展しています。スマホの相談を通して、地域での見守りや支えあいに繋がっています。



【実践例② 多世代交流の居場所づくり】



子どもからお年寄りまで誰でも利用できる「おとなりカフェ」と生活の困りごとを気軽に相談できる「ちょこっと相談会」を区内4カ所で実施しています。

中央区社協が運営している、障害者就労支援（B型）施設「さわやかワーク中央」の場所を活用して「おとなりカフェ・ちょこっと相談会」を開催するなど、年齢や障がい等の有無に関わらない、誰もが参加できる居場所づくりに取り組んでいます。

【実践例③ 地域活動の連携支援】

中央区社協が支援をしているサロンをはじめ、認知症カフェやその他地域の活動団体等が、お互いの活動紹介や地域の課題等の情報交換等を目的に、交流会を開催しています。分野を超えた交流により、地域での連携強化につながっています。

また、「ささえあいサポーター」向けのフォローアップ講座や交流会の開催により、サポーター同士が直接つながれるように仕掛け、地域活動に発展するように働きかけています。



Ⅱ 本格実施に向けた「移行準備事業」の取組み

(1) 事業スキームの検討や庁内での認識の共有

中央区では、令和2年度から試行実施として、相談支援包括化推進員を10名配置し、相談支援包括化推進連絡会議の開催により移行準備に向けた体制の検討を開始しました。また、包括的支援体制を構築するために、分野横断的な課題、制度のはざまにある課題への対応力を高めるためソーシャルワーク機能向上研修の実施や、「中央区保健医療福祉計画2020」における地域共生社会の実現に向けた理念を共有し、地域福祉の推進を図るための地域福祉講演会の開催などを行いました。

令和3年度の移行準備事業の開始に伴い、庁内の相談機能を待つ部署に13名の相談支援包括化推進員を順次配置し、相談支援包括化推進連絡会議で包括的な支援体制のスキームづくりや、地域課題の把握検討、各課内における重層事業の周知等により庁内の共通認識と連携の促進を図りました。また、個別ケースを検討する随時開催の相談支援包括化推進連絡会では、複雑化・複合化した困難ケースについて、支援機関の調整や支援方針の決定などを行いました。併せて、相談窓口の機能向上のための研修は継続して実施しています。特に、庁内では人事異動で担当者が変わることも多く、毎年継続して行うことが必要と感じています。

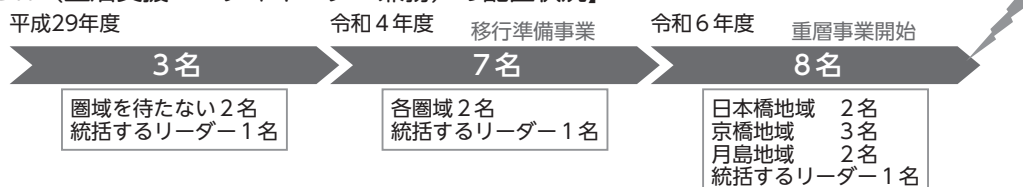
区役所本庁舎地下1階にあった京橋図書館の移転にあわせて、同敷地に「ふくしの総合相談窓口」を設置する方向で、地域福祉専門部会（中央区保健医療福祉計画推進委員会の作業部会）での検討も開始しました。また、窓口開設にむけて、庁内及び関係機関の担当者向けの説明会を実施し、認識の共有を図りました。

(2) 事業委託等を通じた区と社協の連携

令和4年度からは、「アウトリーチ等を通じた継続的支援の取組み」を開始し、中央区社協が実施している地域福祉コーディネーター事業をベースにした実施が可能と考え、中央区社協に委託をして、区と社協が一体となり実施体制の整備に取り組みました。

中央区社協では、CSWは生活支援コーディネーターを兼務しており、アウトリーチ等による相談支援や地域づくりの取り組みを進めています。介護保険の生活支援体制整備事業でも、対象は高齢者に絞られていますが、同じように地域づくりの支援をしており、対象を限定しない、地域のニーズに合わせた地域づくりができることが強みです。令和4年度からは、CSWの人数を7名に増員し、各圏域に2名と全体を統括するリーダー1名を配置しています。中央区では、5年計画で地域共生社会の構築を踏まえた体制作りとして取組み、CSWが地域で把握した課題や取り組み状況などを区の計画や地域カルテに反映するなどの成果に繋がっています。

【CSW（生活支援コーディネーター兼務）の配置状況】



Ⅲ 重層的支援体制整備事業の実施状況

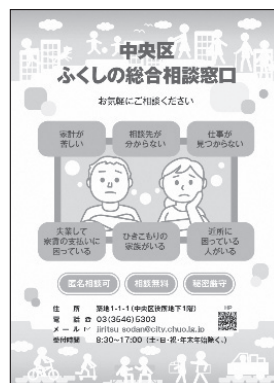
中央区では、令和6年3月に見直しを行った「中央区保健医療福祉計画2020」に内包する形で「中央区重層的支援体制整備事業実施計画」を策定しています。

(1) 包括的相談支援事業

既存の分野別の相談支援機関を以下のように包括的相談支援事業に位置づけるとともに、自立相談支援機関「くらしとしごとの相談窓口」の機能を拡充する形で、「ふくしの総合相談窓口」を開設しました。中央区社協に委託をすることで、CSWを配置して幅広い相談支援を展開し、地域住民の相談を包括的に受け止める体制を構築しています。

各種相談窓口でも、包括的に相談を受け、自分のところだけでは解決できないケースは他の支援機関との連携により、適切な支援につながります。複数窓口に重なるようなケースは、一緒に支援を行うなど、連携をして対応しています。

ふくしの総合相談窓口で全て受けるのではなく、それぞれの相談機関が受け止め、連携をすることで区全体で断らない相談支援体制の構築を目指しています。



実施事業	分野	所管課	相談支援機関名(相談窓口)	運営形態	設置数
地域包括支援センターの管理運営	高齢者	介護保険課	おとしより相談センター 京橋、日本橋、人形町、 月島、勝どき、晴海	委託	6
障害者相談支援事業	障害者	福祉センター	基幹相談支援センター	委託	1
利用者支援事業 (母子保健型)	子ども	健康推進課 日本橋保健センター 月島保健センター 晴海保健センター	保健所健康推進課 日本橋保健センター 月島保健センター 晴海保健センター	直営	4
自立相談支援事業	生活困窮者 / 誰でも	地域福祉課	ふくしの総合相談窓口	委託	1

【対応ケース例】「ちょっと話を聞いてほしいんだけど…」

たまたま立ち寄られて、「ここで話す相談じゃないかもしれないけど、話を聞いてほしい」とのことで伺った相談です。

マンションの上の階の人の暴言に悩まされており、これまで警察等に相談をしても話を聞いてもらえなかったと、ご本人は困った様子でした。できることは限られているけれど、まずは状況を伺わせてくださいと伝え、自宅を訪問し、生活状況や困りごとなどの話を聞かせてもらいました。

高齢一人暮らしで健康面の不安もあったため、今後のことを考え、介護サービスの利用も相談することにして、おとしより相談センターにつなぎ、サービス導入に至りました。精神疾患も疑われる方で、ご本人は福祉サービスの利用を考えていたわけではなく、誰でも立ち寄れる窓口があったことで支援に繋がった事例だと感じています。

(2) アウトリーチ等を通じた継続的支援事業

ひきこもり状態等、必要な支援が届いていない方や自ら支援を求めることが難しい方に支援を届けるため、継続的なつながりづくりに向けた支援を行います。ひきこもり状態の方のご家族からの相談も多く寄せられています。つなぎ先のわからないケースなどを、中央区社協のCSWにつなぎ、継続的な支援を行います。本人宅への訪問等を通じて、信頼関係を構築し、本人の希望を踏まえた解決策や支援について一緒に検討をするとともに、地域でコミュニティカフェや相談会を開催し、潜在的な課題を抱えた方の早期発見・対応につなげます。



実施事業	所管課	実施機関	運営形態
地域福祉コーディネーター事業	地域福祉課	中央区社会福祉協議会	委託

(3) 多機関協働事業（支援プランの策定）

各相談窓口や「ふくしの総合相談窓口」からつながれた、支援機関の役割分担等が必要な複雑化・複合化した支援ニーズを抱える事例について、重層的支援会議等の活用により、事例の情報共有や課題整理、支援機関の役割分担、支援プランの協議などを行います。

実施事業	所管課	内 容	実施機関	運営形態
相談支援包括化推進員の配置	地域福祉課	区の相談支援を行う部署に配置し、庁内連携体制の強化を図る	区	直営
相談支援包括化推進連絡会の開催	地域福祉課	重層事業の制度理解や、関係機関の関係づくりを促進する	区	直営
重層的支援会議の開催（支援プランの作成）	地域福祉課	複雑化・複合化した課題に対する支援方針の方向性や支援機関の役割を整理し、支援プランを協議する	区 社協	直営 委託
支援会議の開催	地域福祉課	本人同意のない複雑化・複合化した課題に対する情報の共有や支援方針・役割分担等を検討する（守秘義務を設ける）	区	直営



【対応ケース例】 組織の垣根を低くした連携

高齢の親と障がいのある子の世帯で、親に認知症の症状が見え始め、子の障害サービス利用に支障が出てきたことから、世帯全体への支援について、子の支援機関から相談がありました。

本人同意がないため、支援会議を開催し、関係する支援機関や相談窓口の職員を招集し、情報の共有をして、支援方針や役割分担を検討しました。また、会議を通じて顔の見える関係ができたことで、その後も気軽に相談ができるようになりました。

まずは、庁内で重層事業を周知することで、複雑化したケースを一つの支援機関が抱え込まず、多機関協働へ繋ぐ選択肢を持ってもらうことが大切です。

(4) 参加支援事業

重層的支援会議において、参加支援事業が必要とされた方に対して、中央区社協のCSWが本人や世帯の課題等を把握し、本人のニーズに合った支援メニューの作成やコーディネートを行います。本人に合った社会資源が不足する場合、既存の社会資源の拡充や新たな社会資源の開発などを地域に働きかけ、多様なニーズに対応できるように支援します。

実施事業	所管課	実施機関	運営形態
地域福祉コーディネーター事業	地域福祉課	中央区社会福祉協議会	委託

(5) 地域づくり事業

各分野における既存の地域づくり事業を継続するとともに、世代や属性を問わず地域住民が交流できる居場所づくりや地域活動拠点の整備に取り組みます。

地域住民が主体となり地域課題の解決に向けて意見交換する「地域福祉ワークショップ」を開催し、横のつながりを深めると共に、支えあいの地域づくりを推進しています。令和5年度は、「地域活動の担い手や活動場所が不足している」との過去のワークショップ参加者の声を受け、「地域コミュニティのこれからと地域活動について」をテーマに講義と拠点の活動報告、活用方法について意見交換を行いました。



令和5年度は、「地域活動の担い手や活動場所が不足している」との過去のワークショップ参加者の声を受け、「地域コミュニティのこれからと地域活動について」をテーマに講義と拠点の活動報告、活用方法について意見交換を行いました。

令和6年度からは、従来の区が主催し、社協がファシリテーターとして参画する地域福祉ワークショップに加え、小地域で社協が開催することを検討しています。まずは、モデル地区を1カ所決めて、地域の皆さんと一緒に地域のニーズにあった地域づくりに取り組んでいきます。

実施事業	分野	所管課	事業・拠点名	運営形態	設置数
地域介護予防活動支援事業	高齢者	介護保険課 介護保険課 高齢者福祉課	高齢者通いの場支援事業 介護予防人材育成研修 退職後の生き方塾	地域住民等による運営 委託 直営	18 — —
生活支援体制整備事業	高齢者	高齢者福祉課	生活支援コーディネーター事業	委託	—
地域活動支援センター事業	障害者	福祉センター 福祉センター	精神障害者地域活動支援センター(ポケット中央) 機能回復訓練フォローアップ事業	委託 直営	1 1
地域子育て支援拠点事業	子ども	放課後対策課	子育て交流サロン「あかちゃん天国」	直営/ 委託/ 指定管理	7
生活困窮者支援等のための地域づくり事業	誰でも	地域福祉課	地域福祉ワークショップ	直営	—

プロジェクト
による考察

中央区における重層的支援体制整備事業

事務局

中央区の重層的支援体制整備事業の特徴としてヒアリングでは、
 (1) 3つの日常生活圏域に計7名と第1層に1名の「CSW」を配置
 (2) 区の「相談支援包括化推進員」と社協の「CSW」が連携をして多
 機関協働
 (3) 生活困窮の窓口機能を拡充して誰でも相談できる「ふくしの総合
 相談窓口」を開設
 (4) 「ふくしの総合相談窓口」が既存の相談支援機関と連携して包括的
 な支援体制を整備
 という、4つがポイントに挙げられていました。
 プロジェクトのメンバーの皆さんは、どのような点をポイントとお考
 えですか？

▶生活困窮者自立支援事業の窓口を発展させた総合相談窓口 CSW を配置

山本繁樹さん
(立川市社協)

中央区と中央区社協の両方で検討を重ねられ、構想をよく練られて展開
 していると感じました。生活困窮者自立支援事業には自立相談支援事業
 や家計改善等、いくつかの枠組みがありますが、社協ではどの部分を、
 どのような人員体制で担っているのでしょうか。

社協で受託しているのは自立相談支援のみです。それ以外は別の法人が
 受託しています。人員体制は、4名のCSWを配置しています。相談内
 容によって区役所内の各相談窓口や、社協に8名配置されているCSW
 と連携をしながら支援を行っています。

片桐義晴さん
(中央区社協)山本繁樹さん
(立川市社協)

生活困窮の自立相談支援では幅広くどんな相談でも受けられるので、そ
 こでしっかり相談を受止めて、地域で孤立している方や、地域で気にな
 る方などを、8名のCSWと連携をしてアウトリーチして伴走支援をさ
 れているのですね。その後の展開で、家計改善や就労準備支援などもあ
 りますが、委託事業者が複数だと連携に苦労することが多いと思いま
 が、その辺りの工夫などお聞かせください。

委託事業所は違いますが、執務スペースが隣接していますので、日頃か
 ら効果的に連携をして、情報共有や支援に繋ぐことができます。

土肥麻子さん
(中央区)熊田博喜さん
(武蔵野大学)

CSW 同士の連携で、複雑なケースを担当された時に連携しながら解決
 していくのかと思いますが、具体的な仕組みはどうなっているのですか。

会議体などによる連携体制ではなく、ケースについて個別に情報共有を図りながら支援方針を協議したり、同行訪問をして世帯の状況を把握しながら支援について検討するという形をとっています。



片桐義晴さん
(中央区社協)



熊田博喜さん
(武蔵野大学)

もともと CSW は地域支援と個別支援を二層で展開するといわれていますが、窓口と地域担当に CSW を配置することで、個別と地域をうまくずらしながら CSW のそれぞれの機能を発揮するように構成されているのかなと思いました。状況に応じて、ネットワークを駆使しながらつないでいくという、新しい発想だと思います。



小山奈美さん
(中野区社協)

2年前から CSW を区の自立相談支援窓口に派遣をして、今年度から社協に委託をしています。このような仕組みを作るための準備や経緯などをお聞かせください。

これまで社協が行っていた地域づくりを、重層事業という形で国が区市町村に投げたように認識していました。そのため、制度設計の段階から社協が携わることで、より有意義な仕組みができると考え、社協から区に提案をして実現したものです。



安部信之さん
(中央区社協)

ポイント①

- * 既存の窓口の機能を発展させ、幅広い相談に対応
- * 区と社協が協議して、計画的に支援体制を構築
- * 個別支援と地域支援を一体的に展開

▶ 庁内19名の相談支援包括化推進員による多機関協働



山本繁樹さん
(立川市社協)

各部署に配置されている相談支援包括化推進員で、例えば福祉部門の各係長なのか、専任なのか兼務なのか、各部署をとりまとめるマネージャーなのかなど、確認したいです。係長などが責任をもって連携を取る体制が肝になると思います。

相談支援包括化推進員は各相談支援に関わる窓口所管の係長級職員です。福祉保健部の各課及び、女性相談、消費生活相談、教育相談などの部署の係長級職員で、担当業務と兼務となります。



長峯康太郎さん
(中央区)



山本繁樹さん
(立川市社協)

困難ケースや複合的なケースを丸投げして、総合相談窓口が混乱してしまうことが多くあります。窓口で受け止めて、各部署の相談支援包括化推進員と連携をしながら担当窓口に戻していく、支援会議で検討して戻していく、というのが多機関協働の役割になると思います。その辺りの関係性をお聞かせください。

総合相談窓口に寄せられた相談の中で、複数の機関での調整が必要なケースは多機関協働の対象となり、即応的な対応が必要な場合は適宜支援会議を別途開催しています。ケースの情報共有や支援方針の検討、役割分担などの整理を行い、それぞれの担当部署が対応します。開始当初は様々な相談が寄せられましたが、最近は何でも投げ込まれるようなことは減ってきています。



土肥麻子さん
(中央区)

事務局

3年間の準備期間で積み重ねてきたことを含め、今の形を作ってきたところだと思いますが、その辺りの印象は、まだまだという感じが、どうでしょう。

事業開始から半年なので、もう少し今後の展開を見ていかなくては感じますが、区の重層事業担当者の方が総合相談窓口の役割について、庁内に対して丁寧に発信して、職員の方々の理解を得られたことは大きいと思います。



片桐義晴さん
(中央区社協)



諏訪徹さん
(日本大学)

相談支援包括化推進員を各部署に置いて、庁内の相談機関へのつなぎ体制をしっかりとっているところがポイントですね。区の窓口では、人事異動により必ずしも専門職ではない方も配属されるとのことなので、その都度教育するのは苦労されているのかと思いますが、生活困窮を社協の取組みとつないでいったところも非常にユニークな点だと感じました。

ポイント②

- * 相談支援包括化推進員を兼務する19名の係長級職員が庁内調整を担う
- * 総合相談窓口に丸投げせず、担当窓口に戻すことが重要
- * 既存の相談支援機関が自分ごととして対応する体制づくりが大切

▶ 地域の特性に合わせた支援と3つの拠点の設置



加山弾さん
(東洋大学)

京島、日本橋、月島という3つの圏域の特徴を活かしながら、それぞれに拠点を置いたり、足並みを揃えながら丁寧に取り組まれていると感じます。中央区は大中小の企業や、昔からの商店会なども活発なのではないかと思います。そういう福祉以外の営利部門との連携、空き店舗を利用した拠点などの地域づくりをどのように位置づけていますか。

現在の地域づくりは福祉関係中心になっており、営利部門との連携については今後の課題と感じています。地域活動においても、新しい場がない状況で、既存の地域活動拠点の活用なども含めて検討しているところです。



岸雅典さん
(中央区社協)



小山奈美さん
(中野区社協)

3つの拠点を設置するにあたり、中央区、社協のそれぞれで何がポイントと捉えて取り組まれたのでしょうか。拠点をつくるタイミングや場所の問題など、中央区では計画的に取り組んだ印象ですが、その辺りをお聞かせください。

最初に区の施設である勝どきデイルームに設置したのですが、多世代で利用できる地域の居場所にしたいとの区の意向を受けて、試行的に始めました。場所があったことが大きいです。はまる一むは、社協職員が地域のアセスメントを行い、地域特性と住民の需要の共通認識のもとで民間マンションの一角に開設しました。ツキチカは、区庁舎内の総合相談窓口と同じフロアにあることが一番の特徴です。共通するのは、地域の拠点で地域課題の解決に向けた住民主体の取り組みが行われることを意図していることです。



岸雅典さん
(中央区社協)

ポイント③

- * 地域の特性に合わせた拠点づくり
- * 3つの圏域に計画的に拠点を配置
- * 地域住民による多様な取り組みができる場を意識

▶ 様々な手段で周知をして地域づくりにつなぐ



熊田博喜さん
(武蔵野大学)

新しく総合相談窓口を開設したことを周知しないと利用が進まないと思うのですが、具体的にどのように地域に対して周知をされたのですか。

区民の方へは、区報やホームページ、SNS など直接的な周知も行いましたが、区民の方と関わる方達に周知を行うことで、その方達から区民に浸透していったのかなと思います。民生・児童委員協議会での説明や、ケアマネジャーへの説明の機会を設けるなどしました。



木下恵さん
(中央区)



熊田博喜さん
(武蔵野大学)

SNS や区報のような王道の手段を使いながら、民生児童委員やケアマネなどの専門的なところからの口コミなどを効果的に活用した周知というのは大事だと感じました。地域づくりの中では、どのような取り組みがありますか。

セキュリティの高いマンションなどでは、住民同士で顔見知りができにくいなど課題があります。そこで、高齢者向けのスマホ講座を近くの拠点で開催するなど、関心の高いイベントなどに来てもらい、そこから顔見知りを作ったり他の講座に参加したりするなどの新しいつながりができています。



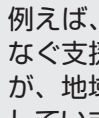
安部信之さん
(中央区社協)

熊田博喜さん
(武蔵野大学)

言い方が乱暴かもしれませんが、スマホ教室のようなコンテンツを使っておびき寄せるんですね。拠点は元々おびきよせるためのものだと思うので、魅力的にすれば、そこを経由して地域を回ってみたいと感じる人もいると思います。

加山弾さん
(東洋大学)

支援をする際に、徐々に地域主体に移行していくと良いケースもあると思いますが、区として社協として、どのようにフォローアップし、評価をするのか、今後の展開かもしれませんが、その辺りをどのようにお考えですか。



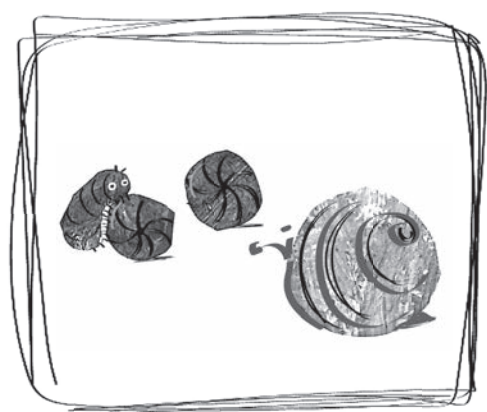
例えば、総合相談窓口で相談を受けたケースで、地域の子ども食堂につながり支援を考えたケースがあります。結果的には繋がっていないのですが、地域の取組みと本人をつなぐことを常に意識して働きかけるようにしています。

片桐義晴さん
(中央区社協)諏訪徹さん
(日本大学)

制度の狭間の相談等、個別支援が増えて地域づくりに手が回らなかったのが、重層事業が広がっているおかげで、地域づくりにも手が回るようになった感じですね。

ポイント④

- * 住民への周知は直接的方法だけでなく、口コミも有力
- * 地域を支える関係者には丁寧に説明
- * 本人に合った支援には、インフォーマルの活用も重要



生活困窮者自立支援事業の窓口に相談支援包括化推進員と 5つの圏域にアウトリーチする CSW を配置

—小平市における重層的支援体制整備事業の取組み

小平市では、令和3年度から重層的支援体制整備事業の移行準備事業に取り組み、3年間の準備期間を経て、令和6年4月から本格実施に至っています。小平市における重層的支援体制整備事業の特徴は、新たな総合相談窓口は設けず、生活困窮者自立支援事業の窓口である「こだいら生活相談支援センター」が既存の分野別の相談支援機関と連携しながら、相談先がわからないような相談にも対応する点です。

小平市社協では、市の東西にボランティアコーナーを設置するなど、身近な地域活動を支える地域づくりに取り組んできました。平成29年度にはモデル事業としてCSW（コミュニティソーシャルワーカー）を1名配置し、令和3年度からは重層的支援体制整備事業の移行準備事業として、CSWを5名に増やして各日常生活圏域の地域包括支援センターの生活支援コーディネーターと連携した地域づくりをすすめています。

生活困窮者自立相談支援事業を小平市は社協へ委託しています。その窓口である「こだいら生活相談支援センター」に5名すべてのCSWを配置し、生活困窮者自立支援事業の相談員とともに相談対応しつつ、担当する5圏域にアウトリーチしています。さらに、令和6年4月からは新たに「相談支援包括化推進員」をセンターに配置し、市の関係部署や既存の相談支援機関、CSWと連携した多機関協働事業に取り組んでいます。

そして、CSWは「ひきこもり家族会の運営支援」、「子ども食堂の立ち上げや運営の相談支援」、「企業や個人から集まる寄付物品等のコーディネート」、「社会参加型就労体験『JOY! JOB KODAIRA』の運営支援」、「居場所づくりの支援」といった、地域との関係を活かした参加支援や地域づくりをすすめています。

<ヒアリング日：令和6年10月4日>

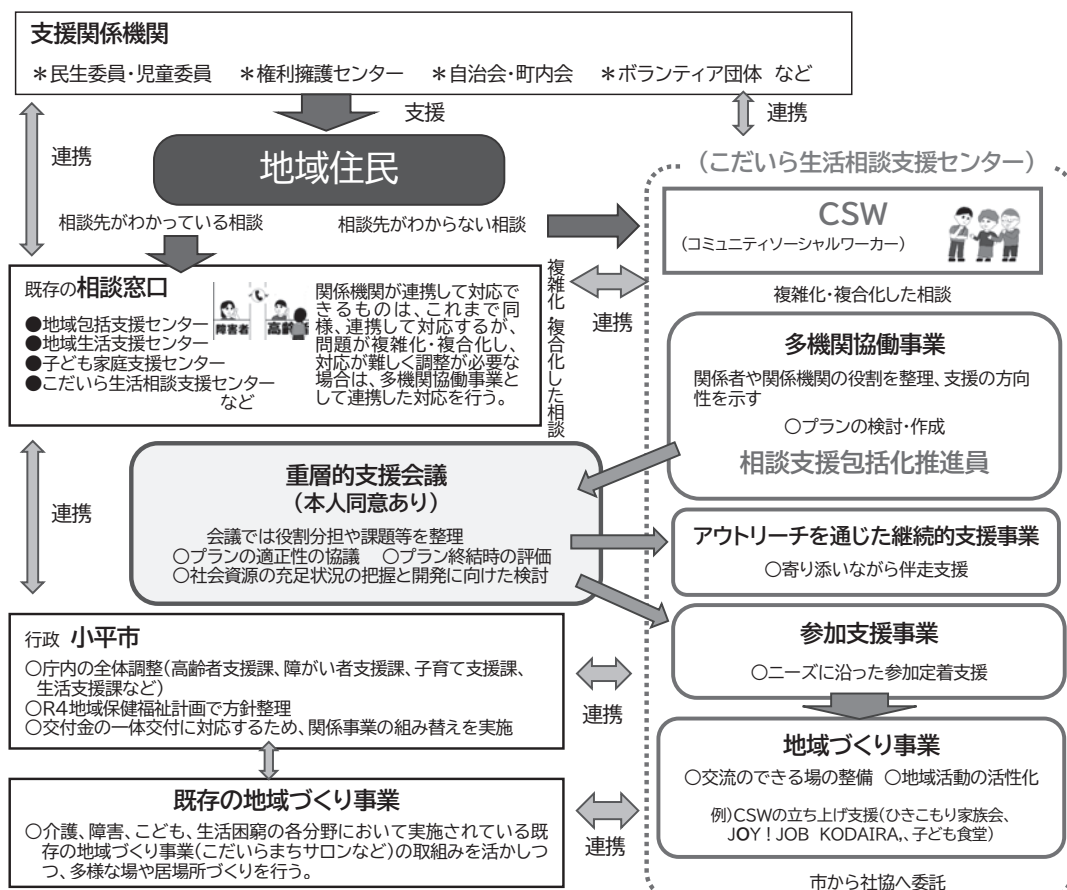


(写真) 後列左から 小平市社協 藤居昌行さん（相談支援包括化推進員）、高橋朋也さん（CSW）、貫井大輔さん（地域福祉推進課長）、谷口奈緒さん（生活相談支援センター長）／ 小平市健康福祉部生活支援課 松井さつきさん（計画調整・居住支援担当係長）、表芳弘さん（計画調整・居住支援担当係長）

前列左から 小平市社協 末長千晴さん（CSW）、加藤恵利さん（CSW）、鈴木嘉絵さん（地域支援係長・CSW）、磯谷萌南さん（CSW）

小平市マスコット：ぶるべー、小平市社協マスコット：こぶくちゃん

小平市における 重層的支援体制整備事業の全体像



特徴

1 新たな総合相談窓口は設けず、生活困窮者自立支援事業の窓口とその役割を位置づけ

▶既存の相談支援機関同士の連携を強化するとともに、複雑化・複合化した課題でどこに相談すればよいかわからない場合には社協が受託する「こだいら生活相談支援センター」が相談を受ける。同センターの生活困窮者自立相談支援事業の窓口としての機能を活かし、新たな総合相談窓口は設けない。

2 地域包括支援センターの生活支援コーディネーターと同じ5つの圏域ごとに CSW を配置

▶5つの日常生活圏域の地域包括支援センターにはそれぞれ生活支援コーディネーターが配置されている。同じ圏域に社協のCSWを配置し、両者が連携して地域づくりに取り組んでいる。CSWは各圏域に1名だが、隣り合う圏域ごとのCSWが連携し、複数体制による関わりを作っている。

3 CSW を配置した生活困窮者自立支援事業の窓口に、相談支援包括化推進員を配置

▶平成29年度からモデル事業として、ボランティアセンターにCSWを配置し、翌年には生活困窮者自立相談支援事業の窓口配置替えを行い、移行準備の実施に合わせて、5つすべての圏域に対応できるようCSWを5人に増員。さらに、本格実施にあたって何を強化すべきかを検討し、同じくセンターに相談支援包括化推進員を配置した。CSWは担当する圏域にアウトリーチする機能を持ち、多機関協働は行政と連携しながら相談支援包括化推進員が担っている。

4 個別支援に対してインフォーマルな地域との関係も活かしながら居場所や社会参加づくり

▶生活困窮者自立支援事業の窓口でCSWを配置し、実践を重ねる中で、個別支援と地域づくりを一体的に取り組んでいる。積極的なアウトリーチに努め、居場所や社会参加の場づくり、地域の団体への支援、そして地域住民との関わりを通じた理解の促進につなげている。

(1) 小平市におけるこれまでに積み重ねてきた地域活動と今

小平市社協が『第四次地域福祉活動計画（2019～2027年度）』を平成31年3月に策定するにあたり実施したアンケート調査や住民懇談会では、地域活動をしている方から上がった声として「担い手の高齢化が課題となっており、新たな担い手を確保していくには、『参加したい』と思っている人が参加しやすい環境を作っていく必要がある」という指摘がありました。また、7割の方が近所に困りごとがあれば「手伝いたい」という気持ちがありつつも、実際の活動につながるにはきっかけづくりをコーディネートすることが必要とされました。そして、市内で活動する団体からは、「団体と団体」、「団体と専門機関」の連携を支援することが社協に期待されました。

3

ネーターが各2名、中央センターに1名が配置されました。これによって圏域ごとに地域包括支援センターの生活支援コーディネーターが2名体制で地域づくりに取り組む環境ができています。民生委員児童委員地区協議会も6地区とほぼ近い圏域になります。

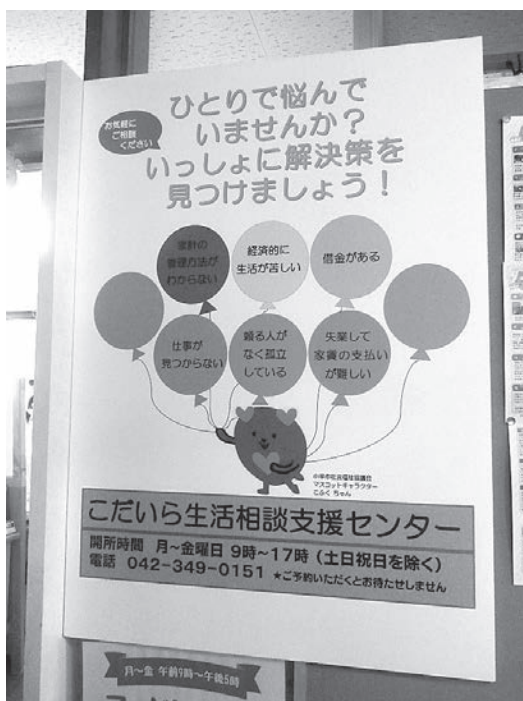
こうした生活支援コーディネーターの体制に加えるような形で、小平市社協では、前述の『第四次地域福祉活動計画』のアンケートや住民懇談会で把握された課題もふまえ、地域へ積極的に向き、さまざまな課題を対象に住民主体の活動をコーディネートする人材として、平成29年度からモデル事業として「東圏域」に出向くCSWをボランティアセンターに1名配置しました。この「東圏域」は福祉施設・事業所も多く、地域にある課題について地域にある活動との連携を作っていくやすい地域でした。生活支援コーディネーターの活動領域が高齢分野中心であるのに対して、モデル事業のCSWは社協のボランティアセンターでそれまでにさまざまに居場所の立ち上げや運営を支援してきたノウハウを持っていました。そこで、その双方の強みを活かしながら、両者での情報交換会を定期的に行き、多世代の居場所づくりなどで連携した取組みをすすめてきました。

なお、CSWは、モデル事業の当初、ボランティアセンターに配置しましたが、平成30年度から「生活相談支援センター」に配置されました。

(3) 小平市社協で生活困窮者自立支援事業「こだいら生活相談支援センター」を運営

小平市では、平成27年4月に生活困窮者自立支援法が施行されてから、社協に「こだいら生活相談支援センター」を置き、同法に基づく「自立相談支援事業」「家計改善支援事業」「住居確保給付金」「就労準備支援事業」を実施しています。その後に直面したコロナ禍では、あまりにも多くの相談者を必要な支援の利用につなぐことに精一杯でした。例えば「住居確保給付金」の利用は令和元年度に23件だったのに対して、令和4年度には155件と大きく増えています。そうしたコロナ禍を経る中、相談の内容には「経済的な困窮」に限らず、「家族関係」「精神的な疾患」「孤立している」「コミュニケーションに課題」といった相談背景にある課題が顕在化してきています。

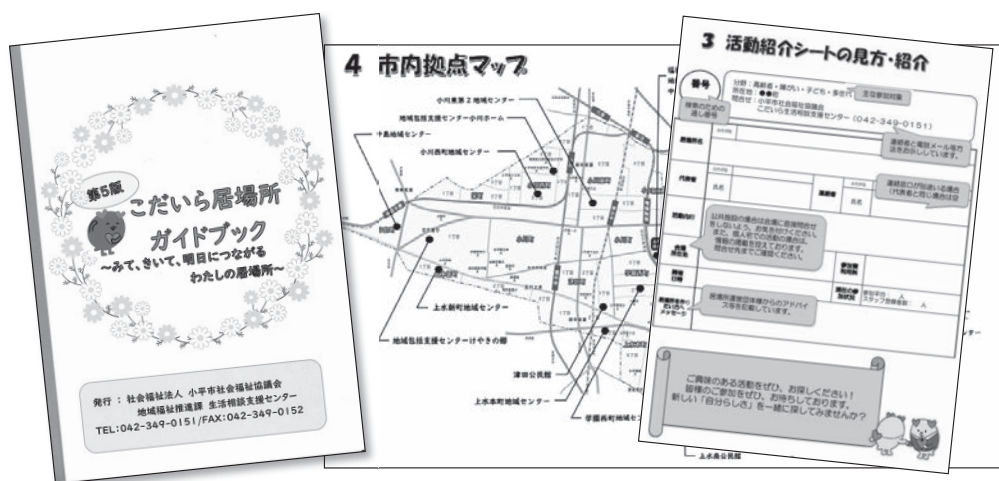
そうした主訴の背景を把握することが必要となりますが、初回の相談ではまずは本人が感じている「困っていること」をきちんと聞くことで信頼関係を築いていくことを重視しています。センターでは初回相談には、2人体制で臨むようにしています。それは困難な相談が増えていることから相談員の負担を軽減するとともに、複雑化・複合化した課題を複数の視点でとらえることにつながります。



（４）生活相談支援センターで『居場所ガイドブック』を発行

小平市社協では、『こだいら居場所ガイドブック』を平成29年度から作成しています。令和5年4月の第5版では、77団体による居場所を町別に掲載しています。それぞれの居場所に記されている『分野』には「高齢者」、「高齢者・多世代」、「子ども・多世代」、「多世代」、「高齢者・障がい・多世代」、「子ども」があり、多様な方々にとっての居場所が小平市に生まれていることがわかります。こうしたガイドブックを生活困窮者自立支援事業の窓口で発行していることも小平の特徴の一つです。

ガイドブックは相談支援機関などに配布しています。相談者には居場所の運営スタッフの一員として自分の得意なことを活かしたいというニーズもあります。そのため、どんな活動をしている居場所か、どんな思いで運営されている居場所という情報も大切にしています。

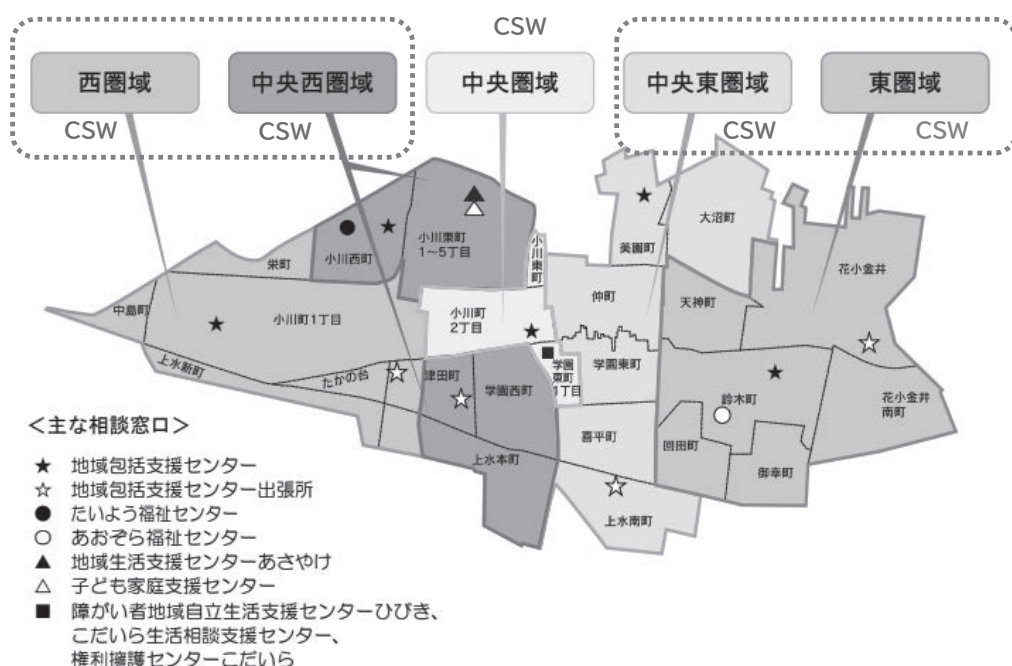


Ⅱ 3年間かけて重層的支援体制整備事業へ移行準備

（１）「移行準備事業」の開始とともにCSWを増員して全圏域に配置

小平市では、令和3年度からの「移行準備事業」の実施に合わせて、CSWを5名に増員。これによって5つの圏域すべてにCSWがいる体制ができあがりました。CSWは毎朝、こだいら生活相談支援センターのミーティングで情報を共有します。そして、主にひきこもりや地域の活動などの相談を中心に窓口対応しつつ、それぞれの担当圏域の会議や居場所の支援に出かけていきます。各圏域には、福祉施設・事業所の多い圏域、大学や企業の多い圏域などそれぞれに地域特性があります。「中央圏域」を担当するCSWには係長を当て自らの圏域を担当しつつ、全圏域を統括しフォローしています。

さらに、「移行準備事業」における取組みもふまえ、令和6年度の本格実施からは「中央圏域」以外の4圏域で隣り合った圏域のCSWがペアを組む体制をとるようにしました。圏域ごとにメインとサブのCSWが関わる複数体制を組むことは、複数の視点でケースを見たり、お互いの持つ人脈やネットワークを活かし合ったり、また、たとえCSWに人事異動があっても継続的な地域との関わりを保つことができるなどのメリットが考えられます。



(2) 生活困窮者自立支援事業の窓口におけるCSWとしての取り組み

こだいら生活相談支援センターは2つの係に分けられ、「相談係」に専門相談員4名、「地域支援係」にCSW5名と相談支援包括化推進員1名を置いています。初回相談で複数体制をとる際にも、「困窮の専門相談員＋CSW」、「家計改善担当の専門相談員＋CSW」、「CSW＋CSW」といったように、相談者の抱えている課題に応じた組み合わせで対応します。CSWとして個別相談ではその方の課題に向き合いながら、インフォーマルな資源にどうつながるか、地域との関わりをどう作っていくかという視点で支援を行います。

モデル事業から「移行準備事業」に変わったことでCSWの機能が大きく変わったわけではありません。それでも、「移行準備事業」の始まった令和3～4年度には想定をはるかに超える相談が寄せられました。特に関係機関からの相談が増えました。そうした中、既存の各相談支援機関と「こだいら生活相談支援センター」は一緒に包括的相談支援を担っていくものでもあり、何でも回すものではないというCSWの役割の周知や、関係機関との役割分担がすすみ、令和5年度には件数の増加が落ち着きをみせました。

「移行準備事業」の間にCSWが関わる相談で増えたものには『ひきこもりに関する本人からの相談』もありました。家族会への支援がすすんだり、本人が相談しやすい場にCSWがアウトリーチする機能を持っていることも、本人が相談しやすい理由の一つかもしれません。

【移行準備事業期間（令和3～5年度）中のCSWの相談・活動件数の推移】

	相談件数	活動件数
令和2年度	449件（新規143件、継続306件）	のべ 5,496件
令和3年度	1,019件（新規262件、継続757件）	のべ15,083件
令和4年度	1,005件（新規243件、継続762件）	のべ15,027件
令和5年度	834件（新規254件、継続580件）	のべ11,372件

このように、「生活困窮者自立支援事業の相談窓口」にCSWが配置されている」というのは小平市の特徴の一つです。同事業の相談には、もともと制度につながるだけでは解決が難しいケースが少なくありません。CSWは日頃から地域の集まりに出向いたり、居場所の立ち上げや運営の支援に関わることで、地域のインフォーマルな活動と接点をもっています。一方で、各分野の相談支援機関にはこれまでに培われた高い専門性のノウハウやネットワークがあります。そうした両者の強みを活かした連携をすすめていくことが今後、期待されます。

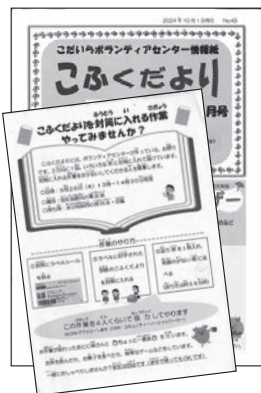
各圏域には生活支援コーディネーターが地域包括支援センターに配置されていました。そこへ新たに生活相談支援センターから圏域に出向いてくるCSWが配置されました。平成29年度から令和2年度までのモデル事業での実績を活かして、令和3年度からの新たな4つの圏域でも生活支援コーディネーターと連携した地域づくりが始まっています。例えば、「小平市高齢者交流活動（こだまちサロン）支援事業」では、CSWと生活支援コーディネーターが連携しながら、高齢者を主体とした多世代の自発的な交流活動の拠点の立ち上げや運営にかかる相談対応、費用助成を実施しています。連携が年々すすみ、助成団体は令和3年度に13団体でしたが、令和5年度には32団体に増加しています。

（3）「移行準備事業」の期間を通じて、社協内でも部署を超えた連携

小平市社協では、生活困窮者自立支援事業のほか、障害福祉サービスなどさまざまな事業にも取り組んでいます。「移行準備事業」の期間中には社協内の部署を超えて重層的支援体制整備事業について勉強会を開いたり、部署を超えた事例検討に取り組んできました。機関を超えた連携をすすめていくためにも、まずは社協内での連携も重要です。

CSWには市内のさまざまな関係機関とのつながりを強化していく役割がありますが、同じ課内のボランティアセンターと連携することで、新しいつながりが生まれたこともありました。それは例えば、ボラン

ティアセンターが実施している「福祉体験学習」の事業です。小中学校に出向き学習の場を提供するものですが、これに担当地区のCSWが一緒に関わることで、教員やスクールソーシャルワーカー、保護者との新たな接点が生ま



＜小平市社会福祉協議会の事務局組織＞

- ☐ 福祉総務課
- ☐ 地域福祉推進課
 - ◆こだいらボランティアセンター
 - ◆こだいら生活相談支援センター
 - *相談係：生活困窮者自立支援事業の相談員を配置
 - *地域支援係：CSWと相談支援包括化推進員を配置
- ☐ 地域生活支援課
 - ◆権利擁護センターこだいら
 - ◆障がい者地域自立生活支援センターひびき
 - ◆地域包括支援センター中央センター
- ☐ たいよう福祉センター
- ☐ あおぞら福祉センター

れました。教育分野との連携が難しい中で、これは大きな一歩になりました。また、ボランティアセンターを中心に実施している「福祉バザー」にひきこもりの方がボランティアのスタッフとして関わる機会も得られました。それは、本人にとって知っている職員が近くにいる環境で社会参加の一步を踏み出す機会になります。さらには、ボランティアセンターの情報誌『こふくだより』の発送を手伝ってもらう活動に参加する取組みも展開しています。

「権利擁護センター」との連携でも、家計管理に課題のある方で判断能力の低下がみられるケースで連携したり、地域福祉権利擁護事業の利用者が地域の居場所でスタッフとして活躍するようになった例もあります。また、重層的支援会議に権利擁護センターが関わるケースが出てきています。

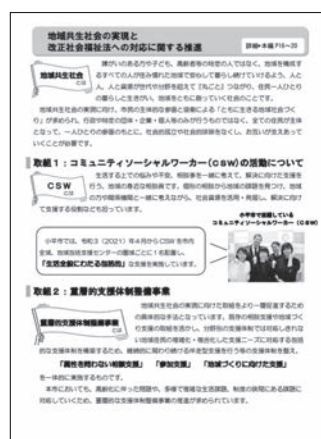
そして、社協で運営している「障がい者地域自立生活支援センターひびき」とも、利用者の社会参加支援について連携した取組みをすすめています。さまざまな事業の部門の利用者にとって重層的支援体制整備事業はどのように意味があるのか、そうした議論を社協内で重ねることが連携を考えるうえで大切になってきます。

（４）市の第四期地域保健福祉計画【中間見直し版】でめざす包括的支援体制

小平市は、令和5年3月に『小平市第四期地域保健福祉計画』【中間見直し版】（令和5～8年度）を策定しました。地域共生社会の実現をめざすとともに、成年後見制度等の権利擁護支援を推進するため、平成30年度からの計画を中間で見直したものです。そこで新たに追加した施策の一つが「生活困窮者の自立支援や属性を問わない包括的な支援体制の推進」になります。

この計画の中には、令和3年4月からCSWを市内全域、圏域ごとに配置し「生活全般にわたる包括的な支援」として、圏域ごとに地域特有の活動を展開してきた実績が記載されています。紹介されているCSWの活動には、「当事者宅へ訪問するアウトリーチ支援」、「ひきこもり家族会準備会の運営支援」、「子ども食堂の立ち上げや運営の支援」、「居場所づくりの支援」などがあります。こうした活動を通じて制度のすき間にある課題に対応する体制を地域につくることで、包括的な支援体制を構築していくことがめざされ、「重層的支援体制整備事業」もこの計画の中で位置づけられています。

この『地域保健福祉計画』の策定を担う市の「小平市福祉のまちづくり推進協議会」と社協の「地域福祉活動計画策定委員会」には、市と社協からお互いに委員を出し合うとともに、同じ学識経験者が策定に関わっています。



（５）本格実施に向けた市としての取組み

市では、「移行準備事業」の期間中に庁内の関係部署の会議で重層的支援体制整備事業をどのようにすすめていくかについて検討を重ねました。また、既存の相談支援機関の集まりや保健センターの連絡会などで重層的支援体制整備事業について市から説明を行ってきました。



小平市の「重層的支援体制整備事業」では、新たに「総合相談窓口」を設けるのではなく、既存の分野別の相談支援機関が連携しつつ、社協に委託している生活困窮者自立支援事業にその機能を持たせ、そこで多機関協働事業を担うことを位置づけています。そのような形にしたのは、これまでの実績で同センターが「困窮の窓口」というイメージにとどまらず、「どこに相談していいかわからないときは相談してください」という形になってきていたからでした。配置しているCSWが地域のインフォーマルな資源と接点を持ち、地域との関係に強いこともその背景にあると考えられます。

本格実施に合わせて、市は「重層的支援体制整備事業って何？」を説明する資料を作り、まずは関係機関に知ってもらうことに力を入れています。そこでは、各分野の相談支援機関が連携し、さまざまに絡み合った課題を解決する体制づくりをすすめることが強調されています。関係機関等へ説明する際には、関係機関ごとに伝わりやすい説明の仕方を工夫し、福祉関係以外の部署にはなるべく事業の用語は使わずにわかりやすく説明するように努めています。これは市民に向けても同様で、事業を説明するよりも困りごとを受け止める窓口があるということを知らせることを優先しています。

III 小平市の重層的支援体制整備事業が始まる

(1) 令和6年4月から本格実施

小平市では、3年間の「移行準備事業」を経て、令和6年4月から「重層的支援体制整備事業」を本格的にスタートさせました。同事業の実施内容については、庁内でも検討を重ねてきており、本格実施にあたって関係機関に対して前述の資料も用いながら共有をすすめてきました。そのため、改めて『重層的支援体制整備事業実施計画』は策定せず本格実施を迎えています。各事業は、以下のようにその取組みを始めています。

(2) 包括的相談支援事業 ～新たな「総合相談窓口」は設けず

小平市では、前述のように、新たに総合相談窓口を設けませんでした。関係機関に配布した資料の裏面には「小平市の主な相談窓口一覧」を掲載し、「65歳以上の高齢者とその家族」、「障がい者（児）とその家族」、「子どもとその家族」、「生活困窮やひきこもりのことなど」について、それぞれの既存の相談支援機関を案内しつつ、「相談先がわからない場合」は「こだいら生活相談支援センターへ」としました。今後は生活相談支援センターを含めた既存の各分野の相談支援機関の連携を強化していくことが次なる課題です。

小平市の主な相談窓口一覧	
生活困窮者に対する相談窓口 - 生活困窮者自立支援事業（生活困窮者自立支援センター） 電話：042-264-1111 - 生活困窮者自立支援事業（生活困窮者自立支援センター） 電話：042-264-1111 - 生活困窮者自立支援事業（生活困窮者自立支援センター） 電話：042-264-1111 - 生活困窮者自立支援事業（生活困窮者自立支援センター） 電話：042-264-1111 - 生活困窮者自立支援事業（生活困窮者自立支援センター） 電話：042-264-1111 - 生活困窮者自立支援事業（生活困窮者自立支援センター） 電話：042-264-1111 - 生活困窮者自立支援事業（生活困窮者自立支援センター） 電話：042-264-1111 - 生活困窮者自立支援事業（生活困窮者自立支援センター） 電話：042-264-1111 - 生活困窮者自立支援事業（生活困窮者自立支援センター） 電話：042-264-1111 - 生活困窮者自立支援事業（生活困窮者自立支援センター） 電話：042-264-1111	障がい者（児）とその家族 - 障がい者（児）とその家族（生活困窮者自立支援センター） 電話：042-264-1111 - 障がい者（児）とその家族（生活困窮者自立支援センター） 電話：042-264-1111 - 障がい者（児）とその家族（生活困窮者自立支援センター） 電話：042-264-1111 - 障がい者（児）とその家族（生活困窮者自立支援センター） 電話：042-264-1111 - 障がい者（児）とその家族（生活困窮者自立支援センター） 電話：042-264-1111 - 障がい者（児）とその家族（生活困窮者自立支援センター） 電話：042-264-1111 - 障がい者（児）とその家族（生活困窮者自立支援センター） 電話：042-264-1111 - 障がい者（児）とその家族（生活困窮者自立支援センター） 電話：042-264-1111 - 障がい者（児）とその家族（生活困窮者自立支援センター） 電話：042-264-1111 - 障がい者（児）とその家族（生活困窮者自立支援センター） 電話：042-264-1111

(3) 多機関協働事業 ～CSW とは別に「相談支援包括化推進員」を社協に配置

小平市では、重層的支援体制整備事業を本格実施するにあたり、何を強化すべきかを検討し、その答えの一つとして、多機関協働事業を担う「こだいら生活相談支援センター」に新たに「相談支援包括化推進員」を1名配置しました。積極的に圏域へアウトリーチする役割のあるCSW とは別に、CSW と一緒に動ける「相談支援包括化推進員」を社協に配置することにしました。圏域を担当しない「相談支援包括化推進員」は、まずは既存の相談支援機関との関係づくりに努めています。例えば、中学1年生から19歳までの方向けの相談窓口である「ティーンズ相談室」や「スクールソーシャルワーカー」も含めて、それぞれの年齢の上限に達した後の支援が課題となっています。そのため、こうした窓口から「相談支援包括化推進員」に学校卒業後の地域の受け皿などに関する相談が寄せられるようになりました。また、外国籍住民の方々の課題を共有するため、国際交流協会とも関係づくりを進め、福祉の枠組みを超えた連携を始めています。

本人同意を得て開催する「重層的支援会議」は、社協に配置した「相談支援包括化推進員」が開きますが、庁内の調整は市の担当所管課が担います。本人同意を得る前の守秘義務をかける必要のあるケースの会議は既存の各分野における各法に基づく会議体が活用されます。「重層的支援会議」は移行準備期間中に1ケースで5回の実績があり、これはすでに終結しました。本格実施後には2ケースで「重層的支援会議」を実施しています。いずれも制度のはざまに関わる課題があり、本人を交えて複数の機関による会議を開き、本人が出席しないときも本人に開催することを伝えたくて開催しています。

(4) アウトリーチを通じた継続的支援事業 ～丁寧に情報を把握し継続的に関わる

CSW は日ごろから地域に出向き、民生委員児童委員や居場所の運営者をはじめ、地域の人に話を聞くことを大切にしています。それは積極的に情報を把握し、早期に支援につなげるためです。そして支援につながった後は集中的に訪問を重ね、関わりをもつことで地域とのつながりを作っていきます。このように複雑化・複合化した課題を抱えるケースでは、積極的なアウトリーチと社会参加に向けた丁寧な関わりが必要です。自立支援を図るとともに、地域とのつながりづくりに努めています。

(5) 参加支援事業 ～地域の人との関わりをつくる

社会参加をすすめるにあたって、CSW はさまざまな地域の人たちとの連携を図っています。それは、社会に一步をふみだすチャレンジを地域の住民が支えることにつながります。その取組みの一つが「社会参加型就労体験 JOY！JOB KODAIRA」です。この事業は、令和3年に精神科病院のソーシャルワーカーの「患者の中には就労を希望する方も多いのに、それを実現できる場が少ない」という思い、そして、地域の企業の「身近にもひきこも



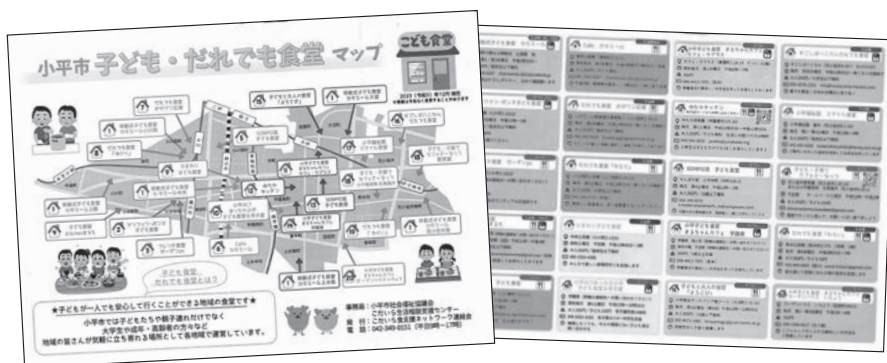
りの方がいるが、こうした悩みを抱える方の力になれることはないだろうか」という思い。その双方からの相談を受けた当時の CSW が両者を結び付けたことから始まった事業です。

同事業は、ひきこもりがちな方や障がいのある方たちに企業、福祉施設、農家などが社会参加や就労体験の機会を提供するネットワークです。現在、10以上の協力事業所や相談支援機関が参加し、令和5年度は「就労体験利用者」がのべ38人。「本人」対「支援者」という関係性と異なり、本人にとって地域の人との関わりは、「斜めの関係性」の持ち方の広がりにもつながっています。

(6) 地域づくり事業に向けた支援事業 ～地域の人にとっての関わりをつくる

各分野ですでに取り組まれている既存の地域づくり事業に加えて、CSW は交流の場づくりや地域活動の活性化を通じて、地域住民に理解を広げる取組みを担います。

その一つに、CSW による「子ども食堂」、「だれでも食堂」への運営支援があります。「食支援」は多様な主体が関わりやすい分野です。CSW は、市内の子ども食堂への立ち上げ支援、寄附品の取次や活動全般の相談対応などの運営支援に取り組んでいます。市内の子ども食堂等の団体間の交流と課題解決に向けた情報共有を目的とした「子ども食堂連絡会」は、令和5年9月から「食支援ネットワーク連絡会」という名称で活動しています。立ち上げる方の思いによって「子ども」に特定せず「だれでも」という形でスタートする食堂も増えています。連絡会では団体間の連携の下で「子ども・だれでも食堂マップ」を発行し、活用を始めています。



こうした子ども食堂・だれでも食堂のような場は、地域づくりの視点では、そこがゆるやかな見守りの場になるとともに、「担い手にとっての居場所」にもなっています。そして、場があることでそこへ出向いた CSW が地域の困りごとを把握できる場でもあります。

また、小平市社協では平成30年6月から市内26の社会福祉法人が参加する「小平市地域公益活動推進連絡会」を発足させています。令和6年10月1日の推進連絡会では、食支援の取組みを紹介するとともに、圏域ごとのグループに分かれてそこにCSWが入り、分野を超えて身近な福祉施設・事業所がお互いを感じている課題を情報共有しました。

* * * * *

生活困窮者自立支援事業の窓口に CSW を配置し、これまでの既存の分野別の相談支援機関同士の連携、地域との関係を活かした重層的支援体制整備事業に取り組み始めている小平市。小平らしいネットワークを活かした包括的な支援体制の推進が期待されます。

小平市における重層的支援体制整備事業

事務局

小平市の重層的支援体制整備事業の特徴としてヒアリングでは、
(1) 新たな総合相談窓口は設けず、生活困窮者自立支援事業の窓口
にその役割を位置付け
(2) 地域包括支援センターの生活支援コーディネーターと同じ5つの
圏域ごとに CSW を配置
(3) CSW を配置した生活困窮者自立支援事業の窓口、相談支援包括
化推進員を配置
(4) 個別支援に対してインフォーマルな地域との関係も活かした居場
所や社会参加づくり
という、4つがポイントに挙げられていました。
プロジェクトのメンバーの皆さんは、どのような点をポイントとお考
えですか？

▶ 新たな総合相談窓口は設けず、生活困窮者自立支援事業の窓口を発展



熊田博喜さん
(武蔵野大学)

小平市は、ヒアリングにもあるとおり、古くからボランティアの実践も
盛んな地域だと思います。また、精神科の国立の医療施設もあり、地域
では障害のある方への支援も積極的に取り組まれています。そうした中、
小平市では重層的支援体制整備事業を実施するにあたり、既存にある取
組み同士をつなぐための「網の目」をどのように作るかを考えたのかな
と感じました。それが、個別支援の「相談支援包括化推進員」「生活困
窮者自立相談支援事業の専門相談」、地域づくりの「CSW」「生活支援コー
ディネーター」の4つだったのではないのでしょうか？

そうですね。これまでも障害福祉分野は障害福祉分野でしっかりとした
取組みがすすんできていますが、CSW も関わることで例えば、生活相
談支援センターの個別支援で関わった方が参加支援を通じて地域の中
での新しい関わりが広がったり、生活支援コーディネーターと連携してい
る「こだまちサロン」でも個別支援で関わっている方が見学に來たり手
伝ってくださったりといった、徐々に一緒に取り組むということ、お互
いの取組みが絡み合うことが生まれつつあります。ボランティアセン
ターを含めて、小地域の中で、高齢者、障害、子どもの個別支援と分野
を超えて居場所を通じた地域支援の関係性が作られつつあるように感じ
ます。



谷口奈緒さん
(小平市社協)

熊田博喜さん
(武蔵野大学)

地域にある実践の強みを活かしていくことは重層的支援体制整備事業を実施するにあたり、重要なポイントかと思います。例えば、生活困窮者自立相談支援事業の窓口には、地域の実践との連携を通じて、すでに精神障害者の方からの相談などが寄せられようになっていたんだと思います。そうすると、重層的支援体制整備事業が始まったからといって、新しく別の窓口を設けるよりも既存の窓口の機能を発展させる方がよいということになるでしょう。これは、利用者から見える形は変えずに、機能を高めようという視点になっていることでよいなと感じました。

山本繁樹さん
(立川市社協)

重層的支援体制整備事業を設計するにあたり、地域福祉推進部門をベースに考える地域もあれば、生活困窮者自立支援事業という個別支援の窓口をベースに地域づくりと一体的な支援を考える地域もあります。小平市の場合、後者になるかと思いますが、そういう形を採ったことによるメリットやデメリットはどのように感じていますか？

メリットとしては、例えば、生活困窮者自立相談支援事業の専門相談員が受けている相談にひきこもりの要素があるなど CSW も一緒に面談に入る複数体制で当たる際、地域づくりをすすめる CSW が生活課題を肌感覚でつかむことができる、専門相談員は地域における資源も考えながらの解決のイメージをつかむことができるということが挙げられます。一方で、そうした体制をとることで、個別支援に CSW が関わる時間が多くなり、地域支援に取り組む時間が減ってしまうことがデメリットです。メリットデメリットを考えたうえで、CSW がいかにアウトリーチに時間を割けるかは大切なポイントです。

谷口奈緒さん
(小平市社協)

事務局

そうしたデメリットを補う意味でも、小平市では CSW とは別に担当エリアを持たない相談支援包括化推進員を置き、CSW が動けるためのしくみを作っています。

ポイント①

- * 重層のしくみをつくる際、既存事業の利用者から見えている形を変えずに機能を高める
- * 既存に育まれてる個別支援と地域づくりの機能をつなぐために重層を使っている
- * 個別支援と地域づくりのどちらをベースにおいたとしても、両者を一体的に取り組むことを意識していくことが大切

▶総合相談窓口の CSW が何でも解決してくれるというイメージをどう変える？



小山奈美さん
(中野区社協)

移行準備事業が始まって生活相談支援センターに5名の CSW が配置された後、一時的に相談件数が大きく増えました。その状況に対して、既存の相談支援機関と生活相談支援センターはともに包括的相談支援を担っていくものであり、なんでも回す先ではないという意識が変わることで件数が落ち着きを見せています。CSW はいろんな調整をしながらいろんな人と協力して課題解決をすすめる役割をもっていますが、その役割を説明したり、理解してもらうことは多くの地域でも苦労しているところです。総合相談窓口は何でも回せば解決してもらえると状況を生じさせないために、どのような工夫をすべきかが大切なポイントになります。小平市では、どんな工夫をしてその意識が変わったのですか？

それは、CSW が担うのはこういうことだと個別に丁寧に話すことで少しずつ理解してもらうという積み重ねだったと思います。例えば、民生委員児童委員協議会でそういった説明を行い、民生児童委員さんにイメージをもってもらうことができたことは地域に CSW の役割を知ってもらううえでとても大きかったと思います。



谷口奈緒さん
(小平市社協)

ポイント②

- * 総合相談窓口だけで包括的に相談を受けとめ解決できるわけではない
- * 総合相談窓口は他の既存の相談支援機関ともに包括的相談支援の一つの機能
- * CSW の役割を具体的にイメージしてもらうことが大切

▶庁内と関係部署との連携は？



山本繁樹さん
(立川市社協)

庁内の理解も大切なと思います。生活困窮者自立支援事業は市役所の庁内の各部署でもこれまでに連携することはあったかと思いますが、CSW と庁内の各部署との連携はどう調整していますか？また、重層的支援体制整備事業について、庁内の連携のしくみはどのようになっていますか？

本格実施に入る前の令和5年度末から、生活相談支援センターと庁内関係部署の職員が顔合わせを行っていました。令和6年も子育て支援課、高齢者支援課、障がい者支援課といった関係する現場の部署の係長がCSW、相談支援包括化推進員と一緒に話す会議の場を設けました。地域でCSWがどういった活動をしているかをわかってもらい、現場ではどういったときにつなげられるかを話し合いました。それだけでなく、合わせて各分野の会議体にCSWが出向いて説明を重ねることで少しずつ理解を深めてもらいました。



松井さつきさん
(小平市)

ポイント③

- * 庁内の理解をすすめるために、CSWの役割を具体的にイメージしてもらうことが大切
- * 重層事業について庁内や既存の関係機関の理解をすすめるためにそれぞれにどう関係するかが伝わるよう、わかりやすい表現で簡潔に伝えることが必要
- * 分野ごとの集まりに出向く、分野を横断した場で説明する、の二つの場を活用

▶ 社協のCSWと地域包括支援センターの生活支援コーディネーターの連携



山本繁樹さん
(立川市社協)

小平市では日常生活圏域に地域包括支援センターの生活支援コーディネーターが配置されていて、それに加えて社協のCSWを同じ圏域に配置しています。重層的支援体制整備事業の実施地区では、両者を一人が兼務する形で配置する地域もあれば、小平市のように別の法人に配置されている場合もあります。小平市では、両者の連携をどのようにすすめてきましたか？

圏域によっては、定期的に情報交換を行っている圏域もあります。共通しているのは生活支援コーディネーターの第2層の協議体等にCSWが参加させていただいている点です。そこで出てきた課題に応じて連携をすすめてきました。また、多世代の居場所の立ち上げを生活支援コーディネーターとCSWと一緒に支援したこともありました。個別のケースでは、やはり「8050ケース」で50歳の方の地域へのつなぎのところでCSWが関わらせてもらうこともあります。



谷口奈緒さん
(小平市社協)



小山奈美さん
(中野区社協)

CSWと生活支援コーディネーターがそれぞれ別の法人にいますが、両者の意思統一のようなことはどのようにしているのでしょうか？

地域ごと、法人ごとにその特色があるので、それを大切にする必要があります。CSW はそのそれぞれの特徴をよくつかみ、そのうえでどのように一緒にすすめていくかを全体で考えるということが必要と感じています。



ポイント④

- *生活支援コーディネーターと地域福祉コーディネーター（CSW）を一人が兼務する形で配置することで数を増やす自治体もあるが、小平市ではそれぞれを地域包括支援センターと社協に配置
- *圏域ごとにお互いの強みを活かした連携をすすめることが大切
- *圏域ごとに各法人が果たしてきた役割を尊重し、法人や圏域ごとの色を大切にする

▶ CSW を支えるしくみ



加山弾さん
(東洋大学)

5つの圏域に5名のCSWを配置していますが、西圏域と中央西圏域、中央東圏域と東圏域で隣同士のCSWがペアを組んでお互いを助け合うしくみはとてもよいしくみだと思います。いろいろな効果が期待できるのではないのでしょうか？

その点は今、非常に有機的な連携ができ始めています。二人のどちらかが不在の時に地域の方が来てももう一人が対応できますし、二人のCSWがペアで一緒に動くことで心強く、お互いの強みを活かせるということもあります。



熊田博喜さん
(武蔵野大学)

平成29年度からモデル配置としてCSWを1名配置していて、令和3年度の移行準備事業を実施するにあたって5つの圏域全てに5名のCSWを配置しています。重層的支援体制整備事業では、CSWを急に増やさなければならない地区も少なくありません。できるのであれば、地域との関係づくりの経験がある職員を配置したいところですが、他の事業にも経験のある職員は必要でなかなかそうは行きません。配置はどのように工夫されましたか？

数を急に増やそうとするとベテランと新任職員の組み合わせでの配置になりますが、リーダー的な存在のCSWと一緒に新任のCSWと地域に出かけてということから始めていきました。そうした中で本当に成長したなと感じています。



山本繁樹さん
(立川市社協)

配置した CSW を育てていくためには、個別支援と地域づくりを一体的に展開できる力量をいかに高められるかはポイントになります。そうすると、CSW の人材育成やスーパーバイズが大切になりますが、小平市社協ではどのように取り組んでいますか？

自立相談支援機関にいる CSW として、生活困窮者支援を通じた地域づくりの視点から研修を受けたり、個別支援についてはそこで実際に日々の業務を担いながら育成していくことになります。スーパービジョンでは、CSW が個別支援にも関わりながら地域へいかにつなげていくかという点を重点的に行っています。

谷口奈緒さん
(小平市社協)

ポイント⑤

- * 重層事業の実施に伴い、CSW が増える中、育成が重要になっている
- * 重層事業の実施に伴い、CSW の圏域への増配置がすすむ中、圏域ごとの取組みを横につなげる工夫が重要
- * 圏域に複数配置できない場合、隣接する圏域ごとに支え合うことも工夫の一つ
- * CSW をどこに配置するかによって、補うべきスキルは異なってくる

▶ 社協内の連携を通じて課題の解決に限らず、各事業の利用者の可能性を広げる

加山弾さん
(東洋大学)

小平市社協では各部署でさまざまな事業に取り組んでおり、それぞれの事業のもつ強みを活かした連携が大切になるかと思います。相談にかかわる部署がお互いの情報を交換するなど考えられますが、小平市社協ではどのように内部の連携に取り組んでいますか？

ボランティアセンター、権利擁護事業、地域包括支援センター、障がい者地域自立生活支援センターのほか、生活介護などの事業を小平市社協では実施しています。社協内で令和6年度から毎月、重層的支援体制整備事業の勉強会などにも取り組んでいます。部署を超えて話しやすい、風通しのよい職場づくりをめざしています。

谷口奈緒さん
(小平市社協)

事務局

福祉サービスの利用者が地域で支える側として活躍していけるようなことも考えられます。小平市社協さんでは、部署を横断した職員の研修を実施する中で、困りごとのような課題の解決に限らず、それぞれの事業の利用者がもっと地域との関わりを広げていく機会を増やしていく、利用者にとっての「やってみたいこと」を実現するようなグループワークにも取り組もうとしています。

ポイント⑥

- * 社協内のさまざまな事業の部署を横断して各部署の事業がどのように重層と関係があるのかを事例検討などを一緒に取り組むことで社協内連携
- * 重層事業の多機関協働のもつ支援者を支援する機能も大切に
- * 地域住民のニーズは困りごとの解決とともにやってみたいことをはじめ地域での活躍を支援することも必要

▶ 参加支援と地域づくりを一体的にすすめる



山本繁樹さん
(立川市社協)

社会参加型就労体験『JOY! JOB KODAIRA』はとても良い取組みだと思いますが、社会参加や就労体験の機会を増やすために地域の企業への呼びかけで工夫していることはありますか？

『JOY! JOB KODAIRA』は、地域の企業の「身近にもひきこもりの方がいるが、こうした悩みを抱える方の力になれることはないだろうか」という思いが出発点になっています。その企業の方が青年会議所（JC）のネットワークで呼びかけてくれたりしました。加えてCSWが市内企業へ「こういう方がいるけれど場を提供していただけないか」と直接話しに行き段々と広がっていきました。受入先に丁寧に説明し、実際の当事者の方を理解していただくことが大切と感じます。



谷口奈緒さん
(小平市社協)



加山弾さん
(東洋大学)

小平市の『JOY! JOB KODAIRA』では精神科のPSWとの連携も大切だなと感じさせられます。また、企業との連携などを見ても福祉以外の分野と連携していくことがCSWには求められてくると感じました。

CSWにはPSWとしての業務の経験があったり、キャリアコンサルタントの資格を持つ者もいます。精神保健福祉分野のことは多く出てくるので積極的な研修も必要だなと、また、福祉以外の分野との連携は、参加支援と地域づくりを一体的にすすめていくうえで重要だなと感じています。



谷口奈緒さん
(小平市社協)

ポイント⑦

- * 参加支援と地域づくりを一体的にすすめる
- * 福祉以外の連携をいかに広げていくかは重要
- * 地域にある企業や大学など、新しい地域の担い手に目を向ける

社会福祉協議会の強みを生かし、地域福祉コーディネーターが「相談支援」「参加支援」「地域づくり支援」を一体的に実施 —杉並区における重層的支援体制整備事業の取組み—

杉並区では、誰もが気軽に利用できる区民の福祉と暮らしのサポート拠点として、福祉事務所や就労支援センターなどが入った複合施設「ウェルファーム杉並」を平成30（2018）年に開設し、同施設に一つの相談機関だけでは対応が難しい事例に関して相談機関の後方支援を行う「在宅医療・生活支援センター」を新たに設置するなど、重層的支援体制整備事業（以下、重層事業）に先駆けた取組を行ってきました。重層事業については、令和3（2021）年度から3年間の移行準備を経て、令和6（2024）年度に本格実施しました。

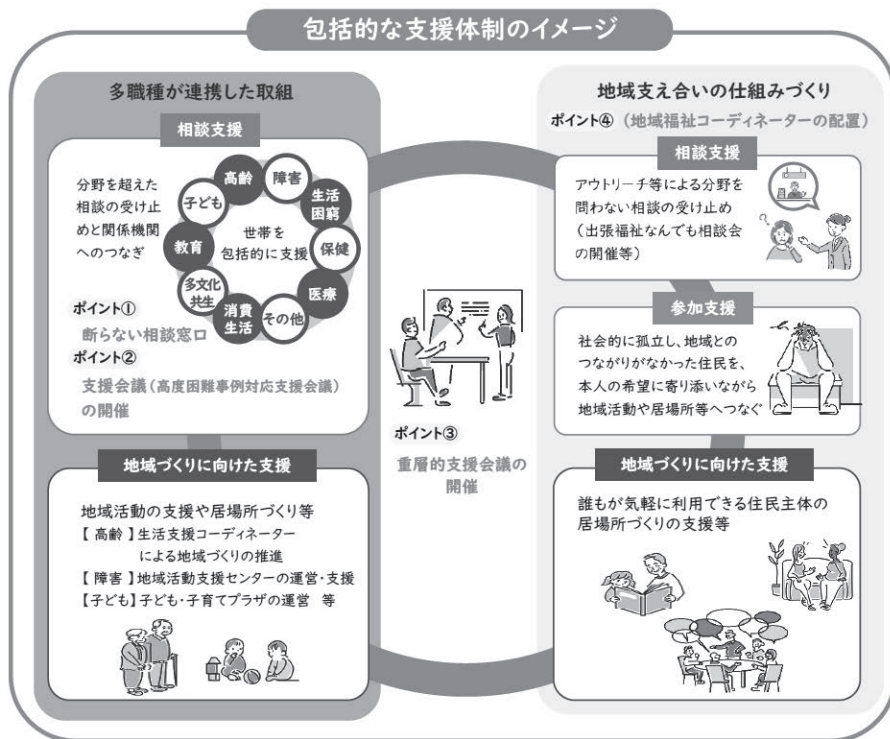
杉並区の重層事業は、在宅医療・生活支援センターによる包括的相談支援や多機関協働のほか、地域福祉に関わる事業を広く実施し、様々な地域団体等とネットワークがある社会福祉協議会の強みを生かした取組などが特長となっています。具体的には、杉並区社会福祉協議会の地域福祉コーディネーターが、出張福祉なんでも相談会等を通じて、住民のどこに相談して良いか分からない困りごとや悩みについて分野を問わず受け止め、地域活動や関係機関につなぐとともに、住民等と一緒に課題解決に取り組むなど、「相談支援」「参加支援」「地域づくり支援」を社会福祉協議会が受託して一体的に実施しています。

また、個別事例の支援については、在宅医療・生活支援センターが相談機関から複合的な生活課題を抱えた事例に関する相談を受け付けた上で、精神科医や弁護士等が参加する支援会議（杉並区高度困難事例対応支援会議）を開催し、関係機関の調整等を行っています。さらに、個別事例への支援を通じて見えてきた共通の課題等を調整・整理するため、福祉分野のみならず、まちづくりや教育など社会福祉法の範囲を超えた分野の関係機関が参加する重層的支援会議を設置し、幅広い分野での連携を図っています。

<ヒアリング日：令和6年10月23日>



（写真）左から 杉並区在宅医療・生活支援センター地域ささえあい連携推進担当 渡邊大貴さん、同地域ささえあい連携推進担当係長 坂本尚美さん、同包括的支援係長 齋藤夕子さん、杉並区社会福祉協議会地域支援課地域福祉推進係 阪東智子さん



杉並区における包括的な支援体制のイメージ

特徴

1 社会福祉協議会の強みを生かした取組

- ▶地域福祉に関わる事業を広く実施し、様々な地域団体等とネットワークがある社会福祉協議会の強みを生かして、出張福祉なんでも相談会等を実施

2 専管組織による相談機関の後方支援

- ▶一つの相談機関だけでは対応が難しい事例について、在宅医療・生活支援センターが相談機関から相談を受け付けた上で、関係機関との調整等を行うなど、相談機関の後方支援を実施

3 個別事例の対応を検討する支援会議と共通課題等を検討する重層的支援会議

- ▶支援会議（杉並区高度困難事例対応支援会議）で個別事例の対応を検討するほか、個別事例への支援を通じて見えてきた共通の課題等を重層的支援会議で調整・整理

4 社会福祉法の範囲を超えた幅広い分野の連携

- ▶重層的支援会議には、福祉分野のみならず、まちづくりや教育など社会福祉法の範囲を超えた分野の関係機関が参加し、幅広い分野で連携

5 「相談支援」「参加支援」「地域づくり支援」の一体的な実施

- ▶地域福祉コーディネーターが、各地域の特性等を踏まえた上で、「相談支援」「参加支援」「地域づくり支援」を一体的に実施

I 杉並区社会福祉協議会が受託している杉並区の事業

(1) 地域包括支援センター（ケア24）の運営

杉並区は、23区の西部に位置し、面積は34.06km²、23区中8番目の広さです。区の北部に西武新宿線、中央部にJR中央線と東京メトロ丸ノ内線、南部に京王井の頭線が東西に走り、南北に主要幹線道路である環状七号線と環状八号線が通っています。

また、都心に近い住宅都市として、住居系の用途地域が約85%を占め、人口は約57万人となっています。

杉並区では、区内に7つの日常生活圏域を設定し、各圏域に2～3か所の地域包括支援センター（以下、ケア24）を設置しています。

このうち、杉並区社会福祉協議会では、ケア24の運営を3か所受託しています。また、生活支援体制整備事業における第1層生活支援コーディネーターとして、杉並区社会福祉協議会の職員が各ケア24に配置されている第2層生活支援コーディネーターの活動を支援しています。



(2) 生活自立支援窓口（くらしのサポートステーション）の運営

杉並区社会福祉協議会では、区が生活困窮者自立支援法に基づいて設置している生活自立支援窓口（以下、くらしのサポートステーション）の運営を受託しています。

くらしのサポートステーションでは、経済的な困りごとのほか、生活上の様々な不安や課題を抱えた方からの相談に対して、専門の相談員が相談者に寄り添いながら、他の専門機関と連携して、自立に向けた支援を行っています。

来所での相談が難しい場合は、自宅へ訪問するなど、アウトリーチにも積極的に取り組むとともに、家計の見直しが必要な場合は、家計の状況と問題を明らかにし、自ら管理できるよう支援を進めています。

生活の不安・・・ひとりで悩まず、ご相談ください!

くらしのサポートステーション

生活自立支援窓口

電話 03-3391-1751

kurashi@sugisyakyo.com

くらしのサポートステーション

生活自立支援窓口

電話 03-3391-1751

kurashi@sugisyakyo.com

そのほか、離職により住居を失った、又は失う恐れの高い方に、住居確保給付金を一定期間支給し、就労に向けた支援を行っています。



(3) 地域支え合いの仕組みづくり事業の実施

杉並区では、住民自らが地域の生活課題を把握し、解決を図る試みができるようにするため、令和元(2019)年から「地域支え合いの仕組みづくり事業」を実施しています。

同事業を受託している杉並区社会福祉協議会では、地域福祉コーディネーターを配置し、住民のどこに相談して良いかわからない困りごとや悩みについて分野を問わず受け止め、地域活動や関係機関につなぐとともに、住民等と一緒に課題解決に取り組むなど、地域における支え合いの仕組みづくりを行っています。住民の困りごとや悩みの把握に当たっては、集会施設やケア24を始め、きずなサロン*1や町会など地域活動の場へ積極的にアウトリーチするようにしています。

令和6(2024)年度現在、区内7つの日常生活圏域のうち、3地域に地域福祉コーディネーターを配置しており、将来的には区内全域へ配置していく予定となっています。



*1 きずなサロン

文化・教養的なテーマなどの講座や交流プログラム、親子連れを対象とした子育てサロンなど、地域の身近な集いの場として、区内の約50か所でボランティアにより運営されています。地域での孤立を防ぎ、見守りや助け合いの関係づくりのきっかけの場となるよう、杉並区社会福祉協議会の主要な事業の一つとして、サロンの立ち上げの相談や継続的な活動の支援をしています。 (<https://www.sugisyakyo.com/suishin/kizuna.html>)

【各地域における具体的な取組内容】

<西荻地域>

JR西荻窪駅周辺は、大型スーパーのほか、商店街も多く、賑わいのあるエリアです。個性的なカフェや雑貨屋なども数多く存在し、昔ながらのお店と新たなお店が入り混じっています。「人とつながろう」「人のために何かしたい」との思いを持つ住民も多く、様々な活動

団体が多様な視点を持って地域づくりを行っています。

西荻地域の地域福祉コーディネーターは、地域住民が運営するコミュニティスペース「まちナカ・コミュニティ西荻みなみ」*2を借りて、週1回「出張福祉なんでも相談会」を実施しています。相談があった場合は、運営者（リンクワーカー）と一緒に解決方法等を考え、地域活動や関係機関につなげています。また、令和6（2024）年度からは、西荻地域にある集会施設「西荻地域区民センター」において、月1回「出張福祉なんでも相談会」を新たに実施しています。



*2 まちナカ・コミュニティ西荻みなみ

JR 西荻窪駅から徒歩3分の多世代が気軽に集う地域の交流や居場所として、平成30（2018）年に開設されたコミュニティスペース。住民がボランティアで運営し、多世代交流活動、学びと未来教育活動、まちの情報センター活動（まちづくり）、福祉・防災・防犯活動、子育て応援活動、西荻文化・賑わい創造活動（賑わいづくり）など、きずなサロンを含め、多様な地域活動の拠点として活用されています。（<https://nishioji-machinaka.org/>）

<荻窪地域>

JR 荻窪駅・東京メトロ荻窪駅を中心として、昔から多くの知識人が住んでおり、人に頼るより、自らの力で問題を解決したいと思う住民も多くいます。

荻窪地域では、大規模集合住宅に住んでいる住民からの「建て替えによって住民同士のつながりが希薄になってしまった。高齢者の孤独死などが心配だ」との声を受け、近隣にある町会や高齢者向け施設「ゆうゆう西田館」のほか、地域の活動団体などと連携しながら、集合住宅の集会所で相談会を開催するなどの取組を行っています。

<高円寺地域>

JR 高円寺駅を中心として、都心にアクセスがしやすく、駅周辺には劇場やサイエンスラボなどの公共施設のほか、古着屋や雑貨店、飲食店なども多くあり、若者や区外からの来街者で活気あるまちが形成されています。

高円寺地域の地域福祉コーディネーターは、集会施設「高円寺地域区民センター」や高齢者向け施設「ゆうゆう高円寺東館」などのイベントのほか、ケア24の講座等に併せて、「出張福祉なんでも相談会」を開催しています。

Ⅱ 重層事業の実施に向けたこれまでの取組

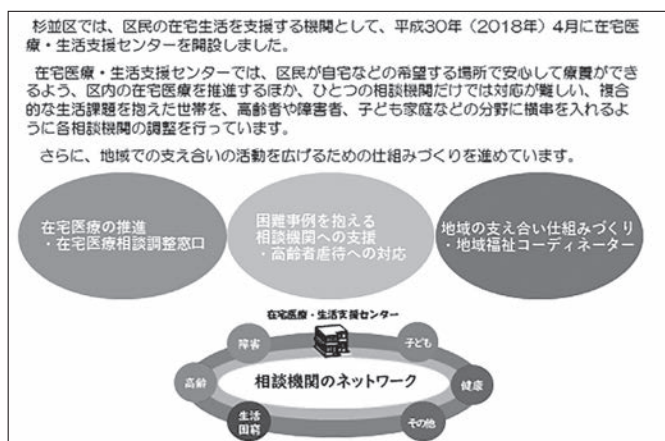
（1）包括的な支援体制の構築（平成30（2018）年～）

杉並区では、誰もが気軽に利用できる区民の福祉と暮らしのサポート拠点として、福祉事務所や就労支援センター、子ども・子育てプラザなどが入った複合施設「ウェルファーム杉並」を平成30（2018）年に開設しました。

また、ウェルファーム杉並には、子育てと介護を同時に行うダブルケアや、80代の親が50代の子どもを支える8050問題など、複合的な生活課題を抱えた区民を包括的に支援する体制を構築するため、「在宅医療・生活支援センター」を新たに設置しました。在宅医療・生活支援センターでは、一つの相談機関だけでは対応が難しい事例について、関係機関との調整を行うとともに、支援の計画を立て、進行管理を行うなど、相談機関の後方支援を担っています。

■ウェルファーム杉並の概要

複合施設棟	杉並福祉事務所、子ども・子育てプラザ、消費者センター、社会福祉協議会、就労支援センター、児童発達相談係、発達障害児相談担当、在宅医療・生活支援センター、成年後見センター、くらしのサポートステーション、基幹相談支援センター、更生保護サポートセンター
特別養護老人ホーム棟 (令和3(2021)年開設)	特別養護老人ホーム、診療所、訪問看護ステーション



(2) 重層事業への移行準備(令和3(2021)年～令和5(2023)年)

「包括的相談支援事業」に関しては、平成30年(2018)年から在宅医療・生活支援センターが包括的な支援体制の構築に向けて行ってきた取組をさらに推進するため、高齢者、障害者、子どもなど各分野の相談機関で構成する相談支援検討会を設置しました。相談支援検討会では、職員が窓口で受ける多分野にまたがる相談への対応を支援するため、庁内ネットワーク上で各分野の制度やサービスを検索できるシステムの構築に向けた検討などを行いました。

また、「多機関協働事業」の推進に向けて、個別事例への支援を通じて見えてきた共通の課題等を調整・整理するための重層的支援会議を新たに設置することにしました。

さらに、「アウトリーチ等を通じた継続的支援事業」、「参加支援事業」、「地域づくり事業」を一体的に実施する「地域の支え合いの仕組みづくり事業」については、対象を令和元(2019)年～1地区(西荻南地区)→令和4(2022)年～2地区(西荻南地区、天沼地区)→令和6年(2024)年～3地域(西荻地域、荻窪地域、高円寺地域)と順次拡大しました。

そのほか、区の職員や相談業務等を委託している事業者が重層事業を理解し、区全体で包括的な支援体制を構築できるように説明会等を開催しました。

Ⅲ 重層事業の実施状況（令和6（2024）年～）

（1）包括的相談支援事業

杉並区では、ワンストップ型のいわゆる総合相談窓口を設けることはせず、各分野のいずれの窓口で相談を受け付けても適切な支援につなぐ「相談者に寄り添った窓口」を目指しています。

「相談者に寄り添った窓口」の実現に向けて、在宅医療・生活支援センターでは、一つの相談機関だけでは対応が難しい事例について、関係機関の調整を行うとともに、支援の計画を立て、進行管理を行うなど、相談機関の後方支援を行っています。また、相談機関の職員の対応力向上を図るための研修等を実施するほか、令和6（2024）年度からは、庁内ネットワーク上で各分野の制度やサービスを検索できるシステムを導入し、相談機関の連携を強化しています。

また、杉並区社会福祉協議会では、地域福祉コーディネーターによる「出張福祉なんでも相談会」などを通じて、住民のどこに相談して良いかわからない困りごとや悩みについて分野を問わず受け止めているところです。



（2）多機関協働事業

在宅医療・生活支援センターでは、相談機関から複合的な生活課題を抱えた事例に関する相談を受け付けた上で、精神科医や弁護士等が参加する支援会議（杉並区高度困難事例対応支援会議）を開催し、関係機関の調整等を行っています。

また、個別事例への支援を通じて見えてきた共通の課題等を調整・整理するため、福祉分野のみならず、まちづくりや教育など社会福祉法の範囲を超えた分野の関係機関も参加する重層的支援会議を設置し、幅広い分野での連携を図っているところです。

（3）アウトリーチ等を通じた継続的支援事業

地域福祉コーディネーターを始め、ケア24やくらしのサポートステーションなど杉並区社会福祉協議会の職員は、きずなサロンや町会など地域活動の場に積極的に出向くとともに、来所での相談が難しい方の自宅を訪問するなど、アウトリーチ等を通じて、困りごとや悩みを抱えた方に寄り添った伴走型の支援に取り組んでいます。

（4）参加支援事業

地域支え合いの仕組みづくり事業では、地域福祉コーディネーターが、社会的に孤立し、

地域とのつながりがなかった区民を、本人の希望に寄り添いながら地域活動や居場所等へつないでいます。

なお、地域活動や居場所等へつなぐ際には、杉並区社会福祉協議会が運営する杉並ボランティアセンターや杉並区社会福祉法人地域公益活動連絡会（すぎなみ社福連）*3などと連携しながら対応しているところです。

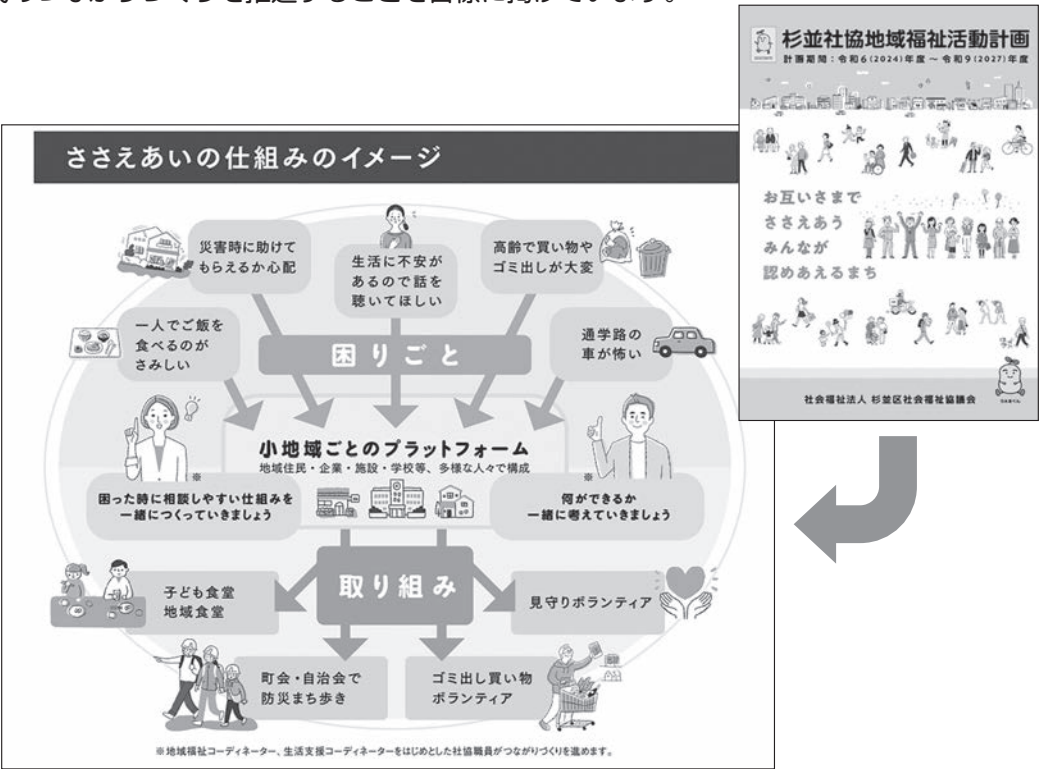
* 3 杉並区社会福祉法人地域公益活動連絡会（すぎなみ社福連）

区内の社会福祉法人が相互に情報交換を行い、連携と協働により地域公益活動に取り組むために設立した連絡会です。地域の皆様に施設や物品を“無料で提供・貸出”を行ったり、出前講座や専門相談なども行っています。（<https://sugifukuren.com/>）

（5）地域づくり事業

地域づくりについては、高齢・障害・子どもなど各分野において地域活動の支援や居場所づくり等を推進しているほか、地域福祉コーディネーターが、誰もが気軽に利用できる区民主体の居場所づくりの支援などに取り組んでいます。

また、杉並社協地域福祉活動計画（令和6（2024）年度～令和9（2027）年度では、民生委員・児童委員、町会・自治会などの地域団体と杉並区社会福祉協議会が連携を深め、地域の困りごとなどを話し合う地域懇談会の開催などを通して、身近な地域で支え合う、住民のつながりづくりを推進することを目標に掲げています。



プロジェクト
による考察

杉並区における重層的支援体制整備事業

事務局

杉並区の重層的支援体制整備事業の特徴として、ヒアリングでは、

- (1) 社会福祉協議会の強みを生かした取組
- (2) 専管組織による相談機関の後方支援
- (3) 個別事例の対応を検討する支援会議と共通課題等を検討する重層的支援会議
- (4) 社会福祉法の範囲を超えた幅広い分野の連携
- (5) 「相談支援」「参加支援」「地域づくり支援」の一体的な実施

という5つがポイントとして挙げられていました。

プロジェクトメンバーの皆さんは、どのような点をポイントとお考えですか？

▶ 地域でのインフォーマルな相談と専門機関による公的な相談支援の立体的な展開

熊田博喜さん
(武蔵野大学)

身近な地域で相談を受けてもらえるというのはとても大事です。そこで解決できるものはそこで解決する。そこで解決できないものは専門機関と連携しながら解決するという、いわば地域でのインフォーマルな相談と、専門機関による公的な相談支援が二段構えになって、立体的に展開されているという印象を持ちました。

集会施設やサロンなど、より住民に身近な場所を活用していますが、出張相談をする場所のエリアの規模的な考え方などはあるのでしょうか。こういった形で対象とする地域の設定を行なって、展開しているのでしょうか？

杉並区の場合は、現在のところ地域包括支援センターの7つ日常生活圏域のうち、3か所に対して地域福祉コーディネーターを各1名配置しています。各包括圏域に何か一つ拠点となる場、例えば、地域区民センターのように、何らかの形で人が集まれる、もしくは受け入れてもらえるところを開拓しながら進めています。その圏域の状況や住民性に合わせた形で相談が入る仕組みを作っていくように意識しています。きずなサロンや子ども食堂など、地域の活動として把握しているところには、積極的に地域福祉コーディネーターが出向いて行ってお話を聞くようにしています。

阪東智子さん
(杉並区社協)



熊田博喜さん
(武蔵野大学)

相談をする時に地域とのつながりというのがすごく大事なですね。住民がいる地域で相談を受けることにより、その相談を地域から切り離さず、住民と一緒に考えるという一体的な展開というものも、とても重要なのだとあらためて感じました。



山本繁樹さん
(立川市社協)

社協が地域の支えあいの仕組みづくり事業を受託し、現在、3つの日常生活圏域に地域福祉コーディネーターを配置しているということですが、残り4つの圏域には今後どういうふうに地域福祉コーディネーターを配置していく構想なのですか？

地域福祉コーディネーターの活動は、令和元年度に1名の体制で開始しました。その後、令和4年度と令和6年度にそれぞれ1名ずつ追加し、現在、3名の地域福祉コーディネーターが活動しています。地域福祉コーディネーターについては、地域の特性を理解した上で丁寧に地域づくり等の活動を進めていく必要があることなどから、今後も計画的に配置地域を拡大していく予定です。



坂本尚美さん
(杉並区)

地域福祉コーディネーターが配置されている地域とそうでない地域では、アプローチの仕方が異なってきますので、どの様に進めていくべきなのか、悩みながら活動する部分もありますが、地域福祉コーディネーターの配置に当たっては人材の確保・育成などの課題もあります。社協としては、区と協力しながら、計画どおりに地域福祉コーディネーターを配置できるよう取り組んでいきます。



阪東智子さん
(杉並区社協)



加山弾さん
(東洋大学)

地域福祉コーディネーターは、出張相談やきずなサロン、町会を通してお話を聞いたり、それから自宅訪問まで、アウトリーチをととても幅広くやっていますね。様々なチャンネルを通したアウトリーチにおけるケースの記録化や集計など、どんなやり方に対応していますか。今後そうしたデータをどのように活かしていくのかということも含めて、教えてください。

データの活用については、月に2回開催するコーディネーターミーティングで、まずは個別ケースや地域の情報出しをして、「このケースがどこにつながられるか」、「今後何かに発展していけるか」というような話し合いを重ね、地域づくりにもつなげています。アウトリーチの記録については、システムに入っていますが、今後は新たにキントーンの導入を検討しています。



阪東智子さん
(杉並区社協)

ポイント①

- * 身近な地域での相談と専門機関による公的な相談支援を立体的に展開
- * 地域福祉コーディネーターは各地域の特性に合わせて地域づくり等の活動を実施
- * 地域福祉コーディネーターを計画的に配置
- * 相談データを共有し、地域づくり等に活用

▶ リンクワーカーや社会福祉法人との連携



山本繁樹さん
(立川市社協)

福祉何でも相談窓口のところでリンクワーカーという言葉を使っておられます。杉並区の場合は住民のリーダーを指しているのだと思うのですが、どういうふうに見つけて、どのように連携しているのですか？

西荻南地区で居場所の運営をされている住民の方たちがリンクワーカーという概念で活動されています。そうした住民の方たちが少しでも増えていけばいいと考えており、きずなサロンにも誰でも受け入れ、誘い合い、支え合う関係性を築いていくことへの働きかけをしています。最終的に、地域活動をしている住民の方達が、課題を抱えている人を発見してつないだり、地域でできることは地域で解決していけるようになることを意識しながら取り組んでいます。



阪東智子さん
(杉並区社協)



加山弾さん
(東洋大学)

区内の社会福祉法人による公益活動と、重層の取組を切り離さずにやっていくことはとても大事だと思います。施設のスペースや物品の無料提供、出前講座など、施設のハードソフトの両面を提供して連携されているのは素晴らしいですね。連絡会による活動は全体的にはどのような状況でしょうか？

杉並区社協では法人連絡会（すぎなみ社福連）の事務局を担っております。各法人の持っている会議室の貸し出しや相談機能など、社会資源の提供に関して、それぞれの法人が特質を活かして、「こういう相談ができる」ということを可視化するガイドブックの作成に取り組んできました。それをホームページに公開しながら広く区民の方たちに活用してもらえればと考えています。法人連絡会は、年2回ほど開催しています。また、法人に加えて社協の職員等も対象とした研修会の企画も行なっています。地域福祉コーディネーターにも参画してもらいながら、それぞれの法人が抱えている課題や状況など、情報交換をベースに活動しています。



中島篤さん
(杉並区社協)

ポイント②

- * 地域住民がリンクワーカーとして地域福祉コーディネーターと有機的に連携
- * 社会福祉法人の連絡会を年2回開催するほか、研修会に社協の職員も参加

▶ 相談機関（専門機関）の後方支援を行う杉並区在宅医療・生活支援センター



熊田博喜さん
(武蔵野大学)

在宅医療・生活支援センターは、専門職が何でも相談できる専門職のための地域包括みたいな役割ですね。そういう意味でも立体的にみんなを支援するような形ができているのかなと思います。

在宅医療・生活支援センターでは、地域包括や保健センター、福祉事務所などの相談機関から対応に困っている困難ケースの相談を受け付け、精神科医や弁護士、社会福祉士等が参加する支援会議の開催などを通じて、関係機関の調整等を行っています。



坂本尚美さん
(杉並区)



加山弾さん
(東洋大学)

福祉分野に限らない精神科医とか弁護士の方などの専門家が関わる支援会議は興味深いですね。



山本繁樹さん
(立川市社協)

区の直営機関として多機関協働を行う在宅医療・生活支援センターの役割は大きいと思います。かなり専門性が求められる部署だと思いますが、職員配置など、どのような体制で行っているのでしょうか？



坂本尚美さん
(杉並区)

支援会議は10名の係で担当しており、職種の内訳は保健師4名、福祉3名、精神保健福祉士1名、事務2名となっています。



小山奈美さん
(中野区社協)

在宅医療・生活支援センターが相談機関のための相談支援の役割を果たされているということですが、相談機関が抱えている事例が、困難な時にどうやってつながっていくのかについて、どのような工夫をされているのでしょうか。中野区社協も地域福祉コーディネーターをモデル配置していますが、障害関係の支援、参加支援、地域づくり支援を一体的に行うことは、とても難しいと感じています。取り組む中で課題だと思っていることや、今後こういうところを工夫していきたいという点はいかがですか？

杉並区では、平成30年に支援会議を設置し、これまでに数多くの事例を取り扱ってきました。こうしたことから、支援会議は相談機関（専門機関）にも広く浸透してきていますが、今後は関係者向けリーフレットの作成等を通じて更なる周知を図っていく予定です。また、在宅医療・生活支援センターが入居しているウェルファーム杉並という区の複合施設には、社協や障害分野の基幹相談支援センターなどが入居しており、相互にコミュニケーションを取りやすい環境にあります。それぞれが抱えている課題は簡単に解決できるものばかりではありませんが、日頃からお互いの顔が見える関係づくりを行っていくことが今後も重要であると考えています。



坂本尚美さん
(杉並区)



山本繁樹さん
(立川市社協)

数の多寡ではありませんが、支援会議やプランの作成状況についてはどのような状況でしょうか？

1年間に概ね100～140回程度の支援会議を開催し、約百数十件のプランを作成しています。



坂本尚美さん
(杉並区)

事務局

重層的支援会議に発展してという形ではなく、支援会議としてどんどん取り組まれているというイメージでしょうか。

杉並区では、個別事例については、本人同意の有無に関わらず、支援会議で対応することとしており、杉並区の重層的支援会議では、個別事例の検討などを通じて見えてきた共通の課題や不足している社会資源等を調整・整理することとしています。



坂本尚美さん
(杉並区)

ポイント③

- * 相談機関（専門機関）が相互に連携できる多機関協働の具体的な仕組みとして、杉並区在宅医療・生活支援センターの支援会議を活用
- * 支援会議には、福祉分野以外の専門家（精神科医・弁護士）も参加

既存の機能を活かしながら CSW を中心とした地域へのアウトリーチ、当事者活動や住民主体の農園を活かした参加支援と地域づくりを展開

—国立市における重層的支援体制整備事業の取組み—

国立市は、令和3年度から重層的支援体制整備事業（以下、重層事業）の移行準備事業に取り組み、3年間の準備期間を経て、令和6年度から本格実施に至っています。コンパクトな市の特性を活かし、一元化した窓口を目指すのではなく、今までつくり上げてきた既存の機能を維持しながら、敷居や壁を低くし、「つながり」を意識した重層事業が展開されています。

市では相談支援窓口の連携を図るため、平成26年4月から『福祉総合相談ふくふく窓口』を、市の福祉総務課福祉総合相談係に設置しました。生活困窮者自立支援法施行後は、同窓口で自立相談支援機関の窓口としての機能を持たせ、令和6年度から重層事業において総合相談機能を追加しています。国立市社協では、「アウトリーチ等を通じた継続的支援事業」「参加支援事業」「地域づくりに向けた支援事業」の3つの新たな事業を市から受託し、実施しています。

国立市における「地域福祉」の理念に、誰もが安心してともに暮らせる社会の構築を目指す「ソーシャル・インクルージョン」の実現があります。この理念のもと、市がどういう地域づくりに向け取り組むべきかを記した計画である「国立市第三次地域福祉計画」と、「わたしたち」が主役の住民の活動計画として国立市社協が策定する「第三期わたしたちのまごころプラン〜くにたち福祉活動計画〜」（以下、まごころプラン）とが相互に補完、連携・協働しながら地域づくりが進められています。

国立市社協では、だれもが自分にあった「居場所」が持てるまちの姿を目指し、重層事業以前から、生きづらさやひきこもりに関する支援に、社協が運営管理する農園を活用するなど地域の資源を活かした居場所づくり、コロナ禍を通じて広がった食支援等が行われています。また、地域の中の困りごとや課題を発見し支援につなぐ、住民による「くにたち福祉サポーター」を増やし、アウトリーチに出向くCSWと連携しながら地域課題への取り組みが展開されています。

<ヒアリング日：令和6年12月5日>



奥左から 国立市社会福祉協議会地域生活支援課長 長谷川晴季さん、地域福祉係長 飯田公也さん
奥右から 国立市健康福祉部福祉総務課長 小鷹 学さん、福祉総務課福祉総合相談係 提橋美奈子さん
前左から 国立市社会福祉協議会地域福祉係相談支援担当 CSW 相馬 楓さん、CSW 清水幸代さん

1 市内各地区の地域特性を把握したうえでの地域活動を推進

▶市内を大きく北部エリアと南部エリアにわけ、それぞれに1名ずつコミュニティソーシャルワーカーの配置と、全エリアを統括する係長1名を配置し、地域住民の交流の場となる居場所等に直接出向いて、活動をサポートしながら地域の課題や要望をキャッチしています。エリア内のさらに細かい地区ごとの生活環境や住民層の違いを把握し、それぞれの地区の特性に見合ったアプローチを展開しています。

2 既存の相談窓口機能と社協のCSWによる日常的なアウトリーチからの相談機能

▶市の『福祉総合相談ふくふく窓口』や地域包括支援センターなど各窓口における相談機関の機能と、相談という看板を打ち出さず、居場所等への日常的なアウトリーチによって自然な会話等から地域の課題を引き出す社協のCSWの機能の双方が連携・協働した包括的な相談支援が進められています。

3 定例開催と随時開催を組み合わせた柔軟な会議体

▶月に1回、決められた構成メンバーによる(前半を支援会議、後半を重層的支援会議)定例開催と、緊急性の高いケースや、より専門性が必要な場合に、関係するメンバーを招集する随時開催という二つの方法を用いた多機関協働事業に取り組んでいます。随時開催から定例開催に移行したりと状況に応じて柔軟な対応ができる会議体となっています。

4 地域住民と協働した住民主体の地域づくり

▶つながりつづけることをテーマに、多くの参加支援と地域住民に地域活動、地域づくりに参画してもらえるよう、「くにつち福祉サポーター」の養成を進めながら、地域の課題を地域住民にも理解してもらい、ともに課題解決のプロセスを経験しながら地域の力を高める取り組みが行われています。

I 国立市で取り組んできた地域福祉活動

(1) 市の地域福祉計画と社協の地域福祉活動計画が連携・協働

国立市は東京都のほぼ中心に位置し、面積は8.15km²と全国で4番目に小さな市です。国立という名は、大正時代の末期の学園都市構想に基づいた地区開発の際に、当時の東京市と多摩地域を結んでいた鉄道(中央線)の東の国分寺駅と、西の立川駅の頭文字をとって「国立」と名付けられたとされています。人口は約7万6千人、高齢化率は約24%。文教都市として指定され、国立駅から南へ真っすぐ伸びる大学通りがメインストリートとなり、桜と銀杏が交互に植えられた景色は、新東京百選に選ばれる市の象徴となっています。市の北部は大学通りを中心に商業施設や閑静な住宅街が広がっていますが、南部は湧き水や府中用水が流れ、豊かな田園風景が広がる二面性を持った地域です。

国立市における地域福祉の実現を目指す共通テーマとして、「ソーシャル・インクルージョン」の実現があります。誰もが住み慣れた家や地域社会において、地域のなかであたりまえに暮らしていけるような地域づくりに向けて、市を始め、地域住民、社協、福祉関係者、医療や介護分野、ボランティアなどが一緒になって個別課題や地域課題の解決に向けて取り組んでいくという共通理念のもと、市では、令和



5年4月に「国立市第三次地域福祉計画（令和5年度～令和10年度）」が策定されています。一方で、国立市社協では、「まごころプラン」が平成29年度から令和8年度までの10年を計画期間として策定されています。こちらは、だれもが自分にあった「居場所」を持てるまちを目指した住民主体の計画となっています。計画期間中には、中間評価を実施し見直しが行われています。新型コロナウイルス感染症の拡大による市民への影響が及ぶなか、これまでの方法に抛らず、地域で展開されている活動を事例として取り上げながら、令和6年度から令和8年度までの3年間の「まごころプラン（第三期第2次実施計画）」が策定されました。

両計画の期間は一致していませんが、策定においては、地域福祉計画には社協の総務課長が入り、社協のまごころプランには市の福祉総務課が入るなど、相互に委員を出し合い、常に方向性を共有することで、連携・協働した計画となっています。地域福祉計画は“行政が市民のためにどういう取り組みをするか”という行政計画である一方、まごころプランは“わたしたち”が主役の住民の活動計画であるという両計画の位置づけをともに理解し、「地域福祉計画に書かれていることを、住民の活動にどのようにつなげていこうか」、「市としてはこういう動きを望んでいるが、住民のみなさんはどうか」などといった、“誰のための計画か”を意識した補完しあった連携が進められています。その背景には、かねてより、市と社協における人的な交流が盛んであるところも大きいといえます。コンパクトな国立市という特徴があるように、“お互いに距離が近く、顔の見える関係ができています”ことも国立市の強みのひとつになっています。

（2）コロナ禍を通じて広がった地域支援～食支援・スマホ操作教室からその先へ～

国立市社協では、コロナ禍以前より食料等支援事業「くにたちフードポート」を実施しています。そのなかで、新型コロナウイルス感染拡大の影響により、離職や休職によって経済的な困窮に陥った方の相談が多く入るようになりました。特に、ひとり親世帯が日々の生活に困窮し食費を削ったり、子どもたちの孤食などの食に関する問題が明らかになってきました。

そこで、社協内でできることについて考えていたなかで、地域づくりの部分でつながりをもつ商店会の会長のところへ伺い、地域の課題について話をしたところ、“お店も苦しい状況、でも、何か子どもたちに向けた食支援はできないか”というやり取りから、市や市内飲食店の協力を得ながら、令和2年8月に、ひとり親世帯への支援「ひとこえプロジェクト（新型コロナウイルス対策緊急支援事業）」を実施しました。市内のひとり親世帯の保護者、児童を対象に1人5,000円相当の「ごはんチケット」を申込世帯に配布し、十分な食事が作れない世帯や、コロナ禍で遊ぶことができない子どもたちに、おなか一杯食べてもらいたいということを目的としたこのプロジェクトは、普段福祉に触れることが少ない飲食店も含め、市内約90店舗のうち、70近い店舗の協力が得られました。協力店舗にはステッカーを掲示し、さらに、ただの食支援だけで終わりにせず、家族でも、子ども一人でも必ず食事に来た際に



「最近どうですか?」「何か困っていませんか?」と“ひとこえ”声をかける協力をお願いしました。これは、商店会からの提案でもあり、これまで一緒に関わることのなかった商店と、福祉という視点で同じ目標に向かって取り組みながら、地域で起きている課題をお互いに認識できたことが、社協としても大きな財産になったようです。

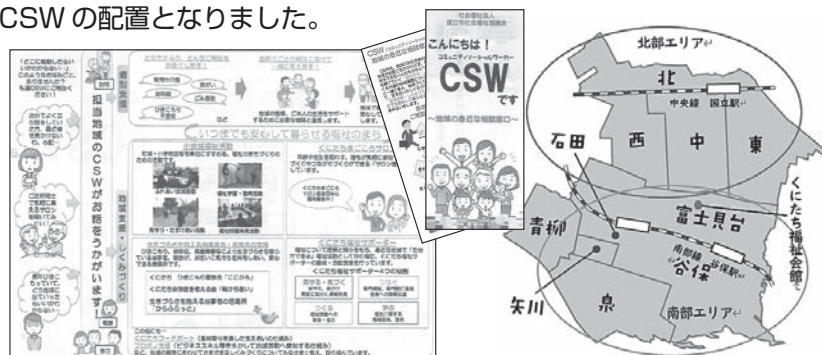
また、同じくコロナ禍において、ワクチン接種の予約が取りづらい、スマホが使えないといった高齢者を対象としたスマホでのワクチン予約のサポートを、市から委託を受けて実施しました。当然、社協の職員だけでは対応できないため、地域のボランティアや学生、日ごろより付き合いのある支援者などにもお願いしました。特に、社会福祉士など専門職が対応すると、本来はワクチン予約を手伝ってもらうことが目的であるのに、“実は悩みがあって…”と話が広がるなど、普段は地域の居場所や相談窓口に足を運ぶことがない方が、悩みを吐露する場面もありました。これらを振り返ると、まさに重層事業が目指すような「居場所と相談の融合」でした。

(3) 国立市のCSW 配置のきっかけ

第一期の「まごころプラン」から、「参加協働による福祉のまちづくり」「人間性の尊重と自己実現」「ソーシャル・インクルージョン」の実現という三本の基本理念を継承しつつ、第三期より初めて具体化された“目指すまちの姿”として、誰もが自分にあった居場所を持てるまちを掲げ、住民の方々の生活の質の向上を目指した取り組みが展開されています。

国立市社協では、平成26年からCSWの配置が始まりました。当時、多くの場合、民生児童委員の方々が社協に来所して地域の情報や課題について相談していました。その状況から、もっと外に出掛けて地域の困りごとを吸い上げていく必要性を感じたこと、さらに小地域福祉活動を推進していきたいという社協の方向性もあり、西地区をモデル地区とし、CSWを1名配置しました。まずは、楽しいことから始めて地域との関係づくりをしようと、「西のひな祭り」というひな祭りの運営を、自治会・町内会、老人会などに限らず広く地域の方に声かけをし、イベントを重ねながら集まって話せる場づくりを進めてきました。

そこから少しずつ地域を広げ、東地区・中地区、南部の谷保地区にそれぞれ1名配置され、計3名のCSWの配置となりました。



国立市の特徴として、JR南武線を境に、北部の新興エリアと昔ながらの田園風景が残る南部エリアの2つに分けられます。北部のエリア内でも、北地区や西地区など、地区ごとにも独自の文化や風習慣習を持っているところがあり、同じ方法で地域のなかに入ろうとして

も、上手くいかない状況もあります。それは、南部エリアも同様であり、地縁のつながりが強い地区や、新しい住宅地での自治会への未加入、高齢化による自治会の減少などの課題が出てきています。そのなかで、現在は全域をフォローする係長1名を置き、北部エリアと南部エリアに1名ずつCSWを配置しています。CSWは社協から地域に出向く方法をとっています。

国立市内には、地域の方々によって運営されている“たまり場”として、西福祉館内に「みんなのお部屋」、北福祉館内に「たまり場」があり、子どもから高齢の方までの誰もが気軽に立ち寄れる集いの場となっています。

「みんなのお部屋」では、なんでも相談会という出張型の相談窓口を開設しています。この場所の運営に関わっている方が協力的なこともあり、実際は、地域の方と支援者を含めた地域交流が行われるような、自然に集まれる場となっています。「たまり場」ではサロンが立ち上がりました。立ち上げの準備段階からCSWが関わっており、現在は高齢者の集まりが中心となっています。サロンを開く際には、近くのクリニックの待合スペースとして使うのもいいのではという話も出ており、今後は近くの小学校の子どもたちも立ち寄れる場にもなるよう、CSWが伴走した支援をしていく方向になっています。

（４）「居場所の創造」に向けた取組み～生きづらさ、ひきこもり支援から～

国立市社協において力を入れてきた居場所づくりの一つに、生きづらさやひきこもりに関する支援があります。かねてより当事者からの相談のなかでも、アルコールやギャンブル等の依存症に関する相談はありましたが、「当事者会」というものには着手していませんでした。



生きづらさを抱える人のために
当事者が制作した新聞
「ふらっと」

そのような中、当事者の方から国立市内で活動がしたいという話があり、手探りのなか、平成29年よりスタートしたのが「くにたち依存症を考える会～輪かち違い～」です。

そこから暫くして、参加する家族や当事者からキーワードとして出てきたものが、依存症だけではない“生きづらさ”という言葉でした。CSWが配置され、ひきこもりに関する相談も増え始めました。講演会や相談会などを企画、実施しながらニーズ把握を行う中で、家族への支援の必要性を感じる事となり、平成30年4月に「くにたちひきこもり家族会～ここから～」を立ち上げました。また、参加されている家族より、「子どもが外に出たとき

の居場所が欲しい」という声があがり、令和2年8月より、当事者3人と社協で始めたものが、現在の生きづらさを抱える当事者の居場所「からふらっと」です。

これらの居場所は、それぞれ毎月2回など、回数と曜日を固定して定期開催しています。CSWは、これらの会の運営をバックアップします。社協の職員がいるから安心できるということもあり、初めは手探りの状態でしたが、参加者が参加者を呼ぶようなかたちで徐々に広がり30、40名と増え、毎回新規に参加する方や、市内だけでなく都外からの参加も見られています。居場所の参加者には、その先のつながりに困っている方がいます。居場所はあくまでも通過点。その先をどうしていくかが課題となっています。

【誰かの役にたてる活動へ～社協が開園した農園『くにたち陽向菜縁』^{ひなたさいえん}】

「からふらっと」の参加者が活動できる場所のひとつとして、令和3年度より、社協が運営管理する農園『くにたち陽向菜縁』が開園しました。“つながりも野菜も一緒に育てる”まさにつながる農園です。元々は「からふらっと」の当事者だった方が、農園担当の職員として活躍しています。当日参加も可能という自由度の高い雰囲気のもと、積極的に作業に参加してもよし、陽を浴びながら静かに過ごしてもよしといった居心地よく過ごせる居場所となっています。採れた野菜は、社協が運営する喫茶「わかば」や市内のフードパントリーへの提供、野菜の直販も行っています。こうした場面に、当事者も超短時間雇用で一緒に関わることで、自信やステップアップにもつながっています。

こうした背景の根底には、平成7年のふれあいのまちづくり事業によるネットワークづくりからの連携、つながりの継承があります。『くにたち陽向菜縁』の字が「園」ではなく「縁」であることも、こうした“つながり”へのこだわりであるといえます。



（５）市が直営で設置したボトムアップの福祉総合窓口

国立市では、平成27年の生活困窮者自立支援法の施行に先駆けて、平成26年4月より、福祉総合相談事業と生活困窮者自立支援事業を一体的に実施する、市直営の『福祉総合相談ふくふく窓口』を市の福祉総務課福祉総合相談係に設置しています。

当時から、世代に関わらず多岐にわたる相談を受けていた中で、窓口を一本化できないかと庁内にてプロジェクトが立ち上がり、“市のなかの業務は市のなかでコーディネートできるところをつくろう”というボトムアップでできた窓口です。

生活困窮の相談も、ただお金に困っているだけでなく、色々な課題がその背景に付随しています。国立市の場合は、多くが生活困窮に関する相談であり、生活困窮者支援の色が強い窓口となっています。



また、国立市社協では、家計改善支援事業を受託し、相談員を1名配置しています。生活保護や権利擁護センターなどにつながっている方ではなく、制度の狭間で困っている方が主な相談者層になっています。特に、過去に生活保護を受給されていた方が多い傾向です。相談者との面接のほか、障害者施設などに赴いて、家計改善の出張講座を行ったり、「くにたちフードポート事業」から家計改善支援事業につなげられることもあります。

Ⅱ 3年間の移行準備を経た重層的支援体制整備事業の実施状況

(1) 「移行準備事業」開始から本格実施に至るまで

国立市では、令和3年度からの「移行準備事業」を実施するなかで、重層事業に関連する係が集まり、組織改正をするかどうかの検討を続けてきました。その中で、重層事業は必ずしも一括した窓口を目指すのではなく、既存の機能は維持しつつ敷居や壁を低くしていくことが大事であると考え、大きく体制を変えずに現在の体制に合わせた機能を活かし、進めていくことになりました。当時から、市と社協の連携が行われており、重層事業のアウトリーチや地域づくりについては社協のCSWが既に取り組んでいたため、目指したことは、社協のCSWの事業のバックアップと、庁内の福祉総合窓口が担う多機関協働の機能を明確化させることでした。

国立市は、コンパクトな市であることもあり、アウトリーチに関しては拠点をつくるというよりは、既に地域住民が取り組んでいる居場所やサロン活動に直接CSWが出向く方向で整理しています。

(2) 包括的相談支援事業

国立市では、市が直営の『福祉総合相談ふくふく窓口』をはじめ、社協のCSWによるアウトリーチ、市内各所にある相談窓口など、既存の相談支援機関による包括的相談支援の連携強化が図られています。特に、CSWによる出張相談においては、相談を全面に打ち出すのではなく、「こんにちは」と雑談から始まり、自分のことの相談だけでなく、「こんな方が周りにいるのだけど…」といった地域の方からの情報をキャッチしています。

日ごろからのつながりや関わりが相談と直結したり、さらには「からふらっと」などの居場所の運営などに関わることで相談につながるといったケースも多くあります。重層事業において、窓口での相談もちろん大切ですが、地域で活動している方や、支援につなげようとしてくれる方に協力を得ながら、地域の課題を認識してもらうことを大事にしています。

(3) 多機関協働事業

国立市では、月に1回の定例開催というかたちで、前半に支援会議、後半に重層的支援会議を開催しています。また、状況に応じて随時開催ができる仕組みになっており、関係する係レベルでも集まれるようにしています。定例開催は決まった構成メンバーで行われます

が、随時開催については、ケースによっては法的な問題がある場合の検討など専門性が必要であったり、緊急性が高い場合もあるため、弁護士や保健所、高齢や障害分野の事業所などの機関から、事案に応じて必要なメンバーが集まります。

支援会議においては、いわゆる本人同意が得られないケースの情報共有や、もともとの機能である生活困窮者の支援会議も行われています。個人情報の制限があるため、守秘義務について要綱だけでなく、会議の冒頭で誓約書を書いていただき、進めるようにしています。支援会議において検討したケースは、8050問題から、経済的困窮、法的な問題を抱えていたり、ホームレスの方の問題など多岐にわたります。随時開催は、この半年で5回程度開催しています。その後は定例開催に移すこともあれば、いったん方針が決まり終了となり、必要があれば再度随時で集まるなどのパターンにも対応しています。本人同意が得られたケースは2件あり、重層的支援会議へ移行しているケースもありますが、同意が得られず支援会議が長く続くことが多くなっています。

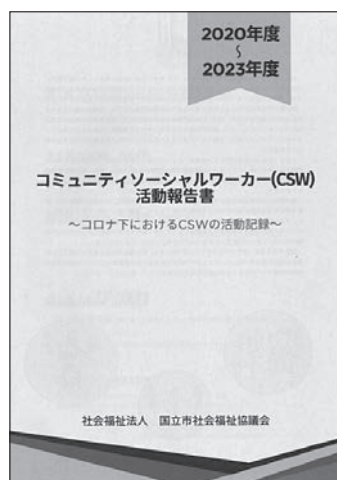
（４）アウトリーチを通じた継続的支援事業

社協のCSWがアウトリーチにおいて常に目指していることは、とにかく“つながりつづける”ことです。地域住民の方から様々な情報が得られる場面や、地域の活動に参加する場面でつながり続けることもそうですし、社協ではなく、市の『福祉総合相談ふくふく窓口』などにつながっている方もそうですが、たとえ何かのタイミングで支援が少し途切れてしまうことがあっても、どこかで誰かとつながっている“途切れない支援”を意識しています。

また、社協では、誰もが安心して暮らせるまちづくりと一緒に進めていくサポーター「くにたち福祉サポーター」の養成を進めています。地区ごとに色々な支援者を育てようと「気づく・つなぐ・つくる・学ぶ・見守る」をキーワードに、サロンや居場所活動を開催したり、地域の中の困りごとや課題を支援につなぐ福祉のサポーターです。これは、かつての社協で養成講座を開催した「福祉委員」と、国立市高齢者支援課で養成講座を開催した「生活支援サポーター」のそれぞれの役割を令和5年度より統合し活動を開始したものです。

サポーター養成講座を修了すると、晴れて色々な福祉活動をするためのベースを習得したこととなり、好きな地域活動や福祉活動に入っていきます。修了者は高齢の方が多いですが、中には会社をリタイア後にも何か地域で役割を持ちたい方や、親の介護をしながら別のことにチャレンジしたい方なども含まれています。

高齢者の方の支援に携わってもらいたいという狙いがありますが、子どもの支援を希望されるなど、支援内容と供給内容がマッチングしない状況があるなど、まだまだ課題もあります。しかし、こうした地域住民も主体となりながら、支援を必要とする方が身近な場所で相談でき、適切につなげてもらえる仕組みづくりに、積極的に取り組んでいます。



(5) 参加支援事業

国立市社協では、一般就労が難しい方々への就労マッチング事業を開始しています。令和6年度は、「メニューの開拓」をメインに取り組んでいます。開拓先は、社会福祉法人から一般企業まで広げていけるよう進めているところです。実際につながった事例として、市内の商店が挙げられます。広範な業務は難しいため、単発的に業務を切り出して、まずは短時間でお願いするようなイメージです。

「からふらっと」などの居場所に社協のCSWが関わりを持っているため、今後は就労のマッチングとしてつなげるルートになっていくことが考えられます。居場所から先の支援につなげるなどの個別のサポートが必要なケースは、全域をフォローする係長も一緒に介入します。直接悩みを聞いたり、時には距離を置いて、第三者的な立場で話を聞いてみるなどを繰り返しながら自分に向き合ってもらうなど、タイミングを図ることも大事になります。このマッチング事業は始まったばかりですが、ゆくゆくは、マッチング事業の利用者がやってみたいことに対応できるメニュー開拓を進めていく予定です。

(6) 地域づくり事業に向けた支援事業

国立市における地域づくりを進めていくうえで、より地域に入り込んだ意見交換の場、情報収集の場をつくるという目標が掲げられています。その地域づくりにおいて、民生児童委員の存在はとても大きく、民生児童委員の方々が集まる地区懇談会にも、地域包括支援センターと社協のCSWがそれぞれ参加しています。国立市ならではの居場所や農園の活用、くにたち福祉サポーターなどをはじめとした地域住民の協力を得ながら、地域の中に積極的に入り、地域課題の解決のためのプロセスを、地域住民とともに経験しながら新たな支援の仕組みづくりを推進していくこと。フォーマルな支援と、インフォーマルな支援を組み合わせながら、“何かさりげなくつながっていて、それが実は重層だった”というような地域の福祉力を高める活動を目指しています。

また、重層事業を展開する職員側の意識の幅を広げることも大切になります。これまでも相談支援職場に新規に配属になった職員向けに、関連する部署の業務理解を深める研修を行ってきましたが、重層事業の実施をきっかけに、配属になった部署や分野だけにアンテナを張るのではなく、「他にはないか」と、自分の枠に留まらないインテークをしていける、重層的な取り組みの視点を身に着ける研修も、今年度から実施しています。

国立市における重層的支援体制整備事業

事務局

国立市の重層的支援体制整備事業の特徴としてヒアリングでは、
(1) 市内各地区の地域特性を把握したうえでの地域活動を推進
(2) 既存の相談窓口機能と社協の CSW による日常的なアウトリーチからの相談機能
(3) 定例開催と随時開催を組み合わせた柔軟な会議体
(4) 地域住民と協働した住民主体の地域づくり
という、4つがポイントに挙げられていました。

プロジェクトのメンバーの皆さんは、どのような点をポイントとお考えですか？

▶ 既存の相談窓口機能から培ってきた経験を活かし、更なる発展へ



熊田先生
(武蔵野大学)

国立市の『福祉総合相談ふくふく窓口（以下、ふくふく窓口）』は生活困窮者自立支援制度以前から設置され、いわゆる「総合相談の原型」というものに早い段階から着手していました。重層事業がスタートしてからの「ふくふく窓口」と「既存の相談窓口」、「アウトリーチ」は、こういった連携が行われていますか。

ふくふく窓口は、“市役所のどこに相談してよいかわからない”とか、“相談のたらい回し”、また複合的な課題がある場合に“係間の連携がうまくいかない”といった状況に対応するために設置されました。児童や高齢、生活保護などの係で蓄積してきた相談対応のスキルやノウハウは活かすべきであると思っています。

所管となる係で対応しながら、ふくふく窓口でも連携を図りながら支援につなげる形をつくっています。アウトリーチはまだ十分ではないところがありますが、相談窓口のハードルを低くして、相談しやすい環境づくりを目指しています。



吉岡係長
(国立市)



諏訪先生
(日本大学)

総合相談窓口の設置により、何でも総合相談につなげられがちになるという話をよく聞きます。その点の変化はありましたか。

ふくふく窓口に関わるべきか、課の連携において解決できるのかを、関係する課ときちんと協議しています。たとえば、支援会議のなかで対応の方向性が決まったら、ふくふく窓口が伴走支援を行うこともありますし、介入しないこともあります。これまで総合相談の窓口を長く続けてきた経験が、少しずつ洗練されてきているように感じています。



小鷹課長
(国立市)



諏訪先生
(日本大学)

“社協のCSW事業のバックアップと、ふくふく窓口が担う多機関協働の機能の明確化”を図りたいとの報告がありましたが、たとえば、新しく入るようになった相談や、地域包括支援センターとの関係や庁内の意識など、重層事業を開始して変化したことはありますか。

重層事業を始める以前から、ふくふく窓口は多機関協働であったり、包括的相談窓口を目指してきました。重層事業を進めるうえで大事なことは、包括的な窓口をつくることなく、相談に関わるすべての職員が、他の機関や担当につながるのりしろを持っていることではないかと考えます。こういった“つなげる意識”を職員研修を通して深めていくことで、意識的な変化が起きているように感じます。



小鷹課長
(国立市)



山本課長
(立川市社協)

職員に対する研修は、どのように進められていますか。

これまでは、相談支援の担当に新規配属になった職員向けに、健康福祉部や子ども家庭部、社会福祉協議会など他部署の事業を説明する機会を設けてきました。今年度からは、自分の枠に留まらない“インテーク”を身につけるために、学経の先生に来ていただき、グループワークを通してインテーク技術を深める研修を始めています。



小鷹課長
(国立市)

ポイント①

- * 関係する課、担当、機関等との柔軟な連携・協働
- * 「つなげる」を意識した研修による職員の意識向上

▶住民主体の地域づくりを展開 ～くにたち福祉サポーター～



熊田先生
(武蔵野大学)

くにたち福祉サポーターは、住民の方がCSWなどと連携した役割を担われていると思いますが、具体的にはどのような役割を果たされているのでしょうか。

くにたち福祉サポーターの役割には決まりはありません。“福祉的な活動をしたい”という気持ちのある方が多く、養成講座は年2回開催しています。くにたち福祉サポーターの全体会を年に2回開催し、そこで具体的な活動メニューを提案させていただくこともあります。高齢者の活動需要が高いのですが、子どもの活動への参加要望が多い傾向にあり、需要と供給のマッチングが難しいところですが、今年度は、夏の猛暑が続いたこともあり、熱中症対策としてサポーターによる高齢者世帯の訪問をオーダーしたところ、実現に至った事例が1件ありました。



長谷川さん
(国立市社協)



加山先生
(東洋大学)

くにたち福祉サポーターの養成は素晴らしい取り組みだと思います。住民の掘り起こしというのは先々、民生委員のなり手、災害時の応援団など、地域のリーダーとしてのファーストステップになると思います。今までにどれぐらいサポーターがいらっしゃるのでしょうか。



長谷川さん
(国立市社協)

市の「生活支援サポーター」と社協の「福祉委員」が令和5年度に福祉サポーターとして統合されました。その時点で100名弱おり、その後約1年半で、120名前後のくにたち福祉サポーターがいます。



山本課長
(立川市社協)

くにたち福祉サポーターに対する定例のサポートなど、市民参加のサポーター事業を推進していくためのマネジメントはどのようにされていますか。



長谷川さん
(国立市社協)

くにたち福祉サポーターの全体会の開催が、マネジメントの一つとなっていると思います。たとえば、今年度は人的な交流を目指し、地域の活動団体も一緒に集めた意見交換を行いました。カフェのように座談できるスペースを設けたことが好評でした。

ポイント②

- * 福祉的な活動をしたいという気持ちのある方を、地域のサポーターとして養成
- * 地域の活動団体も含めた人的な交流ができる場を提供

▶ 会議体をどのように進めているか？

加山先生
(東洋大学)

前半に支援会議、後半に重層的支援会議と一つの会議を分けて進めていく際に、どういうメンバー構成で回していくのでしょうか。また、定期開催と随時開催の組み合わせについても詳細を教えてくださいませんか。

会議に参加するメンバーに大きな入れ替えは無く、主要なメンバーは、地域包括支援センターやしょうがいしゃ支援課、保健センター、子ども家庭支援センターなどの福祉関連部門の係長クラスが参集しています。重層事業が始まってから心がけていることは、ケースを挙げる手間を減らすことです。資料の作成や事例発表の準備などは、極力を負担がかからないよう柔軟性を持たせ、会議の活性化につなげています。随時開催は、様々な方法があります。主要メンバーが招集することもあるれば、係レベルですぐに集まって進めることもあります。会議の負担を軽減しながら、係同士の人や情報の行き来がスムーズに流れることを目指しています。

吉岡係長
(国立市)山本課長
(立川市社協)

定例の支援会議や重層的支援会議の運営方法について、どのような進行方法や形式で事例を検討していますか。

各係で使用する様式や口頭での共有でも可能とした事例を挙げやすい環境づくりに努めています。会議に挙げられたケースは、継続支援の進捗を確認しながら各係長クラスによる専門的見地からの助言や、支援にあたっての役割分担をその場で進めています。

吉岡係長
(国立市)

ポイント③

- * メンバーの招集や準備の負担軽減をはかる
- * 運営の仕方に柔軟性を持たせ、ケースを挙げやすい環境をつくる
- * ケースの進捗を確認しながら役割分担を進める

▶ 地域にある社会資源の開発に向けた様々な連携・協働



加山先生
(東洋大学)

コロナ禍で生まれた商店会との食支援のプロジェクトから、その後の恒常的な仕組みにつなげる取り組みなどがありますか。

たとえば、不登校の子どもの居場所として日中の空いている時間帯の店舗をお借りして居場所として使用したり、社協が関わる子ども食堂では、いくつかの飲食店にお弁当を注文して配布したりしています。また、今年度から始めた就労マッチング事業での受け入れ先としても、飲食店を含めた店舗の協力をいただいています。



飯田さん
(国立市社協)



山本課長
(立川市社協)

就労マッチング事業における市内の企業や店舗との連携、社会福祉法人との連携、また事業に参加する方の呼びかけなどのマネジメントはどうされていますか。

事業を開始した今年度は、メニューの開拓をメインに取り組んでいます。まずは、分野種別を問わず広く店舗や企業・団体に対し、短期で簡単な業務の切り出しをお願いしたりしています。



長谷川さん
(国立市社協)

市役所庁内でも声掛けし、庁舎に届く文書や封筒に日付を押印する作業を切り出ししています。今後は、郵便局や社会福祉法人、特別養護老人ホームなどにも依頼をさせていただき、当事者団体の「からふらっと」に来ている参加者の出口支援として、「やってみたい」という分野の開拓を進めていくことが次のステップだと思っています。



小鷹課長
(国立市)



山本課長
(立川市社協)

コロナ禍でのスマホのサポート事業において、地域の社会福祉士の協力があったとのことですが、どのような協力がよかったと思われましたか。

まずは、コロナ禍で金銭的にも困っていた地域活動を行っている学生団体に声掛けしました。そのうえで、学生が集まらなかったところに対して、ひきこもり当事者の方に声掛けしたり、知り合いの社会福祉士に助けていただきました。ただスマホ操作を教えるだけでなく、ちょっとした会話から困りごとの相談を聞き出す社会福祉士の介入などを振り返ると、まさに重層事業が目指す姿であったと感じました。



小鷹課長
(国立市)

小山課長
(中野区社協)

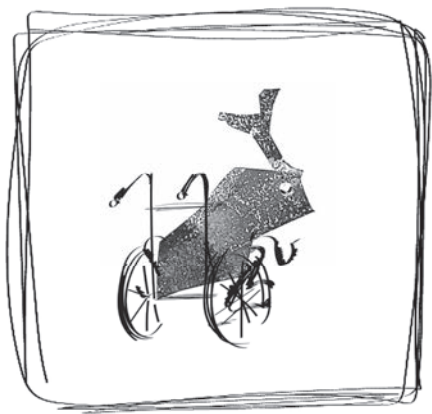
“居場所と相談の融合”を目指すうえで、どういうことが必要だと考えていますか。

C S Wが子ども食堂に長く関わるなかで、“こういう相談があった”、“今度C S Wが来るときに相談してみよう”と何気ない会話からC S Wにつながったという事例があります。問題が深刻化する前に情報をキャッチするためには、本人が相談に来るのを待つのではなく、愚痴を言い始めるぐらいのタイミングで声をキャッチできる。そういった居場所づくりをしていきたいと考えています。

小鷹課長
(国立市)

ポイント④

- * 事業の区切りに関わらず、その後もつながりつづけることが大事
- * 日常から情報をキャッチできるような「居場所と相談の融合」を目指す



市内10の地区ごとの特色を生かして、地域包括支援センターなど既存の相談窓口と重層担当者が連携して、住民主体の地域支援を展開

—稲城市における重層的支援体制整備事業の取組み—

稲城市は、令和6年度から重層的支援体制整備事業（以下、重層事業）を本格実施しています。移行準備事業は行わず、既存の取組みを活かしつつ、生活困窮者の相談窓口である「福祉くらしの相談窓口」に総合相談機能を追加した「福祉くらしの総合窓口」を新設するほか、新たに多機関協働事業・アウトリーチ・参加支援事業（地域づくり事業を含む）を稲城市社協に委託し、担当職員を市の生活福祉課に配置することで、一体的に事業を展開しています。

稲城市は、令和6年3月に「第四次稲城市保健福祉総合計画（地域福祉計画）」と「稲城市重層的支援体制整備事業実施計画」を一体的に策定しました。一方、稲城市社協では、市民が主体となって地域福祉を推進する「第六次稲城市住民活動計画」を策定しています。両計画は令和6年度から11年度までの6年間で計画期間とし、互いに連携・協働して地域福祉の推進をするとされており、計画策定段階から協議をして、双方の整合性を図っています。

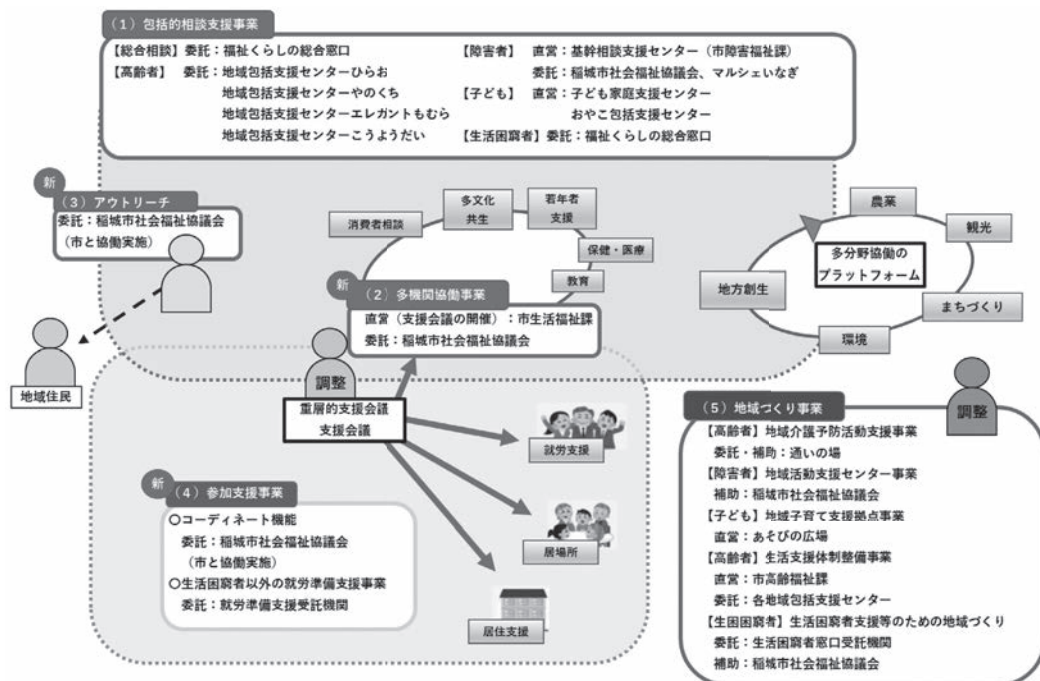
稲城市では、地区単位の地域活動が行われてきており、住民が主体的に地域づくりに取り組んでいます。第三期介護保険事業計画において日常生活圏域を4つに設定し、各圏域に地域包括支援センター（以下、包括）を段階的に設置しました。平成28年度には各包括に第2層の生活支援コーディネーター（以下、SC）を配置し、地域で活動する方たちで構成される第2層協議体を地区ごとに設置して、地域特性を生かした取組みを進めています。稲城市社協では、コミュニティソーシャルワークの充実を第四次住民活動計画に掲げ、平成28年度にプロジェクトチームを立ち上げ、矢野口をモデル地区として1名の地域福祉コーディネーター（以下、CSW）を配置し、令和元年から本格実施しています。現在は、地区ごとに地域の方が運営する「ふれあいセンター」を中心に、SCとCSWが連携して地域づくりに取り組んでいます。



右から 稲城市生活福祉課地域福祉係 係長 新津伸偉さん、稲城市社会福祉協議会 重層的支援体制整備事業担当 課長補佐 栗原和恵さん、佐藤彩さん、稲城市生活福祉課地域福祉係生活相談担当 副係長 菅野遥奈さん

<ヒアリング日：令和6年12月2日>

稲城市における重層的支援体制整備事業の全体図



特徴

1 10の地区それぞれの特徴を生かした地域活動を推進

▶市内 10 の地区とその中の区画を単位とした自治会活動と、地域の課題や要望にあわせて活動する地域住民による自主的な取組みが進められています。また、9つの地区には地域の方が運営する「ふれあいセンター」が8か所（うち1か所が2地区分）設置されており、そこを拠点に地域の交流や活動が発展しています。

2 包括的相談支援事業と社協の重層担当者が連携をして多機関協働

▶住民からの個別相談は既存の相談窓口である包括的相談支援事業により受けとめ、各窓口では対応が困難な複合的な課題があった場合は、市に配置している社協の2名の重層担当者がアウトリーチや支援会議による情報共有・検討を進めるとともに、包括が把握する地域の情報を共有したり、障害者支援のノウハウを持つ社協のスキルを活用して、ケースに合わせた支援を心がけています。支援方針が決まった後は、それぞれの包括的相談支援事業者が主担当としてケースを受け持ち、重層担当者が伴走支援を行います。

3 地域に向いて顔の見える関係づくり

▶重層担当者は、自治会や民生児童委員も参加する連絡会議や各分野の支援機関が開催する協議会等に参加することで、地域の中の困りごとに気づき、支援につなぐ人たちと顔の見える関係を作ります。気軽に声をかけてもらえる関係を作ること、で「ちょっと気になる」ことを早めにキャッチして、支援につながりやすくなります。まずは、地域で活動する方達に知ってもらうことから始めています。

4 地域住民が参加する第2層協議体と一緒に地域づくり

▶第2層のSCや協議体と一緒に、住民主体で地域づくりに取り組んでいます。地域の課題やニーズに対応した取組みは進んでいますが、個別のニーズに合わせた地域の場づくりはこれからです。個別支援から見えてきた、その方にあった地域の場の創設にも社協のCSWと一緒に取り組んでいきます。

I 稲城市で取り組んできた地域福祉活動

(1) 10の地区に8つの「ふれあいセンター」

稲城市は東京都の多摩地域南部に位置し、人口は約9万4千人、高齢化率22%で、1970年代以降の京王相模原線沿線の開発や多摩ニュータウンの開発に伴い人口が増加したものの、梨やぶどうの産地であり、農地や多摩丘陵の緑地も多い地域です。

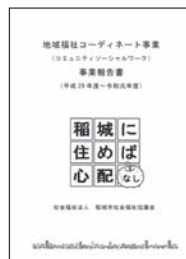
稲城市社協では、地域の活動の拠点として地域住民の方が運営する「ふれあいセンター」を設置しています。きっかけは平成5年度から実施していた地域懇談会で、地域の方たちからの「地域福祉活動の拠点を作りたい」との意見でした。その頃は転入者が増えており、「他の地域と比べて稲城にはボランティアなどの活動場所が少ない」という意見があがり、市内に「ふれあいセンター」を開設する力になりました。それを受け、稲城市社協では自治会や民生児童委員、ボランティア活動を行っている方たちなどに声をかけ、準備説明会などを実施し、平成9年に1か所目が平尾地区に立ち上がりました。地区同士での情報共有もされており、「平尾にできたならうちでも」と他の地区から相談を受け、平成30年には市内で8か所目を開設しました。社協職員も、地域の拠点があることで、住民の方たちとの接点を持ちやすくなったばかりでなく、包括も「ふれあいセンター」を頼りにしてくれるようになりました。8か所目ができる頃には、行政の方から「こういう場所があるので、ふれあいセンターが無いこの地区に作りませんか」と提案をいただくまでになっていました。



「ふれあいセンター」は地区によって様々な場所を活用しており、高齢者住宅の集会所を利用したり、小学校や市の建物の中にあたりと様々です。利用されているのは高齢者が多く、包括を招いて認知症講座や体操教室を実施したり認知症の方の通いの場として利用したりすることで、地域の方が認知症の理解を深め地域での見守りにつながるなど多様な活用がされています。どうしても高齢者に主眼が行きがちですが、子どもとの関わりも課題に挙がっており、保育園近くの「ふれあいセンター」で近隣保育園の協力で乳幼児の親子が遊べる場を提供することで多世代交流の場にもなっています。

(2) 稲城市ならではの地域づくりとCSWの配置

第四次住民活動計画に掲げたコミュニティソーシャルワークの充実を実現するため、平成28年度にプロジェクトチームを立ち上げ、29年度にモデル地区を矢野口に決め、CSWを1名配置しました。矢野口は、当時市内で一番人口が多く、「ふれあいセンター」の利用も盛んな地区でした。また、自治会館の一角に「ふれあいセンター」があったこともあり、自治会とのつながりも強く、コミュニティソーシャルワークを展開しやすいと考えたからです。



実施にあたり、何より嬉しかったのは、包括の方たちがこれまで築いてきた人脈について、惜しげもなく全て教えてくださったことです。このことは、現在の重層事業においても同様で、包括の方たちの協力無くしてはできないと感じています。稲城市社協では、包括を受託していませんが、障害の相談事業を受託していましたので、双方が連携することでお互いのノウハウを活かせると考えていますし、お互いに頼りにしています。地域づくりにおいては、SC から相談を受けることもあり、一緒に作り上げているところです。

【日頃から気にかけてくれる関係に】

日本各地に大きな被害をもたらした令和元年の台風19号では、稲城市も被害にあいましたが、日頃の取組みのおかげで迅速な避難ができました。

特に多摩川右岸にある押立・矢野口地区は洪水浸水想定区域であったため、地域の方は以前から危機意識を持っていました。そこで、ふれあいセンターや自治会など地域の方に声をかけ、包括と共同で防災講座を開催していました。矢野口地区の区画単位で開催することで、参加者同士が顔見知りになり、お互いが気にかけて合うようになりました。



地域づくりは目に見えにくい取組みですが、防災講座をきっかけに平時から地域で見守りや声かけができる関係となったことで、発災時の迅速な避難につながったことは本当に良かったと思います。

稲城市社協では平成29年に社協内に CSW を配置する前から制度の対象に当てはまらない方の相談を受けていましたが、CSW を配置したことで、様々な困り事が寄せられるようになってきました。

しかし、最近はより複雑な相談が多く寄せられるようになってきました。特に8050問題の子ども世代にあたる方の支援では、精神科領域や知的障害が疑われるケースも少なくありません。重層事業では、これまで障害者の相談支援を受託して培ったノウハウを活かして個別支援にあたることができています。また、高齢者の相談をきっかけに家族の問題が判明することで重層担当者に繋がるケースも多く、関係機関と連携しながら問題解決に向け対応しています。

【ひきこもりの本人・家族を孤立させない地域づくり】

稲城市社協では、障害の相談支援を行う中でひきこもりに関する相談が一定数あり、家族が対応に悩んでいることを知り、平成29年度にひきこもりサロンを、平成31年度に家族会を発足しました。

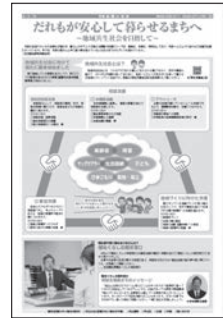
ひきこもりは多様な要因が重なり起こる状態で、制度の狭間で支援につながりにくく、家族や社会から理解が得られにくいため、孤立しがちな当事者の居場所となる「ひきこもりサロン とまりぎ」を立ち上げ、活動を支援するひきこもりサポーター養成講座も開始しました。同時に、ひきこもる当事者への対応に悩む家族の不安に対応するため、また、同じ悩みを持つ家族同士が集い息抜きのできる場として「ひきこもり家族会ぽの」も立ち上げました。この居場所から、それぞれの形で次の一歩につながっていきます。



Ⅲ 重層的支援体制整備事業の実施状況

稲城市では、令和6年4月から重層事業を開始しました。実施に向けた準備段階では、保健福祉総合計画の策定委員会や庁内検討委員会での協議とあわせて、社協や他の支援機関とも意見交換の場を設けるなどして検討を進めていきました。

事業開始後は、市の広報誌での特集の掲載や地域共生社会フォーラムの開催、関係機関が集まる会議体での事業説明などを行い、事業の周知をしていきました。福祉関係者だけでなく、小中学校長会でも事業説明を行うなど、教育関係者への周知も進めています。第2層協議体は、地域活動をしている方の多くが参加しているため、全地区を回り重層担当者の顔つなぎをしました。



(1) 包括的相談支援事業

高齢、障害、子ども、生活困窮者等を対象とした既存の分野別の相談支援機関を包括的相談支援事業に位置づけるとともに、自立相談支援機関「福祉くらしの相談窓口」に総合相談機能を追加し、「福祉くらしの総合窓口」を新設しました。総合窓口での相談件数は、前年比よりも増え、また以前よりも様々な内容の相談が入ってくるようになりました。総合相談で受け付けた新規の相談は、週に1回、総合窓口の支援員と所管課の課長・係長・担当者、社協の重層担当者で、全件内容確認をしています。

(2) 多機関協働事業

相談支援機関や福祉事業者等からつながった複雑化・複合化した支援ニーズをもつケースに対して、ケースを担当する支援機関等と連携して支援を行います。支援を進める上で抱える課題の把握や各機関の役割分担、支援の方向性の整理といった事例全体の調整機能、その後の支援の進行管理の役割を果たし、支援者を支援する役割も担います。

【支援機関とチームになってケースを支援】

高齢者の介護の相談が包括に入り訪問をしたところ、同居の息子にも課題があることが判明。精神疾患もしくは知的障害が疑われる状況で、適切な支援が受けられないまま生活をしていました。

介護の問題だけに取り組んでも世帯の生活課題は改善しないと考えた包括から重層担当に相談が入り、同居する息子の状況の確認や必要な支援につなぐための関係づくりから、包括と重層担当が一緒に取り組みました。重層担当だけがケースに関わるのではなく、課題解決やその人らしい生活ができるために何ができるかを、様々な視点から検討し関わりを持つことで、幅広い継続的な支援が可能になります。支援会議での検討や、担当する支援機関と重層担当者が役割を分担し、チームで取り組んでいます。



多機関協働事業を進めていくうえで心がけていることは、重層担当者が単なる「困難ケース担当」にならないことです。支援機関からケースがつながった場合も、お互いに丸投げするのではなく、チームとして一緒に関わっていくように進めていき、市としての支援体制を確立していきます。

稲城市では、重層事業に係る会議を「支援会議」と呼んでおり、開催目的に応じて参加者や内容を使い分けています。本人同意のないケースについて話し合う場合は、参加者に守秘義務を課して支援方針やケースの検討、情報の共有を行っています。市全体の連携体制の推進については、3か月に一度、支援会議（全体会）を開催し、包括的相談支援事業や地域づくり事業の関係者、母子父子相談、消費者相談、教育委員会等の担当者と事業全体の検討を行っています。

（３）アウトリーチ等を通じた継続的支援事業

重層担当者が狭間や複雑化・複合化した課題を抱えているために必要な支援が届いていない人に対して、直接かつ継続的に関わることで信頼関係を構築し、状況や課題の整理などを行います。訪問による面談、本人を取り巻く地域の方や関係機関をつなぐ支援を行いつつ、継続的に関わることでできる支援機関等とともに伴走支援を行うことで、その人らしい生活ができるように働きかけます。



生計を担っていた家族が倒れるなどした時に、相談につながって8050問題が判明することが少なくありません。また、本人の困りごとの相談から本人が気付いていない本当の課題が見えてくることも多くあります。そのため、地域の方が「ちょっと気になる」と感じたことを身近に相談できるように、第2層協議体をはじめいろいろな場に出向いたり地域に出るときはできるだけ自転車を使ったりすることで、地域の方に声をかけてもらえるように心がけています。

（４）参加支援事業

重層担当者がコーディネート機能を担い、第2層協議体や支援機関からの相談でつながったケースなどの個別支援を通じて、居場所や支援メニューとのマッチングや、参加への働きかけ、緩やかな見守りなどをしていきます。

既存の支援ではマッチングしない場合は、本人やその世帯の支援ニーズや状況にあった支援メニューを作成するために、必要に応じて、既存の社会資源に働きかけて拡充を図るなど、地域への働きかけも行っていきます。

また、就労等を希望する方に対しては、生活困窮者制度の就労準備支援の対象者を拡充し、経済的な困窮状態にない方や障害者サービスの支援対象にならない方に対しても支援を提供していきます。



(5) 地域づくり事業

既存の地域づくりの取り組みを活かしながら、SC や CSW と連携して世代や属性を超えて住民同士が交流できる多様な場の整備を進めていきます。そのために、まずは第2層協議体に参加することから始めています。第2層協議体では、地域の状況や課題、「ちょっと気になる方がいる」などの情報を把握することができ、また、顔つなぎができたことで地域の方も「これは重層ではないかしら」と、複合的な多世代に係る相談を話してくれるようになってきました。今後は、単に居場所を増やすことを目的化せず、まずは個別支援や第2層協議体の中で出てきた課題や支援ニーズに対応していく形で進めていきます。

地域づくり事業の関係機関とは、3か月に一度の支援会議（全体会）で情報共有を図っており、相談支援と地域づくりが一体的に進められる体制を構築しています。

【第2層協議体と一緒に地域づくり】

押立地区では、17年前まで地域の方同士で出店していた朝市がありました。新しい住民が増えていく中で、「新しい住民と交流の場を持ちたいので、もう一度、朝市を復活できないだろうか」という話が第2層協議体の中でした。SC や包括が関わる支援は高齢者が主体とは言え、地域で生活する全ての方を視野に入れた支援をしており、重層担当も地域に呼びかけるなどの運営を支援して、再開が実現しました。



稲城大橋の高架下にある公園を会場にしており、目の前には住宅が多くある場所のため、散歩の途中に立ち寄る人やラジオ体操の顔なじみの方など、多くの方が参加してくれています。子ども向けのイベントをやった時には、楽しんでくれた子どもが次の回にも来てくれたり、就労継続支援 B 型事業所（障害等により雇用契約を結ぶのでの就労が難しい方が工賃を得て仕事を行う通所施設）で作ったクッキーやコーヒーを販売するなど、地域のつながりが広がっています。

事務局

稲城市の重層的支援体制整備事業の特徴としてヒアリングでは、
(1) 10の地区それぞれの特徴を生かした地域活動を推進
(2) 包括的相談支援事業と社協の重層担当者が連携をして多機関協働
(3) 地域に出向いて顔の見える関係づくり
(4) 地域住民が参加する第2層協議体と一緒に地域づくり
という、4つがポイントに挙げられていました。

プロジェクトのメンバーの皆さんは、どのような点をポイントとお考えですか？

▶ 福祉専門職による『重層担当』を配置し、社協の CSW と連携をして支援を実施



熊田博喜さん
(武蔵野大学)

重層担当というのは、これまでの報告でもなかったと思います。作るきっかけや CSW との連携の状況などをお聞かせください。

重層担当として社協職員が2名市役所に出向しており、社協の事務局に CSW 1 名が配置されています。総合相談を担わない想定で重層担当を配置し、地域に出た時には重層担当と敢えて名乗っており、市内では浸透しています。CSW との連携では、情報共有をする場を設けることもありますし、地域づくりの場面でも、適宜連携を行っています。



栗原和恵さん
(稲城市社協)



熊田博喜さん
(武蔵野大学)

重層担当としてアウトリーチも実践し、CSW とは別に重層事業の間をつないでいるような、特殊な位置づけが面白いなと感じました。重層を名乗るメリットとして、地域の中で可視化できるという点もあると思います。独自に重層事業を展開するための専門職を新たに作るという選択肢もあると感じました。



諏訪徹さん
(日本大学)

重層担当というのが、私も興味深いと感じました。市役所に出向されていて、総合相談窓口にはいないということですが、役割や動きを具体的に教えてください。
アウトリーチは CSW が担って、重層担当はやらないのでしょうか。

重層担当もアウトリーチを行います。CSW との棲み分けの傾向は、CSW は地域づくりがメインで、重層担当は個別支援に重きが置かれつつある感じです。総合相談窓口は生活困窮を受託している別の団体が担っており、経済的な問題以外の然るべき支援機関につなぐ必要のあるケースについて、課題整理で重層担当が引継ぎ、支援に入っていることが多いです。



栗原和恵さん
(稲城市社協)



諏訪徹さん
(日本大学)

総合相談窓口に入った生活困窮以外の相談でアウトリーチが必要な場合、窓口で受け止めて重層担当につなぎ、個別支援に動くイメージでしょうか。

重層事業を始めるにあたり、社協の専門的なスキルを活かすために、全てのケースに入るのではなく、まずは窓口で受け止め、深く入る必要があるときに重層担当のスキルを活かしてアプローチすることを考えました。総合相談窓口で新たに受けた相談は、週に1回、重層担当と市職員も入った打合せで共有し、課題の整理と介入について検討する体制を整えました。



新津伸偉さん
(稲城市)

ポイント①

- * 社協の CSW としてのスキルを活かして窓口を持たない重層担当を新たに配置
- * 総合相談窓口と相談を共有し、アウトリーチをしてケースの課題を整理
- * アウトリーチにおいては、CSW と役割を整理して個別支援を担当

▶ 包括支援センター・生活支援コーディネーターと連携して重層事業を展開



熊田博喜さん
(武蔵野大学)

高齢を専門とする包括と、障がい者支援を得意とする社協がうまく連携をして重層事業を進めていく枠組みになっていると感じました。高齢と障がいという違う枠組みのなかで、どのように一体的に進めるように取り組まれていますか。

実は、平成29年に CSW を始めた時に、包括の方と一緒に動くことを意識していました。包括側でも CSW を歓迎してくださり、地域の人脈などの情報を惜しげもなく紹介してくださり、社協の人脈もありますので、お互いに共有し合って進めてきました。重層事業が始まった時も同様で、包括からの相談も順調に入り、一緒に動くことが増えているのが現状です。



栗原和恵さん
(稲城市社協)



熊田博喜さん
(武蔵野大学)

社協が包括を持っていないケースでは、包括と社協の連携はうまくいくケースと難しいケースに分かれてしまう場合が多いと思いますが、稲城市のケースは、連携の成功ケースの1つと言えるのかなと感じました。



諏訪徹さん
(日本大学)

CSW が1人で、生活圏域4つあるいは10の地区を全部担うのは難しいと思うのですが、生活支援コーディネーター（以下 SC）との連携では、一体的に行っているのでしょうか。

SC は包括に配置されていて、包括にも重層担当にも相談は入るので、適宜相談をしながら SC や CSW と連携をしたり、重層担当だけで対応したりと、臨機応変に動いています。



佐藤彩さん
(稲城市社協)

令和6年度から重層担当2名と、総合相談窓口に1名を増員し、包括に配置している SC 4名と市の高齢福祉課に直営で配置している第1層 SC と連携をして地域づくりに取り組んでいます。



新津伸偉さん
(稲城市)



加山弾さん
(東洋大学)

8050の相談では、80を包括で対応しても50の対応が難しいという話をよく聞きます。包括や SC はどのような法人が受託しているのですか。4カ所の包括のバランスなどはうまくいっているのでしょうか。

特養を運営する社会福祉法人が3カ所と民間の介護事業所が1カ所です。どの包括とも社協の CSW 開始当時から連携をして、各地区の第2層協議体にも必ず参加させてもらっていました。8050問題では、包括が50も抱えているケースが多かったのですが、精神疾患の疑いや知的ボーダーの方など、障がいの支援機関に繋がっていない方も多く、重層担当が50の支援に入るなど一緒に動いています。



栗原和恵さん
(稲城市社協)



山本繁樹さん
(立川市社協)

SC は包括業務と兼任なのか地域づくりに専任なのか、第2層協議体は高齢者分野に特化しているのか多世代に向けた地域づくりをしているのか、そのあたりを聞かせてください。

SCは専任が1カ所、兼任が3カ所です。多くの包括で多世代を意識した活動に取り組んでおり、第2層協議体のメンバーも、初めは高齢分野の方が大半でしたが、今ではPTAの役員の方、保育園など参加して、多世代を対象とした地域づくりが一緒に行われています。



佐藤彩さん
(稲城市社協)

ポイント②

- * 包括は高齢、社協は障がいという得意分野を活かして連携
- * 包括や第2層協議体と一緒に、多世代を視野に入れた地域づくりを展開

▶ 支援困難ケースはチームで対応



加山弾さん
(東洋大学)

重層担当が支援困難ケース担当にならないことは大事な視点だと思います。
チームで取り組む際に、どのように支援を受けて、地域のインフォーマルな方たち伴走支援をしているのですか。

相談を受けた段階で、支援会議を開くのがポイントです。支援に関係している機関と、今後支援に関わる可能性のある方達に出席を依頼し、支援会議で決めた方針を必ず守って、同じ方向に向かって支援を進めます。進捗の共有は重層担当が行います。アウトリーチを通じて、地域の方とも可能な範囲で情報を共有することで、市民の方たちも困っているのは自分たちだけではなく、市も一緒に考えていることを知り、安心して見守り等をしてくれます。



栗原和恵さん
(稲城市社協)



加山弾さん
(東洋大学)

個別支援を行う随時開催の支援会議以外に、3か月に1度開催する全体会議があるというのが重要だと思います。全体会議のメンバーや具体的な検討内容、庁内連携、多機関連携などの工夫などをお聞かせください。

全体会議のメンバーは、高齢、障害、子ども、生活福祉、総合相談窓口、教育と委託先の支援機関、社協など外部の関係機関です。検討内容は、重層事業の実施状況の共有や、担当しているケース支援の課題や硬直化しているケースなどの意見交換などを話し合い、今後の支援につなげたいと考えています。



新津伸偉さん
(稲城市)

子ども家庭支援センターから嬉しい報告がありました。全体会議を通じて各支援機関の役割が分かったことで、関係機関からの子どもに関する相談が増えたそうです。重層事業による連携の成果だと喜ばれました。また、教育関係でも、個人情報との壁で相談しにくかったケースが支援会議を通じて共有でき、必要に応じて地域の関係機関につなぐ役割が果たせています。



佐藤彩さん
(稲城市社協)



山本繁樹さん
(立川市社協)

出口支援について、庁内連携でどのように各分野につなげるなど、市の方針などはありますか。

決まった形はなく、ケースバイケースで、その都度判断しています。



新津伸偉さん
(稲城市)

重層担当がケースを抱え込むことは避けたいと考えており、適宜相談をしながら、移行できる時期を見計らって動いています。

参加支援では、ひきこもりの方の相談のつなぎ先などはまだまだなので、CSW とも連携をして、これから頑張っていかなければいけないところです。まずは、地域の社会資源の把握から始めている状況です。



栗原和恵さん
(稲城市社協)



山本繁樹さん
(立川市社協)

参加支援の出口支援については全国的な課題だと思います。課題にも色々なバリエーションがあるので、アウトリーチをしてその先をどうつなげ、伴走しながら参加支援をどう果たしていくのか、全体で考えていかなくてはと改めて感じました。

ポイント③

- * 重層担当が支援困難ケース担当にならないようチームで支援
- * 全体会議での情報共有により、関係機関の連携がスムーズに
- * 本人にあった参加支援、出口支援の充実はこれからの課題

▶ 地域住民が運営する多世代交流の拠点『ふれあいセンター』を起点に地域づくり



山本繁樹さん
(立川市社協)

ふれあいセンターは地域で重要な役割だと思うのですが、運営しているメンバーや、第2層協議体との連携、地域づくりとの関係などをお聞かせください。

また、個別支援との関係はどうなっていますか。

社協が8カ所のふれあいセンターを設置運営しており、ボランティアを地域の方たちにお願ひしています。メンバーの高齢化が課題ですが、70代80代の主に女性が担っています。包括でも、ふれあいセンターで講座を開催したり、ちょっとした相談を聞いたりすることで、地域の課題を解決する場として活用しています。



栗原和恵さん
(稲城市社協)



小山奈美さん
(中野区社協)

何かの活動の場ではなく、拠点という形で始めるにあたり、意識したことや、地域への働きかけで意識したことはどのようなことですか。また、継続にあたり社協がどのようにサポートしているのかなどをお聞かせください。

ふれあいセンターができた経緯は、平成9年に地域の方からボランティアの拠点や集まる場所が欲しいとの声でした。稲城市には10の地区があり、地域の方は字（あざ）という昔の呼び方で今も呼んでいて、字同士の競争意識や好奇心旺盛な土地柄もあり、「他の字でやっているなら自分たちの字でも」という相乗効果で広がっていきました。高齢者や女性の利用者が多く、お喋りしたり、健康マージャンや転倒骨折予防体操など、デイサービスとも違う地域の拠り所になっています。社協としては、今後は子ども世代など、幅広い方に利用してもらえるように意識しています。



栗原和恵さん
(稲城市社協)



小山奈美さん
(中野区社協)

相談に辿りつかない人も多いと思うのですが、どうやって辿りつくようにするか、重層事業の中で気を付けていることなどありますか。

包括の方がこまめに地域にでており、地域の気になる相談を受けてCSWや重層担当につないでくれます。近所で気になる人がいるという話をふれあいセンターで耳にすることもあります。運営ボランティアの方は良い意味でおせっかいな方が多いので、様々な視点で地域を見てCSWや社協に繋げてくれます。また、社協職員が自治会や民生委員との繋がりが深く、地域の相談が集まる傾向がありますが、多摩ニュータウンの新しい地域などは、自治会活動も分散化しており、近所づきあいも希薄なため、相談に辿りつかない方をどう掘り起こすかは課題です。



栗原和恵さん
(稲城市社協)



小鷹学さん
(国立市)

ふれあいセンターという居場所が継続的に地域にあるのは非常にいいと思いました。相談と居場所の融合が重層事業で目指すところなのかなと感じています。



飯田公也さん
(国立市社協)

ふれあいセンターが特徴的だなと思います。国立市社協でも当事者会を開催していますが、出口支援というか参加支援のメニューも含め、地域の資源が限られているのはどこの地域も同じ課題で、外に出られない方にどうアプローチできるか考えながら報告を伺いました。

ポイント④

- * 地域の方が運営する地域拠点が、地域づくり、課題解決の第一歩に
- * 住民が主体的に取り組むことで地域づくりにつながっている
- * 辿りつかない相談の支援を地域と一緒に考えるのも今後の課題

『重層的支援体制整備事業の取組状況に関する現況調査』 結果の概要

実施のあらまし

◆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、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に本調査を実施した。
◆調査名称	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自治体の区市社協《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自治体の区市社協《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%

重層的支援体制整備事業 都内実施自治体

令和6年度 重層的支援体制整備事業 実施地区

東京都内は、23自治体。

中央区、墨田区、目黒区、大田区、世田谷区、渋谷区、中野区、杉並区、豊島区、葛飾区、江戸川区、八王子市、立川市、三鷹市、青梅市、調布市、小平市、国分寺市、国立市、狛江市、多摩市、稲城市、西東京市

※ ☐ は令和6年度からの実施

令和6年度 重層的支援体制整備事業への移行準備事業 実施地区

東京都内は、7自治体。

文京区、品川区、練馬区、足立区、町田市、福生市、羽村市

※ ☐ は令和6年度からの実施、下線は令和4年度からの実施地区(3年目)

結果の概要 インデックス

①『重層的支援体制整備事業実施計画』は6割が策定	}	実施体制
②庁内連携では、福祉部門以外の部局や庁外の関係者も参加		
③『総合相談窓口を設置しない』が4割	}	包括的相談支援
④「断らない相談」には、研修や連絡会を通じてお互いの機能を知ることが大事		
⑤多機関協働事業は、委託の場合も庁内調整や支援会議は自治体を中心	}	多機関協働
⑥令和5年度の実施地区全てに『支援会議』で検討したケースがある		
⑦『重層的支援会議』では、本人を主体とした関係づくりを重視	}	アウトリーチ等を通じた継続的支援
⑧地域福祉コーディネーターの圏域への支援にアウトリーチ事業を活用		
⑨早期発見から関係づくり、つなぎ、継続まで4つのアウトリーチがある	}	地域福祉コーディネーター(CSWを含む)
⑩地域福祉コーディネーターの配置財源として「新たな機能」を活用		
⑪実施地区の半数以上で複数の地域福祉コーディネーターを各圏域に配置	}	参加支援
⑫支援対象者本人と世帯のニーズをとらえた参加支援		
⑬新たな資源開発や予防に向けた具体的な取組みの展開	}	地域づくりに向けた支援事業
⑭多世代・多機能型の活動拠点は、相談から居場所まで多岐にわたる機能		
⑮身近な圏域にある多世代・多機能型の工夫を凝らした拠点と居場所	}	周知・広報
⑯社会福祉法人による地域公益活動の関わりはまだ半数程度		
⑰庁内や関係機関には研修や会議の場で説明。研修では事例検討が有効	}	令和6年度からの新たな取組み
⑱市民向けには、相談窓口や地域共生社会の意義を伝えていく		
⑲令和6年度から新たに取り組んでいること	}	

1

『重層的支援体制整備事業実施計画』は6割が策定

- * 策定が努力義務とされている『重層的支援体制整備事業実施計画』は、実施地区の6割で策定されている。
- * 策定していない場合でも『地域福祉計画』に位置づけるか、位置づけが予定されている。
- * 実施計画の計画期間は、あえて「1年間」として単年度ごとに実施状況を評価する取組みもみられる。

重層的支援体制整備事業実施計画の策定状況

「未策定」の4区市のうち3区市は「現行の地域福祉計画に位置づけあり」。残り1市も次期計画に位置づけを予定

未策定
17.4%

策定予定
21.7%

「策定予定」の5区市のうち「令和6年度に策定」が1市、「7年度に策定」が2区市、「8年度に策定」が1市。

移行準備事業実施地区では、1区が策定済。4区市が令和6年度中に策定予定。

策定済
60.9%

計画期間は？

1年間	1区
3年間	1区
4年間	1区
5年間	2区
6年間	8区市
8年間	1区

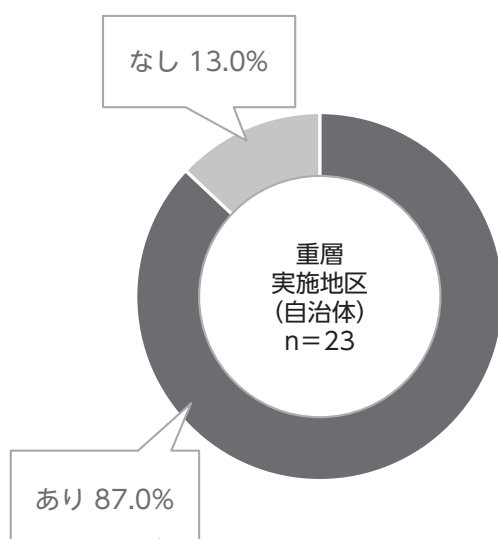
2

庁内連携の推進組織には、福祉部門以外の部局や 庁外の関係機関も参加

*多くの実施地区で、庁内連携を推進するための合議体を設置している。

*その合議体には、福祉関連部署に加えて福祉部門以外の担当者や庁外の関係者が参加している。

庁内連携を推進するための合議体



《福祉部門以外の主な構成メンバー》

企画・政策部門

住宅・都市整備部門

国保・年金部門

保健所・保健センター等

教育委員会・教育センター等

区民部・地域経済部等

庁外の関係機関

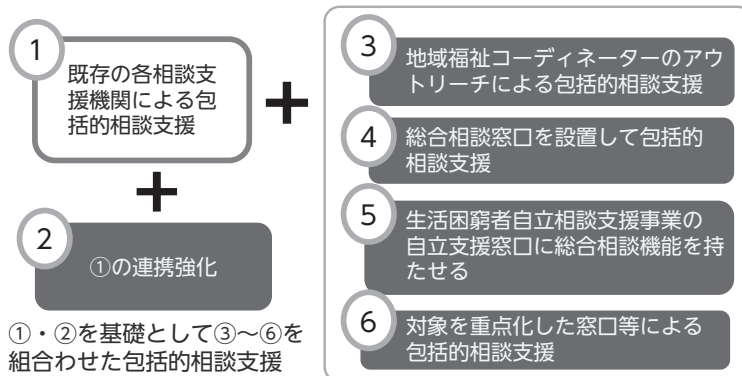
町会連合会、民生・児童委員
協議会、老人クラブ、福祉公
社 等

《主な会議体名》

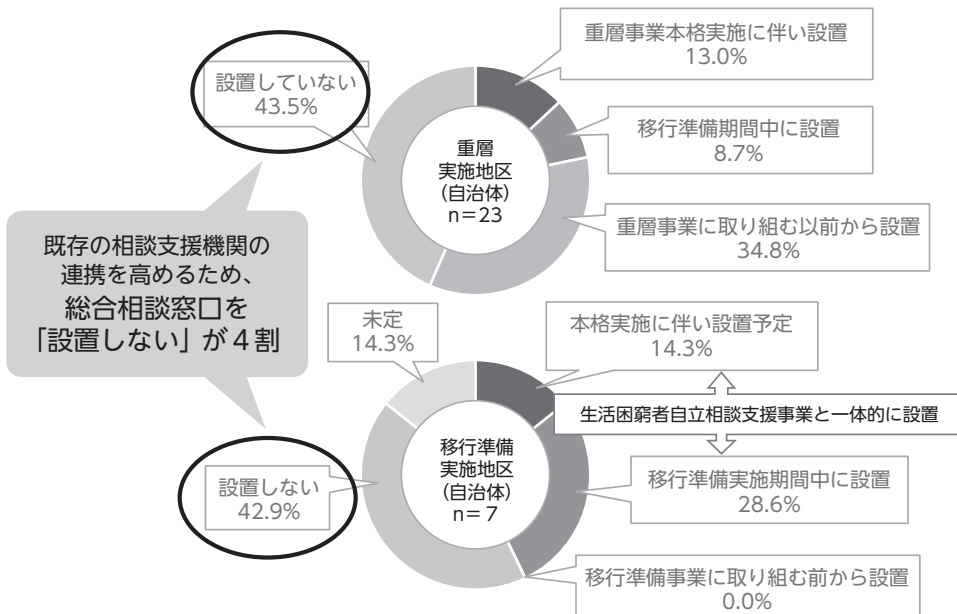
- ◆ 重層的支援会議・支援会議
- ◆ 重層的支援体制整備推進会議
- ◆ 重層的支援体制整備事業庁内連携会議
- ◆ 福祉包括化推進会議
- ◆ 地域共生社会推進会議
- ◆ 地域包括ケア推進会議
- ◆ 包括的な地域福祉ネットワーク会議
- ◆ 地域包括ケアネット
- ◆ 暮らしのまると相談事業推進庁内検討会
- ◆ 相談支援総合調整会議

3 『総合相談窓口を設置しない』が4割

- * 既存の相談支援機関同士の連携強化と、地域福祉コーディネーターのアウトリーチによる相談支援、総合相談窓口などの組み合わせにより、包括的相談支援の体制が作られている（下図①～⑥）。
- * 総合相談窓口は設置するものの週1回とし、地域へのアウトリーチと組み合わせている例もある。
- * 移行準備事業実施地区では、生活困窮者自立相談支援事業の窓口に総合相談機能を持たせる傾向がみられ、地域共生社会モデル事業（旧モデル事業）からの変化もうかがえる。



総合相談窓口の設置状況



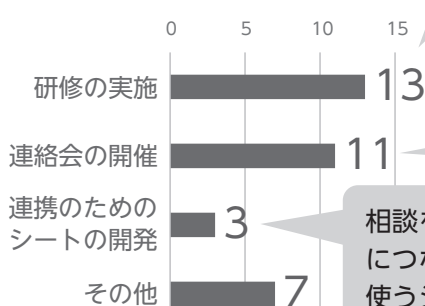
4

「断らない相談」には、研修や連絡会を通じて
お互いの機能を知ることが大事

- * 複合的課題に対応する「研修」を実施したり、相談支援機関による「連絡会」を開催してお互いの機能を理解することで相談対応力の強化に努めている。
- * 分野別に専門性の高い「相談機関」と「地域福祉コーディネーター」による相談が連携することで、互いの強みを活かすことができる。
- * 受け止めた相談を多機関協働につなぐため、共通のシートを開発する自治体もある。
- * 権利擁護支援の必要性を検討する「支援検討会議」等との連携も大切になっている。

既存の相談支援機関の機能強化

- 区独自で立ち上げた研修センターによる「複合課題対応研修」
- 相談機関と地域福祉コーディネーターの連携強化を図る研修
- 多機関協働事業の一環として包括的相談支援事業に該当する所管課等向けに「困難事例対応研修」



重層実施地区（自治体）
n=23 単位：自治体数

相談を他機関
につなぐ際に
使うシートを
作成

- 相談支援包括化推進連絡会議
- 関係機関による包括的な地域福祉ネットワーク会議
- 包括的相談支援事業者が参加する地域福祉コーディネーター連絡会
- 包括的相談支援機関を集めた連絡会
- 食支援を通じた課題の共有の場としてフードパントリーの連絡会を活用

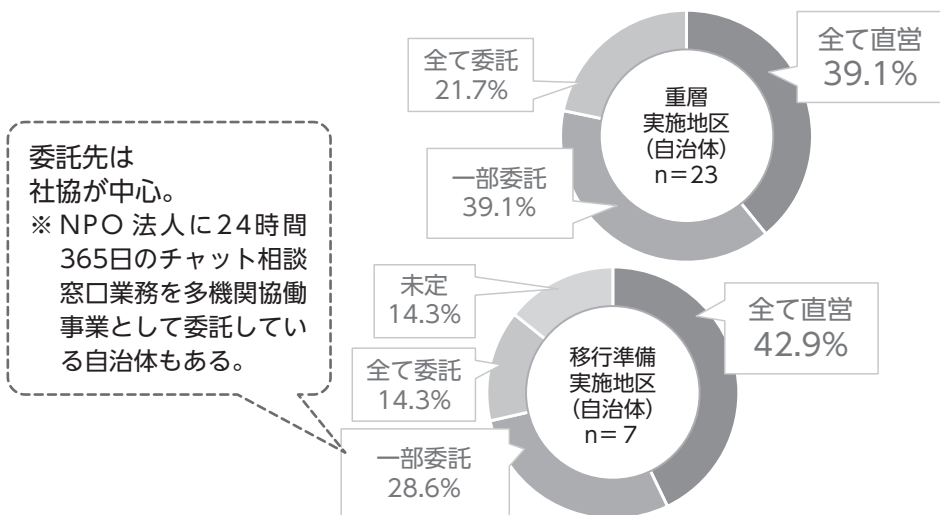
- 成年後見制度をはじめとした権利擁護支援の必要性を検討するための「支援検討会議」との連携を検討中
- 福祉圏域ごとに地域福祉コーディネーターと専門機関のネットワーク化をすすめる会議を開催

5

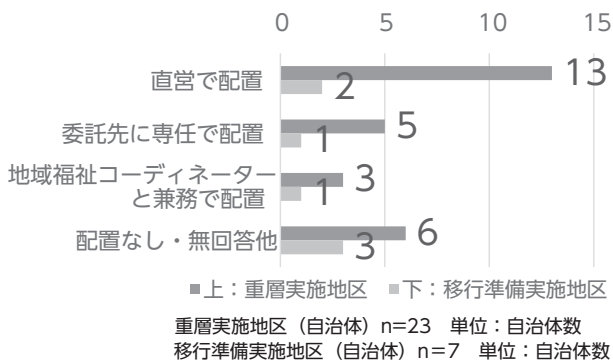
多機関協働事業は、委託の場合も庁内調整や支援会議の開催は自治体が中心

- *「全て直営」「一部委託」「全て委託」と自治体ごとにそれぞれだが、庁内調整や支援会議の開催は自治体が中心で担う必要があり、自治体と委託先との連携が必要。
- *「一部委託」の内容は、「支援プランの作成」などとなっている。
- *「相談支援包括化推進員」の配置は、自治体直営での配置に限らず、委託先において専任で配置（3区市）したり、地域福祉コーディネーターと兼務で配置（4市）する自治体が見られる。

多機関協働事業の実施体制



相談支援包括化推進員※の配置



※厚生労働省の地域共生社会モデル事業（旧モデル事業）で位置づけのあった「相談支援包括化推進員」は、重層的支援体制整備事業では多機関協働事業に内包されており、実施要綱では、「相談支援包括化推進員」はみられない。

参考：重層的支援体制整備事業等に関する質疑応答（令和6年3月28日）問1（5）-1

6

令和5年度の実施地区全てで『支援会議』を開催し、ケースを検討

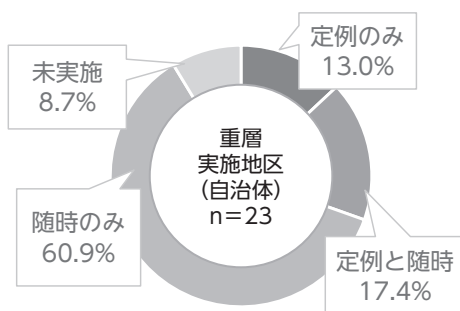
- * 社会福祉法による「支援会議」を新たに設置する自治体のほか、生活困窮者自立支援法による支援会議や包括化推進会議など既存の会議体を活用している自治体も多い。
- * 「支援会議」では、構成メンバーが多岐にわたり、複雑化・複合化したケースで関係機関との情報共有や支援方針、役割分担の検討が行われている。

設置方法



* 「新たに設置」 + 「既存の会議体を活用」が1市
 * 「既存の会議体」としているが、「社会福祉法に基づく設置」を検討中が1市。

開催頻度



ケースの主な特徴

- 多世代世帯で複数の課題が複合化
- 引きこもりや8050問題、ニート、不登校
- 病気や障害が疑われるが医療に繋がっていない
- ゴミ屋敷や近隣トラブル
- ヤングケアラーやダブル介護
- 意思判断が困難、権利擁護支援

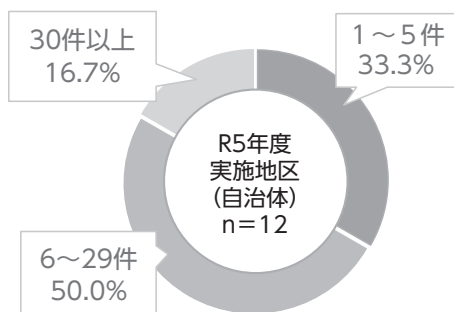
複数の関係者が
ケースに関わっている

主な構成メンバー

- 包括的相談支援事業担当窓口の職員
- 相談支援包括化推進員
- 課題に関連する福祉以外の分野の庁内担当者（住宅・教育・保健等）
- 社会福祉協議会
- ケースに対応している地域の関係機関（民間事業所・警察・病院・学校等）
- 民生児童委員等の地域の関係者

R5年度
検討ケース数

R6年度からの実施地区は含めず



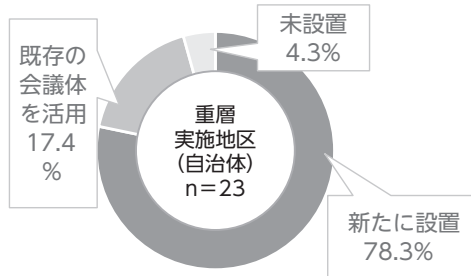
7

『重層的支援会議』では、
本人を主体とした関係づくりを重視

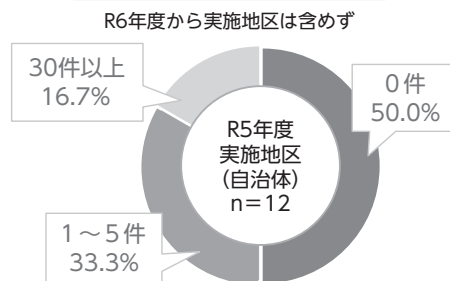
*「重層的支援会議」について、多くの自治体で既存の会議体の活用ではなく、新たに設置している。

* 検討ケース数は支援会議に比べると限られているが、本人中心に主体性が発揮されるよう、形式的な「本人同意」ではなく、必要性や取組みの内容について理解できるよう、丁寧な説明がされている。(=信頼関係の構築や本人が信頼する関係者と連携して本人に説明等)

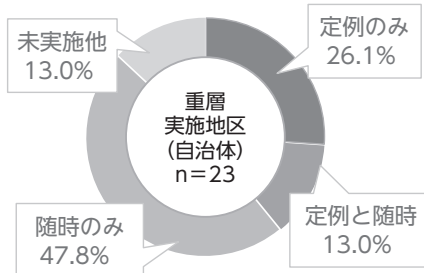
設置方法



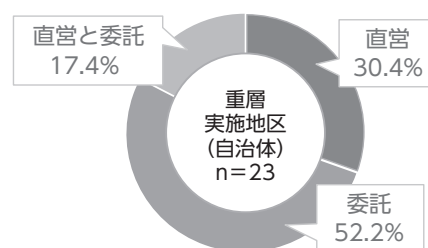
R5年度検討ケース数



開催頻度



支援プランの作成主体

支援会議と異なる主なケースの
特徴・構成メンバー

- | | |
|------------|-------------|
| 《ケースの特徴》 | 《構成メンバー》 |
| ○外国籍 | ○庁内部課長 |
| ○多子母子世帯 | ○権利擁護、虐待担当者 |
| ○多重債務、生活困窮 | |

本人が主体的に
支援プランにとり組む

支援プラン（ケース）の特徴と本人同意

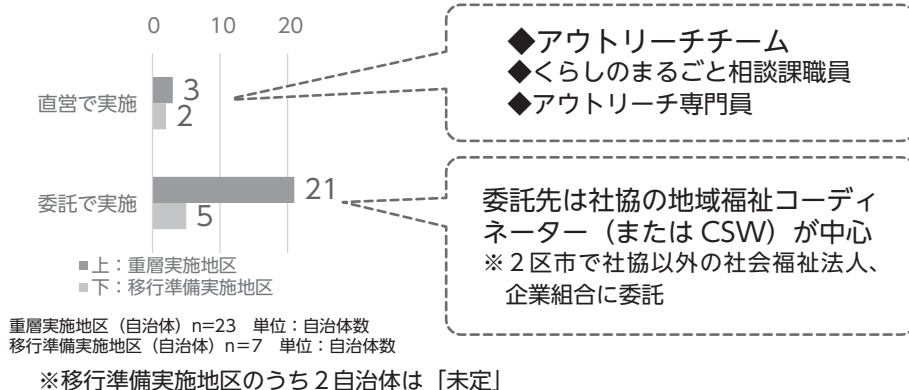
- 支援プラン作成の有無に関わらず、支援を継続していることが多い
- 支援の目的やゴール設定を本人も一緒に検討（本人が会議を欠席する場合は個別に説明等）
- 支援プランの作成とケース支援が同時に進行するため、プランが後追いになることもある
- 課題の解決が支援のゴールとは限らない（本人らしい地域での暮らしを一緒に考える）
- 本人同意の方法やタイミングを工夫している

8

地域福祉コーディネーターの圏域への支援に
アウトリーチ事業を活用

- * 地域福祉コーディネーターによる圏域へのアウトリーチに本事業が活用されている。
- * 委託先の地域福祉コーディネーターに加え、自治体にもアウトリーチ専門員を配置したり（1市）、社協以外の法人等に委託する例もみられる（2区市）。
- * 本事業の創設を受けて、これまでの事業でアウトリーチが難しかったケースにおいても、改めてアウトリーチの実施体制を整え、試みるのが大切になる。

アウトリーチ等を通じた継続的支援事業の実施体制

アウトリーチ等を通じた継続的支援事業
実績のカウントにおける工夫 (主な回答)

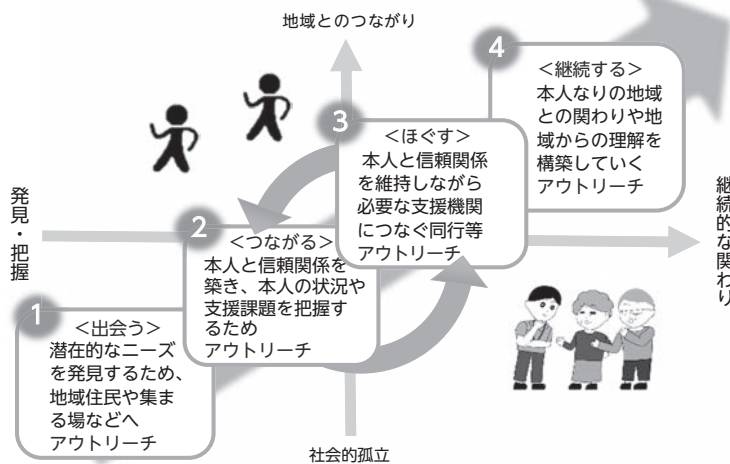
- 地域福祉コーディネーターの業務記録システムでケースごとに対応内容や件数を管理
- 共通のシートを用いて集計し、他の支援につながったなどの終結の管理を日常業務の中で行っている
- 複数名で対応が必要な場合もあり、実施件数とともに訪問人数もカウントしている
- アウトリーチ専門員だけでなく地域福祉コーディネーターのアウトリーチによる継続的支援もカウントしている
- 本人、関係機関、民間の支援者等さまざまな対応先について整理して記録している
- 今までの事業ではアウトリーチが難しかったケースも積極的にアウトリーチを試みる

9

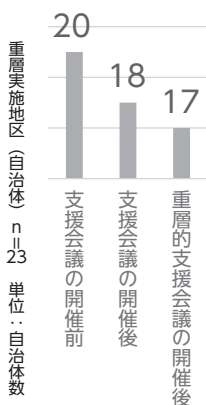
早期発見から関係づくり、つなぎ、
継続まで4つのアウトリーチがある

- * アウトリーチによる継続的支援事業の実施時期は本人同意を得た重層的支援会議の後に限らず、ケースの発見・把握の段階から幅広く取り組まれている。
- * 地域福祉コーディネーターの実践からは、支援の段階ごとに4つの視点でのアウトリーチがある。各地域ではこの4つを組み合わせながら「発見・把握」から「継続的な関わり」まで一連のアウトリーチが展開され、それらの積み重ねは「地域づくり」にもつながっていく。

アウトリーチ等支援事業の具体的な展開プロセス



アウトリーチの実施時期



1

- * 住民の集いの場で相談を受ける
- * 潜在的なニーズを地域住民とのつながりから把握

2

- * 支援拒否、困り感がない方に時間をかけて訪問
- * 関係性をつくりながら、生活の実情を把握

3

- * 連携が必要な機関へ本人と一緒に同行訪問
- * 課題を解きほぐし、関係機関につなげる

4

- * 伴走型支援を継続する
- * 支援の充実を地域づくりに向けて実施

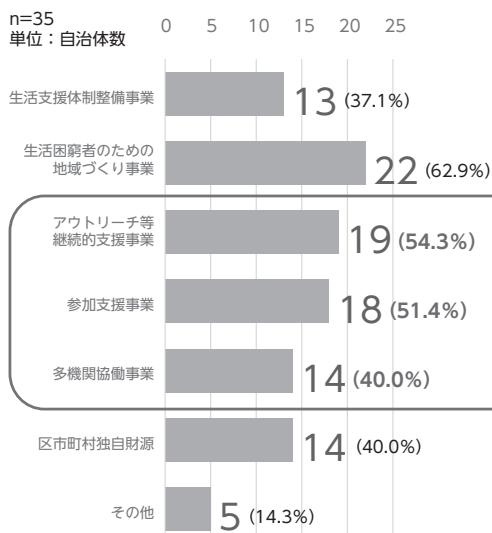
重層実施地区（社協）アンケートの回答内容をもとに作成

10

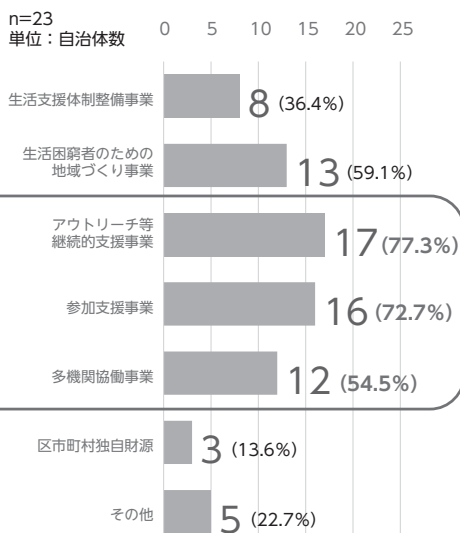
地域福祉コーディネーターの配置財源として 「新たな機能」を活用

- * 重層事業実施地区の配置財源には、「アウトリーチ等継続的支援事業」「参加支援事業」の新たな機能と「生活困窮者のための地域づくり事業」が多く活用されている。
- * 地域福祉コーディネーターや CSW（以下、「地域福祉コーディネーター」）を配置している自治体全体の傾向と比べると、「生活支援体制整備事業」「生活困窮者のための地域づくり事業」の割合は変わらず、新たな機能の3事業で割合が増えている。

地域福祉コーディネーター
の配置財源（配置自治体全体）



地域福祉コーディネーター
の配置財源（重層実施地区）

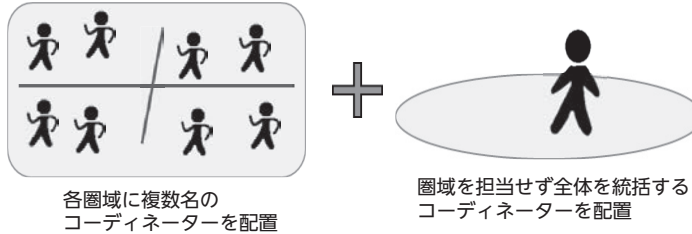


11

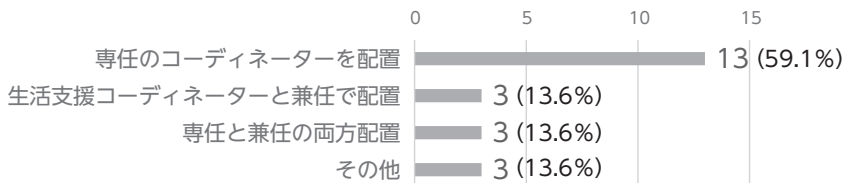
実施地区の半数以上で複数の地域福祉コーディネーターを各圏域に配置

- * 約7割の地区で、地域福祉コーディネーターを専任で配置している。
- * 20地区が地域福祉コーディネーターの担当圏域を設定するとともに、半数以上の地区で複数名を配置している。
- * 約6割の地区で、地区全体を統括する役割をもった地域福祉コーディネーターを配置している。
- * 地域福祉コーディネーターの配置場所は、約7割が「1か所（社協の事務所内）」に配置され、そこから全圏域にアウトリーチ」、約3割が「地域の拠点に常駐」している。

地域福祉コーディネーター配置方法の傾向

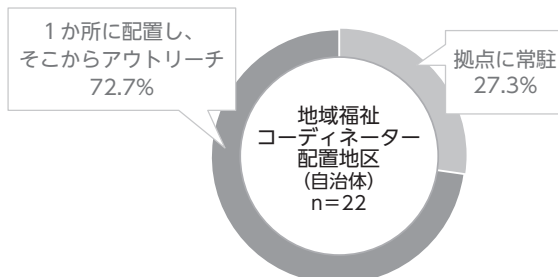


地域福祉コーディネーターと生活支援コーディネーターの関係



コーディネーター配置地区 n=22 単位：自治体数

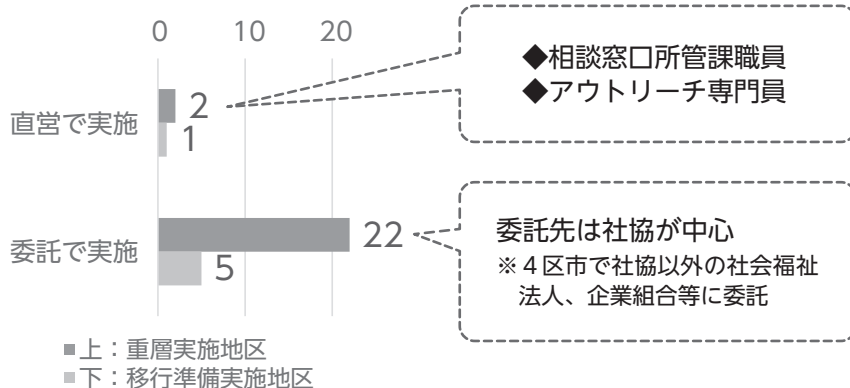
地域福祉コーディネーターの配置場所



12 支援対象者本人と世帯のニーズをとらえた参加支援

- * 本人や世帯のニーズに合った支援メニューが作成され、つなぎ先の居場所等を「利用する」というだけではなく、本人の強みを活かし居場所の「運営側として」参加することもある。
- * 参加や他の参加者との関係性が安定するまでの間、継続的な伴走支援やフォローが実施されている。
- * 既存の社会資源がマッチしない場合には、地域の資源を活かして、新たな社会参加の場が創出されている。

参加支援の実施体制



重層実施地区（自治体）n=23 単位：自治体数
 移行準備実施地区（自治体）n=7 単位：自治体数

つなぎ先・活動内容（主な回答）

《つなぎ先》

- 居場所活動
- 地域住民の活動やボランティア活動
- 他団体の活動
 - 引きこもりの支援者連絡会や老人クラブ
 - 企業や社会福祉法人での活動
- 他制度（生活困窮者就労準備・社会参加支援事業）との連携

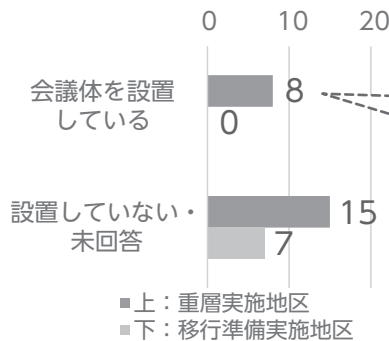
《活動内容》

- 地域のボランティア活動への参加
- 農園での作業や交流

13 新たな資源開発や予防に向けた具体的な取組みの展開

- * 地域づくりに向けて、地域福祉コーディネーターが「地域生活課題」に対応した新たな地域資源の開発やネットワークの構築等を通じて、住民主体による地域住民の関わりを作りながら多様な地域活動が生まれやすい環境づくりを行っている。
- * 既存の事業を活かしつつ、「支援会議」等の会議体を活用した地域づくりの推進が行われている。また、大学や民間企業、地域公益活動を実施する社会福祉法人等の関係機関と連携・協力をしながら、「地域の課題解決力の向上」や「予防」がめざされている。

地域づくりを進めるための推進体制



【具体的な設置状況】

支援会議、地域包括ケア推進会議、重層的支援会議、地域づくり推進会議、地域福祉推進協議会、福祉のまちづくり委員会、生活支援・介護予防協議体など

重層実施地区（自治体） n=23 単位：自治体数
移行準備実施地区（自治体） n=7 単位：自治体数

※移行準備実施地区のうち1自治体は「未回答」

地域における新たな資源開発や課題解決・予防に向けた具体的な取組み状況（主な回答）

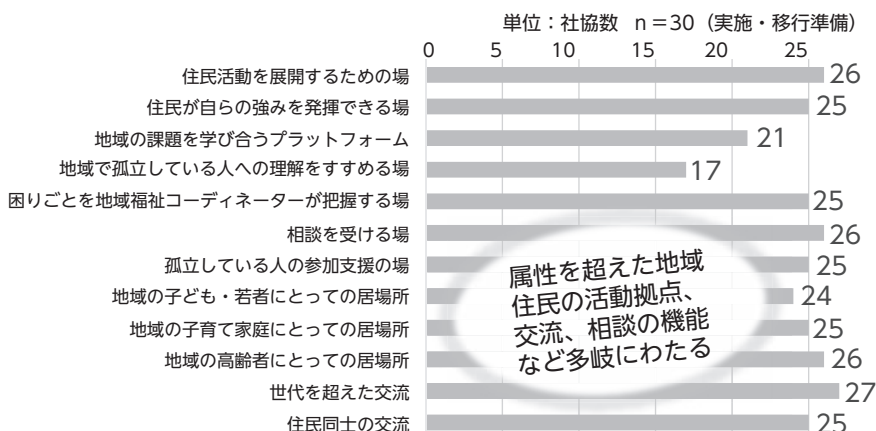
- 地域課題のプロセスを地域住民と経験し、新たなしくみづくりを推進
- 住民主体で地域課題を考える場づくり
- 地域住民が主体的に活動できるしくみづくり
- NPO 団体等が分野を超えて交流
- 大学や民間企業と連携した居場所づくり
- 社会福祉法人等の地域公益活動に地域福祉コーディネーター等が参加
- フォーマルな支援とインフォーマルな支援の組合せによる小地域福祉活動の展開
- 地域課題の理解向上のための講座や情報紙の発行
- ニーズや状態にあった選択肢を増やすための情報収集

14

多世代・多機能型の活動拠点は、
相談から居場所まで多岐にわたる機能

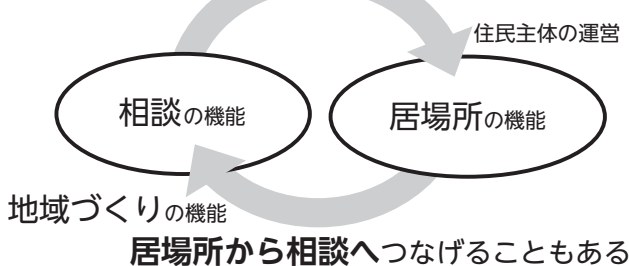
- * 地域福祉コーディネーターが立ち上げや運営に関わっている拠点や居場所が果たしている機能は、属性を超えた地域住民の交流や活動の拠点、相談の場など多岐にわたっている。また、住民同士の理解や地域の課題について学び合う場の機能も期待される。
- * 拠点の開催頻度は、常設以外に週1回や月2回などさまざまで、複数の地域活動団体がその場をシェアする事例も少なくない。常設ではないことが「時間があるときに地域で活動したい」と希望する、就業する高齢者や若者にとっての生活スタイルにも合っている。

拠点や居場所が果たしている機能



多世代・多機能型の活動拠点・居場所

相談から居場所へつなげることもあれば



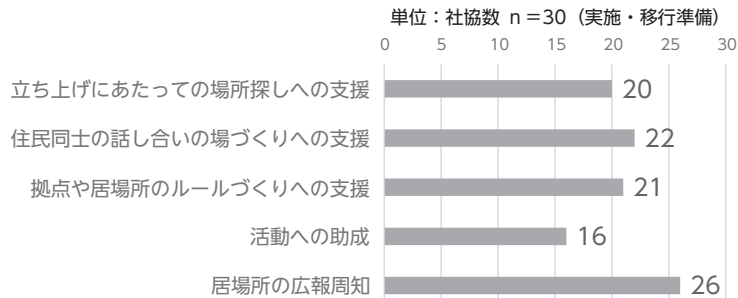
拠点の開催頻度

- * 拠点を毎日開設＝6社協
- * 定期的な開設＝20社協
- ⇒週1回、週2回、週3回、月2回
- など開設の頻度はさまざま

15

身近な圏域にある多世代・多機能型の
工夫を凝らした拠点と居場所

- *実施地区では、住民にとっての身近な地域である各圏域に多世代・多機能型の活動拠点・居場所が整備されている。
- *地域福祉コーディネーターが立ち上げや住民主体の運営に関わりながら、多世代交流、孤立防止、介護予防、相談、生きがいづくりの「場」ができるとともに、単なる場所貸しではなく、インフォーマルな活動と専門職がつながる「場」としても、拠点や居場所が広がっている。

住民が拠点や居場所を運営している場合の
地域福祉コーディネーターの関わり

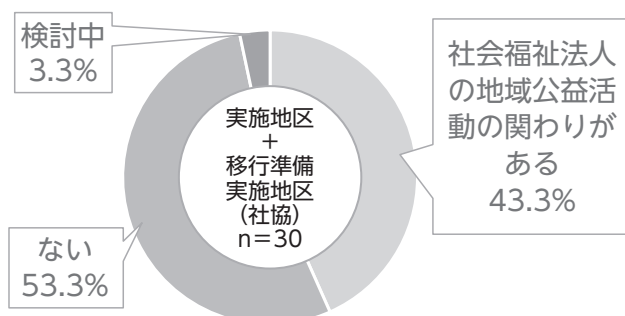
実施地区における活動拠点・居場所

中央区社協	築地交流スペース「ツキチカ!」、多世代交流スペース「はまる一む」、「勝どきデイルーム」
墨田区社協	地域福祉プラットフォーム（ぷらっと）
大田区社協	だんだん子ども食堂、こぶしの家、CS 西蒲田、いずみえん café ほか
世田谷区社協	サロン等の地域支援合い活動団体、地域カフェなど独自の居場所等
渋谷区社協	渋谷区地域共生サポートセンター＜結（ゆい）・しぶや＞
杉並区社協	きずなサロン、まちナカ・コミュニティ西荻みなみ（住民主体の多機能型拠点）
豊島区民社協	区民ひろば（小学校区に1カ所）
江戸川区社協	なごみの家
八王子市社協	はちまるファーム
立川市社協	地域福祉アンテナショップ、サロンなど
三鷹市社協	コミュニティ・センター
青梅市社協	第1サロンひとりの手、グリーンサイドゆるっとお茶会、東6サロンいっぽ居っぽ、野上1丁目もくもく会、師岡3丁目ケセラセラ、西分サロンすみれいる
調布市社協	月1回程度アウトリーチ先として活用
小平市社協	子ども食堂や誰でも食堂、高齢者の居場所としての高齢者交流活動支援事業、ひきこもり家族会
国分寺市社協	「坂の上のひとつ」「にわには」
国立市社協	多世代交流拠点では矢川プラスや生きづらさなどの当事者活動への運営協力
狛江市社協	「ぷらっとなんぶ」「よしこさん家」「野川のえんがわこまち」「杉の子」
多摩市社協	健康つながるひろば“とよよん”運営協力
稲城市社協	ふれあいセンター
西東京市社協	地域の縁側プロジェクト協力団体（28団体）、社協地域活動拠点等（7カ所）

社会福祉法人による地域公益活動の 関わりはまだ半数程度

- *実施地区と移行準備実施地区において、拠点や居場所づくりへの社会福祉法人による地域公益活動の関わりがある自治体は、半数程度にとどまっている。
- *世代や分野を超えた参加支援の場、地域住民のつながりを広げる場の提供に加え、法人が持つ専門性や設備・機能を活かして新たな地域課題に対応するなど、地域公益活動の関わりがさらに期待される。

拠点や居場所への 社会福祉法人の地域公益活動の関わり



拠点や居場所への社会福祉法人の 地域公益活動の関わり（主な回答）

墨田区社協	住民向けの健康推進講座などの実施
目黒区社協	地域住民の活動のコラボ先として社会福祉法人をマッチングしたことがある
大田区社協	施設の空きスペースを活用した地域住民が運営に関わるカフェ
世田谷区社協	活動場所の提供、協議体への参加による地域活動の企画、運営
葛飾区社協	月に1回、法人ネットワーク加入の近隣法人が福祉相談会を実施
立川市社協	打合せスペースの活用、施設での参加支援の取組み
小平市社協	子ども食堂やだれでも食堂の運営
国立市社協	拠点の運営や居場所の周知について関わりがある
多摩市社協	地域住民の居場所の提供 ※健幸つながるひろば“とよよん”
文京区社協	プログラムへの助成金、個アメンバーへの参画
練馬区社協	社会福祉法人等のネットワークにより中間的就労やボランティア受入れ 当の連携、居場所づくりに取り組んでいる
足立区社協	こども食堂やフードパントリー
羽村市社協	市内特養を運営する法人による子ども食堂

17

庁内や関係機関には研修や会議の場で説明。 研修では事例検討が有効

- *事業の理解を深めるために、さまざまな会議等で説明したり、研修を実施するといった取組みが中心となっている。
- *制度を説明するだけでなく、事例検討やワークショップ等を通じて具体的な事例を扱うことは、共通理解を深めるために有効と考えられる。
- *終結したケースのふり返りを関係機関で実施する取組みもみられる。
- *職員向け専用ホームページや「通信」を作成して情報発信に取り組もうとする事例もある。
- *福祉以外の関係機関向けへの周知はこれからの課題となっている。

庁内に周知するための工夫（主な回答）

<研修の実施>

- 事例検討やグループワークを通じた研修
- 共通研修として重層研修を開催
- 新任職員研修の実施
- 全職員を対象とした市民対応研修を検討

<会議体の活用>

- 総合相談窓口の開設前に庁内説明会を実施
- 庁内の包括的な地域福祉ネットワーク会議
- 庁内連携会議で各課への周知を依頼
- ケース終結後のふり返りに支援会議を開催

<情報発信>

- 庁内のグループウェア機能で情報共有
- 職員向けの情報発信（専用HP、○○通信など）を企画

関係機関に周知するための工夫（主な回答）

<研修の実施>

- 相談支援包括化推進員が勉強会で講師
- 重層的支援体制推進会議にてワークショップを実施する際、福祉関係者、福祉以外の関係者へ参加を依頼

<会議体の活用>

- 保健師対象の連絡会を実施
- 民間企業との共創推進（孤独・孤立対策）
- 教育関係者、居住支援、就労支援関係者を重層的支援会議の構成員とする

<情報発信>

- パンフレット作成を企画
- 具体例を用いることで説明を工夫

市民向けには、相談窓口や地域共生社会の意義を伝えていく

- * 市民向けには事業を説明するよりも、相談窓口そのものや地域福祉コーディネーターを中心に周知するなど、市民にわかりやすい説明の工夫に取り組んでいる。
- * 窓口を親しみやすい愛称で知ってもらうなどの工夫に努めている。
- * 民生委員や地域のインフォーマルな活動者にも知ってもらうことが大事であり、早期に支援へつながる予防の視点、参加支援や地域住民の理解から地域づくりを始めるという視点での広報を、いかにわかりやすく行うかが重要となっている。

市民に周知するための工夫（主な回答）

<広報誌等に掲載>

- 総合相談窓口開設にあたり広報
- 総合相談窓口開設のPR動画を作成

<愛称の募集>

- 総合相談窓口の愛称を公募

<シンポジウム等を開催>

- 地域包括ケアシンポジウムを活用
- 市民向け説明会を開催
- 地域共生フォーラムを開催

<周知内容の工夫>

- 地域福祉コーディネーターを周知
- 相談窓口の周知を優先
- 町会や民生児童委員に定期的に説明



19 令和6年度から新たに取り組んでいること

支援会議／重層的支援会議

- ◆事業開始当初から取り組んできた「ひきこもり」に加え、重層的支援会議と支援会議を実施することとなり、より多くのケースの支援が可能となった
- ◆支援会議／重層的支援会議の本格実施

実施体制の強化

- ◆新たな部署も加えながら、相談支援の連携の仕組みづくりや不足している資源・サービスの開発に向けた検討等を行う
- ◆社協本部に1名、地域社協事務所に地区担当をフォローする地域福祉コーディネーターを5名配置
- ◆重層の取組みを拡げることが目的に、地域福祉コーディネーターの拡充を区と協議

出張相談の実施

- ◆空き家、地域活動、地区公会堂等を活用した場所に、総合相談窓口を出張で実施

参加支援事業

- ◆若者サポートセンターを参加支援事業に追加し、こども・若者を対象とした居場所を通じ、本人の状況に応じた情報提供や助言を行うことで適切な支援につなげる

環境整備・広報

- ◆参加支援のためのアセスメント用紙の開発
- ◆ケース入力ソフトの導入
- ◆事業広報の強化

新たな活動拠点の設置

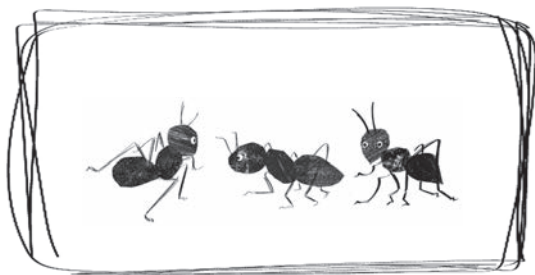
- ◆新規圏域2か所（地域福祉プラットフォーム）の開設と、地域課題の解決に向けた臨時開催の地域福祉プラットフォームの実施

圏域の基盤体制整備

- ◆重層事業の中心となる「はちまるサポート」のうち一部を「基幹型」に位置づけ、担当圏域の基盤整備を進める。地域住民が日常生活において異変などに気づいた際にはちまるサポートに情報提供する「はちまるサポーター」を一部試行から全域での本格実施に移行する

連携強化

- ◆既存団体のつながりづくり。社会教育センターとの連携



「重層的支援体制整備事業による成果・課題」 調査結果の概要

実施のあらまし

◆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、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に本調査を実施した。

◆調査名称

重層的支援体制整備事業による成果・課題

◆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自治体の区市社協《23地区》

◆調査期間

令和6年12月10日～1月14日（36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（23 / 23地区）、社協（23 / 23地区） 回収率：100%

令和6年度 重層的支援体制整備事業 実施地区

中央区、墨田区、目黒区、大田区、世田谷区、渋谷区、中野区、杉並区、豊島区、葛飾区、江戸川区、八王子市、立川市、三鷹市、青梅市、調布市、小平市、国分寺市、国立市、狛江市、多摩市、稲城市、西東京市

※ は令和6年度からの実施、下線は令和5年度からの実施地区（2年目）

包括的支援体制を構築する手段としての 「重層的支援体制整備事業」

包括的な支援体制の整備（社会福祉法106条の3）

市町村は、次に掲げる事業の実施その他の各般の措置を通じ、地域住民等及び支援関係機関による、地域福祉の推進のための相互の協力が円滑に行われ、地域生活課題の解決に資する支援が包括的に提供される体制を整備するよう努めるものとする。

「住民に身近な圏域で」

一 地域福祉に関する活動への地域住民の参加を促す活動を行う者に対する支援、地域住民等が相互に交流を図ることができる拠点の整備、地域住民等に対する研修の実施その他の地域住民等が地域福祉を推進するために必要な環境の整備に関する施策

<指針※に掲げる施策内容>

- 1 地域福祉に関する活動への地域住民の参加を促す活動を行う者に対する支援
- 2 地域住民等が相互に交流を図ることができる拠点の整備
- 3 地域住民等に対する研修の実施
(取組み例)
 - ・ 地域福祉コーディネーター等
 - ・ 多世代・多機能型の拠点
 - ・ 地域における担い手の育成

二 地域住民等が自ら他の地域住民が抱える地域生活課題に関する相談に応じ、必要な情報の提供及び助言を行い、必要に応じて、支援関係機関に対し、協力を求めることができる体制の整備に関する事業

<指針※に掲げる施策内容>

- 1 地域住民の相談を包括的に受けとめる場の整備
- 2 地域住民の相談を包括的に受けとめる場の周知
- 3 地域の関係者等との連携による地域生活課題の早期把握
- 4 地域住民の相談を包括的に受けとめる場のバックアップ体制の構築
(取組み例)
 - ・ アウトリーチを通じた困りごとの把握
 - ・ (分野や対象を限定しない) 福祉何でも相談

「区市町村圏域で」

三 生活困窮者自立支援法第三条第二項に規定する生活困窮者自立相談支援事業を行う者その他の支援関係機関が、地域生活課題を解決するために、相互の有機的な連携の下、その解決に資する支援を一体的かつ計画的に行う体制の整備に関する施策

<指針※に掲げる施策内容>

- 1 地域生活課題を解決するために、有機的な連携
- 2 支援関係機関によるチーム支援
- 3 支援に関する協議及び検討の場
- 4 支援を必要とする者の早期把握
- 5 地域住民等との連携
(取組み例)
 - ・ 多機関協働
 - ・ 新たな地域活動の開発や地域住民の理解促進

※社会福祉法に基づく市町村における包括的な支援体制の整備に関する指針（令和3年3月29日改正 厚生労働省告示）

結果の概要 インデックス

【実施自治体向けアンケート】

I 包括的支援体制の整備に向けた成果・進捗状況

- I 包括的支援体制の整備に向けた成果・進捗状況
- I-1 包括的支援体制の整備に向けた成果・進捗状況
(社会福祉法106条の3 第1号)
- I-2 包括的支援体制の整備に向けた成果・進捗状況
(社会福祉法106条の3 第2号・第3号)

II 重層事業の実施を通じて感じる変化

- II 重層事業の実施を通じて感じる変化

III 重層事業をすすめるうえでの課題

- III 重層事業をすすめるうえでの課題

【実施地区の社協向けアンケート】

IV 重層事業の実施を通じて社協が感じる成果と課題

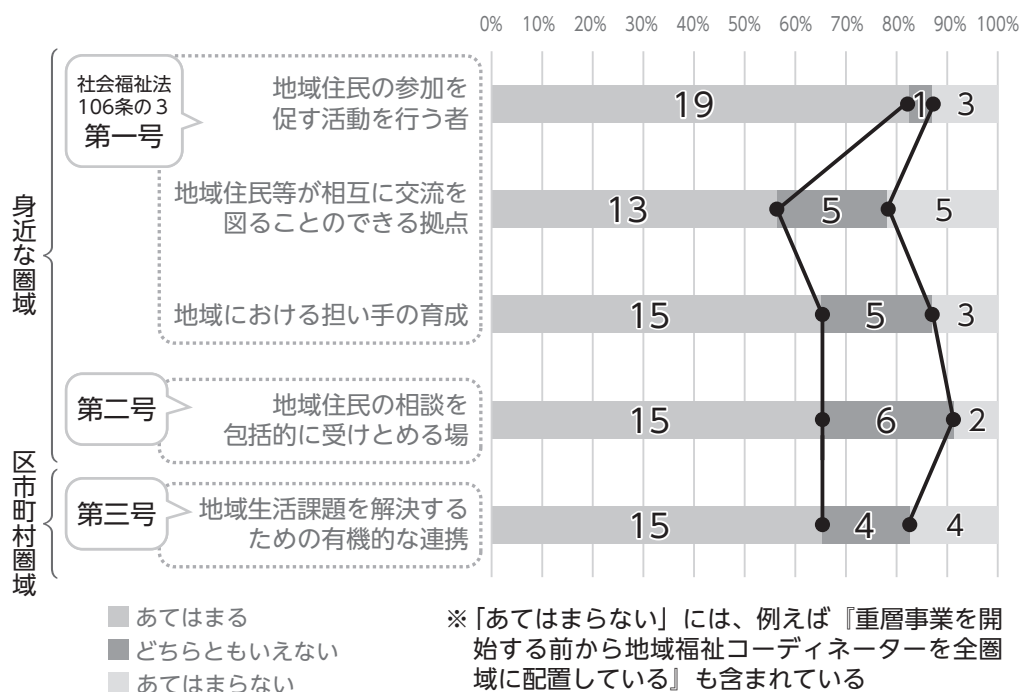
- IV-1 重層事業の実施を通じて社協が感じる成果
- IV-2 重層事業の実施を通じて社協が感じる課題

地域福祉コーディネーターの圏域への配置やアウトリーチによる困りごとの把握等が包括的な支援体制づくりにつながっている

- *いずれの項目も実施自治体の半数以上に成果や進捗がみられ、重層事業を実施することが包括的な支援体制の整備に通じていることがうかがえる。
- *最も整備がすすんでいるのは、「地域住民の参加を促す活動を行う者」(82.6%)になる。重層事業の新たな機能の財源を活用し、身近な圏域ごとに「地域福祉コーディネーター(またはCSW)」が配置されるようになっている。※地域福祉コーディネーターは令和3年度に都内283人だったが、令和6年度には398人まで増えている。
- *「地域住民の相談を包括的に受けとめる場」(65.2%)では、具体的な回答内容に「総合相談窓口の開設」以外に出張相談や既存の相談機関との連携など、さまざまな受けとめの方法が挙げられている。
- *「地域住民等が相互に交流を図ることのできる拠点」(56.5%)は、他の項目に比べると数値が低く、自治体としての拠点整備の必要性が意識されている。

包括的支援体制の整備に向けた成果・進捗状況

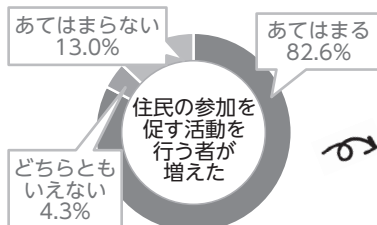
実施自治体：23区市



身近な圏域に地域福祉コーディネーター、 多世代・多機能型拠点を整備

- *「地域住民の参加を促す活動を行う者」では、地域福祉コーディネーターを全圏域に配置することができ、身近な圏域に体制を整えることができたという回答や、さらにすすんで実際に地域住民の活動支援に取り組めていることが挙げられている。
- *「地域住民等が相互に交流を図ることのできる拠点」では、地域福祉コーディネーターが地域住民に働きかけて地域住民による拠点の立ち上げができた、あるいは自治体として拠点を整備するほか、だれでも食堂といった形で多世代が集う場づくりも見られる。
- *「地域の担い手の育成」は、養成講座を通じた地域住民による主体的な活動への支援が挙げられる。

地域住民の参加を 促す活動を行う者



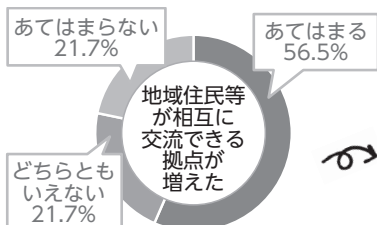
あてはまる (主な回答)

- * 重層事業により地域福祉コーディネーターを増員し、全圏域に配置できた。
- * 地域福祉コーディネーターの体制を強化したことで、地域住民の活動支援に取り組めている。
- * 地域福祉コーディネーター以外にも地域住民の中に参加を促す活動を行う者が増えている。

あてはまらない (主な回答)

- * 重層事業前から配置しており実施にあたって地域福祉コーディネーターは増員していない。
- * 重層事業を開始して総合相談は始めているが、地域福祉コーディネーターはこれから配置する予定。

地域住民等が相互に交流を 図ることのできる拠点



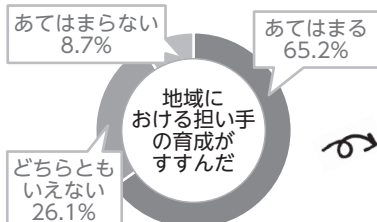
あてはまる (主な回答)

- * 地域福祉コーディネーターが地域に働きかけ、地域住民による空き家を活用した拠点の立ち上げがすすんだ。
- * はちまるサポートを新規に増設した。
- * 世代・属性を超えて住民同士が交流できる多様な地域の居場所の整備に取り組んでいる。
- * だれでも食堂などの居場所が増えた。

あてはまらない (主な回答)

- * 行政としては取り組めていない。
- * 重層実施前から整備しており、実施による変化はない。
- * まずは既存の居場所の活用に取り組んでいる。
- * まだ取り組めていない。

地域における担い手の育成



あてはまる (主な回答)

- * 「ささえあいサポーター養成講座」を開催している。
- * 地域懇談会により担い手の発掘に努めている。
- * 地域福祉ファシリテーター養成講座修了生などが地域活動に取り組んでいる。
- * 地域福祉コーディネーターに協力してくれるほっとネット推進員を育成。

あてはまらない (主な回答)

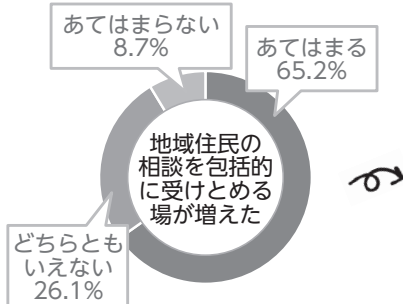
- * 育成以前に地域に担い手が不足している。
- * 行政としては実施できていない。

I-2

総合相談だけでなく、地域に出向き相談を包括的に受けとめている有機的な連携では、専門機関と地域住民の連携がこれから

- *「地域住民の相談を包括的に受けとめる場」では、総合相談窓口を設置するような取組みに限らず、地域福祉コーディネーターが地域の居場所に出向いたり、出張相談を実施するなど、身近な圏域で相談を包括的に受けとめる場づくりが積極的にすすめられている。また、既存の相談機関に対する研修等を通じて相談機関同士の連携を深めることで、受けとめを広げる取組みもみられる。
- *「地域生活課題を解決するための関係機関との有機的な連携」では、支援会議を通じた属性や分野を超えた機関同士の連携、教育分野をはじめとする福祉以外の分野との連携の広がりがみられる。一方、指針にも挙げられる「地域住民との連携」「早期発見」につながるような回答はまだみられず、フォーマルな機関とインフォーマルな活動との連携やプラットフォームづくりが今後の課題として考えられる。

地域住民の相談を包括的に受けとめる場



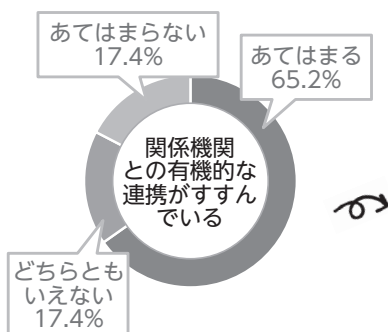
あてはまる (主な回答)

- *多世代交流拠点のコミュニティカフェや福祉相談会で受けとめている。
- *区の実施する研修の事例検討を通じて既存の相談機関の受けとめが広がった。
- *地域福祉コーディネーターが担当エリアで相談会を実施。
- *地域福祉コーディネーターが地域の居場所にアウトリーチ。
- *空き家を活用した拠点で出張相談を実施している。
- *福祉なんでも相談窓口を設置した。

あてはまらない (主な回答)

- *直営の総合相談窓口は1か所なので、身近な圏域に整えているとは言えない。
- *既存の相談窓口が長年取り組んできた対応を変えるのは難しい。

地域生活課題を解決するための関係機関との有機的な連携



あてはまる (主な回答)

- *福祉以外の女性相談、消費相談、教育相談の部署のつながりができた。
- *支援会議を通じて情報共有が増えた。
- *教育分野や医療分野などの分野との有機的な連携がすすんでいると感じる。
- *解決が困難なことがあれば支援会議を開催しようという機運が高まった。
- *エリアごとに情報交換の場を設定している。
- *福祉相談係が主催する支援会議で多機関がケースを検討する場ができています。

あてはまらない (主な回答)

- *地域生活課題の解決に取り組むまでの有機的な連携には至っていない。
- *現状では地域課題を取り上げるに至っていない。
- *重層実施前から連携体制はできているので、実施による変化はない。

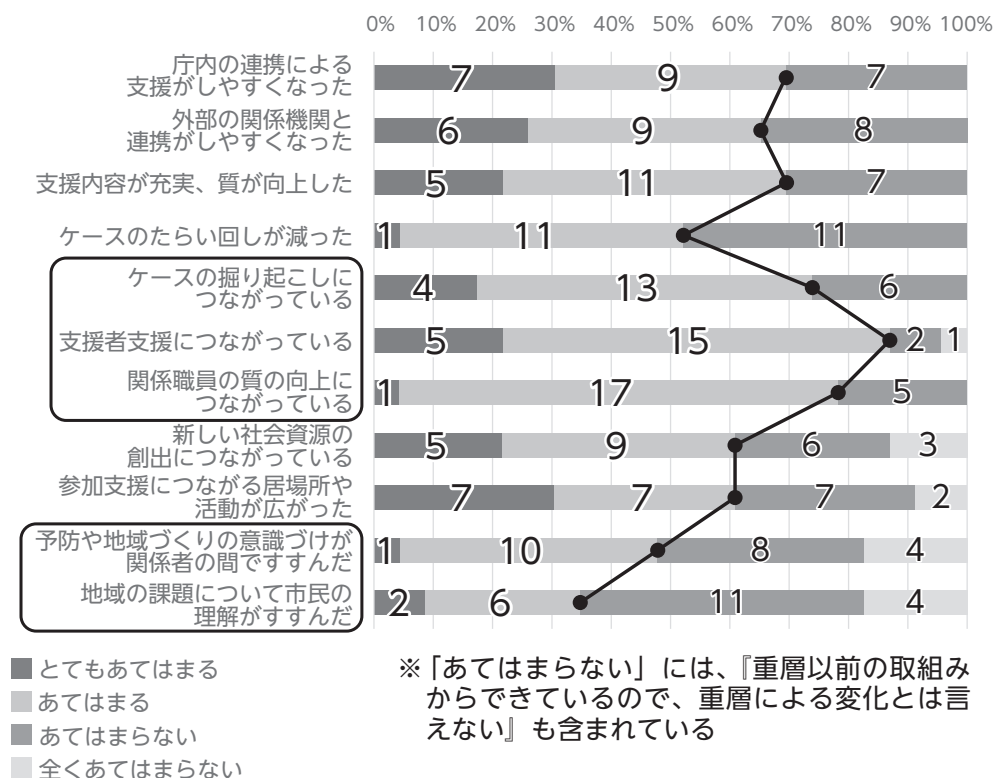
体制整備はすすんだが、 「予防や地域づくり」「市民の理解」はまだ

*実施自治体に尋ねた「重層事業を通じた変化」に挙げた11項目について「とてもあてはまる」「あてはまる」を足すと、「支援者支援につながっている」(86.9%)が9割近くで最も多く、「関係職員の質の向上」(78.2%)、「ケースの掘り起こしにつながっている」(73.9%)と続く。さらに、「支援内容が充実」(69.5%)、「庁内が連携しやすくなった」(69.5%)も7割近い。本人や家族の生活課題を連携して受けとめる体制づくりがすすんだことで、支援者が支援を行いやすい体制になったことがうかがえる。

*一方、「参加支援につながる居場所や活動が広がった」(60.8%)まではある程度すすんだが、「予防や地域づくりの意識がすすんだ」(47.8%)、「地域の課題について市民の理解がすすんだ」(34.8%)という地域づくりの取組みがまだこれからとなっている。

重層的支援体制整備事業の実施を通じて感じる変化

実施自治体：23区市



交付金以外では、制度の理解・周知、人材育成、地域づくりが課題

*一定の成果は得つつも重層事業をさらにすすめていくうえで、項目に挙げたほぼ全てについて半数以上の自治体が今後の課題として捉えている。

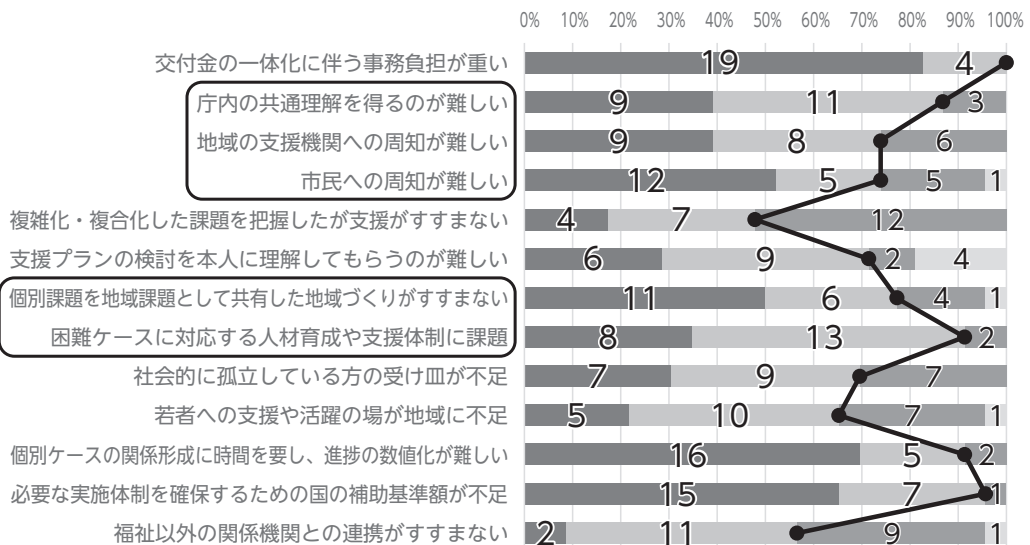
*「交付金の事務負担」(100.0%)、「国の補助基準額が不足」(95.7%)、「個別ケースの進捗の数値化が難しい」(91.3%)という交付金や事業実績報告に関することをほぼ全ての自治体が課題に挙げている。

*交付金関係を除く課題として、「個別ケースに対応する人材育成や支援体制に課題」(91.3%)、「庁内の共通理解を得るのが難しい」(87.0%)、「個別の課題を地域課題として共有した地域づくりがすまない」(77.3%)、「地域の支援機関への周知が難しい」「市民への周知が難しい」(いずれも73.9%)。

*「社会的な孤立の受け皿の不足」(70.0%)、「若者支援が不足」(65.2%)など、把握した支援ニーズに十分に答えきれない状況にあり、資源開発の必要性がうかがえる。

重層的支援体制整備事業をすすめていくうえでの課題

実施自治体：23区市



- とてもあてはまる
- あてはまる
- あてはまらない
- 全くあてはまらない

※上記とは別に「総合相談窓口」に課題は集まるが支援がすまない」という項目についても尋ねたが、「総合相談窓口は設置していない」という自治体もあるため、上の図からは除外した。4自治体が「とてもあてはまる」、3自治体が「あてはまる」と回答。

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。

(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社協の回答割合が高くなっている。こうした項目は年数を経る中でさまざまな工夫や見直しを重ねていくことで成果へとつながっている様子をうかがえる。

(圏域や参加支援などについて、体制の構築がすすんだという実感の表れ)

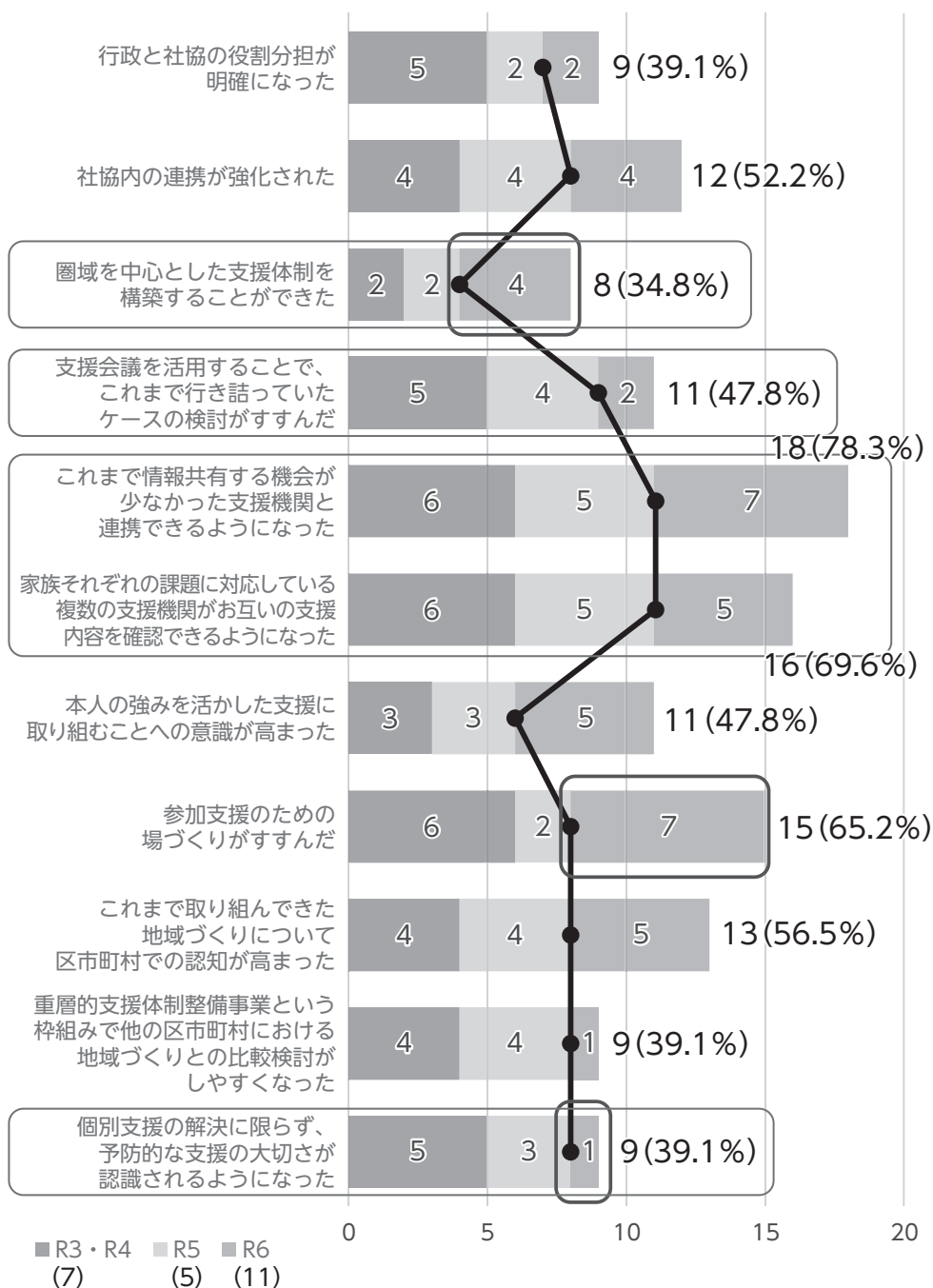
*「圏域を中心とした支援体制を構築することができた」の評価は全体では低い。これは、地域福祉コーディネーターのアウトリーチを通じて課題の把握や居場所の立ち上げなどはすすんでいるものの、広域的に活動する機関(例・テーマ別の課題解決に強いNPO、専門性の高い機関)とも連携し、圏域で完結しない課題の解決もめざされていることが考えられる。なお、令和6年度からの新規実施地区では、「圏域を中心とした支援体制を構築することができた」、「参加支援のための場づくりがすすんだ」について評価する向きもあるが、これらはまずは体制の構築がすすんだという実感が表れたものと考えられる。

(これまでの地域づくりへの認知の高まり)

*個別支援の強化に限らず、「これまで取り組んできた地域づくりについて区市町村内での認知が高まった」(56.5%)という成果は、重層実施前から行ってきたこれまでの取組みの延長として評価されている。

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



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。支援に声を上げられない、支援の必要性に気づいていないような困りごとを発見するには、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)

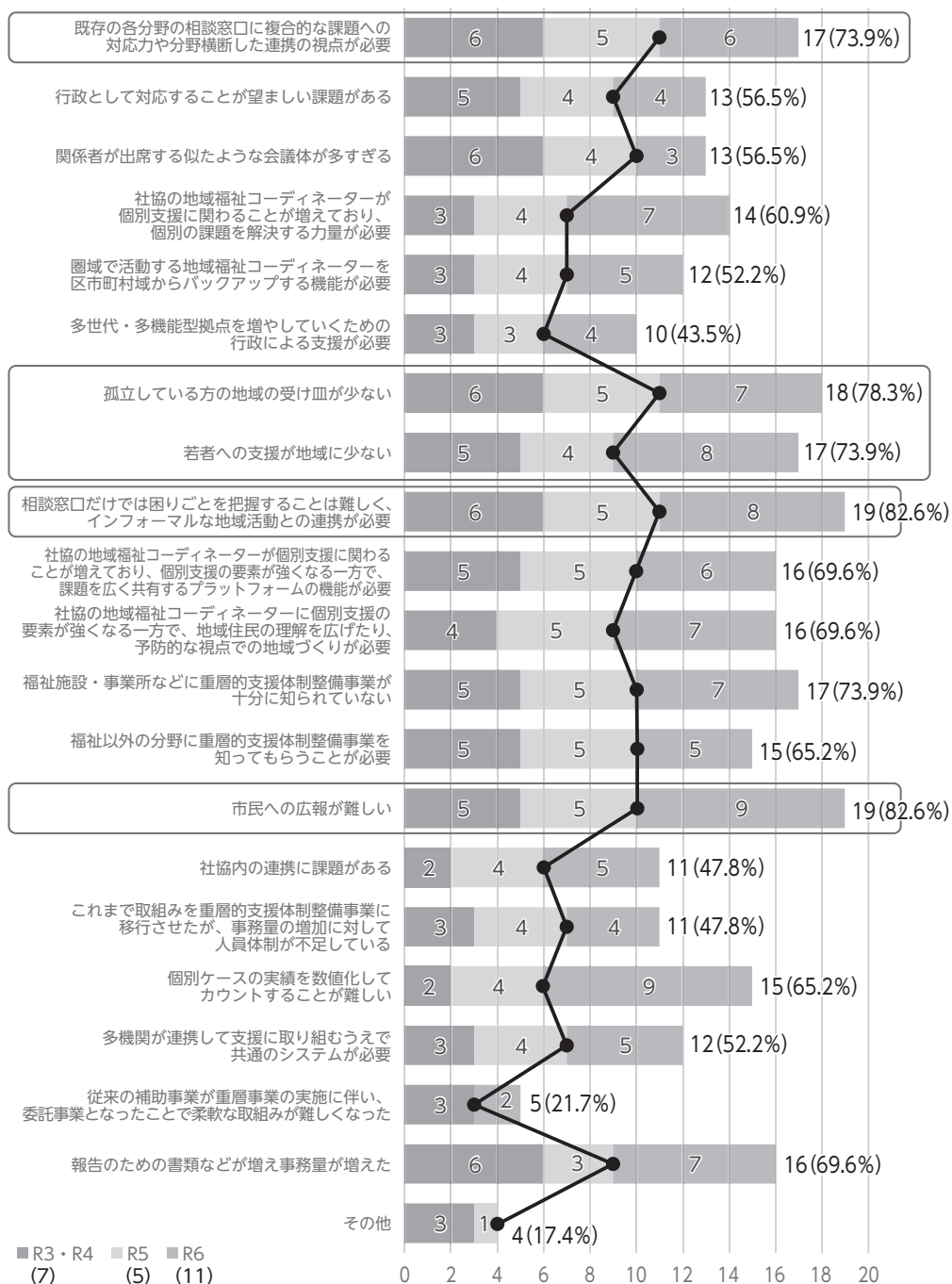
*「市民への広報が難しい」(82.6%)が高い割合となっているだけでなく、「福祉施設・事業所に重層事業が十分に知られていない」(65.2%)も高い割合でみられる。これは令和3～5年度から実施している先行実施地区でも多くの社協が課題と捉えている。相談窓口のある事業所には周知がすすめられているものの、参加支援や地域づくりに福祉施設・事業所をはじめとしたフォーマルな支援機関と取り組んでいくうえでも課題と考えられる。

(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。個別支援の取組みがすすむ一方で、そこから先の社会参加のきっかけとなる地域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。

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



重層的支援体制整備事業 取組み方策検討プロジェクト

1 プロジェクトメンバー

	メンバー	所 属
1	諏 訪 徹	日本大学文理学部社会福祉学科教授
2	熊 田 博 喜	武蔵野大学人間科学部社会福祉学科教授
3	加 山 弾	東洋大学福祉社会デザイン学部社会福祉学科教授
4	小 山 奈 美	中野区社会福祉協議会 経営管理課長
5	山 本 繁 樹	立川市社会福祉協議会 総合相談支援課長

上記メンバーに加え、毎回、ヒアリング先の自治体・社協が参加

2 プロジェクト開催日

	開催日	内 容
1	令和6年 10月25日（金）	中央区へのヒアリング内容の報告と取組み方策の検討 「重層的支援体制整備事業の取組状況に関する状況調査」結果の概要の報告と検討
2	令和6年 12月16日（月）	小平市、杉並区へのヒアリング内容の報告と取組み方策の検討
3	令和7年 1月10日（金）	稲城市、国立市へのヒアリング内容の報告と取組み方策の検討

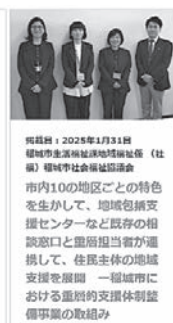
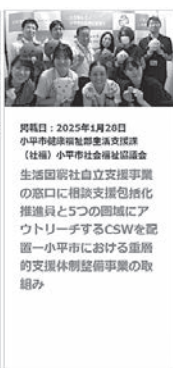
<事務局>

地域福祉部 部 長 森 純一
地域福祉部 地域福祉担当 佐藤新哉、齋藤康人、佐藤春実

重層的支援体制整備事業の取組や調査結果を
『みんなで重層ポータル』に掲載しています
<http://fukushi-portal.tokyo/jyusou>



ポータルサイトを
新規開設！



これまでに発行している『重層的支援体制整備事業実践事例集』はこちらに掲載しています

実践事例集
 ～実践7区市の
 区市町村社協の
 取組みより～



実践事例集 Vol.2
 ～実践5区市の
 区市町村社協の
 取組みより～



東京都社会福祉協議会＞調査・提言 <https://www.tcsw.tvac.or.jp/chosa/index.html>

東京都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 実践事例集 Vol.3

～実施地区の取組みより～

発行日：令和7年3月

発 行：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

〒162-8953 東京都新宿区神楽河岸1-1

TEL：03-3268-7186

FAX：03-3268-7222

