

**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**

概要版

令和3年12月

目次

1 調査概要.....	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.....	1
2 地域資源調査 結果概要.....	2
(1)地域での活動状況.....	2
(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.....	8
(4)ヒアリング団体・事業者の特徴.....	9
(5)各団体・事業者のヒアリング結果概要.....	10
3 先進事例調査 結果概要.....	16
(1)実施までの経緯.....	16
(2)体制整備を進めての効果.....	16
(3)地域資源との連携.....	17
(4)各自治体のヒアリング結果概要.....	18

1 調査概要

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。

(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	現地また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・率	743 件(郵送 522 件、Web221 件)、52%																									
回答内訳	<table border="1"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>割合 (%)</th> <th>件数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ボランティア団体</td> <td>10.8</td> <td>80件</td> </tr> <tr> <td>NPO</td> <td>9.3</td> <td>69件</td> </tr> <tr> <td>サロン</td> <td>20.6</td> <td>153件</td> </tr> <tr> <td>町会・自治会</td> <td>43.5</td> <td>323件</td> </tr> <tr> <td>福祉サービス事業者</td> <td>9.0</td> <td>67件</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>5.9</td> <td>44件</td> </tr> <tr> <td>不明・無回答</td> <td>0.9</td> <td>7件</td> </tr> </tbody> </table>		区分	割合 (%)	件数	ボランティア団体	10.8	80件	NPO	9.3	69件	サロン	20.6	153件	町会・自治会	43.5	323件	福祉サービス事業者	9.0	67件	その他	5.9	44件	不明・無回答	0.9	7件
区分	割合 (%)	件数																								
ボランティア団体	10.8	80件																								
NPO	9.3	69件																								
サロン	20.6	153件																								
町会・自治会	43.5	323件																								
福祉サービス事業者	9.0	67件																								
その他	5.9	44件																								
不明・無回答	0.9	7件																								

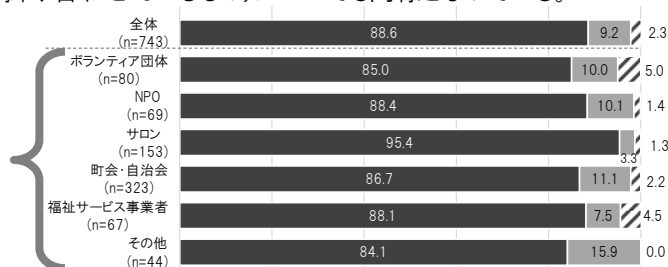
(2) 先進事例調査

	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5自治体を選出。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

(3) 報告書を見る上での注意点

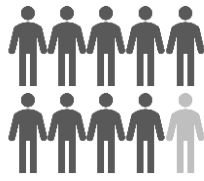
- ・ 図表中の「n(number of case)」は、その設問の回答者数を表している。
- ・ 各自治体、団体・事業者のヒアリング内容は、それぞれヒアリングを行った時点の情報となっている。
- ・ 団体・事業者区分別のクロス集計では、「不明・無回答」だった方を表示していない。一方、「全体」の行では、「不明・無回答」だった方の回答を含めているため、団体・事業者区分別の合計とは一致しない。これは、その他のクロス集計(設問と設問を掛け合わせているもの)についても同様となっている。

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

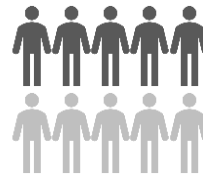


2 地域資源調査 結果概要

(1) 地域での活動状況



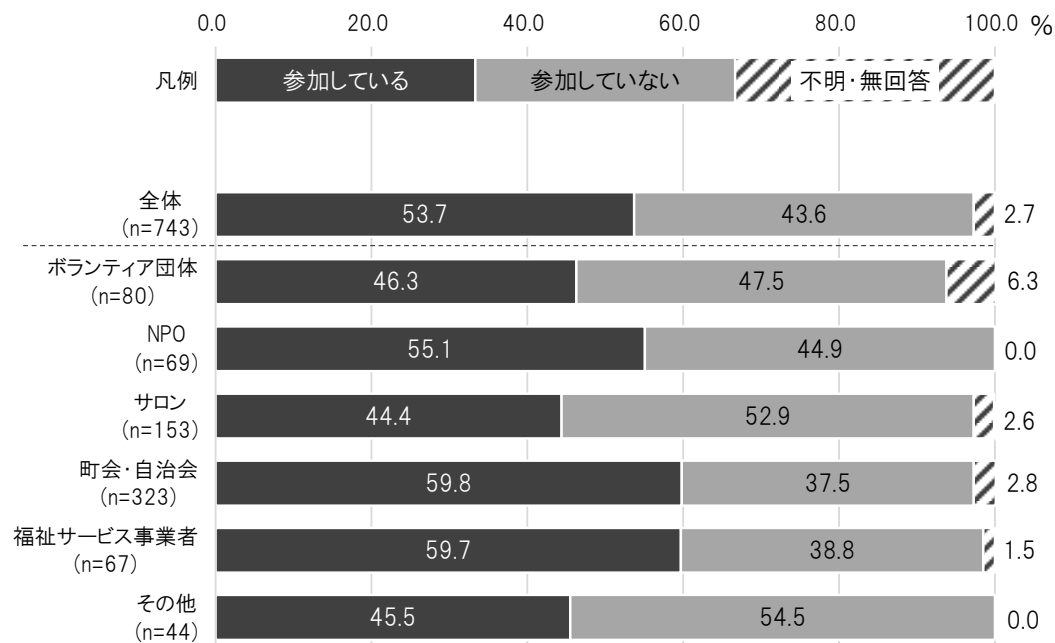
日頃から他団体と連携
している団体は約 90%
活動協力・場所借り・
情報共有・イベント参加
など



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

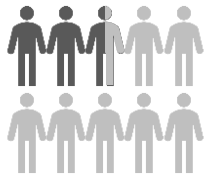
- 各団体・事業者が取り組んでいる地域活動としては、「情報共有・情報交換」「見守り・声掛け」、「相談」「イベント」「生活支援」などが挙げられる。
- 約 90%の団体・事業者は、日頃の活動の中で、活動協力・場所借り・情報共有・イベント参加など地域の他団体等と連携している。
- 地域の中で複数の団体が協議をする場に参加しているのは約 50%。町会・自治会と福祉サービス事業者では約 60%と多い一方、ボランティア団体とサロンでは約 45%と少ない。

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



- 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

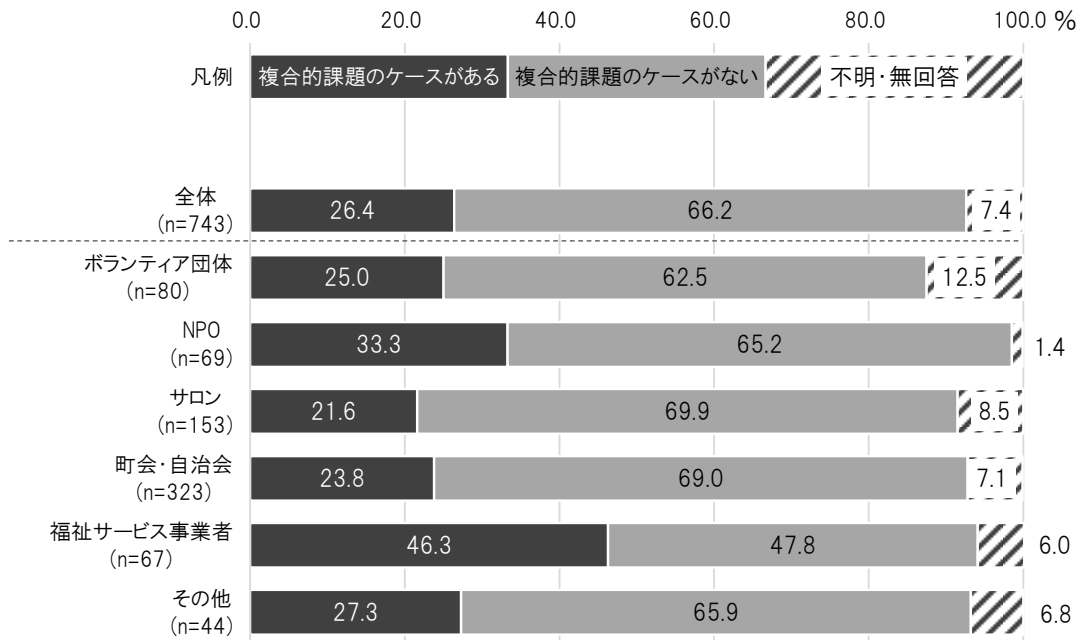


複合的な課題があると回答した団体は約 25%

NPO・福祉サービス事業者が多い。相談を受ける層では 55%以上。

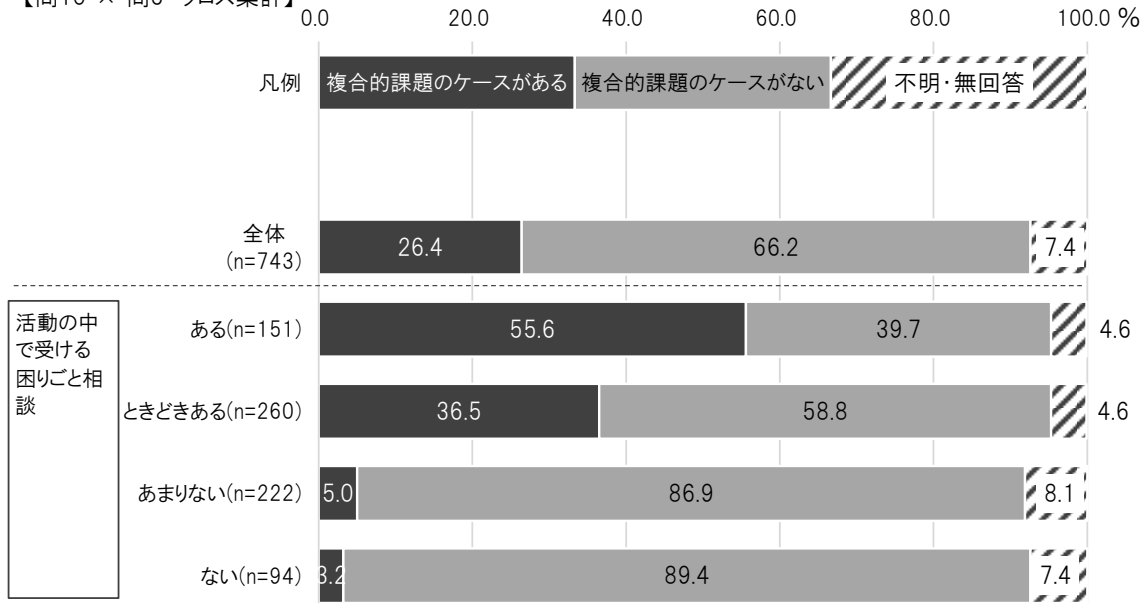
- 地域で活動する中で複合的な課題を抱えているようなケースがあると回答したのは全体の約 25%。中でも NPO では約 30%、福祉サービス事業者では約 45%と多い。
- 活動の中で困りごとの相談を受けることの有無別にみると、相談を受けている団体・事業者のうち約 55%は「複合的な課題がある」と回答。

■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】



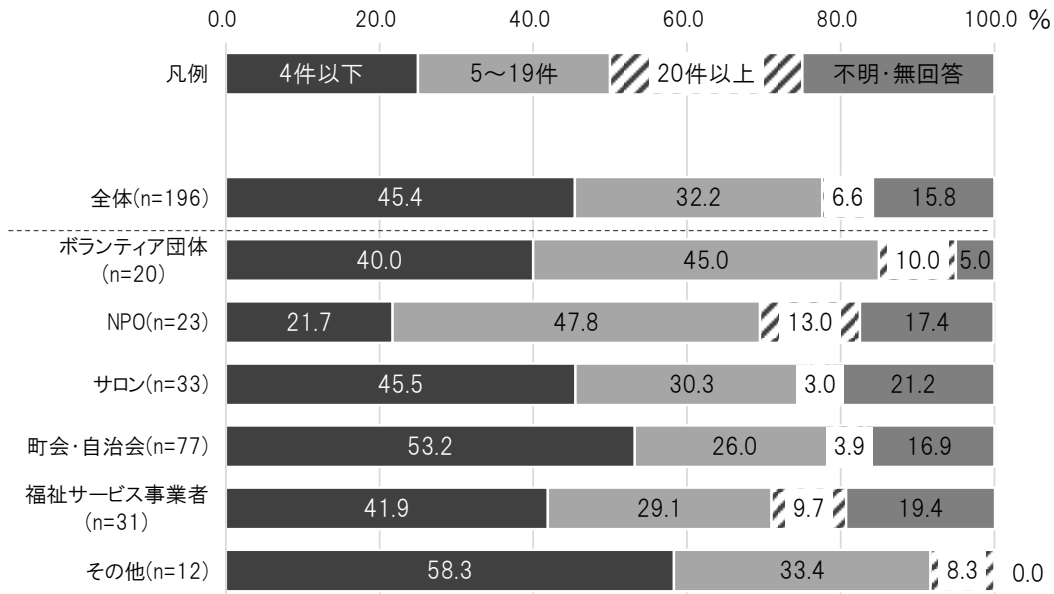
■困りごとと相談の有無別にみた、複合的な課題を抱えているようなケースの有無

【問10 × 問5 クロス集計】

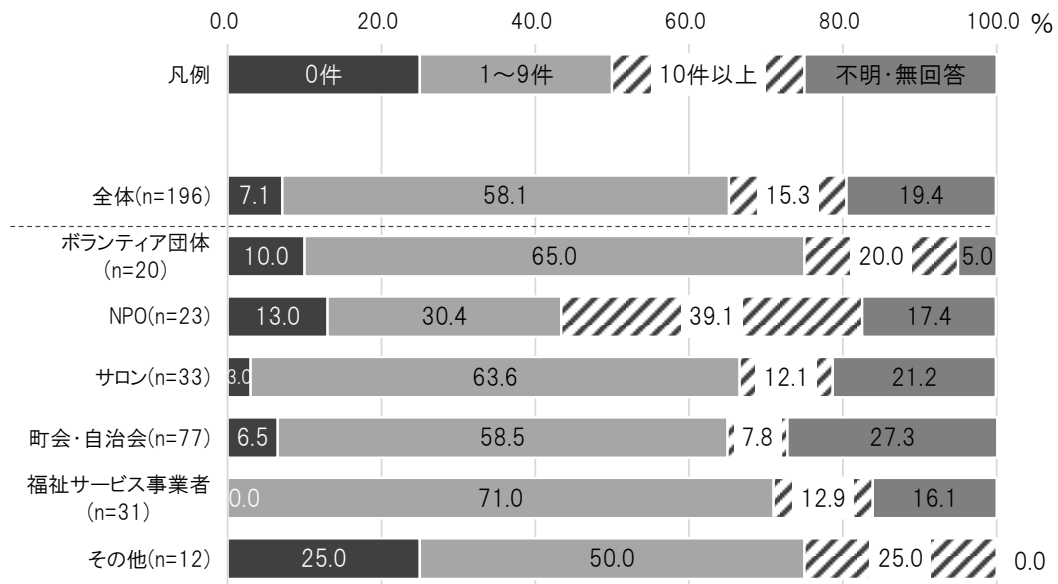


- 年間件数・年間対応件数ともに「4件以下」が約45%で最も多い。ボランティア団体とNPOでは年間件数は「5件以上」が55%以上、年間対応件数は「10件以上」が20%以上と多い。

■問10 年間件数【団体・事業者区分別クロス集計】



■問10 年間対応件数【団体・事業者区分別クロス集計】



- 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。

■具体的なケース・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。	
	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。	支援
	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。	
	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。	連携して対応	
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。	
	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。	支援
	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。	
	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。	連携して対応
	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の連絡があった。	
	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、親族と共に、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。	

- 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

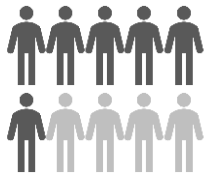
関係機関等につなぐ際に同行をしたり、つないだ後も継続的に連絡を取り続けるなど、関係機関とともに対応する。



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ほか、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

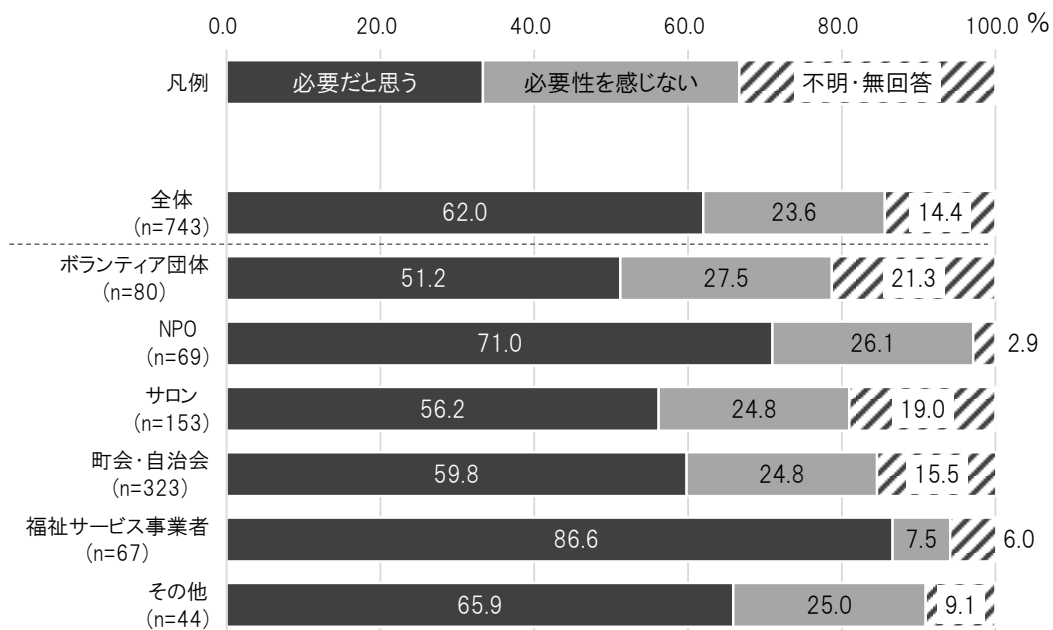


約 60%の団体が複合的課題解決のために連携が必要と回答

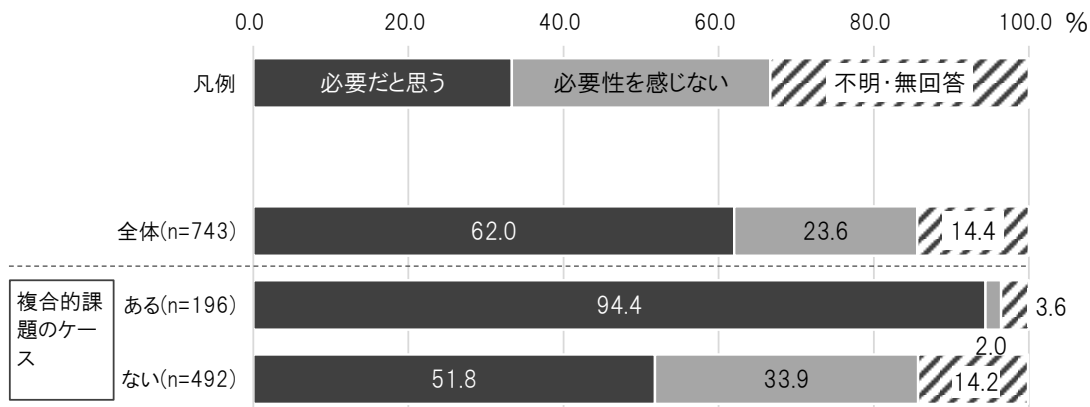
特に複合的課題が多くある NPO・福祉サービス事業者が多い

- 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。

■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】



- 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。
- 特に、「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	
		件	%	件	%	件	%	件	%	件	%	件	%	件	%
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%

- 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てりあ(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。


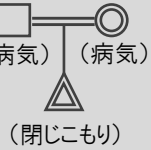
(5)各団体・事業者のヒアリング結果概要

①サントウン立花 虹の会(墨田区)

区分: サロン	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。
活動年数: 10年	
構成人数: 25名	

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、民生委員・児童委員
生活上の課題や解決策を協議する場	地域ケア会議、サロン連絡協議会
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。

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> <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>(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> <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。

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づきづらい。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てりあ(八王子市)

区分: ボランティア団体 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
 活動年数: 21年 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
 構成人数: 12名 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。

日頃の連携状況	ボランティア団体、NPO
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、八王子市子ども支援団体交流会
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。

複合的な課題のケース

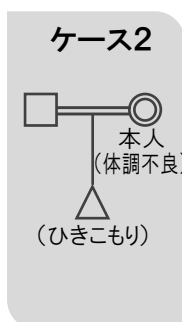


内容

- 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。

対応

- 対面で話し、子供については発達障害支援を行うNPOへ、親については地域包括支援センターへつないだ。



内容

- 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

- 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。

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)

区分: ボランティア団体 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。

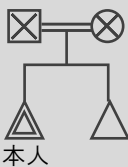
活動年数: 21年

構成人数: 65名

日頃の連携状況	自治会、サロン、「民生・児童委員」、社会福祉協議会、地域包括支援センター、クリニック
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、ブロック会議、丘台会議
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。

複合的な課題のケース

ケース1



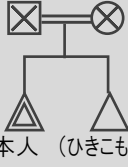
内容

- 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。

対応

- 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。

ケース2



内容

- 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。

対応

- 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。

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)

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。

日頃の連携状況	社会福祉協議会、地域包括支援センター
生活上の課題や解決策を協議する場	チーム・ノウ、ネットワーク会議
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。

複合的な課題のケース

ケース1

(介護) (介護)

本人

内容

- 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

- 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

(介護) 本人

内容

- 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

- 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。

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で、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)

区分: サービス事業者 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。

活動年数: 14年

構成人数: 10名

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
生活上の課題や解決策を協議する場	「たま食ねっと。」、地域福祉推進委員会
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。

複合的な課題のケース

ケース1

(介護)

本人

(障害)

内容

- 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。

対応

- 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。

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、困りごとを事前を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)

区分: 福祉サービス事業者 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。

活動年数: 1年

構成人数: 18名

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、福祉サービス事業者、企業、学校
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、商店街店舗の会合
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。

複合的な課題のケース

ケース1

(介護)
本人
(失職)

内容

- 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。

対応

- 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。

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。

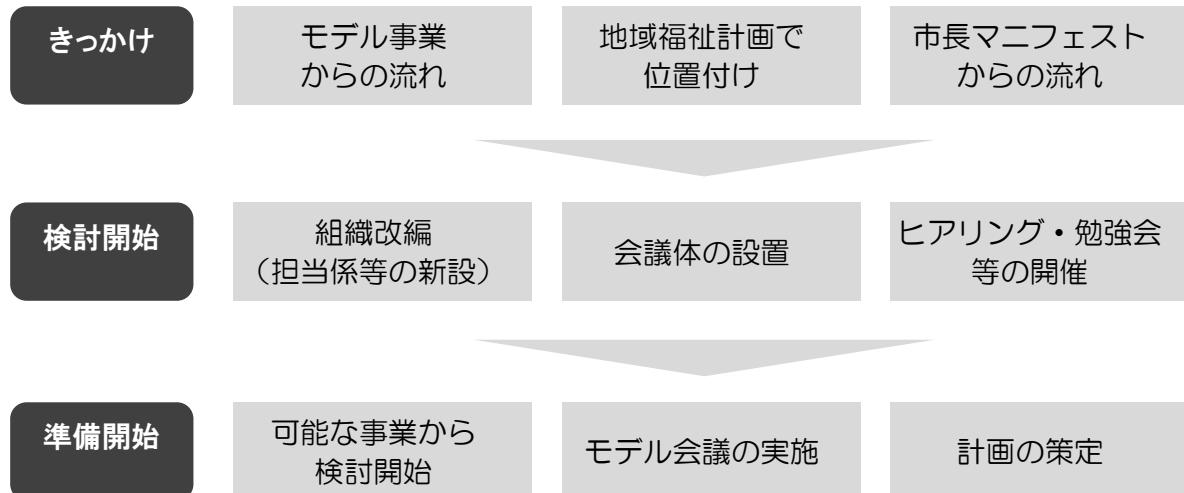
●相談窓口の明確化

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。

3 先進事例調査 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。

(4)各自治体のヒアリング結果概要

①墨田区

自治体基礎情報

人口：275,647人
 高齢化率：22%
 人口密度：20,018人/k㎡

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

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

包括的支援体制の状況

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。

■各取組の詳細

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って連携の円滑化を推進するとともに、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	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。 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。

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

自治体基礎情報

人口： 287,300 人
 高齢化率： 20%
 人口密度： 20,083 人/k m²

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

地域福祉計画： 平成30年度～令和5年度
 圏域： ー
 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

包括的支援体制の状況

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。

併せて、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。

■各取組の詳細

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、地域の専門相談支援機関、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。併せて、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。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。
地域づくりやアウトリーチ、参加支援の取組	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」とあわせて、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。

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。
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、区政連絡会にて、情報発信を行い、情報チャシの掲示板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。

③八王子市

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 m²

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

地域福祉計画： 平成 30 年度～令和5年度
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

包括的支援体制の状況

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。

■各取組の詳細

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や参加支援の取組	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。

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。

④多摩市

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 m²

資料：住民基本台帳による東京都の世帯と人口(町丁目・年齢別)/令和3年1月

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

包括的支援体制の状況

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。

■各取組の詳細

対象者の属性を問わない相談支援の取組	<p>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。</p> <p>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。</p>
地域づくりの取組	<p>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。</p> <p>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の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。</p> <p>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。</p>
多機関協働やアウトリーチ、参加支援の取組	<p>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。</p>

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	<p>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。</p>
顔の見える関係づくりとなるよう工夫	<p>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。</p>

⑤滋賀県東近江市

自治体基礎情報

人口： 113,642 人
高齢化率： 27%
人口密度： 292/k m²

資料：東近江市 世帯
数・人口統計表/
令和3年1月

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

包括的支援体制の状況

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。

■各取組の詳細

対象者の属性を問わない相談支援の取組	令和3年度から各所管課で相談を受ける形。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と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。
地域づくりやアウトリーチの取組	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」、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	令和2年度から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、就労支援事業・就労準備支援事業、若者就労サポート、しごとづくり応援センター、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。

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地区で立ち上がっている。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。