

- ①
- [1]法人後見の取組に民間事業者等の参画を促す取組
 - [2]日常生活自立支援事業の取組に民間事業者等の参画を促す取組

- ②
- 身寄りのない人等に対する市町村が関与した新たな生活支援(金銭管理等)・意思決定支援に関する取組

- ③
- [1]寄付等による多様な主体の参画を促す取組
 - [2]支援困難事案に都道府県等が関与する取組

- 新
- [1]包括的な相談・調整窓口の整備
 - [2]総合的な支援パッケージを提供する取組

対象地域

【面積】918.32km²
 【人口】413,989人
 【うち65歳以上】103,307人
 【高齢化率】25.0%

※令和8年1月時点

背景・経緯

- 検討開始時期：令和5年9月
- 取組開始時期：令和7年1月
- 開始に至る経緯：本市は、企業城下町として発展してきた都市特性から、就労を機に豊田市で暮らし始める市民が多い。その結果として、身寄りを頼ることのできない市民が多く生活している現状がある。また、本市で、身寄りに期待される支援を受けられない可能性がある豊田市民が市民アンケートで4,000人程度と推計されている。そうした身寄りを頼ることができない市民において生じている各種課題への対応として、取組の検討を開始した。

事業概要、実施スキーム

【事業概要】
 【包括的相談窓口(モデル事業)】
 ・相談窓口にてコーディネーターを配置し、成年後見制度や日常生活自立支援事業などの既存制度・事業に加え、地域包括支援センターや障がい相談事業所などの相談支援機関や「結サポート～くらし安心事業～」へ、必要に応じて適切に繋げている。

【結サポート～くらし安心事業(社協自主事業)】
 ・相談後の出口支援の一つのサービスとして、社協自主事業で、日常生活支援、入院・入所時支援、死後事務支援を実施。

【利用者の要件】
 【結サポート～くらし安心事業(社協自主事業)】
 ・市内に居住している身寄りを頼ることができない方で判断能力のある方

【利用者の相談受付方法】
 ✓ 電話
 ✓ 窓口での面談
 ✓ 訪問

ステークホルダーの役割

【包括的相談窓口(モデル事業)】
 【管理監督団体】
豊田市
 ○実施主体
 ○委託先である社協とともに、啓発等身寄りや権利擁護支援に関する理解啓発を実施
豊田市社会福祉協議会(委託)
 ○市民からの相談対応
 ○連携関係機関との支援調整
連携関係機関(紹介先)
 弁護士・司法書士、社協(後見センター・日自担当)、地域包括支援センター、障がい相談、金融機関、民間企業等
 ○相談内容に応じて適切な関係機関が対応する
連携関係機関(紹介元)
 地域包括支援センター、ケアマネジャー、医療ソーシャルワーカー、障がい相談 等
 ○豊田市社会福祉協議会に相談
【利用者(市民)】
 ○情報収集、豊田市社会福祉協議会に相談

【結サポート～くらし安心事業～(社協自主事業)】
豊田市社会福祉協議会(自主事業)
連携関係機関(紹介先)
 行政、福祉事務所・社会福祉法人、医療機関、弁護士・司法書士、金融機関、民間企業、シルバー人材センター、区長・民生委員・ボランティア等
連携関係機関(紹介元)
 地域包括支援センター、ケアマネジャー、医療ソーシャルワーカー、障がい相談、区長・民生委員本人・親族 等

基本指標（R7.12時点）

【包括的相談窓口(モデル事業)】 【結サポート～くらし安心事業(社協自主事業)】

【自治体】豊田市

・ 予算：495万円（令和7年度）

【相談対応者の体制】

・ 非常勤：1人

・ 相談対応者の要件：なし

・ 利用者負担（目安）：なし

【事業の実績】（過去1年分）

・ 相談延べ件数：538件

・ 新規相談人数：191人

【職員体制】

・ 常勤：1人

・ 副課長、担当長兼任

・ 利用者負担

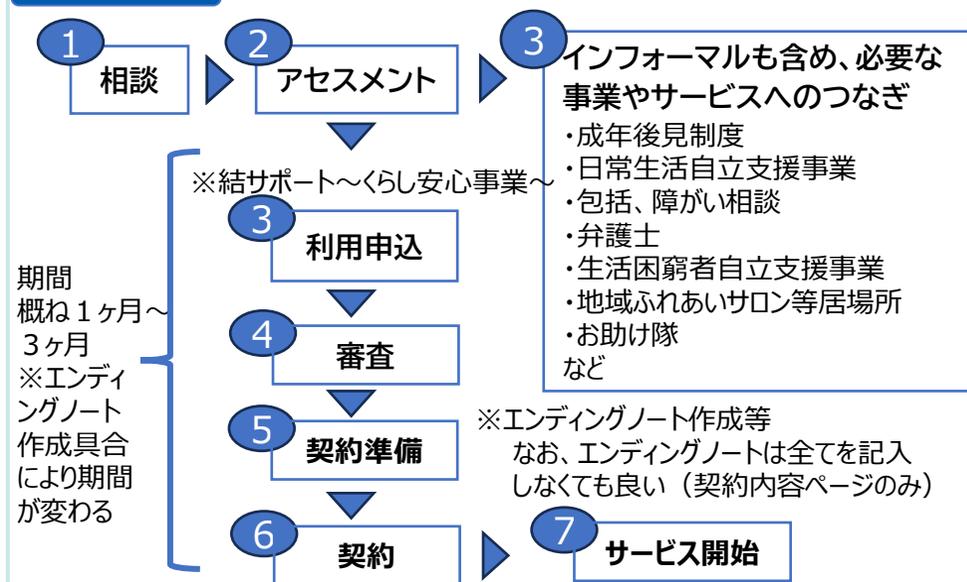
サービス内容		利用料金（支援1回につき）
日常生活支援	電話や訪問による見守り、意思決定支援	・電話：5,000円 ・訪問：1,000円
入退院・入退所時支援	医療に係る意思決定の支援	・1,000円
	必要物品の準備・お届け、自宅の管理	・1時間以内：2,000円 ・1時間～2時間以内：4,000円 ・2時間～3時間以内：6,000円 ・3時間～4時間以内：8,000円 +サービスにかかる実費

【事業の実績】（過去1年分）

・ 相談延べ件数：86件

・ 契約人数：5人

利用の流れ



工夫、配慮等

【対応における工夫・配慮】

【包括的相談窓口(モデル事業)】

- ・ 社会福祉協議会は、成年後見支援センター、生活困窮者自立支援事業、地域包括支援センター、障がい相談を受託しており、また金銭管理として、日常生活自立支援事業（県社協委託）、生活支援員派遣事業（社協自主事業）を行っている。その為、相談を一體的に包括的に対応することができている。
- ・ 豊田市の仕組みとして包括的な支援体制の中での多機関協働事業者を地域包括支援センターや障がい相談などにしており、複雑複合化した世帯の課題に対する相談において、円滑に重層的支援会議もしくは支援会議を実施しながら、対応をすることができている。

【結サポート～くらし安心事業～（社協自主事業）】

- ・ 社協単独で行うのではなく、弁護士・司法書士などの法律専門職や、医療機関、金融機関、生活協同組合、シルバー人材センター、ボランティア等と連携し、多機関協働を行うことにより、増大するニーズ（身寄りに関する課題）への対応が可能である。

【効果】

【包括的相談窓口(モデル事業)】

- ・ 相談が早めに入るのので、支援機関が早期に支援に入ることができる。

【結サポート～くらし安心事業～（社協自主事業）】

- ・ 民間の身元保証会社（高齢者等終身サポート事業）では心配という市民に対し、社協のような民間でありつつ公的な要素を持つ社会福祉法人が行うことで、市民の安心につながっている。また、支援機関のシャドーワークの軽減になっている。

現状の課題、今後の展開

【包括的相談窓口(モデル事業)】

- ・ 相談を受け、既存サービスにつないだり、関係機関で連携しながら対応を図っても、一定程度の解決はできるものの、高齢者等終身サポート事業がなければ解決に至らないケースも多くあり不十分。
- その為、豊田市社会福祉協議会では自主事業として身寄りを頼ることができない方への支援「結サポート～くらし安心事業～」を立ち上げた。
- ・ 複雑・複合化する課題に対して、非常勤職員1名では限界がある。
- 幸い、豊田市では社協が成年後見支援センターや生活困窮者自立支援事業、地域包括支援センター、障がい相談などを受託している為、一體的・包括的に対応が図れている。

【結サポート～くらし安心事業～（社協自主事業）】

- ・ 身元保証の代替として、支援機関から丸投げ的に相談がある（アセスメント不足）。
- 周知・啓発及び関係機関への研修実施
- ・ 入院時のペットの預かりや入居時の身元保証などサービス内容が充足できていない。
- 地域連携ネットワークの拡充、新たなサービスメニューの創出
- ・ 身寄りがいない状況でのサービス提供することにより、孤立の固定化を招く。
- 利用者同士に加え、ボランティアも含めた互助会の組織化