

**地域における
包括的な支援体制構築に向けた実態調査
報告書**

令和3年12月

目次

I 調査概要	1
1 調査の趣旨	1
2 調査設計	1
(1)地域資源調査	1
(2)先進事例調査	1
3 報告書を見る上での注意点	2
II 地域資源調査	3
1 結果概要	3
(1)地域での活動状況	3
(2)複合的な課題の状況	3
(3)複合的な課題対応に向けて必要なこと	5
(4)ヒアリング団体・事業者の特徴	5
2 アンケート調査結果	6
(1)団体・事業者について	6
(2)地域での活動状況	8
(3)地域内の連携状況	12
(4)複合的な課題	16
(5)自由回答	28
3 ヒアリング調査結果	32
(1)サントウン立花 虹の会(墨田区)	32
(2)カウンセリングスペースまてりあ(八王子市)	35
(3)片倉台福祉ネットワーク(八王子市)	38
(4)八王子らむねっと(八王子市)	41
(5)一般社団法人祥鶴(多摩市)	44
(6)とよよん(社会福祉法人楽友会・社会福祉協議会)(多摩市)	47
III 先進事例調査	50
1 結果概要	50
(1)実施までの経緯	50
(2)体制整備を進めての効果	50
(3)地域資源との連携	51
2 自治体別結果	52
(1)墨田区	52
(2)豊島区	56
(3)八王子市	60
(4)多摩市	64
(5)滋賀県東近江市	68
IV 資料編	72

I 調査概要

1 調査の趣旨

8050 世帯やダブルケア、生活困窮者など、複合的な課題や制度の狭間の課題に対応するためには、身近な地域における包括的な支援体制を構築することが必要であることから、今後区市町村への支援の在り方の検討を行うため、包括的な支援体制に係る都内の現状や他県を含めた先進事例について調査を行った。

2 調査設計

(1)地域資源調査

	アンケート調査	ヒアリング調査
対象	以下の区分に沿って、包括的な支援体制の整備が進む墨田区・八王子市・多摩市と協議し、上記 3 区市内の対象団体を選定 ボランティア団体／NPO／サロン／町会・自治会／福祉サービス事業者／その他子供食堂など	左記アンケート調査回答団体・事業者の中から、回答内容を確認しながら日頃の活動の中で複合的な課題に関わる団体・事業者を中心に、所在する自治体・属性が偏らないよう選出
調査期間	8/11～8/25 (8/31 到着分まで集計に反映)	10/11～10/20
調査方法	配布は郵送、回収は郵送及び Web	現地又はオンラインでのヒアリング
実施数	1,429 件	6団体・事業者
回答数・回収率	743 件(郵送 522 件、Web221 件)、52%	

(2)先進事例調査

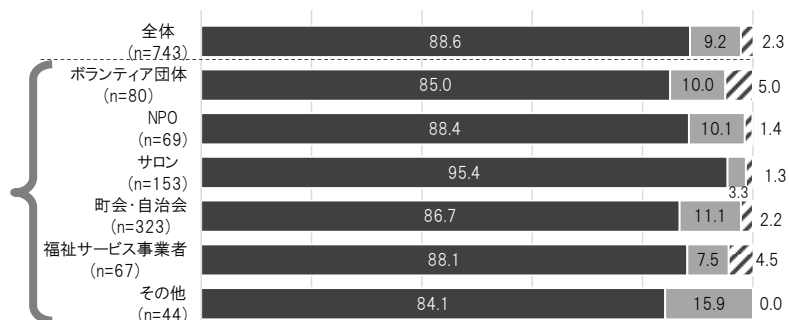
	ヒアリング調査
対象	都内区市町村における包括的な支援体制整備の参考とするため、重層的支援体制整備事業及び移行準備事業を実施している自治体の中から、人口規模・人口密度に留意し、墨田区・豊島区・八王子市・多摩市を選出。 また、他県における特徴的な取組として滋賀県東近江市を選出した。
調査期間	9/9～10/28
調査方法	オンラインでのヒアリング
実施数	5自治体

3 報告書を見る上での注意点

- ① 図表中の「n (number of case)」は、その設問の回答者数を表している。
- ② 単純集計の結果は小数点第2位を四捨五入して小数点第1位までを示している。そのため、単数回答（複数の選択肢から1つの選択肢を選ぶ方式）であっても合計が100.0%にならない場合がある。
- ③ 団体・事業者区分別のクロス集計では、「不明・無回答」だった方を表示していない。一方、「全体」の行では、「不明・無回答」だった方の回答を含めているため、団体・事業者区分別の合計とは一致しない。これは、その他のクロス集計（設問と設問をかけ合わせているもの）についても同様となっている。

グラフ例)

団体・事業者区分別の「不明・無回答」は表示していないため、合計しても743件にはならない



- ④ 各自治体、団体・事業者のヒアリング内容については、それぞれヒアリングを行った時点の情報となっている。

Ⅱ 地域資源調査

1 結果概要

(1) 地域での活動状況



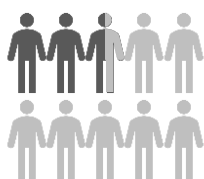
日頃から他団体と連携している団体は約 90%
活動協力・場所借り・
情報共有・イベント参加
など



複数団体で協議をする場への参加は約 50%
町会・自治会、福祉サービス事業者では約 60%と多い

- 各団体・事業者が取り組んでいる地域活動としては、「情報共有・情報交換」「見守り・声掛け」、「相談」「イベント」「生活支援」などが挙げられる。
- 約 90%の団体・事業者は、日頃の活動の中で、活動協力・場所借り・情報共有・イベント参加など地域の他団体等と連携している。
- 地域の中で複数の団体が協議をする場に参加しているのは約 50%。町会・自治会と福祉サービス事業者では約 60%と多い一方、ボランティア団体とサロンでは約 45%と少ない。
- 全体の約 55%は、活動の中で困りごとの相談を受けることがある。中でも福祉サービス事業者では約 65%と多いが、サロンでは約 50%と少ない。

(2) 複合的な課題の状況



複合的な課題があると回答した団体は約 25%
NPO・福祉サービス事業者で多い。相談を受ける層では 55%以上。

- 地域で活動する中で複合的な課題を抱えているようなケースがあると回答したのは全体の約 25%。中でも NPO では約 30%、福祉サービス事業者では約 45%と多い。
- 活動の中で困りごとの相談を受けることの有無別にみると、相談を受けている団体・事業者のうち約 55%は「複合的な課題がある」と回答。
- 年間件数・年間対応件数ともに「4件以下」が約 45%で最も多い。ボランティア団体と NPO では年間件数は「5件以上」が 55%以上、年間対応件数は「10件以上」が 20%以上と多い。

- 複合的な課題としては 8050 世帯やゴミ屋敷が多く見られるほか、ダブルケアや貧困に関するものなどが挙げられている。
- 複合的な課題への対応は、行政や関係機関等につなぐことが多いが、傾聴や見守りを続けるなど、地域の団体自ら対応しているケースも見受けられる。
- ヒアリング調査から見える、複合的な課題に気付く・つながる上でのケースと、対応する上でのケースは以下のとおり。



複合的な課題に気付く・つながるケース



地域のつながりの中で気付く・相談がある

元々面識があった人から直接相談が入ったり、近所の人づてで心配な家庭の情報が入ったり、見守りをする中で気付くなど、地域のつながりの中で自然と発見される。



居場所の活動の中で気付く

テーマ別の活動や地域の居場所の活動の中や、参加者と打ち解ける中で、直接相談されたり気付いたりする。



「相談できる場」を趣旨とした団体に連絡

課題を抱える家族会やカウンセリングを行う団体など、「相談できる場」として周知をしている団体に、参加をしたり直接連絡をしたりすることでつながる。



対応のケース



行政や関係機関へつなぐ

話を聞いた上で、行政や社会福祉協議会、地域包括支援センター等の関係機関に相談に行くよう促したり、橋渡しをして、つなぐ役割を担っている。



つなぐ際同行する、つながり続ける

関係機関等につなぐ際に同行をしたり、つないだ後も継続的に連絡を取り続けるなど、関係機関とともに対応する。



地域で継続的に関わる

食事を渡す、ゴミを撤去するなどの一時的な支援の他に、1年以上長引くケースでは、見守りや声かけ、傾聴などを通じ、地域の中で継続的に関わっている。

(3)複合的な課題対応に向けて必要なこと



約 60%の団体が複合的課題解決のために連携が必要と回答

特に複合的課題が多くある NPO・福祉サービス事業者が多い

- 複合的な課題解決のために他団体・機関との連携が「必要だと思う」割合は約 60%。特に NPO・福祉サービス事業者では「必要だと思う」割合が高く、その背景として複合的な課題が「ある」と回答した団体・事業者では約 95%が連携の必要性が「ある」と回答している。
- 複合的な課題解決に向けて必要なこととして「行政との連携」や「相談の体制」、「支援を必要とする人の情報交換・情報発信」や「支援を必要とする人を中心とした多様な連携」「地域の中で気付く仕組み」などが多い。
- ヒアリング調査では、困っている人やつなぐ役割を持った団体が、どこに相談すればよいか明確になること、また家族を丸ごとサポートできる体制といった相談関係の回答が多い。その他、地域の中での孤立を防ぎ困っている人に気付く仕組みづくりや、地域の相談機能を担う団体への支援、地域の団体と行政の連携強化などの意見も挙げられた。

(4)ヒアリング団体・事業者の特徴

地縁型で長く関わる

サントウン立花虹の会(墨田区)／片倉台福祉ネットワーク(八王子市)

- 団体の代表者が民生委員・児童委員や町会・自治会などの役割を複数担いながら団体活動にも参加していることで、地域内の困りごとに気付きやすい体制となっている。
- ゴミ屋敷状態のゴミを行政とともに片付ける、相談に行くのに付き添うといった実際の支援も行う。また、見守りなどを数年単位で関わり続けることも多く、関係機関との結びつきが強くある。

居場所としてつないでいく

一般社団法人祥鶴(多摩市)／とよよん(多摩市)

- 目的型・地縁型とタイプはそれぞれだが、「居場所」として集まってきた人の中から困りごとに気付いたり、相談を受けたりする。
- 必要に応じて関係機関へとつなぐ。また、居場所の他に福祉サービス事業者としての顔もあり、連携をしやすい体制も整っている。

地域の相談先として機能

カウンセリングスペースまでりあ(八王子市)／八王子らむねっと(八王子市)

- ピアカウンセリングに当たる家族会や、カウンセリングを行う団体など、「相談を行う場」として活動している団体には、チラシや知人の紹介などから困りごとの相談が入ってくる。
- 話を丁寧に聞いた上で必要な機関につないだり、相談の同行を行っているが、複合的な課題ゆえにどこに相談すればよいか分からない場合があるという課題もある。

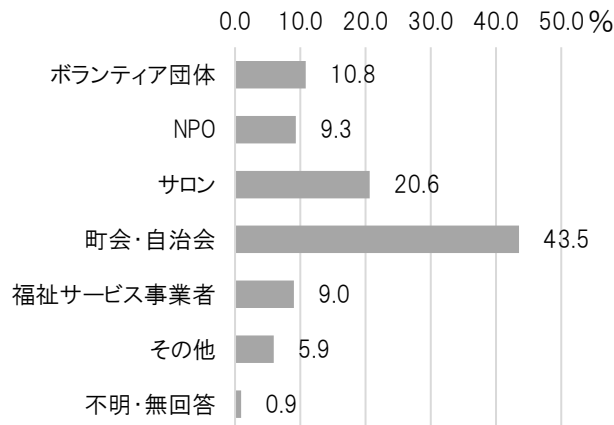
2 アンケート調査結果

(1) 団体・事業者について

① 回答があった団体・事業者の基本情報

「町会・自治会」からの回答が43.5%と最も多く、次いで「サロン」が20.6%、「ボランティア団体」が10.8%となっている。

■ 問1⑤ 回答団体・事業者区分(n=743) 【単純集計】

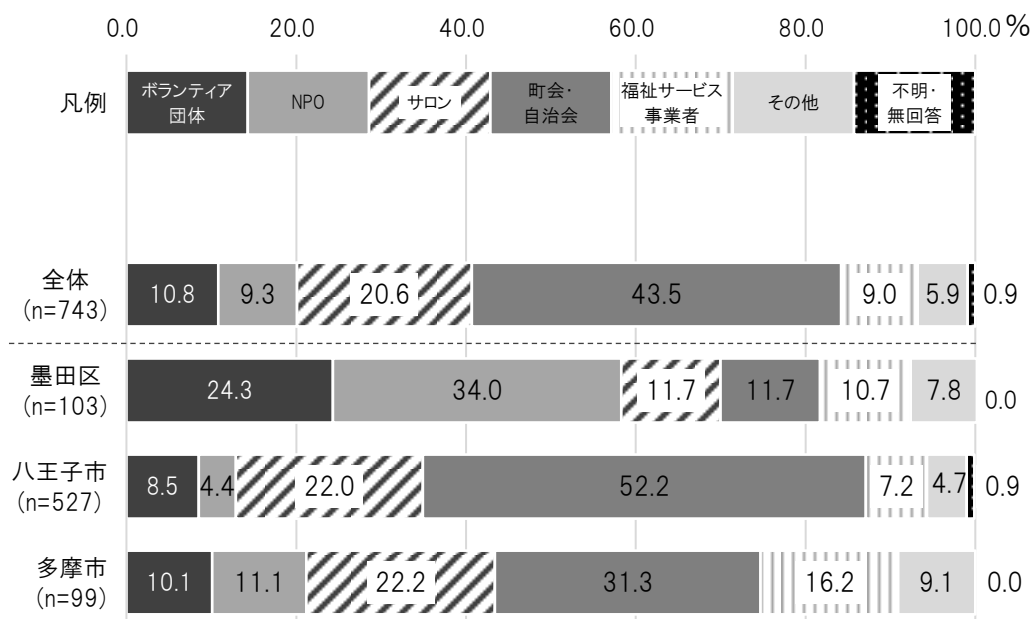


自治体別に見ると、墨田区では「NPO」が34.0%と最も多く、次いで「ボランティア団体」が24.3%となっている。

八王子市では「町会・自治会」が52.2%と最も多く、次いで「サロン」が22.0%となっている。

多摩市では「町会・自治会」が31.3%と最も多く、次いで「サロン」が22.2%となっている。

■ 問1⑤ 自治体別回答団体・事業者区分 【自治体別クロス集計】



活動年数は、サロンやボランティア団体では「9年以下」が多く、町会・自治会や福祉サービス事業者では「30年以上」が多い。

■問 1③ 活動年数【団体・事業者区分別クロス集計】

単位:%	n	9年以下	10～19年	20～29年	30年以上	不明・無回答
全体	743	28.8	20.3	12.9	28.7	9.3
ボランティア団体	80	42.5	21.3	17.5	10.0	8.8
NPO	69	34.8	31.9	21.7	8.7	2.9
サロン	153	52.9	30.1	7.8	0.7	8.5
町会・自治会	323	14.9	12.4	13.6	47.1	12.1
福祉サービス事業者	67	19.4	25.4	10.4	43.3	1.5
その他	44	29.5	20.5	6.8	34.1	9.1

構成人数は、ボランティア団体、NPO、サロンでは「29人以下」が半数以上であるのに対し、町会・自治会では「100人以上」が半数以上と多い。

■問 1④ 構成人数【団体・事業者区分別クロス集計】

単位:%	n	9人以下	10～29人	30～49人	50～99人	100人以上	不明・無回答
全体	743	12.2	30.3	10.2	11.3	31.4	4.6
ボランティア団体	80	16.3	46.3	17.5	7.5	8.8	3.8
NPO	69	26.1	33.3	10.1	14.5	11.6	4.3
サロン	153	25.5	58.8	8.5	3.9	0.7	2.6
町会・自治会	323	3.4	13.3	7.4	12.4	58.2	5.3
福祉サービス事業者	67	6.0	23.9	19.4	19.4	28.4	3.0
その他	44	13.6	31.8	11.4	18.2	18.2	6.8

② 普段の活動内容

普段の活動内容について、自由記述の回答を分類すると、「交流」や「イベント」は、福祉サービス事業者以外全ての区分で約16%～約40%程度の回答がある。

■問 1⑥ 普段の活動内容【団体・事業者区分別 自由記述】

単位:件、%	n	見守り	交流	イベント	サロン	ボランティア活動	会議	清掃
ボランティア団体	78	7 9.0%	13 16.7%	22 28.2%	14 17.9%	33 42.3%	3 3.8%	3 3.8%
NPO	67	0 0.0%	11 16.4%	15 22.4%	1 1.5%	3 4.5%	0 0.0%	0 0.0%
サロン	149	8 5.4%	38 25.5%	56 37.6%	117 78.5%	0 0.0%	2 1.3%	2 1.3%
町会・自治会	288	27 9.4%	93 32.3%	123 42.7%	7 2.4%	3 1.0%	15 5.2%	102 35.4%
福祉サービス事業者	61	0 0.0%	0 0.0%	2 3.3%	0 0.0%	0 0.0%	1 1.6%	0 0.0%

	健康	防犯・交通安全	防災	町会・自治会活動	学習支援・食堂	生活支援	福祉サービス	その他
ボランティア団体	14 17.9%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	14 17.9%	13 16.7%	1 1.3%	9 11.5%
NPO	5 7.5%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	4 6.0%	10 14.9%	13 19.4%	36 53.7%
サロン	98 65.8%	2 1.3%	2 1.3%	0 0.0%	0 0.0%	2 1.3%	0 0.0%	5 3.4%
町会・自治会	21 7.3%	129 44.8%	124 43.1%	264 91.7%	0 0.0%	2 0.7%	0 0.0%	4 1.4%
福祉サービス事業者	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 3.3%	1 1.6%	58 95.1%	1 1.6%

※自由記述を分類するに当たっては、複数にわたる意見を複数の項目に割り振っているため、件数の合計はnの回答者数を超える場合がある。以下、自由記述において同様。

(2)地域での活動状況

①地域で困りごとを抱える方への対応として取り組んでいる地域活動

地域で困りごとを抱える方への対応として取り組んでいる地域活動について自由記述の回答を分類すると、ボランティア団体やサロン、町会・自治会では「情報共有・情報交換」が多い。

また、ボランティア団体では「生活支援」や「清掃」が他の区分に比べ多いほか、福祉サービス事業者では「相談」や「子育て支援・学習支援」が特に多くなっている。

■問2 地域で困りごとを抱える方への対応として取り組んでいる地域活動

【団体・事業者区分別 自由記述】

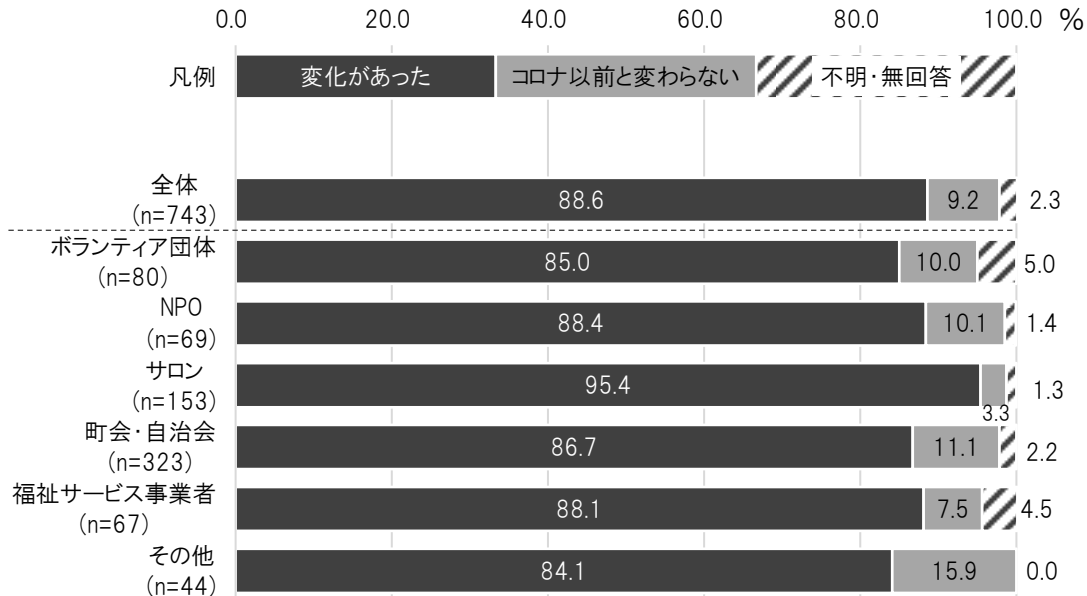
単位:件、%	n	交流		イベント		見守り・声掛け		健康		相談		情報共有・情報交換	
		件	%	件	%	件	%	件	%	件	%	件	%
ボランティア団体	44	3	6.8%	2	4.5%	11	25.0%	0	0.0%	4	9.1%	16	36.4%
NPO	43	5	11.6%	9	20.9%	2	4.7%	3	7.0%	6	14.0%	8	18.6%
サロン	99	13	13.1%	3	3.0%	27	27.3%	5	5.1%	16	16.2%	48	48.5%
町会・自治会	196	6	3.1%	9	4.6%	31	15.8%	2	1.0%	27	13.8%	96	49.0%
福祉サービス事業者	50	2	4.0%	6	12.0%	3	6.0%	0	0.0%	13	26.0%	8	16.0%

	会議		清掃		防犯・交通安全		生活支援		子育て支援・学習支援		その他	
	件	%	件	%	件	%	件	%	件	%	件	%
ボランティア団体	1	2.3%	7	15.9%	0	0.0%	17	38.6%	6	13.6%	4	9.1%
NPO	4	9.3%	3	7.0%	0	0.0%	5	11.6%	4	9.3%	8	18.6%
サロン	0	0.0%	3	3.0%	0	0.0%	10	10.1%	0	0.0%	6	6.1%
町会・自治会	15	7.7%	9	4.6%	20	10.2%	20	10.2%	1	0.5%	25	12.8%
福祉サービス事業者	2	4.0%	1	2.0%	0	0.0%	6	12.0%	22	44.0%	7	14.0%

②新型コロナウイルスの影響

新型コロナウイルスの影響で地域活動の状況に「変化があった」と回答した団体・事業者は88.6%となっている。内訳を見ると、特にサロンでは95.4%と多い。

■問3 新型コロナウイルスの地域活動への影響【団体・事業者区分別クロス集計】



新型コロナウイルスの影響について自由記述の回答を分類すると、具体的な影響の内容としては、いずれも「活動中止」が大半を占めるほか、ボランティア団体やサロンでは「活動場所がない」も他に比べ多い。

また、対象者からの声としては特にサロンからの意見が多く「早く再開してほしいとの声」「感染への恐れの声」「健康面の懸念」などが挙がっている。

■問4 新型コロナウイルスの影響【団体・事業者区分別 自由記述】

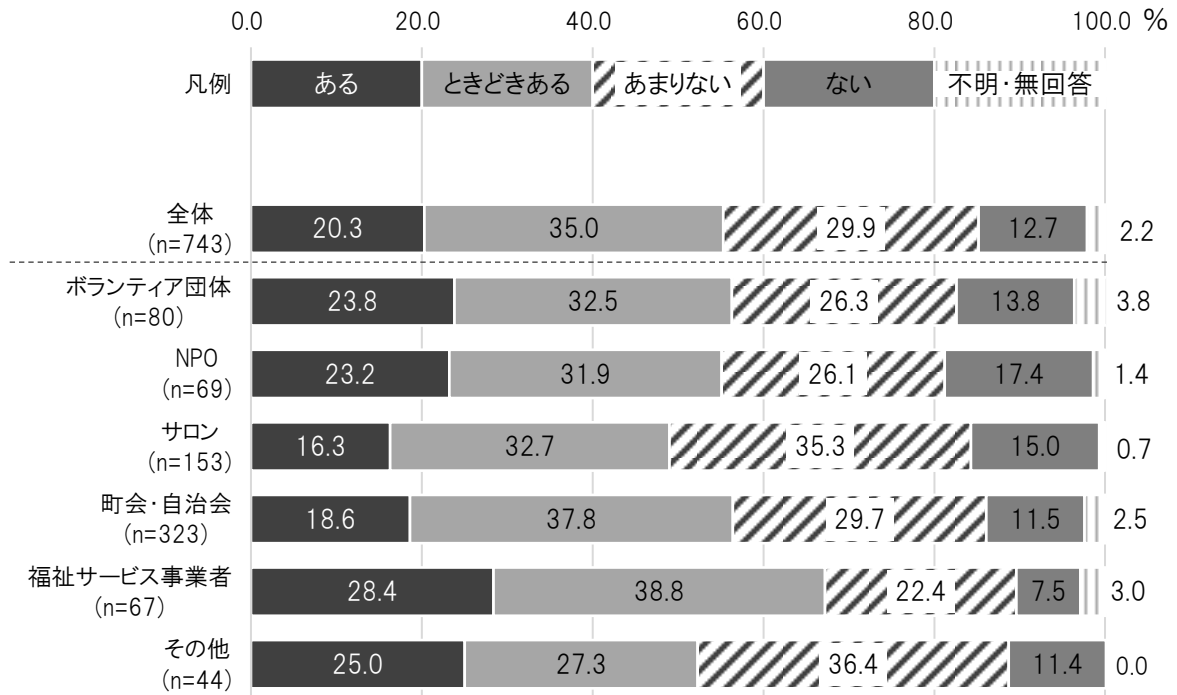
単位: 件、%	n	具体的な内容							
		活動中止		活動縮小		活動場所がない		開催方法の変更	
ボランティア団体	63	45	71.4%	10	15.9%	4	6.3%	20	31.7%
NPO	53	35	66.0%	13	24.5%	0	0.0%	11	20.8%
サロン	145	88	60.7%	34	23.4%	17	11.7%	32	22.1%
町会・自治会	268	218	81.3%	49	18.3%	9	3.4%	53	19.8%
福祉サービス事業者	50	26	52.0%	16	32.0%	2	4.0%	10	20.0%

	対象者からの声							
	早く再開してほしいとの声		感染への恐れの声		健康面の懸念		孤立の懸念	
ボランティア団体	5	7.9%	4	6.3%	2	3.2%	5	7.9%
NPO	2	3.8%	4	7.5%	3	5.7%	2	3.8%
サロン	23	15.9%	17	11.7%	26	17.9%	11	7.6%
町会・自治会	6	2.2%	12	4.5%	16	6.0%	9	3.4%
福祉サービス事業者	0	0.0%	0	0.0%	3	6.0%	1	2.0%

③地域で相談を受ける機会

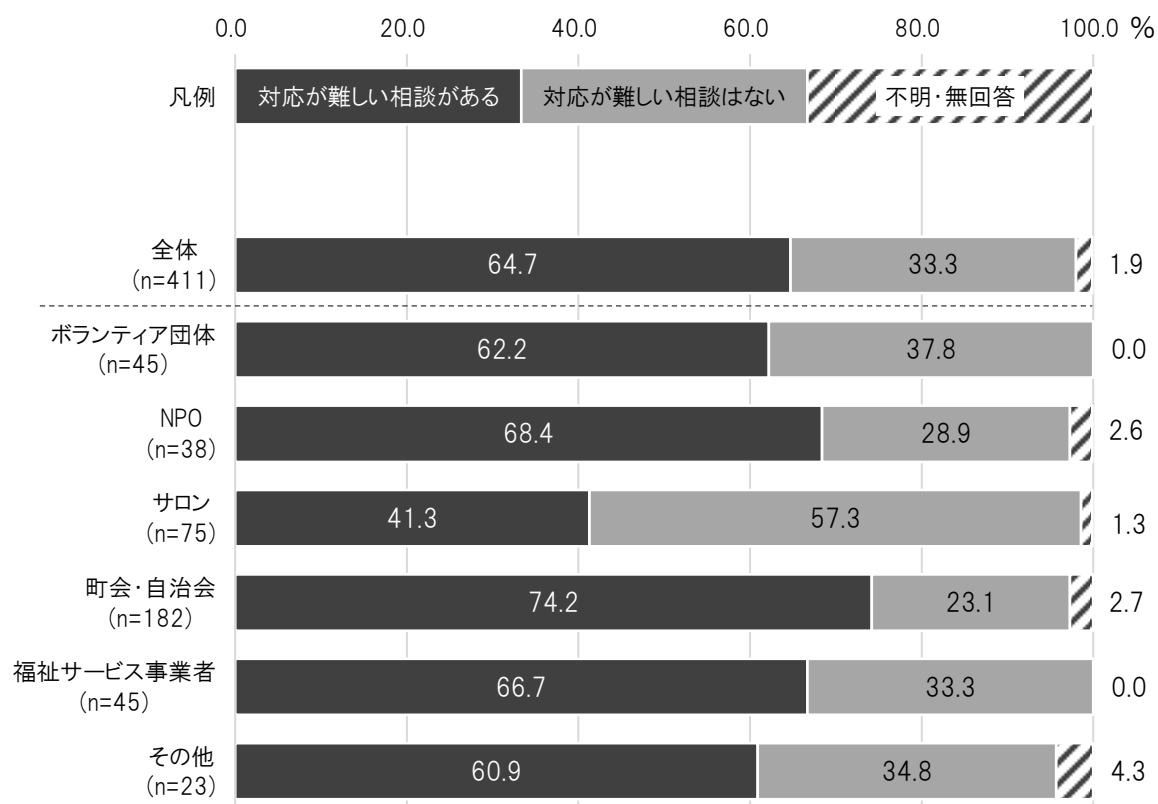
活動の中で受ける困りごとの相談が「ある」「ときどきある」を合わせると約55%で、内訳を見ると福祉サービス事業者では特に多く、サロンでは50%未満と他の区分に比べ少なくなっている。

■問5 活動の中で受ける困りごと相談の有無【団体・事業者区別クロス集計】



相談を受けている場合に、団体内・事業者内では「対応が難しい相談がある」割合は、町会・自治会では74.2%と特に多い。一方、サロンについては41.3%と最も少ない。

■問6 団体内・事業者内では対応が難しい相談の有無 【団体・事業者区分別クロス集計】



(3)地域内の連携状況

①連携・協力状況

団体・事業者区分ごとの、交流や連携・協力関係がある団体や機関等は以下のとおりで、「特に関係はない」はNPOを除く全ての区分で10%未満であり、いずれの団体・事業者も日頃の活動において相互に交流している様子が伺える。

■問1⑦ 交流や連携・協力関係がある団体や機関等【団体・事業者区分別クロス集計】

単位:%	n	町会・自治会	民生委員・児童委員	ボランティア団体	NPO	サロン	地区社協	社会福祉協議会
全体	743	67.6	45.9	26.6	16.3	18.0	36.3	61.2
ボランティア団体	80	42.5	26.3	43.8	20.0	13.8	30.0	63.7
NPO	69	39.1	13.0	47.8	62.3	8.7	17.4	49.3
サロン	153	62.7	43.8	21.6	0.0	39.9	39.9	75.2
町会・自治会	323	83.9	59.1	18.0	7.4	12.1	40.2	60.1
福祉サービス事業者	67	71.6	52.2	40.3	32.8	13.4	46.3	64.2
その他	44	50.0	31.8	25.0	36.4	11.4	22.7	38.6

	福祉サービス事業者	商店会	企業	診療所・病院	警察	その他	特に関係はない	不明・無回答
全体	23.7	10.4	11.4	16.6	30.3	30.3	3.1	1.3
ボランティア団体	30.0	6.3	11.3	16.3	5.0	37.5	2.5	1.3
NPO	34.8	21.7	36.2	33.3	4.3	34.8	10.1	0.0
サロン	13.1	0.0	3.3	8.5	15.7	33.3	1.3	0.7
町会・自治会	15.5	12.4	8.7	8.4	51.7	25.4	3.1	1.9
福祉サービス事業者	65.7	13.4	17.9	58.2	28.4	26.9	0.0	1.5
その他	31.8	18.2	13.6	18.2	15.9	43.2	4.5	0.0

※その他自由記述の概要

ボランティア団体	行政、図書館、地域包括支援センター、生協、フードバンク など
NPO	行政、大学、小中学校 など
サロン	行政、地域包括支援センター、子供家庭支援センター、管理組合、消防署 など
町会・自治会	行政、地域包括支援センター、管理組合、消防署、防犯協会、交通安全協会、青少年対策地区委員会、大学、小中学校 など
福祉サービス事業者	行政、子供家庭支援センター、大学、小中学校 など

団体・事業者区別にそれぞれ上位3位までの回答の連携先について、自由記述の回答を分類すると、ボランティア団体・NPO・サロンでは、町会・自治会との連携の際には「場所借り」や「イベント参加」が特に多いが、町会・自治会同士の連携の際は「イベント実施」や「防災」なども挙げられる。

また、社会福祉協議会は連携先により内容が異なり、ボランティア団体では「イベント参加」や「場所借り」、NPOでは「情報共有」や「会議」、サロンでは「相談」や「補助金」、「活動サポート」、町会・自治会では「活動協力」、福祉サービス事業者では「ボランティア受け入れ」と多様。

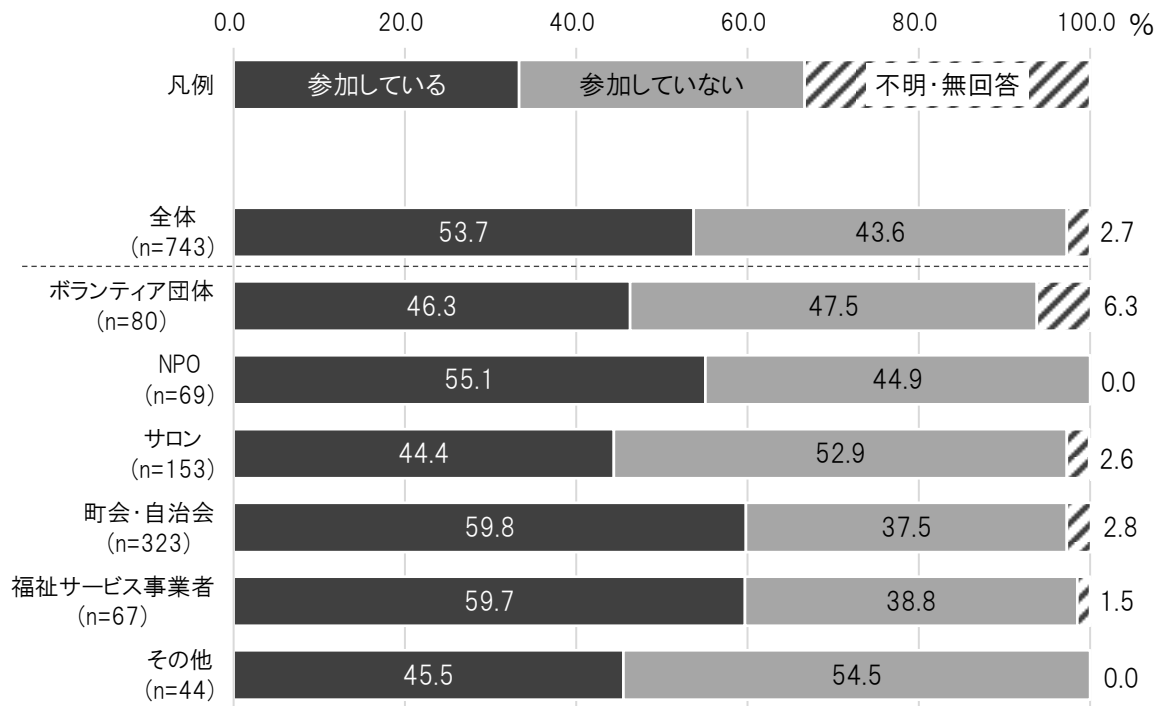
■問1⑧ 具体的な内容【団体・事業者区別 問1⑦上位3回答の主な内容】

	問1⑦ 1位回答	問1⑦ 2位回答	問1⑦ 3位回答
ボランティア団体	社会福祉協議会 活動協力 イベント参加 情報共有 場所借り 等	ボランティア団体 活動協力 情報交換 イベント参加 等	町会・自治会 場所借り 活動協力 情報共有 イベント参加 等
NPO	社会福祉協議会 活動協力 情報共有 会議 等	ボランティア団体 活動協力 イベントへの参加 情報共有 等	町会・自治会 場所借り イベント参加 活動協力 情報共有 等
サロン	社会福祉協議会 相談 補助金 活動サポート 情報共有 等	町会・自治会 場所借り イベント参加 活動協力 情報共有 等	民生委員・児童委員 活動協力 相談 イベント実施 等
町会・自治会	町会・自治会 イベント実施 活動協力 防災 情報共有 等	社会福祉協議会 活動協力 等	民生委員・児童委員 活動協力 情報共有 等
福祉サービス事業者	町会・自治会 イベント実施 情報共有 防災 等	福祉サービス事業者 情報共有 等	社会福祉協議会 ボランティア受け入れ 情報共有 等

②地域課題や解決策の検討を協議する場への参加状況

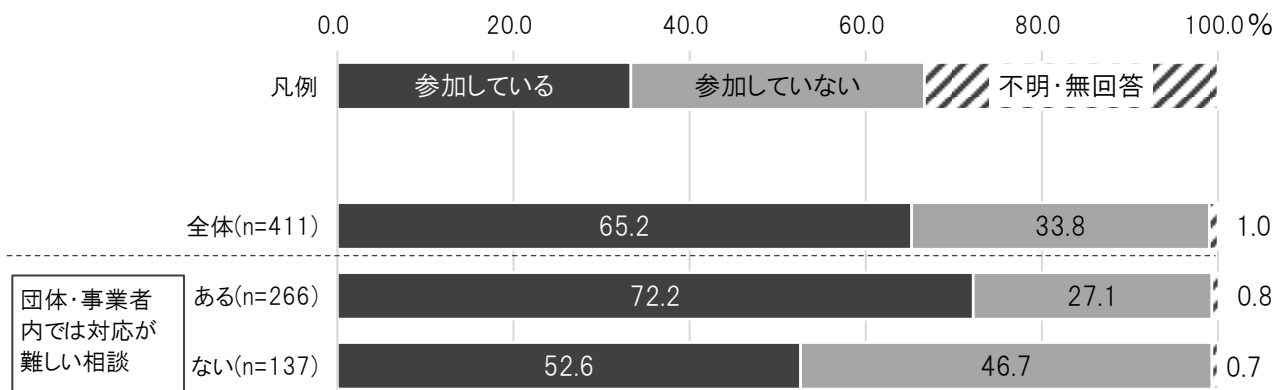
生活上の課題や解決策の検討を協議する場（地域の課題や解決策について複数の団体が集まって話すもの）に「参加している」割合は53.7%で、内訳をみると町会・自治会や福祉サービス事業者において約60%と特に多くなっている。

■問7 生活上の課題や解決策の検討を協議する場への参加【団体・事業者区分別クロス集計】



また、活動の中で受ける困りごとの相談の中で対応が難しい相談があると回答している団体・事業者のうち、72.2%が生活上の課題や解決策の検討を協議する場に参加している。

■対応が難しい相談の有無別に見た、生活上の課題や解決策の検討を協議する場への参加状況【問7 × 問6 クロス集計】



③連携に当たっての困りごと

地域の他の団体等と連携する上で困っていることは「特にない」が50.2%で最も多くなっている。一方、困っていることとしては「連携関係の構築に回せる余力がない」の13.3%を筆頭に、連携に当たり課題を抱えている回答も一定数見られる。

中でも、NPOでは「他の団体等と交流する機会がない、つながるきっかけがない」や「どのように連携を始めてよいか分からない」といったきっかけがないとの回答が多い。

■問9 他団体等との連携で困っていること【団体・事業者区分別クロス集計】

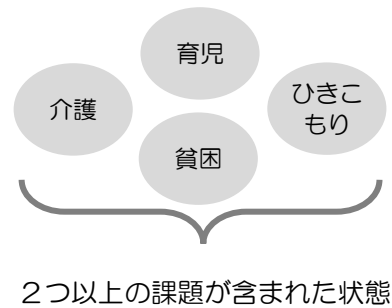
単位：%	n	連携する必要性を感じない	連携できる活動内容がない	活動地域内に他に活動できる団体等がない	他の団体等と交流する機会がない、つながるきっかけがない	どのように連携を始めてよいか分からない
全体	743	7.5	9.7	2.3	7.9	7.7
ボランティア団体	80	11.3	10.0	2.5	8.8	6.3
NPO	69	7.2	13.0	0.0	15.9	13.0
サロン	153	10.5	12.4	2.0	6.5	4.6
町会・自治会	323	6.5	8.7	2.8	7.1	7.7
福祉サービス事業者	67	1.5	4.5	3.0	7.5	7.5
その他	44	6.8	11.4	2.3	4.5	11.4

	連携関係の構築に回せる余力がない	連携を打診したが断られた	連絡は取っているが日時などの都合が合わない	その他	特にない	不明・無回答
全体	13.3	1.3	2.7	8.9	50.2	8.7
ボランティア団体	13.8	1.3	3.8	5.0	45.0	13.8
NPO	20.3	2.9	7.2	10.1	40.6	1.4
サロン	8.5	1.3	3.3	10.5	48.4	7.8
町会・自治会	12.1	0.6	1.2	7.7	53.9	11.1
福祉サービス事業者	22.4	0.0	3.0	17.9	49.3	6.0
その他	15.9	6.8	2.3	2.3	54.5	2.3

(4)複合的な課題

地域では、一つの世帯において複数の課題が存在している状態（8050世帯や、介護と育児のダブルケア等）、居住環境（ゴミ屋敷等）、世帯全体が地域から孤立している状態など、地域住民が抱える課題が複合化・複雑化している。

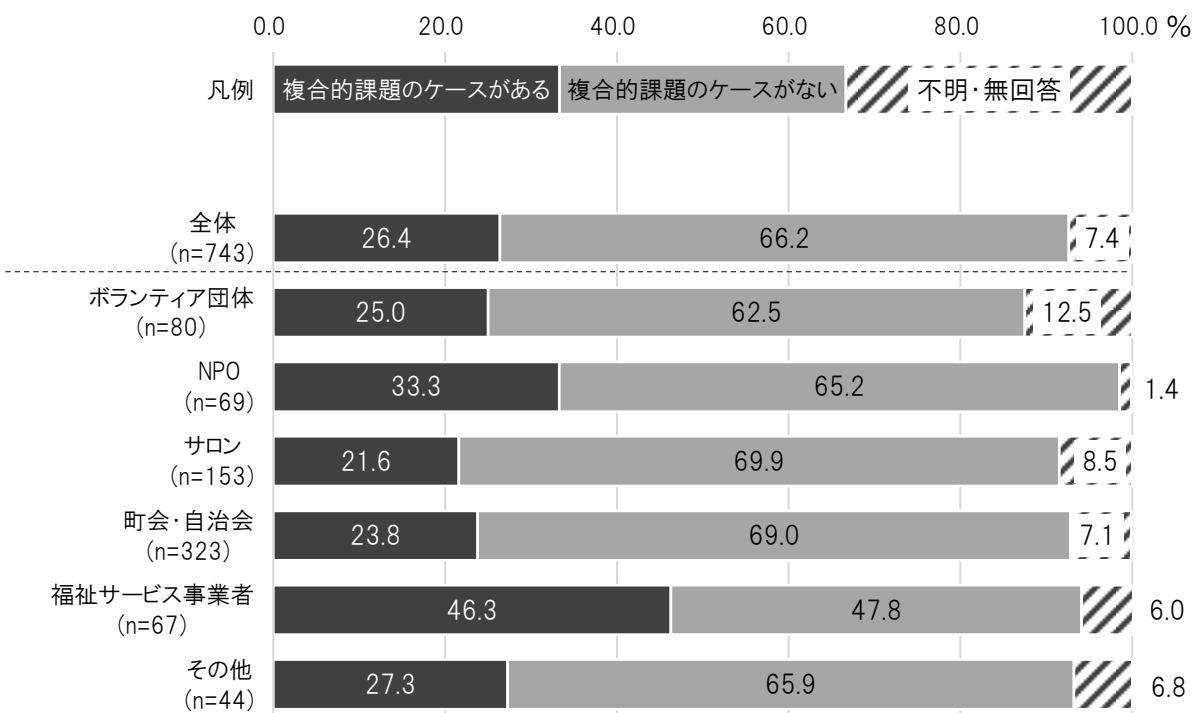
本調査では、そういった一つの団体だけでは解決が難しいような課題を「複合的な課題」としている。



①複合的な課題の発生状況

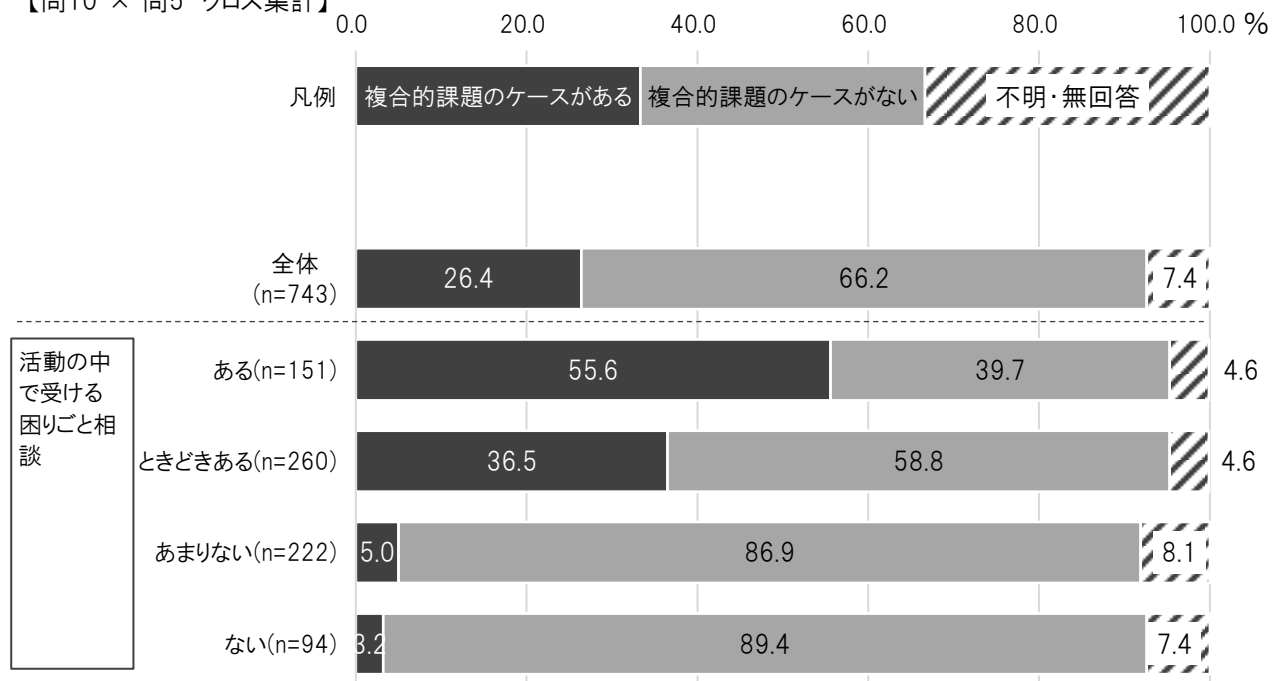
26.4%が「複合的な課題のケースがある」と回答している。中でも、「複合的な課題のケースがある」の割合が多いのは、福祉サービス事業者で46.3%、NPOで33.3%となっている。

■問10 複合的な課題を抱えているようなケースの有無【団体・事業者区分別クロス集計】



活動の中で困りごとの相談を受けている団体・事業者ほど、「複合的課題のケースがある」割合が多くなっている。

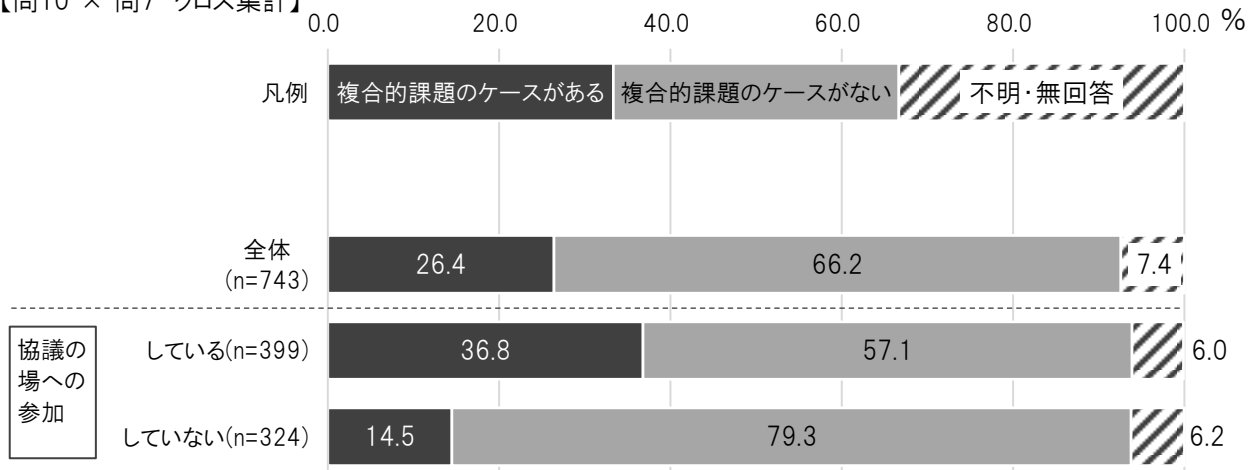
■ 困りごと相談の有無別にみた、複合的な課題を抱えているようなケースの有無
【問10 × 問5 クロス集計】



生活上の課題や解決策の検討を協議する場に参加している団体・事業者のうち 36.8%が「複合的課題のケースがある」と回答している。

一方、そうした協議の場に参加していない団体・事業者の「複合的課題のケースがある」割合は 14.5%と低くなっている。

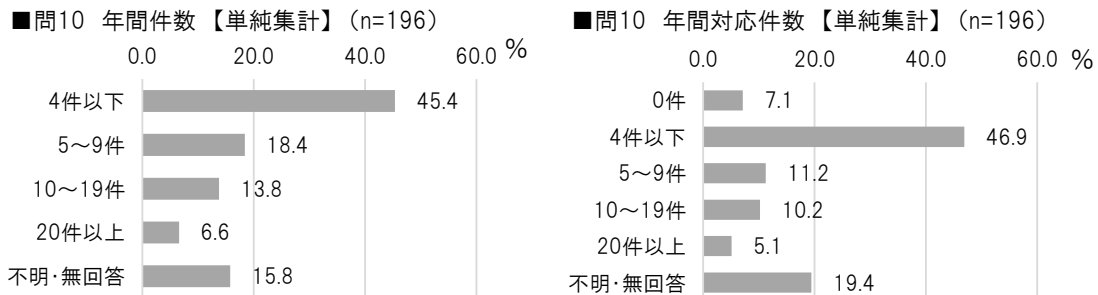
■ 協議の場の参加有無別にみた、複合的な課題を抱えているようなケースの有無
【問10 × 問7 クロス集計】



②複合的な課題の件数・対応件数

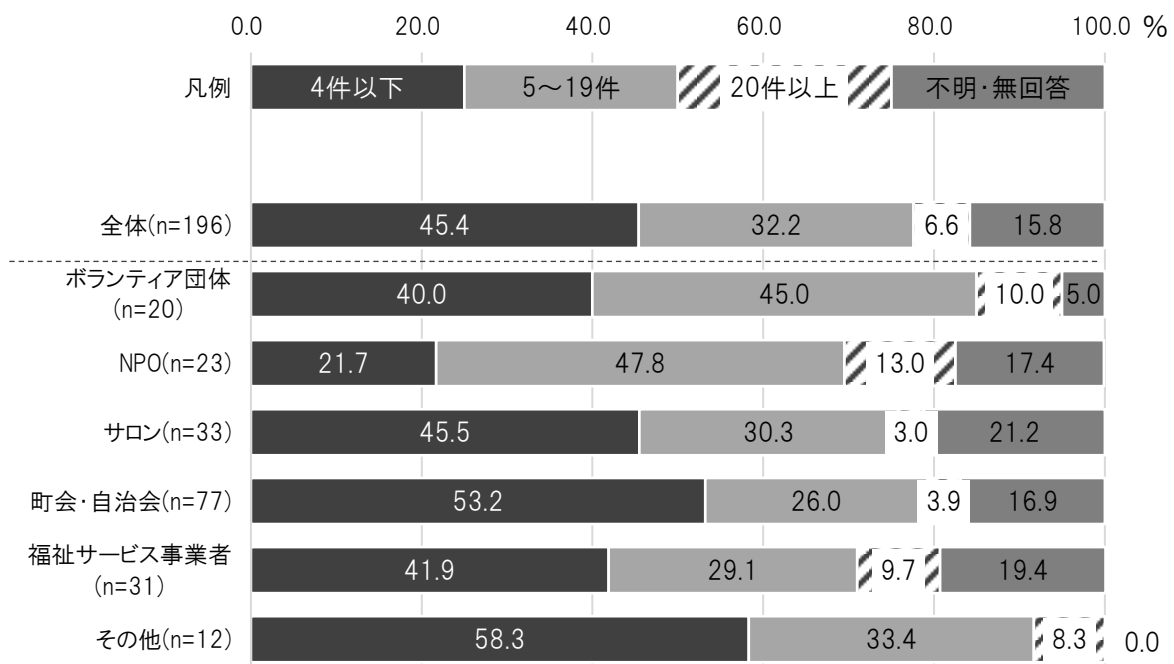
複合的な課題を抱えているようなケースがあると回答した団体・事業者の中で、年間の件数は4件以下が45.4%と最も多くなっている。

また、これらの年間件数のうち、何らかの対応を行った件数は4件以下が46.9%で最も多く、0件（発生はしているが対応はできていないケース）は7.1%となっている。



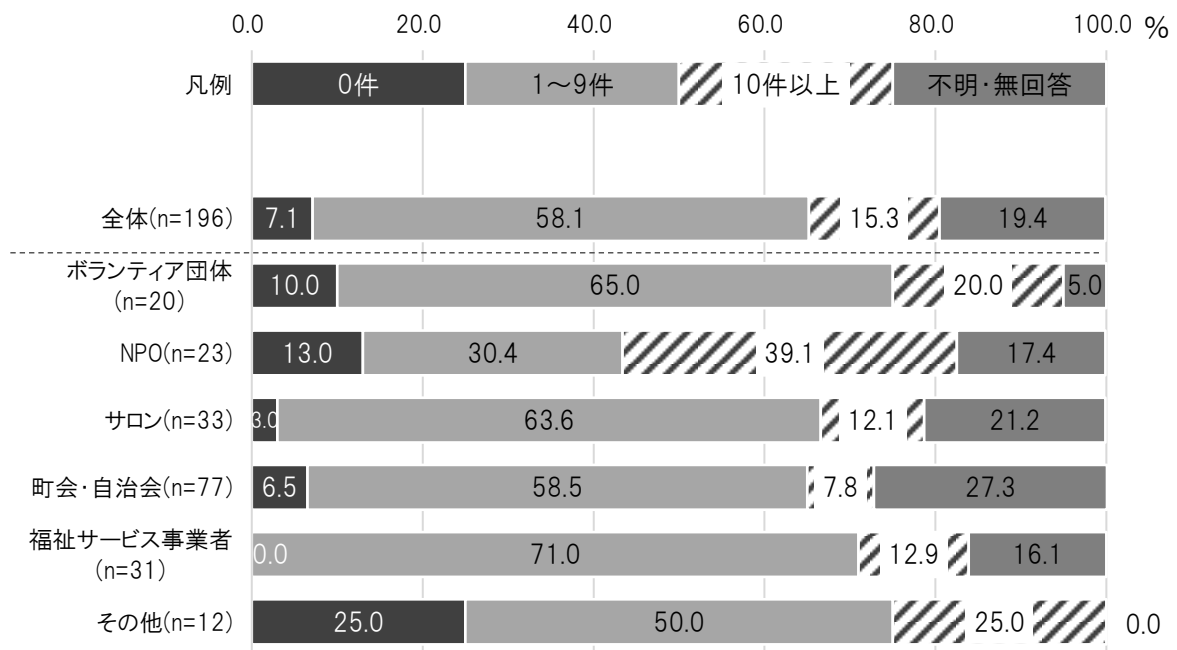
年間件数が5件以上との回答は、ボランティア団体では55.0%、NPOでは60.8%と特に多くなっている。

■問10 年間件数【団体・事業者区分別クロス集計】



年間対応件数は、「10件以上」が特に多いのはNPOで39.1%、次いでボランティア団体で20.0%となっている。

■問10 年間対応件数【団体・事業者区分別クロス集計】



③具体的なケース

具体的なケースについて自由記述の回答を分類すると、「8050世帯」「ゴミ屋敷」に関する内容が特に多く、その他「ダブルケア」「貧困」などの内容がある。対応方法としては、行政や支援が行える機関等へつなぐこと、話を聞いたりゴミを片付けるなどの直接の支援、行政や関係機関等と連携しながら対応をしているなどがある。

■問 11 複合的な課題の具体的なケースや対応（要約・抜粋）

	ケース	対応	
8050世帯	ひきこもりと、親の高齢化、生活費の問題。《ボランティア団体》	親の相談に乗り、行政の相談窓口を紹介。	つなぎ役
	高齢者の親1人とひきこもりの子1人の家庭。《町会・自治会》	ボランティア団体にサポート依頼。	
	母子2人世帯。子供は就労経験がなく、母の年金で生活している。母は要介護状態だが金銭管理も困難で、介護サービス事業所への支払も滞っている。《福祉サービス事業者》	市が金銭管理援助を行いながら、母の特別養護老人ホームへの入所をすすめた。子にはボランティアが就労支援を行った。	
	8050世帯で子供が失業し、職探しの相談。《ボランティア団体》	対人関係以外の仕事をネットで検索し提案。	支援
	80代母親と50代のひきこもりの子供。母親から隣人に見張られて怖いと相談があった。《町会・自治会》	相談があった日に訪問し話を聞いたら改善された。おさまった。	
	アルコール依存症の60歳前後の子供が離婚・失職により母親の家に転入。治療も中断し、母親に暴力行動があることも。《サロン》	母親の相談に乗り、保健所と地域包括支援センターを紹介し、同行。たびたび母親の話を傾聴。	
	中年でひきこもりの兄弟の片親が死亡し、片親は介護中。《町会・自治会》	近所の知り合い・民生委員が葬儀等の段取りをしたが、他人の関わり合いを拒否していたため、兄弟に対応を任せることとした。	連携して対応
	親が介護状態で子(60歳程度)がひきこもり。《ボランティア団体》	地域包括センターと連携して対応。	
ヘルパーや訪問看護に入った家にひきこもっている子供(30代～50代まで)がいると連絡があるケースについて、かなりの件数がある。《福祉サービス事業者》	医師・訪問看護師・相談員が訪問し、地域につなげている。診断が必要であれば病院に、就労が可能であれば就労の斡旋、障害があれば障害福祉サービスにつなげている。		
ゴミ屋敷	部屋が散らかっていて汚れが落ちない状態。同居の親族がいても、協力的でなく、掃除に入っても一週間経つと戻ってしまう。《NPO》	離れている親族に相談。	つなぎ役
	管理人不在、自治会未加入のマンションのゴミ問題。道路までゴミが散らかって交通の邪魔になっていた。《サロン》	サロンの参加者が片付けた。行政や駐在所に相談している。	支援
	道路まで木が茂っており、地域から孤立している。近隣とのトラブルが多い。《町会・自治会》	直接本人に接触することが難しく、手紙を書くが効果はない。行政・親族も説得しているが変わらない。	
	両親が離婚と長期出張のため兄弟のみ世帯。ゴミをため込む、衣類を整理しない、掃除しないため、床が見えず悪臭が立っている。《町会・自治会》	本人と話し、日時を決めて、自治会、管理組合、民生委員が共同でゴミの廃棄を実施した。	
	ゴミ屋敷状態で、生活困窮のため持病があるが病院に行けていない50代1人暮らし。リストカットをしている。《サロン》	市の生活保護担当課や社会福祉協議会へ相談。5年かかり生活保護をうけられるようになった。	連携して対応
	ゴミ屋敷状態でヘルパーが来訪してもドアを開けず、片付け、掃除をさせてくれない。《サロン》	ケアマネとは連絡を取り合っている。	
	発達障害を持ち、セルフネグレクトによりゴミ屋敷状態の70歳代、1人暮らし。金銭管理が危なくなっている。《サロン》	近隣住民の見守り、声かけを依頼。整理清掃、片付けを行うが2週間後には元の環境に戻る。関係者ケア会議開催で情報共有。	
	70代の男性、ゴミ屋敷状態。3日に1回しか食事をしていない。《サロン》	見守りの手紙を見て連絡をくれたため、地域包括支援センター職員とともに訪問。	

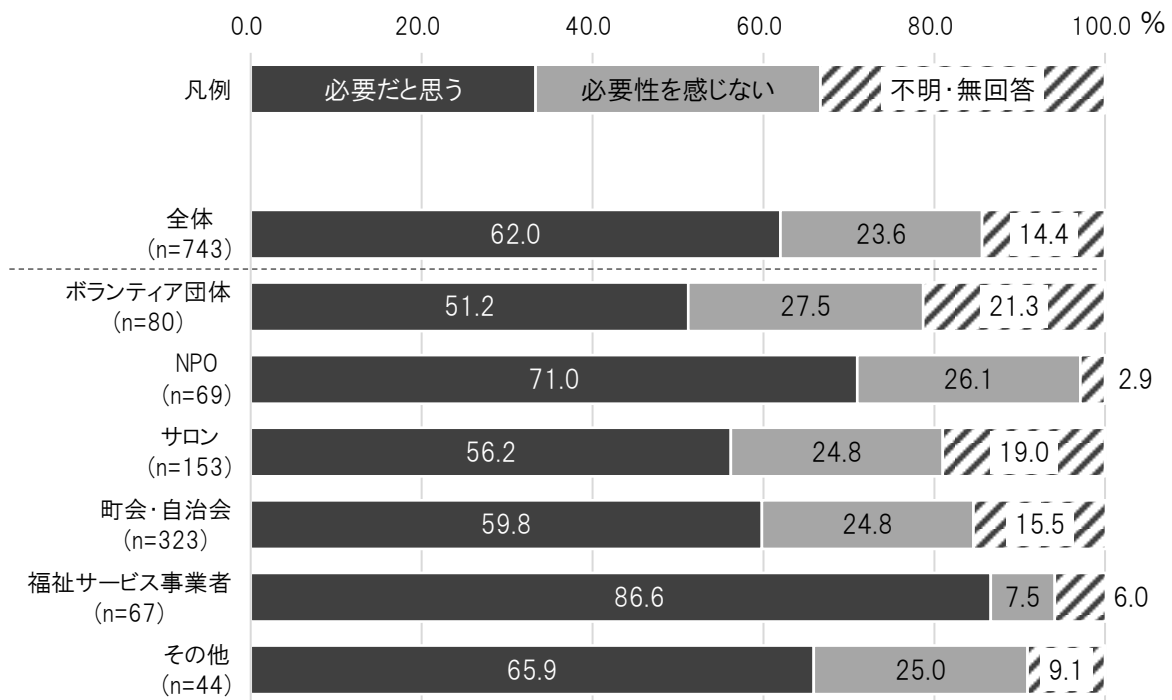
	ケース	対応	
ダブルケア	親の介護と発達障害児の子育て。《ボランティア団体》	地区の地域包括支援センターと、発達障害を扱っているNPOと連携。	連携して対応
	同居している子が精神疾患を抱えており、親の介護を適切に行うことができなくなっていた。《福祉サービス事業者》	保健センターと情報共有し、対応を協力して行った。	
	要介護者と要支援者の喧嘩が絶えず、同居している子の虐待の疑いがあった。《福祉サービス事業者》	警察、児童相談所と情報共有し、児童相談所が子の保護を行った。	
貧困	40代の男性がコロナで仕事がなくなり支払いが未払いになっていた。《サロン》	社会福祉協議会の生活福祉資金貸付制度を紹介し、解決。	つなぎ役
	ひとり親で、パート勤務時間減による収入減でアパートの立ち退きが迫っている。親御さんのメンタル不調。《ボランティア団体》	見守りの中で異変を感じ、市の担当者に連絡。	
	離婚し、市外の実家に戻ったが親の年金では暮らせず、食べることに困っている。《ボランティア団体》	市の相談窓口に行くことを勧めたが、解決できず再び困っていると連絡があった。	
	高齢者の二人暮らしで老老介護をしている。体調を壊し介護が難しくなり、アルバイトができなくなり生活費が足りない。《ボランティア団体》	詳しい話を聞き、行政の相談窓口を紹介。	支援
	病気のために仕事ができない。《NPO》	状態の聞き取りと助言・使えるサービスの提示。	
	お金を違う使い道に使ってしまい、食事ができていない方。《ボランティア団体》	配食弁当を手配し、年金支給日に集金。	
その他	ひとり親のがんによる入院。《福祉サービス事業者》	食事確保、子供の預かり先の確認。	支援
	余命宣告されている母と中学生の母子家庭。子供は長期の不登校とLGBTの課題を抱えていた。《福祉サービス事業者》	児童相談所、子供家庭支援センター、社会福祉協議会、学校、親族とともに、将来について話し合い準備を進めた。	連携して対応
	母親が外国人で子供が不登校。《町会・自治会》	小学校、民生委員と連携し、外国語が話せる母国人の援助を依頼。	

④複合的な課題解決のために連携が必要だと感じるか

複合的な課題解決のため他団体・機関との連携が「必要だと思う」と感じている割合は62.0%となっている。

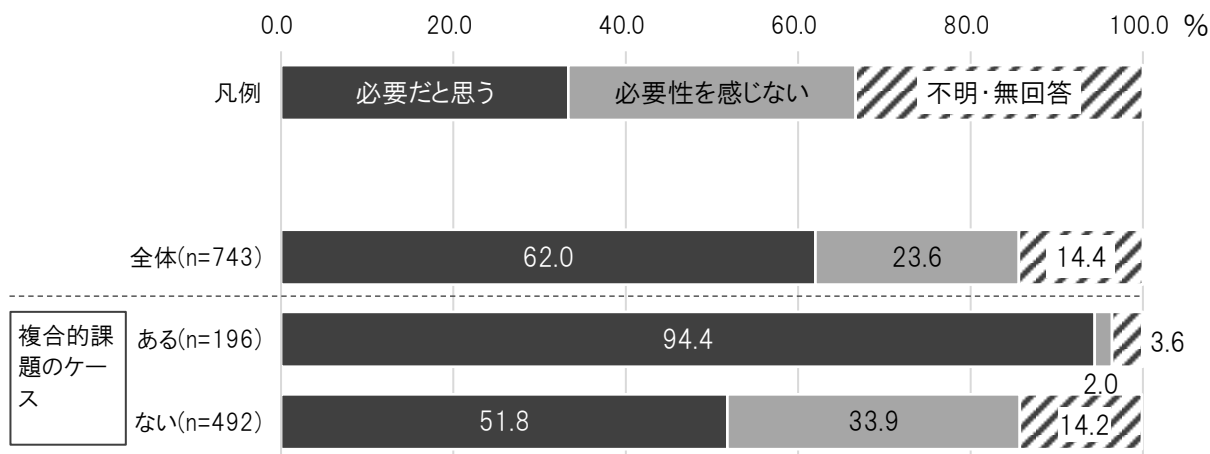
特に、複合的課題のケースがあるとの回答が多かった、福祉サービス事業者とNPOにおいては他の区分よりも「必要だと思う」が多くなっている。

■問12 複合的な課題解決のための他団体・機関との連携の必要性有無
【団体・事業者区分別クロス集計】



複合的な課題の有無別に他団体・機関との連携が「必要だと思う」割合を見ると、複合的な課題のケースがあると回答している団体・事業者では94.4%、複合的な課題のケースがないと回答している団体・事業者でも51.8%と多くなっている。

■複合的な課題の有無別にみた、複合的な課題解決のための他団体・機関との連携の必要性有無
【問12 × 問10 クロス集計】



連携・協力したい団体・機関について、自由記述の回答を分類すると、「行政」はいずれの団体・事業者からも約20%~約40%の回答があり多くなっている。

福祉サービス事業者では子供家庭支援センターや保健所を始めとした「その他公的機関」についても回答が多いほか、「地域包括支援センター」についてはボランティア団体やサロンからの回答が多くなっている。

■問12 連携・協力したい団体・機関【団体・事業者区分別 自由記述】

単位:件、%	n	町会	民生委員	ボランティア団体	サロン	NPO	社会福祉協議会	学校関係
ボランティア団体	31	2 6.5%	4 12.9%	0 0.0%	1 3.2%	1 3.2%	7 22.6%	3 9.7%
NPO	35	3 8.6%	2 5.7%	0 0.0%	0 0.0%	3 8.6%	5 14.3%	6 17.1%
サロン	70	10 14.3%	6 8.6%	1 1.4%	2 2.9%	1 1.4%	36 51.4%	2 2.9%
町会・自治会	133	16 12.0%	29 21.8%	4 3.0%	0 0.0%	3 2.3%	33 24.8%	3 2.3%
福祉サービス事業者	40	2 5.0%	3 7.5%	1 2.5%	0 0.0%	2 5.0%	9 22.5%	5 12.5%

	地域包括支援センター	行政	警察、消防	病院	その他公的機関	企業	その他
ボランティア団体	11 35.5%	11 35.5%	3 9.7%	2 6.5%	5 16.1%	1 3.2%	3 9.7%
NPO	6 17.1%	14 40.0%	0 0.0%	3 8.6%	6 17.1%	1 2.9%	3 8.6%
サロン	38 54.3%	17 24.3%	2 2.9%	5 7.1%	11 15.7%	0 0.0%	1 1.4%
町会・自治会	25 18.8%	47 35.3%	31 23.3%	5 3.8%	21 15.8%	4 3.0%	3 2.3%
福祉サービス事業者	3 7.5%	12 30.0%	2 5.0%	2 5.0%	18 45.0%	2 5.0%	0 0.0%

⑤複合的な課題解決のために必要な支援・仕組み

複合的な課題解決のために必要な支援・仕組みについて、自由記述の回答を分類すると、「行政との連携」は特にボランティア団体や NPO、福祉サービス事業者において多く、「相談の体制」はボランティア団体や町会・自治会において多い。「地域の中で気付く仕組み」はサロンで多い。

■問 13 複合的な課題を解決する上で、どのような支援や仕組みがあるとよいか

【団体・事業者区分別 自由記述】

単位：件、%	n	個人情報保護との関係	支援を必要とする人の情報交換・情報発信	地域の中で気付く仕組み	団体間の連携	相談の体制	支援を必要とする人を中心とした、多様な連携	行政との連携
ボランティア団体	38	2 5.3%	7 18.4%	4 10.5%	6 15.8%	14 36.8%	5 13.2%	14 36.8%
NPO	35	0 0.0%	8 22.9%	4 11.4%	2 5.7%	8 22.9%	8 22.9%	15 42.9%
サロン	69	3 4.3%	14 20.3%	14 20.3%	6 8.7%	17 24.6%	12 17.4%	17 24.6%
町会・自治会	160	11 6.9%	27 16.9%	18 11.3%	12 7.5%	56 35.0%	20 12.5%	46 28.8%
福祉サービス事業者	41	1 2.4%	5 12.2%	3 7.3%	6 14.6%	8 19.5%	9 22.0%	15 36.6%

「複合的な課題を解決する上で必要な支援や仕組み」の自由記述の回答では、「相談の体制」について、地域の身近なところで気軽に相談できること、相談先が分かりやすいこと、ワンストップ型でどんな相談でも受け止める体制があることなどが多く挙げられる。また、「行政との連携」については、資金援助、活動支援、横の連携の強化などが挙げられる。

■問 13 複合的な課題を解決する上で、どのような支援や仕組みがあるとよいか（要約・抜粋）

区分	項目	内容
ボランティア団体	個人情報保護との関係	●「プライバシーは守られる」という信頼を得るための仕組み。
	支援を必要とする人の情報交換・情報発信	● 自団体が常日頃からアンテナを張り、情報発信をする。抱え込まない。
	地域の中で気付く仕組み	● 地域で日頃から連携を取り、関係団体へつなげていき、見守る体制づくり。 ● 顔の見える日頃からの信頼関係がまず必要。
	団体間の連携	● 団体同士の連絡網をつくる。 ● 類似の生活支援団体からのアドバイス、相談しやすい関係づくり。
	相談の体制	● 地域包括支援センター等に相談受付窓口を設け、関連団体等を早急に集め解決する体制づくりが必要。 ● 課題ごとの相談先を紹介してくれる場所が必要。 ● 課題解決のための窓口を紹介できる冊子などの作成。 ● 一つの窓口で住民からの相談を全て受け付ける。 ● 簡単な質問事項などを事前に記入するなどの工夫で相談しやすくなるのでは。 ● 相談したいと思えるような行政の相談窓口。わざわざ出かけていなくても、日常生活の中で必要な情報が手に入ったり、気軽に相談できたりする拠点。
	支援を必要とする人を中心とした、多様な連携	● 専門スタッフを含めたネットワーク化したグループが望ましい。制度の隙間をつくらない。活動に必要な資金をもっと用意すべき。 ● 区市町村、都道府県、国などの枠を越えた支援の構築。

区分	項目	内容
	行政との連携	<ul style="list-style-type: none"> ● 行政については、縦割的ではなく、「どんなことでも相談に乗ります」という基本姿勢のある部署が必要。 ● 地域の課題はそれぞれ違うため、行政は柔軟に、きちんとリーダーシップをとって支援をしてほしい。 ● 住民に寄り添い、問題を早期に把握し、他部署との連携を取ってもらいたい。 ● 単年度援助ではなく、継続援助等の仕組みがあるのが望ましい。
NPO	支援を必要とする人の情報交換・情報発信	<ul style="list-style-type: none"> ● 定期的な情報交換の場を設ける。情報共有ツール(Web、紙媒体)を活用する。
	団体間の連携	<ul style="list-style-type: none"> ● 関連する団体が顔を突き合わせて協議することが必要だが、その基本となる関係性を構築するためにも、一緒につくり上げるようなイベント開催が必要。
	相談の体制	<ul style="list-style-type: none"> ● 行政での相談、苦情のタライ回しがある。中間での仲介者的役割を希望する。 ● 生活者の視点に立って、相談者に寄り添い、支援する組織が必要。 ● 総合的な相談窓口と他分野に精通したコーディネーターがいるとよい。
	支援を必要とする人を中心とした、多様な連携	<ul style="list-style-type: none"> ● 行政パーソン以外で構成する市民メンバーによるアドバイス軍団の設置。 ● 支援が必要と思った時にハードルを感じずに連絡を取り合えるネットワークが必要。 ● 医療・福祉・保健の関係機関や地域の大学、研究機関、企業などが横のつながりを持ちながら課題解決を行えるようにバックアップ体制をつくる。
	行政との連携	<ul style="list-style-type: none"> ● 資金的援助。 ● 行政との契約に基づいた協働の仕組み。 ● 公平性のある中間支援機関が各市区町村の委員の選別も行った上で、行政との予算や寄付金などを募り、運営委員も公募をかけてプロジェクトを推進してほしい。 ● 複合的な課題の対応を厳しくチェックする行政機関が必須。縦割り、専門化に慣れきっている行政からまずは変わっていくこと。 ● 風通しのよい組織運営をしてほしい。幅広い意見の集約とニーズ、課題にこたえる仕組み、組織作成が必要。 ● 異業種やIT企業、特にコミュニティビジネス起業家の知識と技術を活用するために、行政も積極的に参加可能な協働事業を運営する団体の立ち上げ。
サロン	個人情報保護との関係	<ul style="list-style-type: none"> ● 個人情報もある程度知る必要性を感じている。例えば体操に関して、リハビリ機関との連携も取れたら助かる。 ● 近隣住民・自治会の協力等、個人情報を重視するあまり、守るべき人たちへ遅い対応になってはならない。
	支援を必要とする人の情報交換・情報発信	<ul style="list-style-type: none"> ● 情報交換ができる居場所づくり。また、発信できる場所(地域内のテレビやWebなど)。 ● 2~3か月に一度程度でよいので意見交換の場がほしい。 ● 町会・自治会が地域で孤立している人達を支援しやすくする情報共有の仕組み。
	地域の中で気付き仕組み	<ul style="list-style-type: none"> ● 1人にしない、いつでも行ける居場所づくり。 ● 地域での人間関係を密にして、お互いになんでも話し合える雰囲気が醸成されれば、仕組みなどは不要。 ● 社会の支援や仕組みができつつあると思うが、それが連携して有機的に動けるためには、小さな単位の見守りや支え合いができる社会が必要。
	団体間の連携	<ul style="list-style-type: none"> ● 民生委員、地域包括支援センター、PTA、社会福祉協議会等の団体との連携。 ● 様々な団体との連携が必要。自治会を中心に年に何度かの会話し合いも必要。 ● 各団体での課題・解決経験談等話し合える情報共有できる場があるといい。

区分	項目	内容
	相談の体制	<ul style="list-style-type: none"> ● 本当に困っている人は相談の仕方も分からないのではないと思う。相談がしやすい仕組みが必要。 ● こんな事・こんな時はここに相談・支援してくれるといった内容の冊子がほしい。 ● 町会内で解決できない悩みを相談できるところがほしい。 ● 総合的な課題をまず受け止めるワンストップの部署を行政内につくること。 ● どこに相談すればよいのか即座に判断できない。窓口を一本化して振り分けてくれる場所があると負担が少ない。 ● 当事者に寄り添える支援の仕組みが求められる。 ● 8050 問題は難しく、ひきこもっている人のケアが大事で、根気強く話しをして相談に乗ってあげられる機関が必要。
	支援を必要とする人を中心とした、多様な連携	<ul style="list-style-type: none"> ● 各支援者・機関の横のつながりの強化と情報共有。重層的支援をする上で指揮系統を明確にすることが必要。 ● 地域住民、地域大学、地域企業、社会福祉協議会との連携が必要。 ● 複合的な課題があっても 1 つの連携先で全て対応していただけるとありがたい。 ● 当事者に定期的に連絡、訪問をしたりして、相談に乗ることが大切だと思う。定期的にオンラインで時間帯を決めて同じ境遇の人たちが話し合える機会も大切。
	行政との連携	<ul style="list-style-type: none"> ● 縦だけの仕組みだけでなく課をこえた連携を要望。規則を越えて動いてほしい。 ● 連携・協力には、たくさんのエネルギーが必要。どの団体も自身の団体維持だけで精一杯のため行政や社協の定期的なサポートがほしい。 ● 資金援助が必要。
町会・自治会	個人情報保護との関係	<ul style="list-style-type: none"> ● 個人情報及び個人の主張が強くなっている中、福祉的な活動をするにしてもそれらの情報がオープンになっていないので、中途半端な活動になってしまうのではないか。 ● 援助が必要な人の情報について、プライバシーの壁があり情報が取得できないために対応できないケースがある。 ● 民生委員の持っている地区住民の個人情報の共有化。 ● 個人情報も重要だが解決するための情報の共有化。
	支援を必要とする人の情報交換・情報発信	<ul style="list-style-type: none"> ● 情報の共有を図る場が必要。 ● 町会活動の範囲を超える複合的な課題について、どのような支援・仕組みがあるか教えていただきたい。 ● まずは情報の共有。そのための日常的コミュニケーション。
	地域の中で気付く仕組み	<ul style="list-style-type: none"> ● 見守りが必要な人の半径 200m 以内に、常に複数のボランティアがいる状態。困った人はスマホからリクエスト通知が発信でき、それを共有した人が何人いて、現地に向かっていくかの状況が特定メンバー間で共有できる仕組み。 ● 普段から近所の方が気にかけて声かけができるようになるとうい。 ● 専門的な知識を持った地域リーダーが必要。
	団体間の連携	<ul style="list-style-type: none"> ● 他組織との密な横の連携。 ● 自治会又は理事会に、まずどのような組織や団体があるのかを連絡してほしい。 ● 人と人のつながり、団体のつながりを密にする。 ● 関係する団体と連携していく。普段から顔を合わせる事ができる場があると、いざという時に役立つことができる。 ● 地域内の関係団体が、日頃から連携を取れる機会を設けること。その場で専門家の知識や対応例を学習していく必要がある。

区分	項目	内容
	相談の体制	<ul style="list-style-type: none"> ● 行政や社協など課題に向き合う人々の数には限りがあるので身近なところで相談にのってくれる人、機関や窓口につなぐ手助けをしてくれる人がいると助かる。補助員、協力員などの数を増やしてみたらどうか。 ● 難しい手続き等を行う必要がなく、気楽に相談ができる窓口が身近にあるとよい。 ● どこに相談すればいいかわからないので、何でも相談できる窓口があるとよい。そして、必ず対応してほしい。 ● 町内会で起きた案件について相談できる支援窓口がほしい。 ● 複合的な課題を受け止めてくれる「ワンストップ」組織をつくってもらいたい。(地域活性化/高齢者・少子化/防犯・防災等を一緒に考えてくれる組織)。 ● 縦割りでなく横断的に相談を受け適切な対応を市民と一緒にあって取り組める体制が必要。
	支援を必要とする人を中心とした、多様な連携	<ul style="list-style-type: none"> ● 行政や地域の医療機関、福祉サービス事業者、町会自治会、ボランティア団体などが集まって問題点を出し合って対策できるような活動が必要。
	行政との連携	<ul style="list-style-type: none"> ● 公共団体での状況把握が必要で、行政と警察との連携によるチームが必要だと思う。 ● 縦割りの行政ではなく、行政の横断的、積極的な情報提供を望む。 ● 対人関係は複雑なため長期に渡り対応してくれる支援センターのようなものがあるとよい。 ● 行政がしっかり情報をつかんで受け皿になってくれること。 ● 働かない、働けない人への継続性のある就職活動支援。 ● 行政が積極的に地域に入り込んで、関係機関が連携できる仕組みをつくり上げる。
福祉サービス事業者	地域の中で気付く仕組み	<ul style="list-style-type: none"> ● 課題を解決するには、顔の見える関係性を日頃からつくっておくことが大事。
	団体間の連携	<ul style="list-style-type: none"> ● 団体や機関を横断的につなげるコーディネーターが必要。
	相談の体制	<ul style="list-style-type: none"> ● どこにどの相談をすればよいかのかが分かりにくい。 ● ケースワーカー等支援員の増員。 ● 障害者、高齢者などの区別なく、1家庭の問題として一元的に相談できる窓口。 ● 専属で対応できるような人的加配があったらよい。
	支援を必要とする人を中心とした、多様な連携	<ul style="list-style-type: none"> ● 課題を抱えている家庭に関わる全ての団体、機関のこまやかな連携、迅速な対応ができる仕組み。 ● 事業や分野にとらわれない異業種連携の仕組み。 ● 縦割りでなく、支援が必要な方を中心とした総合的な支援ができる仕組み。 ● 定期的な関連団体との連絡会。連携を調整する組織。
	行政との連携	<ul style="list-style-type: none"> ● 福祉の専門職としての制度、育成プログラムがあるとよい。 ● 連携会議の運営・個別ケースの状況把握等について、進行管理を行政が中心に担ってもらえるとよい。支援サービスは行政の各所管にまたがる事が多く、情報共有がスピーディーになる。また、支援を受ける者にとって行政の関わりがあることは安心材料となる。 ● 課題を把握分析できる行政機関のリーダーシップが必要。

(5)自由回答

本アンケートの設問で答えられなかったことなどについての自由回答では、「複合的な課題」についての状態や問題提起、要望、「相談の体制・仕組み」についての要望、「個人情報」が壁になっているという課題、「担い手不足」の状況などが挙げられた。

■問 14 これまでの設問で答えられなかったことなどについての自由回答(要約・抜粋)

分野	区分	団体における複合的課題の有無
体制・仕組み		
一定の地域でNPO 法人なりを立ち上げ、ゆりかごから墓場まであらゆることの相談、解決を図れるようにする。そこに行政が関わり法的に解決できないことを助ける。今の行政組織では全て解決できないので新たな組織をつくるのが今後必要と考える。	サロン	ない
現場はいろいろ工夫していますけれど、一元しての相談窓口がほしいです。	福祉サービス事業者	ある
大多数の人々は、複合的な課題をまず、どこに相談していいかを知らない。ネットを使う人は検索して調べたりもできるが、高齢者のほとんどは使えない。警察なら 110、救急や火事なら 119 のような、まず、困りごとを受け付けるプロ集団があるとよいと思う。ワンストップで引き受けてくれるシステムが今後の日本には必要と思われる。	サロン	ない
地域活動者が複合的な課題を把握していてもつなげる場所が複数になると煩雑になってしまう。	ボランティア団体	ない
困っている人に遭遇した住民が支援する人や団体につなげてあげられる仕組みがほしいと思う。個人的に関わってしまうと、その負担は個人には負いきれるものではないと思うし、それに伴い関わることに消極的にならざるを得ないと思う。つなげる先が分かっている、対応して頂けることが分かるのならば、困っている人を見かけた時の対応が変わってくると思う。	町会・自治会	ある
高齢者等色々な相談ができる場所ができ、民生委員がつなげてくれているがなかなか解決ができず件数が増えてくるのが現状。早く解決に結びつける対応をしてもらいたい。	町会・自治会	ある
当自治体では自治体を中心となって町会や自治会を参加させる組織があつて課題があればそこへ行って相談ができます。	町会・自治会	不明・無回答
新聞などで若い方のひきこもりが多いことが残念に思います。行政は有効な対策はないのでしょうか。家庭内の難しい問題であり、NPO 法人等の活動にもっと支援し、カウンセラーとの連携などで多くの若い人を助けてほしいと思う。	ボランティア団体	ある
ひきこもりに人に畑作業してもらい、就職事例がここ数年で何件もあります。もっと畑作業に入れるシステムをつくったらどうですか。	その他	ない
地域は取り巻く環境や形成されてきた経過等各々異なっている。そうした中で一元的な支援対策では対応しきれないと考えます。様々な課題に柔軟に対応できる制度設計が必要だと思います。	町会・自治会	ない
社会保障、障害者支援制度から外れる幅広い対象者への支援を想定すると、かつてあったような隣人同士の支えあいに留め、単なるボランティア活動だけで済ませられる事案と、個別具体的な案件に対し責任ある支援が可能な人材とそれらを取りまとめる体制の構築が必要では。もし新たな制度を構築するのであれば、財源の問題とともに個別具体的かつ複雑な問題を抱える対象者に漏れが生じることのないようなものにする必要がある。	その他	ある

支援の仕方		
結局はファーストコンタクトがどこまで本人の意向を汲んで真摯に問題解決する気があるかにつきると思う。	ボランティア団体	ある
複合的な課題解決は必要だと思うが、方法は分からない。他団体や機関との連携も必要だと思うが、関わる団体等が増えても話がまとまるのに時間だけが取られて、解決には至らないことも多いのではないかと思う。	サロン	ある
外に出てこられない援助が必要な埋もれている方をいかに見つけ出すのが大きな課題です。	ボランティア団体	ある

分野	区分	団体における複合的課題の有無
気軽に相談できるサロンのような場所が提供できると、話(相談)しやすいと思います。	ボランティア団体	ない
本当の生活困窮者、若者の貧困・子供の貧困を捜すことは難しい。もっと捜すことのできる何かの(例えば公共料金の未払い)連携で解決できないか、模索しています。	サロン	ある
具体的な事例が現町会で起こっていないので、他の団体における具体的な事例や解決方法を教えていただけるとありがたい。	町会・自治会	ない
異世代との交流が難しいと実感しています。また、サロン活動の継続もあと何年できるか自信がありません。サロンを継続して思うことは、参加される方よりも声をかけても来られない方々が心配です。気軽に立ち話や挨拶だけでもできる「場所」があればと思っています。	ボランティア団体	ない
サロンを行っていますが、参加される方が決まってしまう。いつでも誰でも参加できるものにしたいが、上手くいきません。	サロン	ない
1人暮らしの高齢者に、見守りケータイでいつでも顔を見て話ができるシステムをつくらせると、不安が減少するのでは。	ボランティア団体	ある
まだ経験が浅く、皆さんの困りごとが沢山入るわけではありません。しかし、毎月顔を合わせ、話をすることで相手側の心が開くと感じています。心が開かれるように短時間でも声をかけていくことが今私たちにできることだと思っています。	その他	ある

個人情報		
プライバシーや法令で関与しない領域にこそ課題があると思う。	NPO	ある
老老介護、8050問題など課題が多いときいているが、なかなか家庭の問題を表に出さないの、個人情報の問題もあって町会では具体的に取り組むことができない。	町会・自治会	ある
参加している人の意見では、地域には様々なサークルやサロンがあるけれど、自分に合う場所をみつけるのが難しいということです。難しいと思いますが、「複合的な課題」というのはプライバシーが関わるので、信頼関係が必要だと感じます。	サロン	ない
複合的な課題には多くの個人情報が含まれている場面が多い。課題の解決に向けて関係機関内での情報の共有が必要。従来より「個人情報」「守秘義務」の壁が妨げになっている場合が多かったと思う。	町会・自治会	ない
地域内の課題や複合的課題は、個人のプライバシーに関わることが多い。特に新興住宅地では「ウワサ」はあっても、直接関わるきっかけがないと、対応は困難。	ボランティア団体	ない
各機関とも最後はプライバシーの守秘義務を持ち出してきて自分の領域から踏み出そうとしない。行政側からは一歩踏み込んで地域の力を引き出すための知恵を働かしてくれれば住民自らやれること、やりたいことが明らかになると思う。	町会・自治会	ある
行政に相談しても個人情報の取り扱いなど、できない理由からはじまり問題を地域と解決していくとする姿勢が見えてこない。行政と市民の取組や考えに乖離があるように感じる。	町会・自治会	ある
助けるために情報提供したいが、個人情報保護法にひっかかるので、できないもしくは、そう思っている方がほとんど。個人情報保護法や守秘義務、行政の縦割りを撤廃なり改正していただき、正当な理由で、必要な情報を求められたら提供、共有できる体制ができないと難しい。	町会・自治会	ある
複合的な課題については個人情報の関係で一般市民には情報がなかなか入ってきません。どの団体に何を支援してもらいたいかを調整する機関を構築し、地域の様々な団体と連携を図ることができれば課題解決につながるのではないかと思います。	サロン	ない
課題解決の壁になることは協力体制の構築だけでなく個人の権利も時として壁になる。こうした対応についてのアドバイス等の研修機会があればよい。	福祉サービス事業者	ある

場所の確保		
地域活動には制度・資金も大事ではあるが、活動するための地域内での場所がなさ過ぎる。行政が積極的に、空店・空家を活用し、それらを地域の各団体が活用できれば、もっと活性化するでしょう。	ボランティア団体	ない
地域交流をメインに活動していますが、町中なため、活動できる場所が本当にありません。あっても賃貸料がとても高く、借り続けることができません。公民館のような施設をどの地区にもついていたいただけたら、活動する団体も活動範囲も高齢者支援団体に限らず、広がると思っています。	ボランティア団体	ない
開催場所が既に多くの団体が利用して固定化していて新たに場所の確保ができない。	ボランティア団体	ない

分野	区分	団体における複合的課題の有無
地域の連携		
町会・自治会の協力は「サロン」にはありません。サロンを 20 年以上やっても、自治会役員・会長が知らない(自分たちの親がサロンで楽しんでたこと等)。サロンのボランティア達は残念がっています。	サロン	ある
町会、自治会等の組織力がある団体と接していけるよう、小さなサロンは望んでいる。	サロン	ない
なかなか地域の課題解決に寄与できていませんが、今後は、子供たちや高齢者の課題に、地域の団体と連携して取り組んでいきたいと考えています。	NPO	ない
社会福祉協議会や地域包括支援センター、民生委員、地域福祉推進員と緊密な情報ネットワークの構築が必要。	町会・自治会	ない
団体間交流が大事だが、実は一番意思や意識の共有を採るのが難しいのが、一般住民であると感じている。社会性を重んじる方どうしても利己的な考えの方がいたり、またどんな街や地域を創り出したいかというビジョンづくりが課題といえます。	NPO	ある
隣人同士の気ごころのしれた信頼関係に添った見守り活動、支え合い運動が自然にできるコミュニティが理想と思います。	サロン	ある
地域との交流がないから課題は分からない。問題を共有し地域との活動を進めていく必要があると思う。	不明・無回答	不明・無回答

担い手不足		
8050 世帯、老々介護等の問題が我々の団地でもあることは認識しているが、団地住民の高齢化が進み、これらの問題に対処するためのマンパワーとノウハウがないのが現状です。	町会・自治会	ない
当町会における喫緊の課題は、町会役員・理事の高齢化、担い手不足です。労働環境の変化により、現状 65 歳以上でも働けることから、なかなか引き受けてもらえません。このため働きながら町会活動ができるように、役員の負担軽減を進めております。	町会・自治会	ない
今後生活支援の必要な高齢者は増加するが、支援するボランティア不足に困っている。ボランティア自身が高齢になり、車を返上等辞めてしまい、後任が見つからない。	ボランティア団体	不明・無回答
地域全体が高齢化し、我々ボランティアも高齢化している。地域の義務教育、高等教育機関からの生徒や学生に支援してもらおうシステムづくり。	町会・自治会	ある
高齢化に伴い各種活動の支援先に町会がアサインされやすいが、町会そのものが高齢化し従来のフットワーク力・パワーがなくなり、「なんとか町会で支援してほしい」的な対応が困難になりつつある。地方公務員の公務員雇用延長での町会フォロー業務などのマンパワー新支援策を検討してほしい。	町会・自治会	ある
サロンに限らず、ボランティア組織はそうだと思いますが、スタッフ・役員の高齢化と担い手不足が深刻です。今までは子育てが終わった世代の女性、定年後の男性が中心に運営していましたが、定年の延長や女性の就労率向上で、人材不足になっています。ただ、企業の在宅勤務が広まり、勤労世代も地域にいる機会・時間が増えました。コロナ禍が収まり、人との交流が遠慮なくできるようになったら、ぜひ在宅勤務でコミュニケーションが減っている世代を取り込んで、地域で人間関係が築けるような施策をとっていただきたいと願っています。	サロン	ない
ボランティア活動は継続が難しく、私どもとしては有償ボランティアを推奨している。また担い手の育成も課題であり、行政と連携し継続に努めたい。	NPO	ない
これらの複合的な課題は地域内にありますが、対応できる人(人材、能力、エネルギー)がいません。	町会・自治会	ない
とにかくマンパワー不足に尽きる。やりたいことはあっても、全部自分に降りかかるので、やらないようにしている。	町会・自治会	ない
社会福祉法改正で社会福祉法人の地域貢献を位置付けているが、担い手となる職員確保が難しい。	福祉サービス事業者	ない

高齢化への対応		
マンションは玄関ドアが閉まっていると、中の様子が分かりません。入居から 40 年近くとなると高齢化、1人暮らしが増えてきます。人との関わりを好まない人への対応は今後ますます難しくなってくると思います。	町会・自治会	ある
高齢者が増加傾向にあり、独居の男性高齢者の存在が気になる状況。自治体の高齢担当や社協、他の福祉関係者との連携でよりよい対策が取れないかと思い悩んでいる。	NPO	ない

分野	区分	団体における複合的課題の有無
地域の民生委員、自治会・町会だけではどうにもなりません。社会福祉協議会や地域包括支援センター等の公的な所と私達と一体になって高齢者を見ていかないと高齢化に追いついていきません。	サロン	ない
当団地は、65歳以上の高齢者が50%を超えている。子供達は他地域で生活している世帯が非常に多く、夫婦2人・1人暮らしの家庭が増加している。そして高齢者の介護施設入所・病院への長期入院で空き家が増えている。	町会・自治会	ある
高齢化した地域では、祭りのようなイベントだけではなく、日常の近所付き合いができるしかけが必要と思います。	その他	ある
高齢化対策を早急に行う必要がある。特に各種情報から置いていかれることにより、孤立化が進んでいくのが心配である。そのためにも、団地内に無料 Wi-Fi 網を設置し、高齢者のためのネットワークづくりを行うべきである。	町会・自治会	ある

その他		
複合課題があるとしても、「HELP!」が出せない可能性がある。また、「HELP!」が出ても、自治会がどのように対応できるかが全く不明。少なくとも、自治会は課題の有無を把握し、必要な解決法を提案できるくらいになりたいと思う。	町会・自治会	ない
8050 問題や老老介護に関しては、目の前で起きている問題であって、対応が迫られている。生活保護制度の見直し、精神障害者への就労支援、介護事業者の拡充・人員確保等を充実させる必要があるかと思えます。	その他	ない
当NPOの活動と地域内の課題や複合的な課題の関係性はあまりないと思われるが、手伝えることがあればできる範囲で協力したい。	NPO	ない

3 ヒアリング調査結果

(1) サンタウン立花 虹の会(墨田区)

① 団体基礎情報

区分： サロン
活動年数： 10年
構成人数： 25名
活動内容： 安心して暮らせるようにという趣旨で、マンション内に社会福祉協議会のふれあいサロンとして立ち上げた。
月に1回開催し、おしゃべりをして交流するほか、防災・体操・体力測定などの講習会についても行っている。

キーワード

- マンション内サロン
- 民生委員・児童委員との連携
- 地域のつながりの中での困りごとの発見

地域における連携について

② 日頃の連携状況

ボランティア団体、 地域包括支援センター、 薬局など	テーマに応じて講習会などをお願いしている。
----------------------------------	-----------------------

民生委員・児童委員	サロンメンバーの中に民生委員・児童委員がいる。また、民生委員・児童委員のメンバーを中心に、マンションの2階にあるNPOが運営している児童館とともに地域食堂を立ち上げた。
-----------	--

③ 生活上の課題や解決策を協議する場

地域ケア会議	地域の課題について、高齢者みまもり相談室、地域包括支援センター、薬局、ケアマネジャー等のメンバーが集まり協議している場に、民生委員・児童委員の立場として参加している。立花地区全体で終活イベントも立ち上げている。
--------	---

サロン連絡協議会	社会福祉協議会のふれあいサロンのメンバーが集まり情報交換を行う場で年2回開催されている。
----------	--


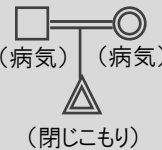
複合的な課題について

④複合的な課題の年間件数

複合的な課題を抱えるケースは、サロンとしては深入りをしていないためないが、民生委員・児童委員の日頃の活動の中で見られるのは1年間で概ね30件程度あり、概ね30件程度対応している。

コロナ禍においては、特に経済的問題を中心として複合的な課題は増えている印象。

⑤複合的な課題のケース

<p>ケース1</p>  <p>本人 (困窮)</p>	<p>内容</p>	<ul style="list-style-type: none">●50代で持病を抱えるが生活困窮のため医者に行けず、食事もままならないままゴミ屋敷状態となっている。●以前は面識があり、偶然道端で声をかけて生活に困っていることを知り、以来不定期で連絡が入るようになった。
<p>対応</p>	<p>対応</p>	<ul style="list-style-type: none">●生活保護を受けるよう促したが、両親と過ごした部屋から引っ越したくないと、支援につながらないまま5年が過ぎた。●この間社会福祉協議会や行政、みまもり相談室などにも連絡を続けながら緩やかに見守りを続けていた。●生命の危機があったことから生活保護に結びつくこととなった。
<p>ケース2</p>  <p>(病気) (病気) (閉じこもり)</p>	<p>内容</p>	<ul style="list-style-type: none">●90代夫婦と閉じこもりの50代の子供の8050世帯。●近隣世帯へ見守りを行っている中で、親から自身の病気のことや、子供が閉じこもっているといった相談が入った。
<p>対応</p>	<p>対応</p>	<ul style="list-style-type: none">●家に尋ねたところ子供と会うことができたため、親の病院への連絡や説明に力を借りる事ができ、本人と連絡先を交換。その後、農業関係の仕事につき緩やかに連絡を取り合っている。
<p>ケース3 ※複数の類似ケース</p>	<p>内容</p>	<ul style="list-style-type: none">●30~40代の若い世代で、コロナ禍で失職し生活困窮となるケースがいくつかあった。中には、両親は他界し兄弟は病気を抱えており金銭的に支援をしているなど、家族に頼れないケースもある。●多くのケースは本人と以前から面識があり、公共料金の未払いや家族の病院代の未払いで困っているといった連絡が入った。
<p>対応</p>	<p>対応</p>	<ul style="list-style-type: none">●いずれも社会福祉協議会の緊急小口資金を紹介した。その後に仕事が見つかったケースもある。

⑥対応に当たったの工夫点と苦勞した点

工夫点

- 「民生委員・児童委員」「サロン運営者」といった肩書を越えて、同じ地域の住民として寄り添うように話を聞いている。

苦勞した点

- 客観的に見て困っている状況でも、本人が窓口まで出向けないと対応してもらえないことが大変だった。
- 困っている人を必要な機関等につなげても、その後の結果が分からないこともある。個人情報の関係で細かく教えられないということは分かるが、つなげるまで地域で見守ってくれた方などに、無事にサービスにつながったかどうか程度は伝えられると安心してもらえる。

⑦複合的な課題に対応する上で必要なこと

●困っている人に気付く体制の整備

生活困窮や子供の貧困は困っている人に気付きづらい。公共料金の未払い等からそういった家庭に気付いたり、課を越えた横の連携を強くして、困っている人に気付けるような体制をつくってほしい。

(2) カウンセリングスペースまでりあ(八王子市)

① 団体基礎情報

区分： ボランティア団体
活動年数： 21年
構成人数： 12名
活動内容： 不登校・ひきこもりを始め、困りごとを抱えた方へのカウンセリングを行っている。
また、一般向けの心理学の学習会、アートセラピー体験教室や、各種イベントに参加し箱庭カフェなども行っている。

キーワード

- 対象を限定しないカウンセリング
- 困りごとの要点をまとめて相談同行

地域における連携について

② 日頃の連携状況

ボランティア団体	不登校の親の会と連携しており、困っている方をカウンセリングなどにつなげてもらうこともある。
NPO	発達障害の家族会と連携しており、講師として出向いたり、発達障害の相談に来られた方をつないだりしている。 また、先方のスタッフが箱庭をしに来ることもある。

③ 生活上の課題や解決策を協議する場

八王子市民活動協議会交流会	市民活動支援センターの登録団体が交流や情報交換を行う場がコロナ禍前は定例で年に2回開催されていた。 フードバンクや子供食堂の話が大きく取り上げられ、各団体で何かできることはないかといった話が進んでいたが、具体化される前にコロナ禍になり、現在は開催されていない。 課題は、他団体とつながりたい気持ちは強くあっても、年に2度の交流会では名刺交換後の具体的な連携まで進めることが難しい点。
八王子市子ども支援団体交流会	子ども家庭支援センターが主催で、子供の支援を行う団体が交流や情報交換を行う場がコロナ禍前は定例で年に2回開催されていた。コロナ禍では開催されていない。

複合的な課題について

④複合的な課題の年間件数

複合的な課題を抱えるケースについて、日頃の活動の中で見られるのは1年間で概ね3件程度あり、概ね2件程度対応している。

コロナ禍においては、失業し生活に困っている方や大人の発達障害などの相談が増えている状況。カウンセリングへは、知り合いから勧められてくる方が多い。

⑤複合的な課題のケース

ケース1 <p>(介護) (介護) (暴力) 本人 (障害)</p>	内容 <ul style="list-style-type: none">●親の介護と発達障害の子のダブルケア。夫が子供の発達障害を認められず暴力的であったことから実家に避難したが、親の具合が悪くなり介護が必要となった。●知り合いから勧められてまてりあを知り、電話で連絡が入った。
ケース2 <p>本人 (体調不良) (ひきこもり)</p>	内容 <ul style="list-style-type: none">●後期高齢者と50代のひきこもりの子供の8050世帯。75歳を過ぎても働いていたが体調を崩し働けなくなったが、子供はひきこもりで働いていないため経済的に困っていた。●知り合いから勧められてまてりあを知り、電話で連絡が入った。 対応 <ul style="list-style-type: none">●対面で話しを聞き取り、市役所への相談に同行し説明の補助を行った。●1か月ほどで子供の件は保健所へ引き継がれ、関わりは終了。

⑥対応に当たった工夫点と苦労した点

工夫点

- カウンセリングに来る方は気持ちの整理がつかず、市役所等の窓口で上手くまとめて話すことが難しいケースが多い。まずは時間をかけてたくさん話してもらい、要点をまとめてお返しするようにしている。

苦労した点

- カウンセリング以外の困りごとのつなぎ先が分からない。例えば、生活費の問題やひきこもりの問題など具体的な生活にかかる問題は、情報が自然には入ってこない上、つなぎ先や支援方法の調べ方も分からず苦労している。

⑦複合的な課題に対応する上で必要なこと

●課題ごとの相談先の紹介

現状相談を受けてもどこに相談したらよいか分からないことも多いため、課題ごとの相談先を紹介してくれる場所があるとよい。

また、相談先と団体が出会える場所があれば、相談先と直接つながれるのでは。

●家族をトータルで相談・サポートできる仕組み

8050 問題やひとり親と障害児を持つケースなど、一部は公的支援に結びついていたとしても家族全体で見ると問題を抱えていることも多い。

複合的な課題を抱えている際に、家族全体の状況をトータルに見て相談に乗ってくれるような場所が必要。

●地域で孤立させない仕組み

複合的な課題を抱える方は疲弊し相談に行く気力がないことも多い。そのため、地域の中で孤立をさせず、地域の中で相談ができるような仕組みも必要。

(3)片倉台福祉ネットワーク(八王子市)

①団体基礎情報

区分： ボランティア団体
活動年数： 21 年
構成人数： 65 名
活動内容： 片倉台自治会内のボランティア団体として、主に自治会会員に対しボランティアが無料で困りごとの解決に当たっている。
また、緊急性がある場合は自治会会員外についても支援を行う。

キーワード

- 自治会が母体のボランティア団体
- 地域包括支援センターとの強い連携
- 10 年単位での関わりの継続

地域における連携について

②日頃の連携状況

自治会、サロン	自治会が母体で、事務所も自治会内にあり常に連携をしている。また、自治会の中でサロンも行っており、一体となってイベントの実施などを行っている。
「民生・児童委員」	共有できる情報を基に、気がかりな家を見守り、助けが必要な時にはともに支援を行っている。
社会福祉協議会、地域包括支援センター	定期的に情報交換会を行い、支援が必要な方をつないでいるほか、ボランティアでは対処が難しい問題について相談をしている。
クリニック	訪問診療を行っているクリニックと連携しており、当クリニックが行う Zoom 会議などにも出席している。

③生活上の課題や解決策を協議する場

片倉台福祉ネットワーク定例会	立ち上げ時から自主的に行っている定例会。片倉台福祉ネットワークのコーディネーター、「民生・児童委員」、自治会が参加し、月に1度情報交換などを行っている。 今年度からは生活支援コーディネーターが参加するようになった。 日頃の連絡手段は LINE グループ。
ブロック会議	地域包括支援センターの提案で始まったもので、地域包括支援センターが進行をする会議体。社会福祉協議会や以前は市役所からも参加していた。
丘台会議	絹ヶ丘、北野台、片倉台と、行政区域を越えて住環境が近い三つの「丘」の自治会が集う会議体。当初「民生・児童委員」からの発案で始まり、情報交換などを行っていた。コロナ禍では休止中。

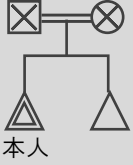


複合的な課題について

④複合的な課題の年間件数

複合的な課題を抱えるケースについて、日頃の活動の中で見られるのは1年間で概ね5件程度あり、概ね3件程度対応している。近年、複合的な課題を抱える家庭の「予備軍」のようなケースが多くなってきている。

コロナ禍においては、増えているという感覚はある。

⑤複合的な課題のケース

<p>ケース1</p>  <p>本人</p>	<p>内容</p> <ul style="list-style-type: none">●高齢者の2人兄弟で自宅がゴミ屋敷状態であり、近隣への影響が出ている。樹木の伐採などを申し出ても拒否されている。 <p>対応</p> <ul style="list-style-type: none">●10年以上前から続くケース。最初は警察に連絡し一時対応はしてもらえたが変化がなく、市役所に依頼し撤去ができるものはしてもらったがその後も変わらなかった。●現在は地域包括支援センターと主にやりとりをしており、樹木伐採などの許可が下りれば手伝う準備はできている。
<p>ケース2</p>  <p>本人 (ひきこもり)</p>	<p>内容</p> <ul style="list-style-type: none">●60代の2人兄弟で、いずれも定職についていない。下の子供がひきこもり。●上の子供が直接当団体の相談窓口に来て、兄弟で折り合いが悪く離れて暮らしたいとの相談があった。 <p>対応</p> <ul style="list-style-type: none">●始めは地域包括支援センターに連絡をし、そこから保健所に連絡が入った。始めの相談から5年以上経過し、下の子供も少しずつ人に会えるようになってきた。●継続して話を聞きに行っている「民生・児童委員」と連携し、草取りに伺うなど継続的に関わりを持っている。
<p>ケース3</p>  <p>本人 (障害)</p>	<p>内容</p> <ul style="list-style-type: none">●高齢の両親と精神疾患を抱えひきこもりの50代の子供の世帯。親は病気を抱えている。●子供の方から、隣近所の音がうるさいとの相談の電話が入るようになった。 <p>対応</p> <ul style="list-style-type: none">●当初は警察や保健所に伝えたが、実際に物音はしていないこと、物証がないことには動けないとのことで、電話がかかってきたときのみ傾聴で対応している。

⑥対応に当たっての工夫点と苦勞した点

工夫点

- 地域包括支援センターとは以前からのつながりがあり、高齢者以外でも何かあれば始めに相談をしている。また、社会福祉協議会のはちまるサポートも始まり、早速なんでも相談をするようにしている。これらの機関とは定期的に顔を合わせることで信頼関係が築かれ、相談しやすい。

苦勞した点

- 関係機関に連絡をして「必ず行きます」と返事をもらっても、忙しいようではなかなか来てもらえないこともある。

⑦複合的な課題に対応する上で必要なこと

●家族を丸ごと見てもらえる体制

現状は、親は介護で地域包括支援センター、子供は精神疾患で保健所というように縦割りの組織の中での接点のみになってしまっている。はちまるサポートなど以前に比べ縦割りは柔軟になったと感じるが、家族全体を丸ごと見た上で支援ができる体制が必要。

●行政権限での解決

公道に延びた樹木の伐採など、行政にしかできない役割のことも中にはある。隣近所ではもめごとになってしまうような複雑なケースには、行政が先導して解決に取り組んでいただけるとありがたい。

(4)八王子らむねっと(八王子市)

①団体基礎情報

区分： 自主運営
活動年数： 15年
構成人数： 12名
活動内容： 介護者同士が悩みを共有し、情報交換を行う場を月に1度定例開催している。コロナ禍においては活動場所であった地域包括支援センターが使えず活動停止中。

キーワード

- 介護者同士悩みを打ち明ける場
- 相談できるキーパーソンのつながり
- 丁寧な聴き取り

地域における連携について

②日頃の連携状況

社会福祉協議会	会を立ち上げた際に相談をしていた。
地域包括支援センター	月に1度定例開催をしている、介護者同士の情報交換の場を行う際、場所を借りている。

③生活上の課題や解決策を協議する場

チーム・ノウ	<p>八王子市内の他の介護者の会の代表が5～6名集まり、情報交換を行う場。ケースについて話したり、介護に当たっての情報交換を行ったりしている。</p> <p>他のグループと顔見知りになり、5年前に自主的に立ち上げた。概ね月に1回、都合のよい日時で設定して集まっている。</p> <p>日常は電話やLINEグループなどで連絡を取っている。コロナ禍ではZoomによるオンラインミーティングも行っている。</p> <p>課題は、会場手配が難しい点。無料の施設は予約が埋まっており、必ずしも予約できるとは限らず、ファミリーレストラン等で開催する場合もある。</p>
ネットワーク会議	<p>市が主催する、八王子市全域が対象のもので、地域の問題点などを話すときもある。年に2回程度の開催だが、コロナ禍では文書会議で実際に集まってはいない。</p> <p>課題は、顔を合わせるだけで具体的な解決策の検討まで至りにくい点。各団体の集まりのため、横のつながりをつくれるよう力を入れてほしい。</p>

複合的な課題について

④複合的な課題の年間件数

複合的な課題を抱えるケースについて、日頃の活動の中で見られるのは1年間で概ね3件程度あり、概ね3件程度対応している。

コロナ禍においては、会の開催が難しいことから直接話を聞く機会が減り、メール相談に応じる程度となったため、以前よりも件数は少ないと実感。

⑤複合的な課題のケース

ケース1 	内容 <ul style="list-style-type: none">●同居の義両親の介護と育児のダブルケア。●市民センターに置いてあるパンフレットか、ケアマネジャーからの紹介でらむねっとにきて話をした。
	対応 <ul style="list-style-type: none">●話を聞く中で、本人から市役所に相談をするよう促した。●既に義両親ともに看取った。
ケース2 	内容 <ul style="list-style-type: none">●夫の若年認知症の介護と育児のダブルケア。夫が働けない中で妻も介護で長時間働けないことから、生活費も苦労していた。●市民センターに置いてあるパンフレットか、ケアマネジャーからの紹介でらむねっとにきて話をした。
	対応 <ul style="list-style-type: none">●認知症疾患医療センターにいる認知症コーディネーターにつないだ。●5年以上関わっており現在も介護中だが、若年認知症でも受け入れてもらえる作業所ができ、妻も仕事ができるようになっている。

⑥対応に当たったの工夫点と苦労した点

工夫点	<ul style="list-style-type: none">●とにかく話を丁寧に聞くようにしている。特に会に初めてきた方は長く話を聞けるような場にしている。●困りごとのつなぎ先は詳しくは分からないが、懇意にしているケアマネジャーや看護師などに相談することで、相談先を教えてもらっている。
苦労した点	<ul style="list-style-type: none">●介護者が抱える悩みを話せる場を開催するに当たって、以前は場所を借りることが大変だった。

⑦複合的な課題に対応する上で必要なこと

●横のつながりをつくること

現状は、ケアマネジャーの会議や地域包括支援センターの会議といったような縦の会議が多く、それらをつなぐ横の会議が必要。

また、地域の中においても同様に、本活動とは別で行っているサロンについても、町会や民生委員・児童委員に声をかけたが連携して実施することが難しいというできごとがあった。地域の輪ができ、横のつながりでの連携ができるようにしてほしい。

(5)一般社団法人祥鶴(多摩市)

①団体基礎情報

区分： サービス事業者
活動年数： 14年
構成人数： 10名
活動内容： 地域密着型通所介護、生活介護のほか、子供食堂やフードパントリー事業も行っている。コロナ禍では子供食堂の代わりに子供宅食として食材などを取りに来てもらう形に変更している。

キーワード

- 子供宅食
- 地域に密着した相談の体制

地域における連携について

②日頃の連携状況

町会・自治会、民生委員・児童委員、ボランティア団体、NPO、サロン、地区社協、社会福祉協議会、商店会、企業、警察 地域福祉委員会での連携や地区行事の運営、子供食堂の活動などで連携している。特に子供食堂実施前は単発の地域交流イベントへの参加程度であったが、子供食堂やフードパントリー事業を始めたことにより、地域に助けを求め、よりつながれるようになった。

③生活上の課題や解決策を協議する場

たま食ねっと。 多摩市が仲介し、子供食堂やそれを支える企業、社会福祉協議会などの情報交換の場となっており、議題に応じて行政の環境部門や防災部門からも出席がある。課題は、会議次第はあるが議事録がなく結果の共有が難しい点。

地域福祉推進委員会 社会福祉協議会が運営支援をしており、2か月に1回程度開催している。地区の特性として古くから地域活動が活発であり、会議の中でも自分たちにできることを考えるなど積極的に話し合われている。コロナ禍ではZoom会議になり、議論よりは活動報告が多くなっている。課題は、話し合い各団体が持ち帰ったことの結果が見えないこと。

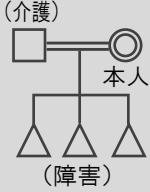
複合的な課題について

④複合的な課題の年間件数

複合的な課題を抱えるケースについて、日頃の活動の中で見られるのは1年間で概ね10件程度あり、概ね6件程度対応している。

コロナ禍においては、そういったケースは増えるとともに重いケースが増えている印象。また、地域交流の機会が減ったことにより、緊急の支援が必要な方が発見されにくいと感じている。

⑤複合的な課題のケース

<p>ケース1</p> <p>(介護)</p>  <p>本人</p> <p>(障害)</p>	<p>内容</p>	<ul style="list-style-type: none">●80代夫婦と独身の子供3人が同居している8050世帯。うち1人の子供は障害を持っており、生活保護を受給して別居した。父が体調を崩し子供の1人が介護のため仕事ができず、年金生活が立ち行かなくなっていた。●地域福祉推進委員会で知り合った介護予防リーダーの方から、道で会った際に心配な家庭があるとのことで連絡が入った。
	<p>対応</p>	<ul style="list-style-type: none">●始めは父の介護負担軽減のため地域包括支援センターに連絡をしたが経済的理由でサービスを受けることを拒否し、担当者が家に入ることが難しかった。そのため、先に障害を持つ子の対応を優先して生活保護申請を支援し、2か月ほどで自立し生活保護で暮らすこととなった。●一方、父が一定程度の要介護認定を受けるまでは4年ほどかかっており、その間当事業者では妻が買い物に出かけて事業所の前を通る際に声をかけ続けて愚痴を聞き出す、父がデイサービスにお茶に立ち寄る際に会話するなど関係性をつくっていった。
<p>ケース2</p> <p>※複数の類似ケース</p>	<p>内容</p>	<ul style="list-style-type: none">●ひとり親のコロナ禍における失職が数ケースある。生活を成り立たせるために正規職員を希望するが、病気の子供の世話もあり非正規にならざるを得ず、再就職が難しいケースもある。●子供宅食を取りに来た際に本人から話を聞く場合や、社会福祉協議会の緊急小口資金貸付窓口から子供宅食を紹介される際に失職の情報を得る場合もある。
	<p>対応</p>	<ul style="list-style-type: none">●子供宅食の中で優先的にお米やレトルト食品などすぐ食べられる必要な食事を渡したほか、社会福祉協議会の緊急小口資金や、仕事暮らしサポートセンターについても紹介をしていた。この他、「たま食ねっと。」のメーリングリストできた必要な情報を、子供宅食のLINEグループにて情報共有をしている。●無事に再就職ができた方もいれば、依然として他の失職者が出たり、求職中の方もいる。

⑥対応に当たったの工夫点と苦勞した点

工夫点

- 半分は介護保険サービスの事業者として、半分は近所に住む一員として、積極的に声をかけるようにしている。対行政だと身構える方でも、地域の人であれば打ち解けてもらやすい。
- 子供宅食の中では相談をしやすいように心がけている。しかし対面だけでは話にくい方もおり、アンケートを取る中で困りごとが発覚することもあった。

苦勞した点

- 困りごとを本人から聞き出すまでには至っても、本人が経済的理由でサービスを受けることを拒否するなど、対応策があっても結びつかない。

⑦複合的な課題に対応する上で必要なこと

●困っている人がどこに相談に行ったらよいか分かるような仕組み

市で相談窓口の一覧表をまとめていただいたが、困っている本人にそれをお渡ししてもどこに行ったらよいか分からないということが分かった。例えば、障害児を持つひとり親の方などは、まず始めにどの課に行けばよいか分かりづらい。

例えば、抱える問題の見落としを防止するため、困りごとを事前に書いておくチェックシートのようなものがあり、それに答えていくと適切な相談先が分かったり、始めにどの課に行けばよいかを教えてくれる窓口があるとよい。

●地域で気軽に相談できる場への支援

行政では話しづらくとも、境遇を分かち合える子供食堂など地域の居場所であれば気軽に相談ができる人もいる。

しかし、そういった取組は維持が難しく、個人が頑張りすぎて運営が難しくなってしまうケースも多いため、行政からのサポートがあればもっと地域の中で困難への相談を受けることもできるようになると思う。

(6)とよよん(社会福祉法人楽友会・社会福祉協議会)(多摩市)

①団体基礎情報

区分： 福祉サービス事業者
活動年数： 1年
構成人数： 18名
活動内容： 多摩市社会福祉協議会とボランティアのサポーター、社会福祉法人楽友会が共同で運営を行うコミュニティスペース。
地域の方が気軽に立ち寄れるような居場所・相談の場として、サポーターが常駐するほか、イベント開催などを行う。

キーワード

- 住民サポーターと運営するコミュニティスペース
- 道行く人への積極的な声かけからの課題の発掘

地域における連携について

②日頃の連携状況

町会・自治会	とよよんの広報、カレンダー等の掲示の協力依頼。
民生委員・児童委員	サポーターとしてともに活動している。(任意)
ボランティア団体	共同事業の運営。
福祉サービス事業者	企業等との講座・共同事業の実施。
企業	地域貢献のためのプログラムなどを共同実施。
学校	児童生徒が書いた絵の展示や、大学のゼミと連携した講座の開催。

③生活上の課題や解決策を協議する場


サポーターミーティング	とよよんを運営するサポーターのミーティングを月に1度行っている。 独居高齢者や定年後の男性の居場所などが議題に上がり、どのようなプログラムが実施できるかについても話している。 定例化したことにより毎回の出席率が高い。
商店街店舗の会合	とよよんが商店街の中にあるため、一店舗として会合に参加している。コロナ禍では深い話し合いはできていないが、高齢者支援の部分など期待は受けている。

複合的な課題について

④複合的な課題の年間件数

複合的な課題を抱えるケースについては、とよよんを立ち上げて間もないこと、コロナ禍で活動制限があったことなどから、0件。ただし、複合的な課題に発展しそうなケースは出てきている。

⑤複合的な課題のケース

<p>ケース1</p> 	<p>内容</p> <ul style="list-style-type: none">●介護保険サービスを受けている高齢の母と、仕事を辞めた子供の世帯。●サービスを受けに行く道すがら、とよよんの前で立ち止まった際に、サポーターが声をかけた。 <p>対応</p> <ul style="list-style-type: none">●何度か寄っていただく中で子供の失職などの悩みを打ち明けてくれた。具体的な対応が必要となるかどうかは今後の様子次第となる。
--	--

⑥対応に当たっての工夫点と苦勞した点

<p>工夫点</p>	<ul style="list-style-type: none">●とよよんと、居宅介護事業所が隣接していることで、ケアマネジャーからサポーターに心配な方をつないだり、サポーターから心配な方をケアマネジャーにつなぐなど、お互いに連携できている。●商店街の中にあるため、色々な方が通る中で何か心配事を抱えていそうな方（介護者等）へは積極的に声をかけるようにしている。
<p>苦勞した点</p>	<ul style="list-style-type: none">●現状では深刻なケースはない。

⑦複合的な課題に対応する上で必要なこと

●団体と行政の連携の強化

とよよんは住民中心の運営のため、サポーターによる相談や直接的な解決は難しい状況だが、とよよんを起点に社会福祉協議会や専門機関が地域にアウトリーチし、行政も含め、分野を越えた相談体制や連携ができる仕組みがあるとよいのでは。

●相談窓口の明確化

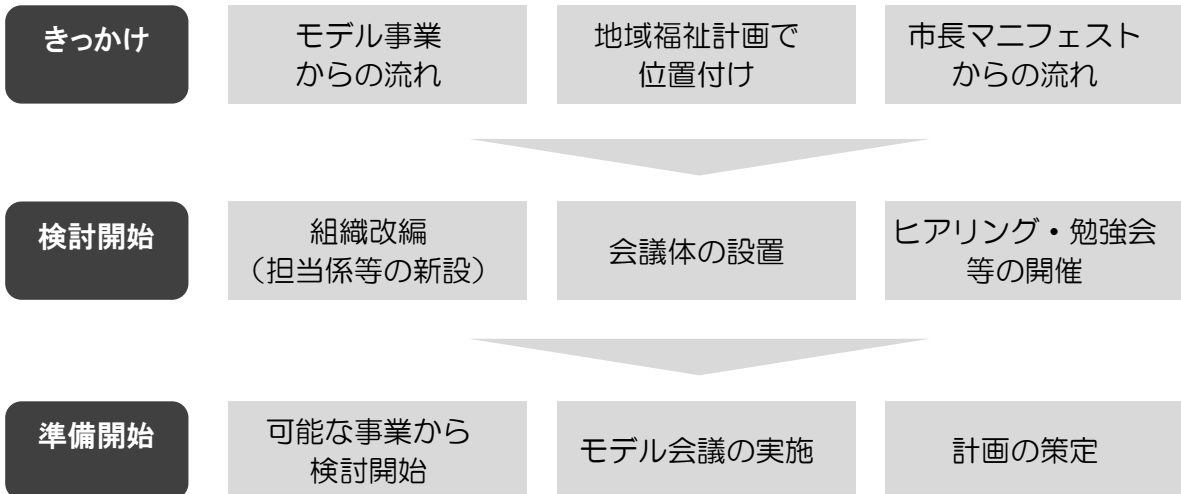
市の相談窓口一覧等は活用しているが、複合的な課題の相談があった場合、市のどの部署へつなぐか迷う部分も多い。分野を横断したようなケースの場合、相談窓口が明確であると、サポーターが相談を受けた際にもつなぎやすくなる。

Ⅲ 先進事例調査

1 結果概要

(1)実施までの経緯


実施に至るまでの経緯は、各自治体によって異なるものの、大別すると以下のようなステップを踏みながら体制の整備を行っている。




(2)体制整備を進めての効果

包括的支援体制の整備を進めてきた中で感じる効果としては、「新たな課題が把握でき、体制構築の参考となった」、「関係機関同士の連携が取りやすくなり、横のつながりが強化された」といった意見が多く自治体で挙げられた。

この他、本人同意が得られる前段階の会議開催が可能になったことで、複合的な課題についての検討ができるようになったという意見も挙げられている。

 **新たな課題が把握でき、体制構築の参考となった**

相談窓口職員に対するヒアリングやモデル会議の実施など準備を進める中で、これまで気付いていなかった新たな課題を把握することができ、包括的支援体制の構築の参考とすることができた。

 **関係機関同士の連携が取りやすくなり、横のつながりが強化された**

多機関協働機関を結節点として、勉強会の開催や、会議を実施することで、連携が取りやすくなり、横のつながりを強化することができた。また、そのことにより他分野の制度の共有もできて対応できた課題もあった。

(3)地域資源との連携

今回ヒアリングを行った先進事例において、地域資源との連携に当たっては、地域の居場所や拠点の整備を進め、コミュニティソーシャルワーカーを配置することにより、地域との連携を深める仕組みが多くなっている。

また、地域の会議の場へ出向くことで、ネットワークの形成を行っている。

この他、地域資源との連携に当たっての工夫点としては、なるべく地域に出向き顔の見える関係性をつくることや、相手の状況を把握した上で支援を行うよう留意することなどが挙げられている。



地域の居場所・拠点の整備を進める

墨田区の「地域福祉プラットフォーム」、八王子市の「はちまるサポート」、東近江市の「地区ボランティアセンター」等、地域の居場所や拠点となる場の整備を進めている。



コミュニティソーシャルワーカーが連携

左記拠点を中心にコミュニティソーシャルワーカーを配置するなど、地域と関係機関をつなぐ役割として連携をしている。



地域の会議の場へ出向く

地域の多様な会議等に市や社会福祉協議会の職員が出向くことで、地域の課題を把握するとともに、地域との顔をつないでいる。

2 自治体別結果

(1) 墨田区

①自治体基礎情報

人口：	275,647人	資料：住民基本台帳による東京都の世帯と人口（町丁別・年齢別） /令和3年1月
高齢化率：	22%	
人口密度：	20,018人/k㎡	
地域福祉計画：	令和4～8年度（第4次計画策定中）	
圏域：	—	
事業の状況：	令和3年度 重層的支援体制整備事業 移行準備事業	

キーワード

- 地域福祉プラットフォーム
- 多機関協働事業は区直営の専管組織として設置

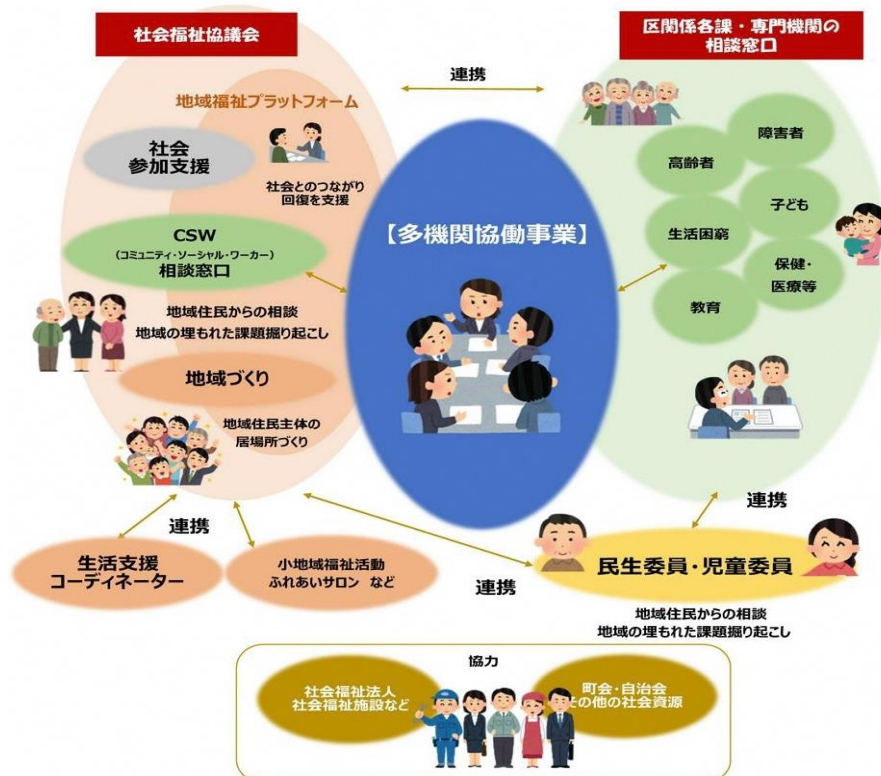
包括的支援体制について

②包括的支援体制の状況

●全体像

高齢・介護、障害、子供、生活困窮等の分野別に行われてきた既存の相談支援や地域づくり支援の取組を活かし、分野別の支援体制では対応しきれないような「複雑化・複合化した支援ニーズ」や「制度の狭間にある課題」に対応する包括的な支援体制を構築する。

重層的なセーフティネットの強化を図り、地域共生社会の実現を目指すことを目的として、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一体的に実施する。



●対象者の属性を問わない相談支援の取組

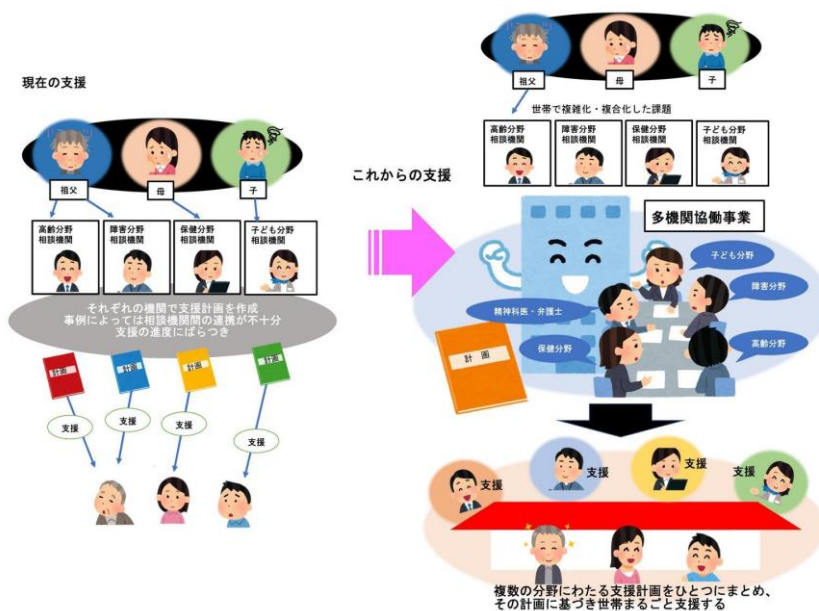
包括的相談支援事業では、高齢・介護、障害、子供、生活困窮等の各分野の相談支援窓口で受け止めた相談のうち、相談支援機関の連携や役割を整理する必要がある「複雑化・複合化した課題を抱えている事例」について、支援会議や多機関協働事業につなぎ、相談ネットワークを活用した支援を行う。

●多機関協働の取組

多機関協働事業では、個人が抱える課題から世帯全体が抱える課題に注目し、「複雑化・複合化した課題を抱えている事例」に対し、課題を解きほぐし、各相談支援機関の役割分担や支援の方向性を整理するなどの取組を行っている。

包括的支援体制整備に関わる関係機関の結節点とな

るとともに、既存の相談支援機関をサポートし、区全体の包括的な相談支援体制の構築を推進するため、令和3年度はモデル会議等を行い、制度構築における検討を重ねている。



●地域づくりやアウトリーチ、参加支援の取組

上記3つの取組は各相談支援機関が課題に応じて実施するほか、令和3年度は社会福祉協議会に委託して実施している。

現在、地域の居場所・交流と相談の場としての機能を持つ「地域福祉プラットフォーム」を、区内に3か所に設置し、コミュニティソーシャルワーカーを配置している。この「地域福祉プラットフォーム」を地域の拠点として、属性を問わない地域住民からの相談を受けるとともに必要な支援が届いていない個人・世帯に必要な支援を届けるための活動をしている。

なお、「地域福祉プラットフォーム」は平成28年度から社会福祉協議会の自主事業として、住民が自主的活動を行う場、居場所としてスタートしたものである。包括的支援体制を整備するに当たり、令和3年度からは区が実施主体となり、社会福祉協議会への委託事業として進めている。

地域づくりに向けた支援事業は、これまでの取組を活かしながら、「地域福祉プラットフォーム」のような世代や属性を超えて交流できる場や居場所の整備を進めるとともに、住民主体の見守り、声かけ等の活動である、小地域福祉活動、ふれあいサロンの実施等を推進していく。

③ 検討からこれまでの経緯

過去の経緯

平成 29 年度から社会福祉協議会の「地域福祉プラットフォーム事業」で、「地域力強化」「多機関協働」を進めるためモデル事業を利用していた。社会福祉法の改正を受け、包括的支援体制整備が自治体の努力義務となったことから、区が主体となり社会福祉協議会との連携を強化推進することとした。

検討の開始

令和 2 年度に福祉保健部副参事（相談支援担当）が置かれ、事業検討を開始した。先進区の実地視察、相談支援の現状把握等を行った。

準備段階

令和 3 年度は、体制整備に向けた制度設計等の準備期間とし、全体説明会・試行的な支援会議・重層的支援会議の開催を始め、地域づくりに向けた支援事業の拠点の設置、個人情報取り扱いについての検討、重層的支援体制整備実施計画の策定などを進めている。

④ 整備を進めてきての効果・良かった点

● 多機関協働事業の実施により、各分野同士の情報共有や連携が進み始めている

モデル的な支援会議や重層的支援会議を開催することにより、各相談機関が顔の見える関係となり、個々に進めてきた各相談支援機関間の連携を組織的に機能させることで、情報共有や連携が進み始めている。

⑤ 今後の課題

● 事務局の組織体制強化、組織間連携、地域資源や人材確保

事務局の組織体制及び組織間連携の強化や、地域資源、人材確保など課題は山積している。

● 地域福祉プラットフォームの周知

「地域福祉プラットフォーム」の目的を地域住民に伝え、地域の理解を得ながら、多くの方に利用していただけるよう周知を図る必要がある。

地域資源との連携について

⑥ 包括的支援体制構築に向けた地域資源との連携状況

● 「地域福祉プラットフォーム」を地域の拠点に活動を展開

「地域福祉プラットフォーム」を地域の拠点として、小地域福祉活動実施団体やふれあいサロンなど、地域で活動している団体との連携・協力していく。

小地域福祉活動に関わる団体は定期的に連絡会を開催し、活動内容などの情報共有を行っている。

地域の団体、事業所などから、地域活動を協力して進めていきたいといった相談を受けており、検討を進めている。

● 工夫している点は相手の状況等を把握すること

地域資源との連携を進める際には、相手の状況や活動内容、役割、目的等を把握することに努め、相手の団体等が行っている支援の状況等を共有するよう留意している。

(2)豊島区

①自治体基礎情報

人口：	287,300 人	資料：住民基本台帳による東京都の世帯と人口（町丁別・年齢別）/令和3年1月
高齢化率：	20%	
人口密度：	20,083 人/k m ²	
地域福祉計画：	平成30年度～令和5年度	
圏域：	—	
事業の状況：	令和3年度 重層的支援体制整備事業 移行準備事業	

キーワード

- コミュニティソーシャルワーク事業
- 地域区民ひろば
- 福祉包括化推進会議

包括的支援体制について

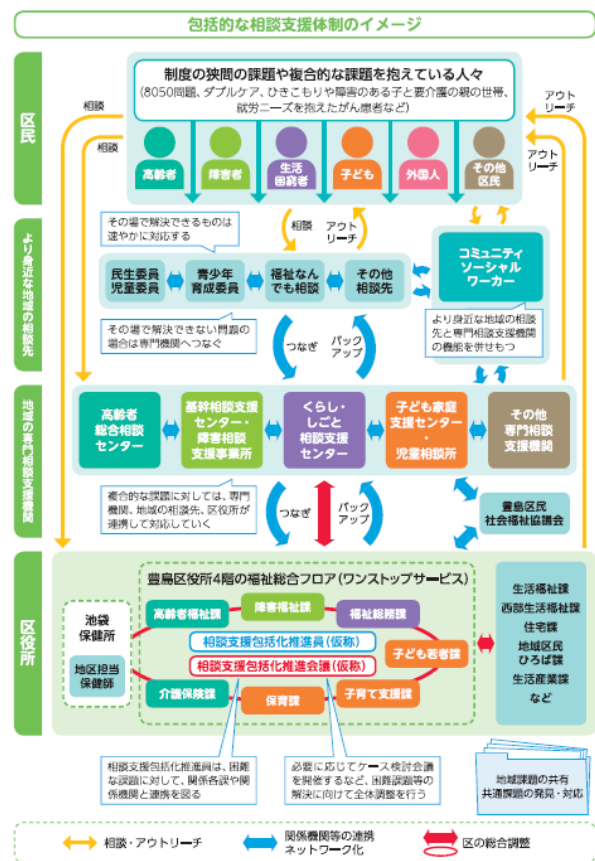
②包括的支援体制の状況

●全体像

豊島区における包括的な相談支援体制とは、より身近な地域の相談先、地域の専門相談支援機関、区役所のいずれにおいても、支援を必要とする人の相談を包括的に受け止め、複合的で複雑化した問題の場合は、相互に連携して対応していくものである。

また、制度の狭間の課題や前述の複合的な課題については、福祉包括化推進員部会にて、解決に向けた全体調整を行っている。

あわせて、認知症の疑いのある単身高齢者など、支援が必要であるにもかかわらず自ら支援を求めない人（求められない人）に対しては、アウトリーチ活動により、積極的に支援を行っている。



「豊島区地域保健福祉計画（平成30年度～平成35年度）」P.56より抜粋

●対象者の属性を問わない相談支援の取組

より身近な地域の相談先（民生委員・児童委員や青少年育成委員等）、地域の専門相談支援機関（高齢者総合相談センターや基幹相談支援センター・障害相談支援事業所等）、区役所の担当課のいずれにおいても、支援を必要とする人の相談を包括的に受け止め、複合的で複雑化した問題の場合は、相互に連携して対応していく。

また、制度の狭間の課題や前述の複合的な課題については、福祉包括化推進員部会にて、解決に向けた全体調整を行っている。

あわせて、認知症の疑いのある単身高齢者など、支援が必要であるにもかかわらず自ら支援を求めない人（求められない人）に対しては、アウトリーチ活動により、積極的に支援を行っている。

また、対面で人と接したくない方や勤務中で来庁できない方には、ビデオトーク（テレビ電話）を使用するなど、相談したくてもできない状況を少しでもなくす環境づくりに努めている。

●多機関協働の取組

制度の狭間の課題や複合的な課題について、庁内関係課等が横断的に情報共有や連携した対応を行うことで課題を解決することを目的として、福祉包括化推進会議を設置している。

福祉包括化推進会議は、関係各課及び社会福祉協議会の課長級職員によって構成されており、その会議の下に部会を置いている。部会は、関係各課*の相談窓口を担当する係長級職員により構成されており、その職員を福祉包括化推進員（兼務発令）とすることで、役割・位置付けを明確化している（社会福祉協議会にも福祉包括化推進員を1名配置）。

※福祉総務課、高齢者福祉課、障害福祉課、生活福祉課、西部生活福祉課、介護保険課、健康推進課、長崎健康相談所、子ども若者課、子育て支援課、住宅課、教育センター

●地域づくりやアウトリーチ、参加支援の取組

上記3つの取組については、コミュニティソーシャルワーク事業を中心に展開している。

コミュニティソーシャルワーク事業では、コミュニティソーシャルワーカーを、地域の多世代交流拠点である地域区民ひろばに配置し、生活上の様々な課題を抱える方々の「個別支援」と併せて、民生委員を始め地域の関係者や関係機関と連携して「地域活動支援」を実施している。

本事業は、平成21年度に社会福祉協議会の自主事業として始まった。その後、2年間のモデル事業を経て、平成23年度より事業開始。平成24年度からは、個人情報保護の問題をクリアするために、区の委託事業に切り替えて実施している。平成27年度にはコミュニティソーシャルワーカーを区内の地域包括支援センターと同様の8圏域全域に配置し、16名体制となった。現在は18名体制（1圏域に2～3名）で活動をしている。

③ 検討からこれまでの経緯

過去の経緯

社会的背景や社会福祉法改正等を踏まえ、平成 29 年度の地域保健福祉計画の改定の際に、包括的な相談支援体制の構築を計画に位置付けた。これを受けて、平成 30 年度には、庁内に組織再編を含めた検討部会を設置し、ワンストップ型の相談支援体制の検討を開始した。

検討の開始

検討の結果、福祉は専門性が高く、ワンストップでの対応は困難等の理由から、関係各課で相互に連携して対応していくことを決定。令和元年度には福祉包括化推進会議を設置し、関係各課及び社会福祉協議会に福祉包括化推進員を配置の上、庁内連携の在り方や課題について検討した。

準備段階

令和 2 年度には福祉包括化推進員へ兼務発令を行い、位置付けを明確にした上で、福祉包括化推進員部会を定期開催。重層的支援体制整備事業の検討が始まり、令和 3～4 年度が移行準備事業となっている。

④ 整備を進めてきての効果・良かった点

● 部会の定例開催により情報共有がスムーズになった

コロナ禍で各課所管の事業が変化する中、定期的に部会を開催することにより、スムーズに情報が共有できるようになった。また、これまで所管課で留まっていた情報や成功事例等が、庁内で共有できるようになった。

● 複合的な課題の解決に向けた検討ができた

福祉包括化推進員部会において様々な複合課題等の事例を持ち寄って話し合うことで、担当部署だけでは出されなかった解決策が提案され、解決に結び付いた事例もでてきている。

⑤ 今後の課題

● 事例を蓄積・共有することによる課題解決へのきっかけづくり

現状は事例の情報共有を行っている段階だが、今後は事例を蓄積・共有し、上手くいった課題解決のプロセスから、解決へのヒントを得ることで、より適切な支援を行うことが必要である。

● 事務局体制の整備

現在は事務局の個人の資質（実務経験・マネジメント能力）により運営が成り立っているため、今後は誰が事務局となっても運営ができるような仕組みづくりを進めていくことが課題となっている。

● 広く地域福祉のイメージを共有する場の定期開催を検討

将来的には庁内だけではなく、地域の団体や企業なども含めて分野横断でつながれるよう、地域福祉のイメージを共有する場を定期的に行うことを検討している。

地域資源との連携について

⑥ 包括的支援体制構築に向けた地域資源との連携状況

● コミュニティソーシャルワーク事業を中心に展開

地域の多世代交流拠点である地域区民ひろばにコミュニティソーシャルワーカーを配置したことにより、地域の団体や地域住民との連携が強化されている。

また、地域住民が中心となって実施している、もしくはこれから実施したいと考えているサロン活動の立ち上げや運営支援、町会、民生委員・児童委員、青少年育成委員、学校、学生ボランティア等との連携による、要援護家庭等の子供への学習支援活動なども展開している。

● 地域における会議の場の設定や参加

各種協議体など、テーマや分野に応じた地域資源との協議の場を設定しているほか、地域住民や民生委員・児童委員、町会・自治会、福祉関係団体等が、小地域でネットワークを構築して、地域課題の共有や、解決に向けた取組を行うなど、ともに学びあい・支えあう活動を展開している。

また、区政連絡会（町会・民生委員等）にて、情報発信を行い、情報チラシの掲示の掲載など町会との情報共有に努めている。

● 工夫点は分野を越えたつながりづくり

コミュニティソーシャルワーカーは、フォーマル・インフォーマルを問わず、分野を越えた地域資源間のつながりづくりを意識して活動している。今後も、より一層、横断的なつながりづくりへの取組を進めていく必要がある。

● 地域で気軽に相談できる仕組みの整備が課題

地域区民ひろばを始めとして、地域活動を行うための場はあるものの、空き家・空き店舗などの活用が上手くできていない。

あわせて、分野や属性を問わず、人材や資金、情報などが集まる小地域のプラットフォームづくりが必要となる。

(3)八王子市

①自治体基礎情報

人口： 561,828 人
 高齢化率： 27%
 人口密度： 3,014 人/k㎡
 地域福祉計画： 平成 30 年度～令和 5 年度
 福祉圏域： 37 中学校区
 事業の状況： 令和 3 年度
 重層的支援体制整備事業

資料：住民基本台帳による東京都の世帯と人口（町丁別・年齢別）/令和 3 年 1 月

キーワード
 ●はちまるサポート(旧地域福祉推進拠点)
 ●多機関協働事業を社会福祉協議会が受託

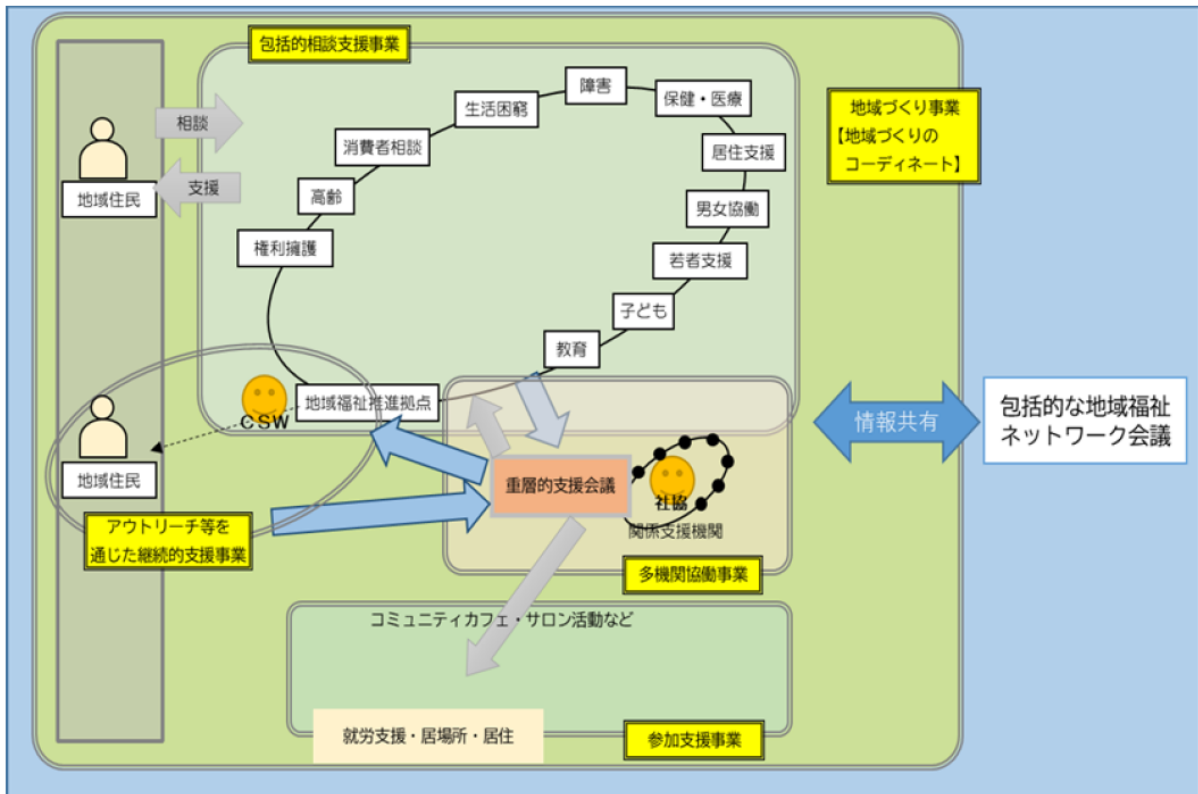
包括的支援体制について

②包括的支援体制の状況

●全体像

社会福祉協議会が行っていた地域の相談・活動拠点である「八王子まるごとサポートセンター（以下、「はちまるサポート」）旧地域福祉推進拠点」を事業開始に当たって委託に変更し、包括的相談支援事業と多機関協働事業の中心を社会福祉協議会が担う。

一方、市には包括的な地域福祉ネットワークがあり、多機関協働事業の情報共有や対応結果の検証を行う。また、支援会議の開催等は市で行う。



●対象者の属性を問わない相談支援の取組

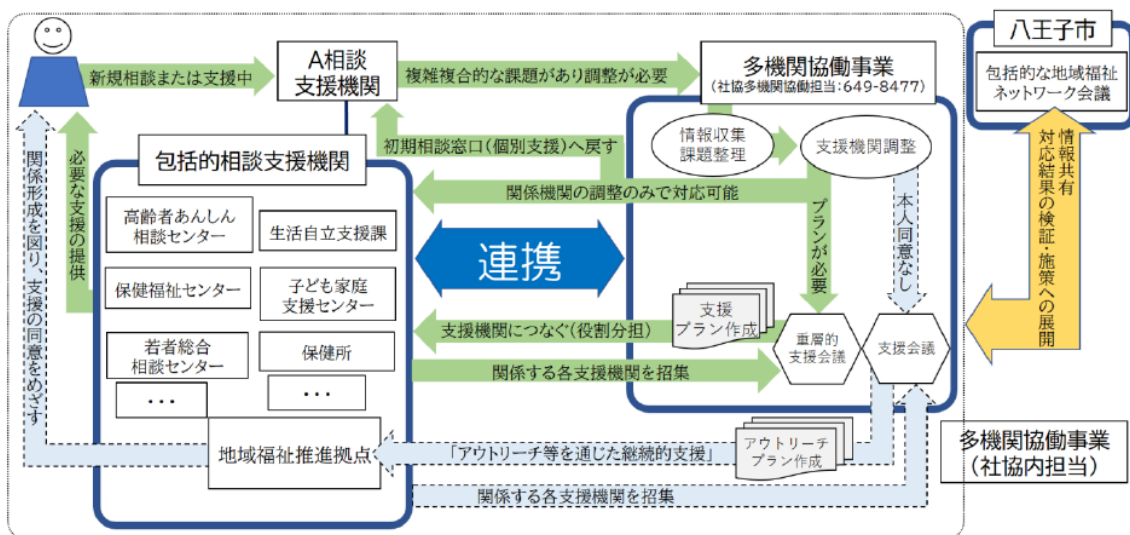
包括的相談支援事業については、相談機関同士の横のネットワークをつくった上で各専門機関が相談を受け付け、各専門機関単位で解決が難しい問題を多機関協働事業につなげる体制を取っている。地域によっては、市の出先施設に複数の相談機関を併設することで、担当者間の情報共有なども図りやすくなっている。

また、地域の相談窓口としては、はちまるサポートがあり、各専門機関では対応しづらい相談や制度の狭間の部分などを、基本的には断らないで引き受け、専門機関につなぐ役割も果たしている。このはちまるサポートにはコミュニティソーシャルワーカーを2名ずつ配置している。

●多機関協働の取組

多機関協働事業は社会福祉協議会に委託しているが、支援会議や重層的支援会議実施の際は市が権限を持って関わる。支援会議は案件発生時に不定期で、個別支援のケース会議として令和3年10月末時点で4回開催されている。現段階では担当間の連携で解決できる案件が多く、重層的支援会議の開催には至っていない。

また、包括的な地域福祉ネットワーク会議は、専門機関同士の連携を図る仕組みとして令和元年度に設置し、地域だけでは解決できない内容について包括的に相談を受け付け、それを地域にフィードバックしていくという体制を取ってきている。現状は市の関係各課が集まり、情報共有の場などとして年2回開催されている。



●地域づくりやアウトリーチ、参加支援の取組

参加支援事業のプランニングをする場面には至っていない。今後、地域づくりも含めて、地域資源の開拓は進めて行く予定。

③ 検討からこれまでの経緯

過去の経緯

平成 29 年度に第 3 期地域福祉計画を策定している中で包括的支援体制の構築を重点的な課題と設定。また、平成 26 年度より相談や地域活動の拠点として社会福祉協議会において「地域福祉推進拠点」設置を進めていた。

検討の開始

地域福祉計画が完成したことを受け、平成 30 年度に包括的な相談ネットワークづくりについて検討し、令和元年度に「八王子市包括的な地域福祉ネットワーク会議」を設置。

準備段階

令和 2 年度に重層的支援体制整備事業導入に向けて検討を開始し、令和 3 年度より重層的支援体制整備事業を開始した。現在、包括的相談支援体制の構築を柱として進めている。

④ 整備を進めてきての効果・良かった点

●「重層的支援体制整備事業」というツールをきっかけに横のつながりが強化

重層的支援体制整備事業を始めたことによって、社会福祉法人や、ケアマネジャー・相談員等の連絡会議など、様々なところから声がかかるようになった。

特に、今までやってきたことを制度に乗せることで、個人の負担が減り楽になるツールとして活用してほしいと説明することで関係者間の制度の浸透を図っている。

●本人同意が得られる前段階の会議開催が可能に

ひきこもりやゴミ屋敷などの複雑化・複合化した事案のうち、本人の同意が得られる前段階での支援会議の開催が可能となった。

⑤ 今後の課題

●はちまるサポートの一層の拡充

重層的支援体制整備事業を進める上で核となる拠点であるはちまるサポートは現在 9 か所だが、地域を基盤とする包括的な相談・支援体制の強化のため、引き続き設置を進められるよう、今後人材育成と場所の検討を進めて行く必要がある。

また、市民の認知向上のため、市民公募を行い決定した「はちまるサポート」の愛称を広めていく。

●包括的な地域福祉ネットワークの位置付けの検討

令和元年度からスタートしている包括的な地域福祉ネットワークは、重層的支援体制整備事業開始前からの取組であり、今後重層的支援会議との役割分担や位置付けについて見直す必要もある。

地域資源との連携について

⑥ 包括的支援体制構築に向けた地域資源との連携状況

● 地域資源と連携し、課題の発見、支援への接続の仕組みができつつある

はちまるサポートにあげられる相談は、民生委員・児童委員や近隣住民、町会・自治会などから寄せられるものが多く、要支援者の発見時に連絡をもらえる体制ができており、引き続きこの関係性の構築を進める。

また、サロン団体や住民主体の助け合い団体などは、支援先としてもつなげていけるようにしていく。

● コミュニティソーシャルワーカーを中心に連携を深めている

コミュニティソーシャルワーカーが民生委員・児童委員の地域の定例会議や町会・自治会の地域の活動などに参加するなど積極的に地域に出ている。一方、地域資源との定期的な会議体はない。

● 複合的な課題と地域資源の支援とのマッチングが難しい

現状は、複合的な課題と地域資源の支援とのマッチングが難しい状況。今後複合的な課題を地域とともに解決していくためには、地域で支援を行う活動を促進していく必要がある。

(4)多摩市

①自治体基礎情報

人口： 148,479 人
 高齢化率： 29%
 人口密度： 7,067 人/k㎡
 地域福祉計画： 平成 29 年度～令和 4 年度
 圏域： 5 日常生活圏域
 事業の状況： 令和 3 年度
 重層的支援体制整備事業 移行準備事業

資料：住民基本台帳による東京都の世帯と人口（町丁別・年齢別）/令和 3 年 1 月

キーワード

- 多摩市版地域包括ケアネットワーク連絡会
- 相談支援機関へのヒアリング結果から体制を構築

包括的支援体制について

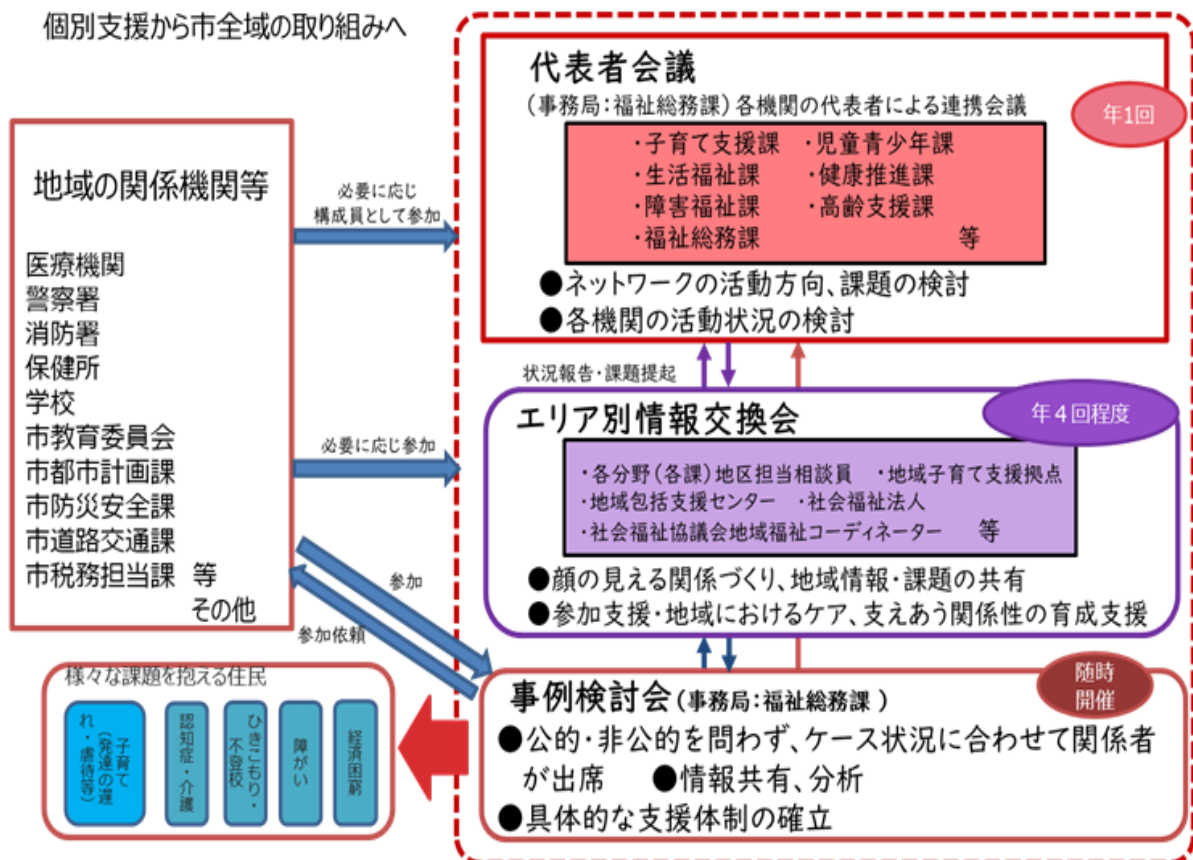
②包括的支援体制の状況

●全体像

包括的相談支援事業から先行して検討を開始。その仕組みは、全体的な検討の場である「代表者会議」、地域での情報交換や地域で支え合う仕組みなどを話していく「エリア別情報交換会」、個別の事例検討を行う「事例検討会」の3層構造。

地域づくり事業は既存の取組を活かしながら一体的な実施方法を今後検討。

個別支援から市全域の取り組みへ



●対象者の属性を問わない相談支援の取組

多摩市版地域包括ケアネットワーク連絡会として3層構造で会議体設置に向けた検討をしている。庁内の課長級からなる「代表者会議」では、全体的な事柄について検討。

地域の関係機関が参加し、地域ごとに開く想定「エリア別情報交換会」では、情報交換や地域で支え合う仕組みなどを話す場となる。現時点では5つの日常生活圏域ごとが想定される。市福祉総務課が開催し、社会福祉協議会の地域福祉コーディネーターと協働する形で調整中。

随時個別具体のケースについて検討する「事例検討会」は福祉総務課と委託先の自立相談支援事業所と連携して開催予定。重層的支援会議を行う場でもあり、事例によりエリアでの開催や全市的な開催となるなど柔軟な対応を予定。

●地域づくりの取組

分野ごとに実施している地域づくり事業の連携を進める。

市民主体の地域づくりに関しては別途、市民自治推進の観点から企画課にて、「(仮称)地域委員会構想」を進めており、地域の多世代・多様な主体が地域で「つながり」「支え」新たな人材を「掘り起こし」参画する場・プラットフォームをエリアごとに置くことを検討中であり、支え手・支えられ手を越えた地域をつながりをつくることを通して、重層的な相談支援体制との連携を図る。

そうした場・プラットフォームを支える機能と、住民同士や関連機関、行政機関間の連絡調整窓口として地域担当職員と社会福祉協議会の地域福祉コーディネーターを配置し、分野横断の連絡調整をしていく方向で調整中。

●多機関協働の取組、アウトリーチ、参加支援の取組

上記3つの取組に関しては内部調整の最中であり、詳細は今後検討。参加支援に関しては、自立支援相談事業所において居住支援、就労支援、ひきこもり体制への支援も行っており、重層的支援体制整備事業にどのように位置付けるか今後検討。

③検討からこれまでの経緯

過去の経緯

市長のマニフェストであった「多摩市版地域包括ケアシステム」について、平成28年度から構築を進めていた。平成31年には、各部署・各相談機関をつなぐため相談窓口の一覧のツールを作成した。

検討の開始

複合的な課題への対応をよりスムーズにするため、令和2年度に福祉総務課の中に担当係を新設。関係機関向け講演会やヒアリングを行う中で課題を整理し、多摩市版地域包括ケアネットワーク連絡会準備会を立ち上げた。

準備段階

令和3年度は先行して福祉総務課を中心に包括的相談支援事業の検討から開始し、エリア別情報交換会をモデル実施。この他、庁内の連携全般は健幸まちづくり推進室が担い、地域づくり事業については企画課の取組とも連携の上、議論を進めている。

④整備を進めてきての効果・良かった点

●ヒアリングを実施したことで現場での課題を把握でき、体制構築につながった

包括的相談支援事業の検討に当たって、委託先等を含む相談支援機関の担当職員にヒアリングを行ったところ、これまで横の連携で上手くできている面もあるが、不安を感じる面もあるとの意見が多く挙げられた。

これらの意見を踏まえ、相談支援機関同士の顔が見える環境づくりや、相互の業務範囲を知った上でつなげられる体制として「エリア別情報交換会」を立ち上げる予定。また、個人情報等の壁により解決に至らないといった課題については、「事例検討会」で対応するなど、ヒアリングにより明らかになった課題を踏まえた上で多摩市らしい体制を構築していきたい。

●事務職員の課題感が把握できた

「エリア別情報交換会」をモデル実施したことにより、主に専門職以外の事務職員において多分野との連携に課題を感じていることが分かったほか、知識の底上げが期待できることが把握できた。

⑤今後の課題

●エリア別情報交換会を全市的に広げていく

現時点ではエリア別情報交換会のモデル実施は1エリアのみ。当初の想定よりも実施に時間がかかっており、今後も関係者間の状況を丁寧に踏まえた上で全市的に広げていくことが必要。

●庁内や関係機関の理解の促進を図る

規模が大きい制度のため進め方が難しい。特に、庁内の各部署や関係機関に向けて同じ考え方を理解していただくことに時間がかかっている状況。厚生労働省の方に来ていただき制度説明や事例共有の場をつくっていく予定。

地域資源との連携について

⑥ 包括的支援体制構築に向けた地域資源との連携状況

● 地域の多様な会議に市が参加し、課題の把握や情報提供を実施

こども・誰でも食堂運営者の定期会議や、社会福祉協議会主催の地域福祉推進委員会、ボランティアセンターが事務局の「多摩地域企業・大学等連絡会」など地域の団体が参加する多様な会議体に参加することで、課題の把握やネットワークづくり、相談先の情報提供などを行っている。いずれはこれらの課題とエリア別情報交換会を結び付けていきたい。

● 顔の見える関係づくりとなるよう工夫

各部署の相談員が地域や関係機関に出向き、顔の見える関係づくりができるよう心がけている。今後も地域に出やすい体制整備が必要。

● 地域活動を促進し、伴走していくこと

今後の担い手確保に当たって、現在の活動団体に加えこれまで携わることが少なかった世代や属性の方にも地域で出番をつくれるような掘り起こしが必要。また、地域活動の支援を行いながらも、行政や公的機関に頼りきりにならないような伴走をしていく必要がある。

(5)滋賀県東近江市

①自治体基礎情報

人口： 113,642 人
 高齢化率： 27%
 人口密度： 292/k㎡
 地域福祉計画： 平成 29 年度～令和 3 年度
 圏域： 14 地区
 事業の状況： 令和 3 年度
 重層的支援体制整備事業 移行準備事業

資料：東近江市 世帯数・人口統計表/令和 3 年 1 月

キーワード

- 地区ボランティアセンター
- 中間的就労

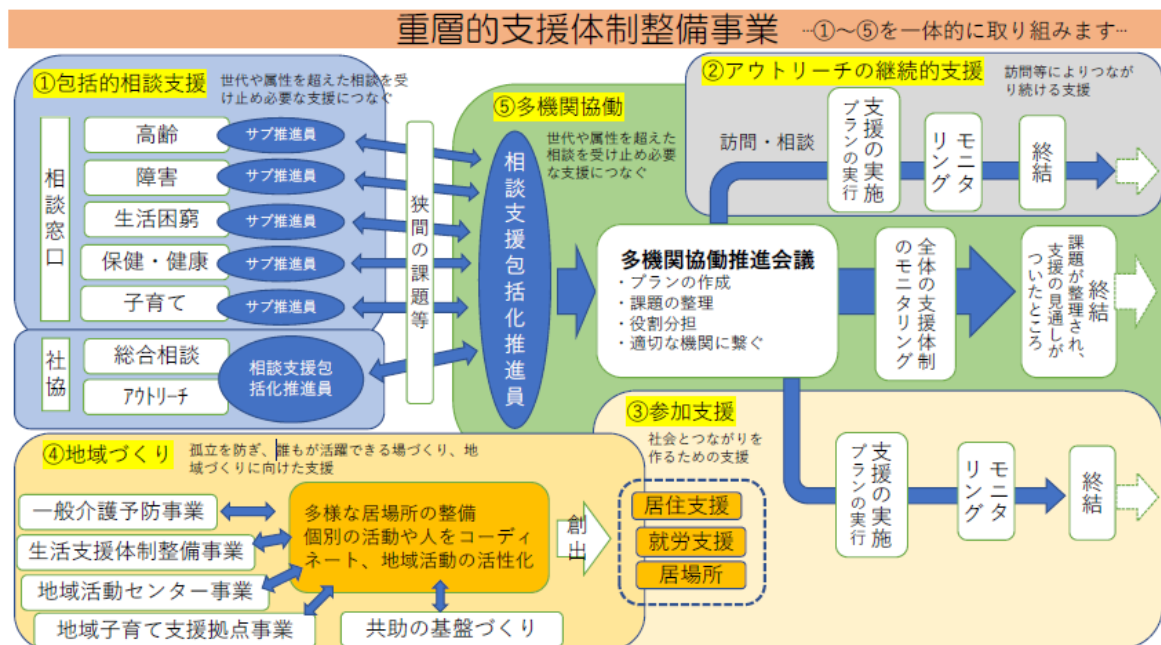
包括的支援体制について

②包括的支援体制の状況

●全体像

分野ごとに相談窓口を設置している。市と社協の双方に相談支援包括化推進員を配置し、また、各相談支援機関に多機関との連携を担うサブ推進員を配置することで、包括的に相談を受けとめる体制としている。制度の狭間にある課題などは多機関協働推進会議で検討し、包括化推進会議とセットで重層的支援会議としている。

多機関協働推進会議の結果を受け、アウトリーチ・参加支援につなげていく。



●対象者の属性を問わない相談支援の取組

当初1つの窓口で相談を受けていたが、制度が目まぐるしく変わる中で福祉ニーズに専門的かつ効果的に対応するため、令和3年度からは各所管課で相談を受ける形に変更。前提として、各所管課は同一フロアにあり物理的にすぐ話がしやすい状況である。

また、庁内連携して包括的に相談に応じるために相談支援包括化推進員を市に1人配置したほか、地域の困りごとを受け止める社会福祉協議会に相談支援包括化推進員を2名配置。

●多機関協働の取組

包括的相談支援事業の中で制度の狭間の課題が出てきた場合は、「多機関協働推進会議」でアセスメント、プラン作成、モニタリング等も含めて行っていく。また、事業の検証、社会資源創出の検討を行う「包括化推進会議」と合わせて重層的支援会議と位置付けている。これまで2件のプラン作成を行っている。

●地域づくりやアウトリーチの取組

地域資源開発につながる協議の場としては、関係機関が情報共有を行う「地域支え合いコーディネーター会議」、社会福祉協議会に委託し支え合いの地域づくりについて話し合う生活支援体制整備事業の協議体、法人の悩みや困りごとを共有できるつながりの場である「福祉法人ネットワーク会議」、分野にかかわらず「あったらいいな」を話し合う「まちのわ会議」がある。

●参加支援の取組

以前から中間的就労の取組を進めており、社会参加や働く場を提供する事業所への補助金を出していたが、令和2年度からは中間的就労支援事業共同体をつくり、就労や多様な社会参加を目指す参加支援とともに、地域の活性化に向けた中間的就労支援体制の整備を図っている。

その他、働き暮らし応援センターに委託している就労支援事業・就労準備支援事業、自立相談支援の窓口で実施する若者就労サポート、商工労政課が行っている無料の職業紹介所であるしごとづくり応援センター、SIBを活用したコミュニティビジネス立ち上げ支援を行っている三方よし基金など、多様な方面から就労の支援を行っている。

また、居場所としては地域の各種サロンや、社会福祉協議会が行う「S&S（スマイル & スタンド）」において、生きづらさを抱えた人が社会に出るきっかけとなるための取組がある。

③ 検討からこれまでの経緯

過去の経緯

平成 27 年度から共助の基盤づくり事業、平成 29 年度から地域力強化推進事業というように、モデル事業を使いながら地域福祉を進めてきた。また、平成 26 年度以降中間的就労支援に向けた事業を行ってきた。

検討の開始

令和 2 年度から包括的支援体制構築事業モデル事業を実施。関係部署の担当者会議を何度か実施した上で、関係部署の所属長会議を開催し、重層的支援体制整備を進めて行くこと、また令和 3 年度は移行準備事業を行うことを決定した。

準備段階

令和 3 年度には高齢、障害、困窮の相談を一元的に受ける福祉総合支援課を廃止し、高齢・障害は各分野別の課へ、困窮は既存制度の狭間にあるひきこもりなどの福祉ニーズに対応するため健康福祉政策担当課へと組織改編がされた。これまでのモデル事業の取組を活かしながら、移行準備事業に取り組んでいる。

④ 整備を進めてきての効果・良かった点

● 行政と社会福祉協議会の連携が取りやすくなった

これまで社会福祉協議会で行ってきた地域づくりの延長線上に重層的支援体制整備事業が入ってきたため、社会福祉協議会と行政との連携がより一層取れるようになった。

● SIB の活用による財源の確保

対象者を限定しない活動については担当部署が不明確で、市の財源のみを使って実施することが難しい。そこで、まちづくり協働課が所管するコミュニティビジネスのスタートアップ事業の東近江市版 SIB (Social Impact Bond) を活用することで、環境問題や商業に係るような事例について、その解決だけでなく社会参加の場が拡充し、包括的支援体制の整備として位置付けることができた。

⑤ 今後の課題

● 包括化推進会議と個別ケア会議の連動

地域包括支援センターの個別ケア会議と、包括化推進会議との連動について、今後整理が必要。

地域資源との連携について

⑥包括的支援体制構築に向けた地域資源との連携状況

●各種会議体との連携

生活支援体制整備事業の協議体、中間的就労支援事業共同体、福祉法人ネットワーク会議、まちのわ会議など地域の各種話し合いの場をつくり、課題の把握やネットワーク形成につなげている。

●地区ボランティアセンターの設置を進めている

誰もが気軽に寄ることができ、誰かの役に立つ活動ができる拠点として、地区ボランティアセンターの設置を進めている。社会福祉協議会が各地域の特性を踏まえ住民の意見を伺いながら設置を進めており、現在 14 地区のうち 3 地区が立ち上がっている。

これは、社会福祉協議会において平成 23 年から各地区に住民福祉活動計画をつくり、これまで地域の方との協議の場をつくってこれたことから設置への理解はスムーズに進んでいる。

●課題を抱える人が地域で暮らしていくには、伴走する人材育成が必要

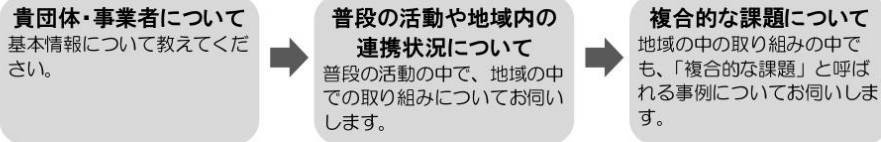
福祉的な課題を抱える方を地域資源につないだ後に、伴走できる人材が必要になっている。例えば、簡単な介助などの対応の仕方を学んでいただき地域で支援を担っていただいたり、ひきこもりの方を見守りを行ったりするなど、地域の中で受け止める仕組みを検討していく。

IV 資料編

地域資源調査アンケート調査票

【調査の構成】

この調査は次のような流れで進んでいきます。



貴団体・事業者について

問1 基本情報について教えてください。

①団体・事業者名		③活動年数	
②記入者・役職		④構成人数	
⑤区分	1. ボランティア団体 4. 町会・自治会 2. NPO 5. 福祉サービス事業者 3. サロン 6. その他（ ）		
⑥活動内容			
⑦交流や連携・協力関係のある団体や機関等（あてはまるものすべてに○）	1. 町会・自治会 6. 地区社協 11. 診療所・病院 2. 民生委員・児童委員 7. 社会福祉協議会 12. 警察 3. ボランティア団体 8. 福祉サービス事業者 13. その他 4. NPO 9. 商店会 （ ） 5. サロン 10. 企業 14. 特に関係はない		
⑧ 上記⑦で1～13のいずれかに○をつけた方は、具体的な内容もご記入をお願いします			
選択番号	具体的な内容(他団体や機関との交流・連携・協力内容)		
例)	協力してイベントを実施している/場所を借りている など		

普段の活動や地域内の連携状況について

問2 地域で困りごとを抱える方への対応として、貴団体・事業者で取り組んでいる地域活動の内容を教えてください。

問3 昨年からの新型コロナウイルスの影響で、貴団体・事業者で取り組んでいる地域活動の状況に変化はありましたか。(1つに○)

1. コロナ以前に比べ変化があった	2. コロナ以前と変わらない
-------------------	----------------



問4 問3で1.に○をつけた方は、具体的な内容や対象者から上がっている声を教えてください。

問5 活動の中で困りごとの相談を受けることはありますか。(1つに○)

1. ある	2. ときどきある	3. あまりない	4. ない
-------	-----------	----------	-------



問6 問5で1. 2.に○をつけた方は、団体内・事業者内では対応が難しい相談はありますか。(1つに○)

1. 対応が難しい相談がある	2. 対応が難しい相談はない
----------------	----------------

問7 地域での生活上の課題や解決策の検討を協議する場(地域の課題や解決策について複数の団体が集まって話すもの)に参加していますか。(1つに○)

1. している	2. していない
---------	----------



問8 問7で1.に○をつけた方は、具体的な名称や回数もご記入お願いします(主なものを3つ)。

	協議の場の名称	開催回数(年間)
1		回
2		回
3		回

問9 地域の他の団体等と連携する上で困っていることはありますか。(あてはまるものすべてに○)

1. 連携する必要性を感じない
2. 連携できる活動内容がない
3. 活動地域内に他に活動できる団体等がない
4. 他の団体等と交流する機会がない、つながるきっかけがない
5. どのように連携を始めてよいかわからない
6. 連携関係の構築に回せる余力がない
7. 連携を打診したが断られた
8. 連絡は取っているが日時などの都合が合わない
9. その他 ()
10. 特になし

複合的な課題について

地域では、一つの世帯において複数の課題が存在している状態(8050世帯や、介護と育児のダブルケア等)、居住環境(ゴミ屋敷等)、世帯全体が地域から孤立している状態など、地域住民が抱える課題が複合化・複雑化しています。

ここでは、そういった一つの団体だけでは解決が難しいような課題を「**複合的な課題**」として伺っていきます。



2つ以上の課題が含まれた状態

問10 活動の中で寄せられる情報から、複合的な課題を抱えているようなケースを聞くことはありますか。また、ある場合、年間件数と、そのうち対応している件数について教えてください。(1つに○、件数を記入)

1. ある → 年間約 _____ 件程度 うち 対応 件数 年間約 _____ 件程度
2. ない

問11 問10で1.に○をした方は、①具体的にどのようなケースがありましたか。また、もし支援先につないだり、対応をした場合はその②対応や③連携先も教えてください。

※対応に苦慮するケースが多いと思いますが、主なケースについて、ご記入をお願いします。

	①ケース	②対応	③連携先
ケース1			

	①ケース	②対応	③連携先
ケース2			
ケース3			

問12 今後、複合的な課題を解決していくために、他団体・機関との連携が必要だと感じますか。
(1つに○、連携先を記入)

1. 必要だと思う	→	連携・協力したい団体や機関)
2. 必要性を感じない		(

問13 複合的な課題を解決するうえで、どのような支援や仕組みがあるとよいと思いますか。

問14 最後に、地域内の課題や複合的な課題について、これまでの設問で答えられなかったことなど、ご自由にご意見を頂ければと思います。

ご協力いただきありがとうございました。
8月25日(水)までに返信用封筒に入れ投函してください。