

厚生労働省 社会・援護局

第2回地域共生社会の在り方検討会議

R6.7.29

市民のWellbeingな人生を支える包括的支援 ～飛騨市の世代・分野を区切らない支援体制～

岐阜県飛騨市



市民福祉部 次長 兼 総合福祉課 課長 都竹 信也



市民福祉部 総合福祉課 地域生活安心支援センターふらっと センター長 青木 陽子



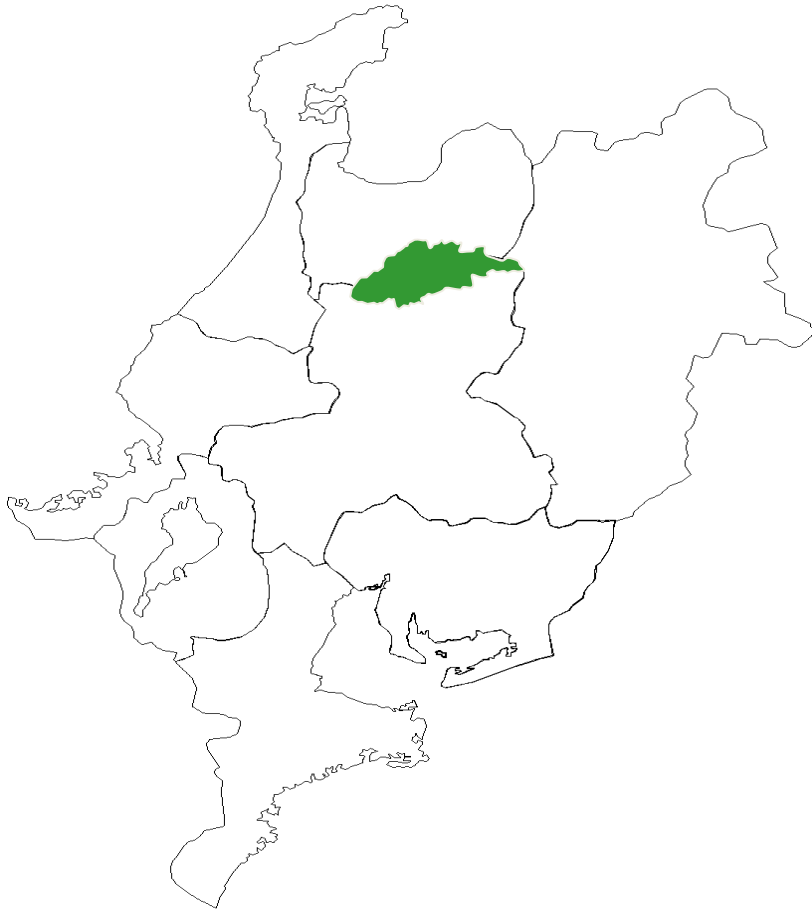
飛騨市の概要

- ・ **岐阜県の最北端**に位置し、北は富山市、南は高山市、西は白川村。
- ・ **人口：21,602人・高齢化率：40.5%** (R6.7.1時点)

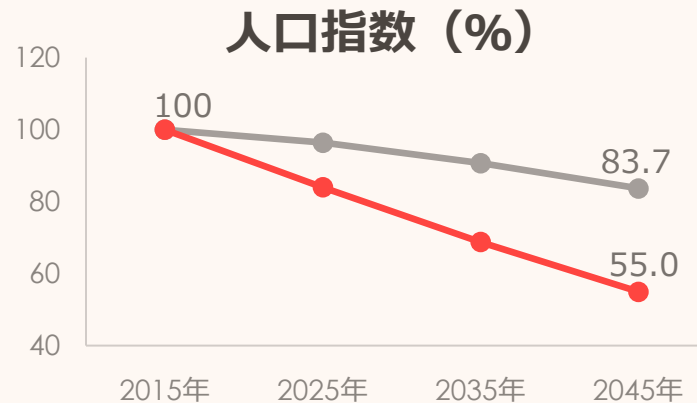


フクシ

市の面積 792.53平方キロメートル
全体の約93%が森林

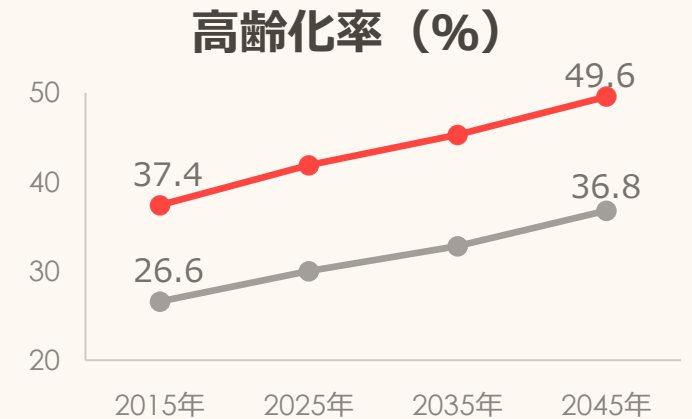


『人口減少先進地』 ～加速する人口減少・高齢化～



全国の倍のスピードで人口減少

過疎地域



日本の30年後の姿がもうここに

超高齢地域

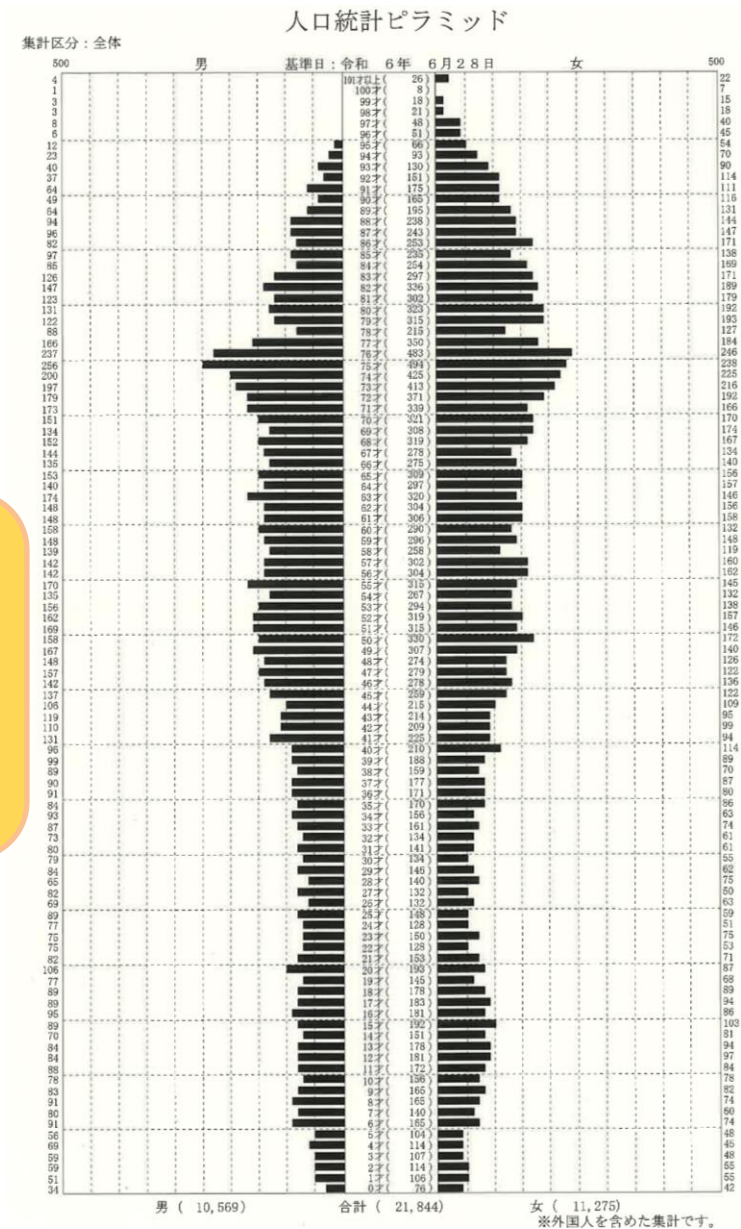
飛騨市の人口規模

R6.6.28現在

年代区分			人数（人）	
0～3才	4年	乳幼児期	403	2,828 こども世代 (3千人) 13%
4～6才	3年	就園期	383	
7～12才	6年	小学期	979	
13～15才	3年	中学期	521	
16～18才	3年	高校期	542	
19～24才	6年	青年期	897	10,173 就労世代 (10千人) 47%
25～59才	35年	実年期	7,759	
60～64才	5年		1,517	
65～69才	5年	老年期	1,489	8,843 老年世代 (9千人) 40%
70～74才	10年		1,869	
75～84才	5年		3,369	
85才以上			2,116	
合計			21,844	

内、外国人242人

8,844世帯



飛騨市の包括的相談支援体制が整備されていった経緯

～市民のそれぞれのWellbeingへ導いていく支援～



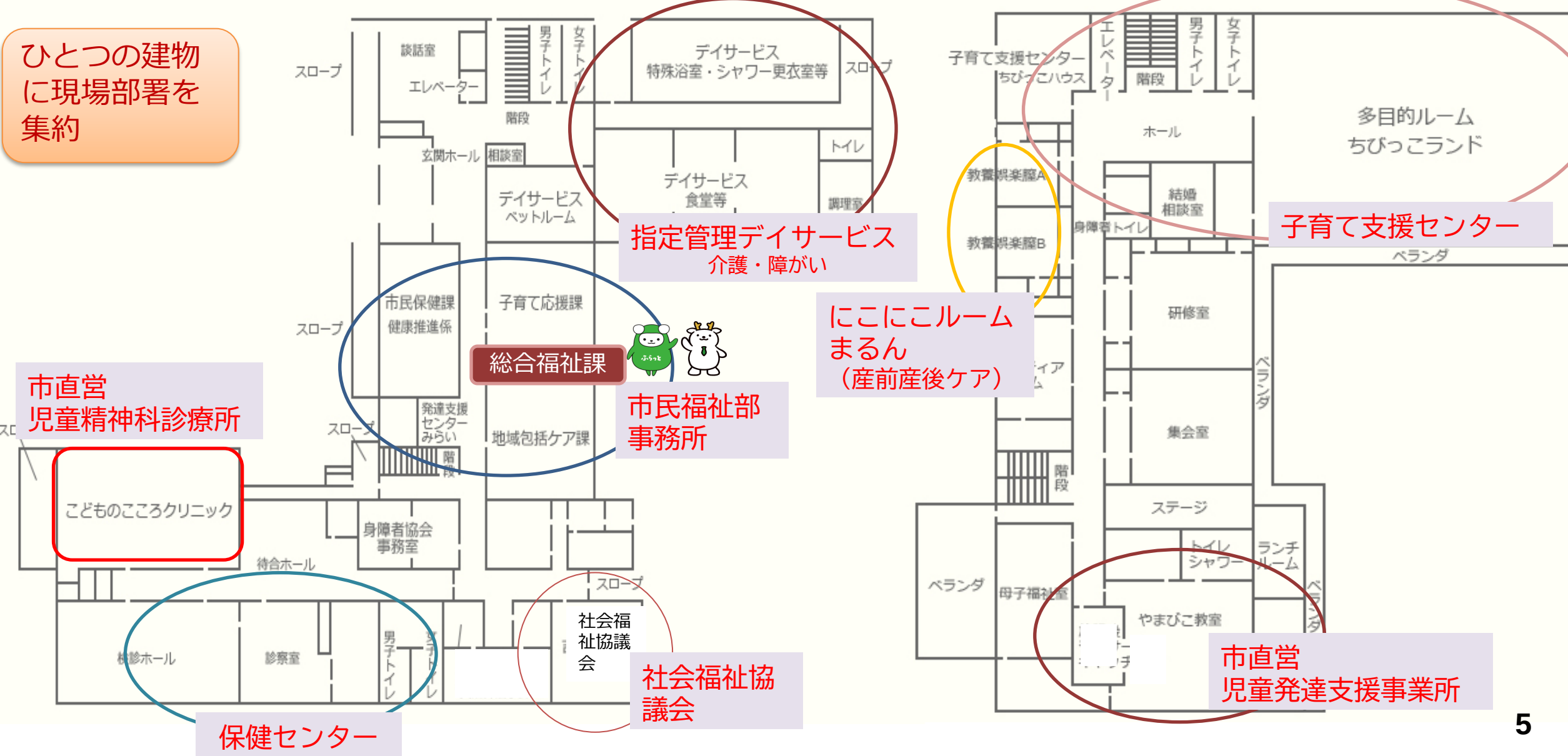
現体制の紹介

市民福祉部の本庁機能がある「ハートピア古川」館内図

ひとつの建物
に現場部署を
集約

1階フロア

2階フロア



現体制の紹介

飛騨市の福祉支援の関係部署 組織構成

包括的・重層的な支援の要、総合相談窓口

市民福祉部	総合福祉課 	地域生活安心支援センターふらっと 	基幹相談支援センター機能含む 出先機関 ふらっと+
		社会福祉係	生活困窮の自立支援相談機関も運営
		障がい福祉係	直営児童発達支援事業所2カ所も運営
	地域包括ケア課	地域包括支援センター	
		地域医療係 直営診療所	こどものこころクリニック、過疎診療所4カ所
		高齢支援係	
		介護保険係	
	子育て応援課	子育て政策係	部内横断により子育て包括支援センターを設置
		保育園係 直営保育園、子育て支援センター	
	市民保健課	保健センター	
		健康推進係	
		保険年金係	市役所本庁に配置
		市民係	市役所本庁に配置

飛騨市の包括支援・重層的支援の要はこの部署

世代や分野で区切らず、困り事の相談をすべて受け止める市民のなんでも相談窓口

地域生活安心支援センターふらっと

幼少期から老年期まで市民の成長、発達、人生のウェルビーイングすべての過程にかかわる
おおよそどんな困り事も受け止めて、各専門機関との連携で支援を進める

全世代を貫くバイパス機能による人生支援

【職員体制】

- ふらっと センター長 1名（療育保育士(正職)）
総合相談員 2名（公認心理士(正職)事務も、保健師(嘱託)
社会福祉係 2名も総合相談対応を兼務（生活困窮自立相談員(嘱託)、保育士(嘱託)）

事務は課内の障がい福祉課職員が1名がフォロー
政策は課長が具体化
- ふらっと+ 担当管理職 1名（精神保健福祉士(正職)）
巡回訪問員 短時間パート6名（看護師、教員OB、県職員OB、保育士）



地域生活安心支援センター

ふらっとは



乳幼児から大人まで様々な悩み事の

「飛騨市の総合相談窓口」です

お困り事があれば話してみませんか

※相談をご希望の場合は、予約をいただけますとスムーズに面談のご案内ができます。

相談窓口

飛騨市地域生活安心支援センター ふらっと

住所：飛騨市古川町若宮二丁目1番60号 ハートピア古川

代表電話 0577-73-7483

総合福祉課に繋がりますので「ふらっと窓口へ」とお伝えください

専用電話 070-2237-7730（ショートメール可）

受付時間：平日8:30～17:15（祝日・年末年始を除く）

- ・ご相談いただいた内容は記録を取らせていただきます。
- ・ご相談内容が外部へ漏れることはありません。関係機関との連携の為、情報提供が必要な場合はご本人の了承を得るものとします。

回覧

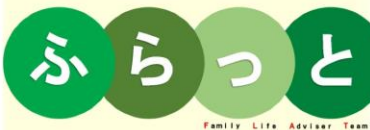
悩んだら…まず相談！

飛騨市地域生活安心支援センター

秘密厳守

誰でもO.K.

相談無料



ふら～っと寄って
話してみませんか



日々のくらしの
あんなこと
こんなこと

ちょっぴり心配なこと
疲れてしまうこと

ひとりで悩まないで
きかせてください

★ 来所相談をご希望の場合は、予約をいただけますとスムーズに面談のご案内ができます。

★ 地域連携支援員がご家庭等へ直接出向いてお話を伺うこともできます。（受付時間内で実施）

相談窓口

場所：飛騨市古川町若宮二丁目1番60号 ハートピア古川 1階 ふらっと窓口

電話：0577-73-7483（市民福祉部 総合福祉課 代表）

電話相談専用（携帯・ショートメール可）

- ・ふらっと総合相談 070-2237-7730（専用電話）
- ・ふりーすべーす 070-2236-9396（生きづらさ等の相談）
- ・子育て応援センター 080-2621-7281（子育ての相談）

★飛騨市内在住の方なら、乳幼児から大人まであらゆる方に関するご相談をお受けします。（ご家族、お友達、知人、同僚の方からも可）

★ご相談いただいた内容は記録を取らせていただきます。

★ご相談内容が外部へ漏れることはありません。関係機関との連携のため情報提供が必要な場合は、ご本人の了承を得るものとします。

受付時間

8:30～16:00
月～金（祝日・年末年始を除く）
※電話・来所相談の最終受付時間は16:00です。
※16:00～17:15は予約のみ承ります。

地域生活安心支援センター「ふらっと」 はどのようにできたか



母体は発達支援センター(専門性のない)

事務職のセンター長（福祉課長兼務）と係長、それに保育士が相談員としていただけの体制だった。
ここをしっかりと専門性のある発達支援センターに強化することを目指し、体制強化に取り組み始めた。

- ・H29 専任の発達支援センター長配置（県児童相談所の所長退職者を任用）
学校訪問相談員（教員OB）配置
- ・H30 学校訪問相談員（教員OB）増員
保育所等訪問支援たち 開始 ふりーすぺーす（生きづらさを抱える人の居場所）開設
PTによる学校授業観察、体幹・姿勢等の改善への助言を始める
- ・R1 作業療法士（OT）を配置し、専門相談を開始 →生活への適応性をよくするOT相談会の実施
公認心理士、看護師を配置 ※児童生徒の発達検査、心理検査もセンターで実施。
「放課後等デイサービスきゃつち」開設（通級児等を対象としたOTによる読み書き支援）
- ・R2 OTによる専門相談を核にした「総合相談窓口」を設置

形だけつくって、看板掲げ、専門的なバックのない中でただ対応しているだけでは意味がない。

現場対応する中で必要と感じた専門家の関わりを、順次実際に配置して拡充していった。

発達支援センターの機能強化してきた中で見えてきたこと



障がい福祉課の中にあった発達支援センターであるが、専門的な対応体制がなかったた、平成29年度から専門性を兼ね備えた体制に徐々に拡充。

またそれまで未就学児への対応ばかりであったものを、特に小中学生への支援に注力していった結果、見のみならずその家族全体、見を取り巻く関係性のある方全体の支援にまで必然的に広がっていった。

特に作業療法士に関わってもらったことで、見が困っている生活現場に入り込み、その子の特性のポジティブな捉え方や周りの様々な人たちとの関係性・取り巻く環境からその子を見る、今だけで捉えずこの子の将来という幅広く捉える視点が支援に欠かせないことがみえてきた。

発達の支援

= それは子ども時代だけでなく人の成長、その人のウェルビーイングへの支援であり、人生に関わる支援であり、人生の終焉まで発達だという認識を強く持つようになった。

◆飛騨市の障がいの定義 (R2年度～飛騨市生涯安心計画)

作業療法士の視点を踏まえ「心身機能や能力の障がい」という医学的分類から生活領域における作業遂行に着目し「自分のやりたいことがやりたいようにできないこと」という定義にした。

対象者はなんらかの生きづらさを感じる人すべて



この流れで、この発達支援センターを、
世代や分野を問わず、
生きづらさや生活のしづらさをもつ市民すべてを対象とし、
およそどんなお困りごとも断らずに一括で受け止め、
様々な要因が複合したケースも俯瞰的にみて紐解きしていく
総合相談支援機関に大幅拡充することとした。

R2年度に
この方針を
決定

形を先に考えたのではなく、目の前でもっと良い対応を
しっかりしたいと思った結果ここに至った

R3年度にそれまでの発達支援センターを**地域生活安心支援センター「ふらっと」**  とした。

障がい福祉課の中の係立てから単独の課の位置づけに格上げして設置した。(対象が全方位)

ふらっとを支えるバックにつく総括的専門家は、特に**作業療法士 (OT)** とした。
他にも公認心理士、理学療法、言語聴覚士等各種専門職の連携体制を敷いた。

OT等による「専門相談」を強みとしたセンターとして始動。
障がい福祉制度の基幹相談支援センターとしても位置付けた。

[相談比率] こども:大人=7:3 (R3年度)

R4 総合福祉課を新設し、その課内室として「ふらっと」を再設置



- 相談の中にはじっくり話を聞いてもらえない急迫や緊急ケース対応もでてくる。
総合福祉課の中の課内室として生活困窮、生活保護など急迫時の対応を担当する社会福祉係と同じ課の組織とすることで、課のなかでの連携判断対応がしやすくなり、**急迫対応も迅速化**できるようになった。急迫対応後のじっくりとした支援も継続的にやりやすくなった。
- 総合相談窓口をつくっても、窓口これない方や声を上げられない方もおられるため、訪問相談員を配置し、アウトリーチを開始した。**[相談比率]こども:大人=5:5(R4年度)**

2年目には
大人の相談
も増加

R5 ふらっとの出先、アウトリーチ拠点として「ふらっと+」を設置

- 地域生活支援拠点コーディネート、アウトリーチ活動を拡充本格化
- 支援手法の開発の概念を立てて支援ラボ事業を開始

対応を専門的に助言いただく専門家からも「自分たちが提唱する〇〇の支援資源が飛騨市にあればうまく行くのだが」という声をいただく。実際にやって試してみよう!

声をあげられずに急迫してから情報が入り対応したケースも多々あった。
この反省から、この課題の対応策としてさらに本格化した体制をつくった。

市では困難ケースや困難予防として支援の現場で専門家が必要と感じた支援資源を
確立するため、失敗してもいいので試行的にでも実践していける事業を立ち上げました。
(R5年度～)

柔軟かつ
コンパクト
に動ける
本市の
フィールド
の強みを
活かして

「新しい支援策」「希望の光」を見つけるため、

「飛騨市支援ラボ事業」を立ち上げました。



飛騨市フィールドで有識の専門家が提唱する「新たな支援策」等を市とともに実証的に実践していく事業

**社会に出る前に自分
を知る（メタ認知）。
支援希求力をつける。**

思春期健診

**すべてのこどもが、学校の中で
将来にわたりその子が生きやす
くするすべを作業療法士が伝授**

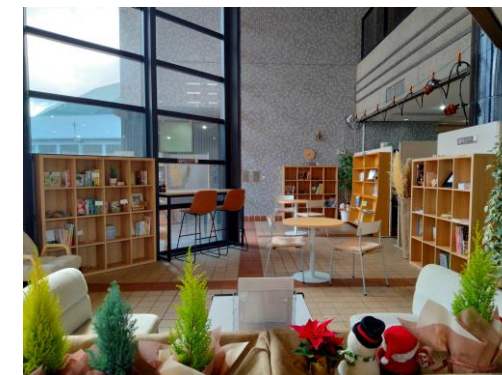
学校作業療法室

**エネルギーがなくなって社
会がつらい人もまずは身体
をつくり心を上げていく場**

パワーふらっと

**リアルに人と会えない人
でも社会とのつながりが
感じられる新たな居場所**

ふらっとまちライブラリー





制度になくても
ふらっと LABO
なんでもスタートアッププロジェクト



すべての困りごとを受けとめる相談支援機関

飛騨市地域生活安心支援センターふらっと



専門家が支える 《飛騨市の特徴的体制》

バックで専門性ある見立てや助言に関わる様々なスキルある医療系の専門家
ふらっとの専門性のところを支えている**顧問的集団**

- ①市独自の専門相談対応委託事業者（市費）
NPO法人はびりす（作業療法士、言語聴覚士、臨床心理士）
- ②市直営診療所職員の兼務体制（市費）
こどものこころクリニック（児童精神科医、臨床心理士、看護師）
- ③市直営病院職員との連携体制（市病院企業会計費）
飛騨市民病院（小児科医）
- ④市非常勤特別職員としてのふらっと顧問（市費）
顧問医師（精神科医・小児科医）
顧問看護師（元訪問看護師、元急性期病院病棟看護部長）
- ⑤市委託のマイ助産師制度対応助産師（市費）
私の助産師さん「むすび」（助産師）

こうした人をまるごと受け止める上でもっともフィットした専門家は作業療法士

「作業療法士」は、

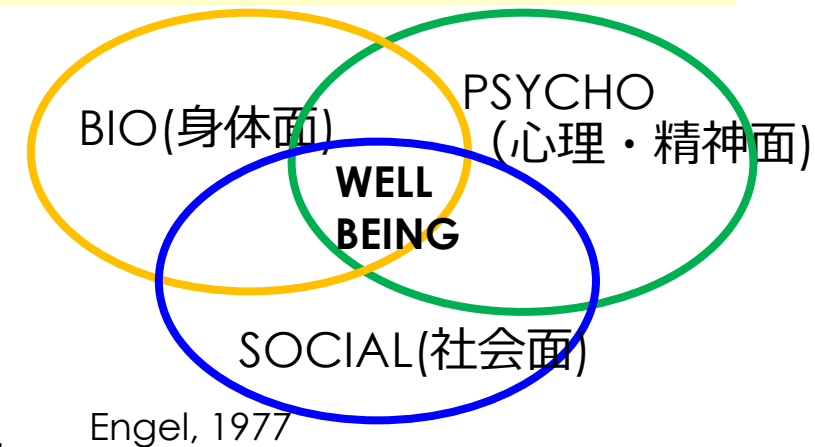
心身機能の専門家でありながら、生活に着目したセラピストであり、心身機能にかかわる困難、各自が望む生活の困難を超えられるよう周りの調整や本人への心身機能・行動への支援を行う点で

治そうとするのではなく、
そのままで幸せに生きれる
ように導く

まさに「**バイオ・サイコ・ソーシャル**」に1人でトータルにかかわれる専門家

生きづらさや生活のしづらさを抱える人や家族を世代によらず丸ごと受け止めて、関係性も複雑な困りごとに対して丸ごと相談支援を行っている「**ふらっと**」にとって

最もフィットした助言をいただける視野の広い専門家



人生のwellbeing視点で支援を捉えられる哲学的セラピスト

その人が生きる上での価値観や目標を明確化し、
その人の人生を意味あるものにするための作業（日々の営み）へ導いていく。

ふらっとという全世代区切らず生きづらさのある方の対応をする組織としたことで
作業療法による人間としてのWell Beingを捉える専門支援を組み入れたことで

見えてきた「包括的支援の視点」 哲学的視点

- こどもから大人、高齢者までの区切りなく相談を受けていくことで、その人の「人生」という尺の視点で支援を考えられるようになってきた。
- 今の困り感だけにフォーカスして対処するのではなく、この先のWell Being な姿のイメージをもって、長い時間軸で考えながら今の支援を考えられるようになってきた。
- 大人になってつまづき悩む方を支援している中で、こどもの時にどのような支援をされていけばつまづかずに済んだのかという逆算の視点が持てるようになってきており、この視点を応用して子ども支援や予防としての活動が合理的に考えられるようになってきた。

実感

OTと常にやり取りしていることがOJTとなり、ふらっとの相談員たちの視点が変わり、質が格段に向上！
支援者個人の価値観に基づく主観的な見立てにならなくなった

飛驒市まるごと作業療法室

時間軸（全ライフステージ） × 空間軸（作業遂行場面）！

やりたいこと
を叶える

障害に焦点を当てた
計画
未来につながらない
実践

作業に焦点を当てた実践

これまで

これから

障がいを減らす

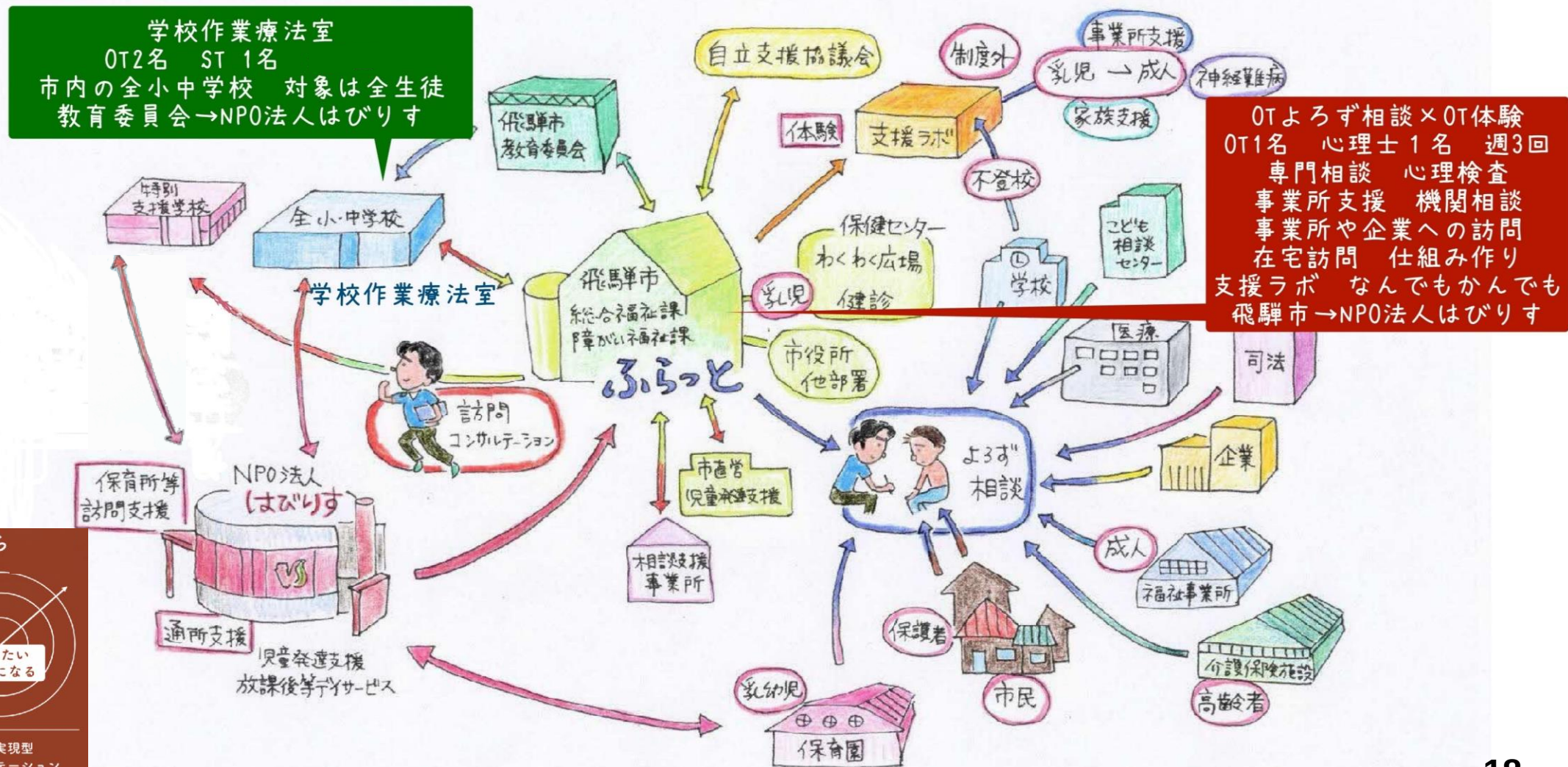
なりたい
自分になる

問題解決型

自己實現型

リハビリテーション

リハビリテーション



第4期飛騨市地域福祉計画

・地域福祉活動計画

3. 施策の体系

基本理念

地域がつながり支え合い、誰もがいつまでもその人らしく活躍でき安心して暮らせる持続可能な飛騨市づくり

基本目標	基本方針
1 必要とする方に必要な支援が届く仕組みづくり	①包括的な支援体制の充実
	②多様な困難を抱える人への支援
	③福祉サービス・福祉事業の充実
	④市民の権利擁護
2 地域による支え合いの仕組みづくり	①地域福祉の意識醸成
	②地域支え合い活動の推進
	③参加と活動の場の確保・交流促進
3 暮らしを支える環境づくり	①暮らしを支える環境の確保
	②安心して暮らせる環境の確保
再犯防止推進計画	

第4章 施策の展開

基本目標 1

必要とする方に必要な支援が届く仕組みづくり

基本方針 1 包括的な相談支援体制の充実

●現状・課題●

- 単独の相談機関では十分に対応できない、いわゆる「制度の狭間」の問題を解決していくためには、包括的な支援システムを構築する必要があります。
- 本市では、令和3年度より、飛騨市地域生活安心支援センター「ふらっと」を開設し、就労・家計・障がい・ひきこもりなどの暮らしに関する相談や介護・高齢者サービス・子育て・虐待に関することなど、世代を問わず相談を受け、必要な支援（担当部署・機関）へつないでいます。
- アンケート調査結果によると、市民の知っている「悩みの相談窓口」では「ふらっと」と回答した割合が15.3%にとどまっています。さらに、いずれの相談窓口も「わからない」と回答した割合が24.6%になっており、「ふらっと」をはじめとした相談窓口について周知啓発が必要です。
- 専門機関アンケートでは、民生委員・児童委員等の地域の活動者とのつながりが無いという意見があがっています。地域組織と関係機関が連携し、地域において支援が必要な人へ支援が届く仕組みを構築していくことが重要です。

●行政・社協の取組●

1 相談窓口の充実

- 属性を問わない相談支援を行うとともに、必要な支援へつながるよう、包括的な相談支援体制の充実を推進します。

●重点取組

事業	内容
地域生活安心支援センター「ふらっと」の設置（総合相談支援体制） 〔総合福祉課〕	様々な相談に対応するため相談窓口を一本化した総合相談窓口及び各相談コーディネート機関として「ふらっと」による相談を丸ごと受けとめる体制を推進します。

●その他事業

- SNS等による「ふらっと」相談対応の周知促進〔総合福祉課〕

飛騨市の地域福祉計画でも
トップの最重点施策に位置付けています

2 多機関協働による支援体制の整備

- 複雑化・複合化する地域福祉課題に対応するため、多機関・多分野にわたる支援機関とのネットワークを構築し、連携して支援できる体制を整備します。

●重点取組

事業	内容
飛騨市地域ケア会議（推進会議・圏域会議・個別会議） 〔総合福祉課〕	市内各地域における困難案件について関係機関（社協・警察・消防等）と共有を図り情報連携を行います。
飛騨市地域支援会議（飛騨圏域福祉関係機関連携） 〔総合福祉課〕	飛騨圏域における様々な支援専門機関による会議体を設置し、それぞれに支援員が対応に苦慮している困難ケースについて、情報共有や意見交換を図り圏域支援体制の連携を高めます。

3 アウトリーチによる継続的支援

- 8050問題やヤングケアラー、ひきこもり等、制度の狭間で自ら支援を求めることが困難な方に対し、訪問型支援（アウトリーチ）を積極的に実施します。

●重点取組

事業	内容
まちなか相談所の実施〔総合福祉課〕	相談という形では役所等に足を運べない方に対し、地域の意心地の良い空間など来やすい環境を整備し、市内店舗内等の様々な場所を相談場所として活用します。
巡回訪問型相談支援体制の構築（ふらっとプラス） 〔総合福祉課〕	新規に障害者手帳を取得された方や手帳をお持ちでサービスを利用されていない方に対し、相談・サービス利用を案内します。また、巡回訪問を実施し、次の支援につなぐ際の拠点登録ができる仕組みを整備します。
地域見守り相談員の高齢者訪問相談 〔地域包括ケア課〕	日常生活の不安解消や孤立死を予防するため、単身高齢者世帯に対し、見守り相談員による訪問相談を頻回に実施します。

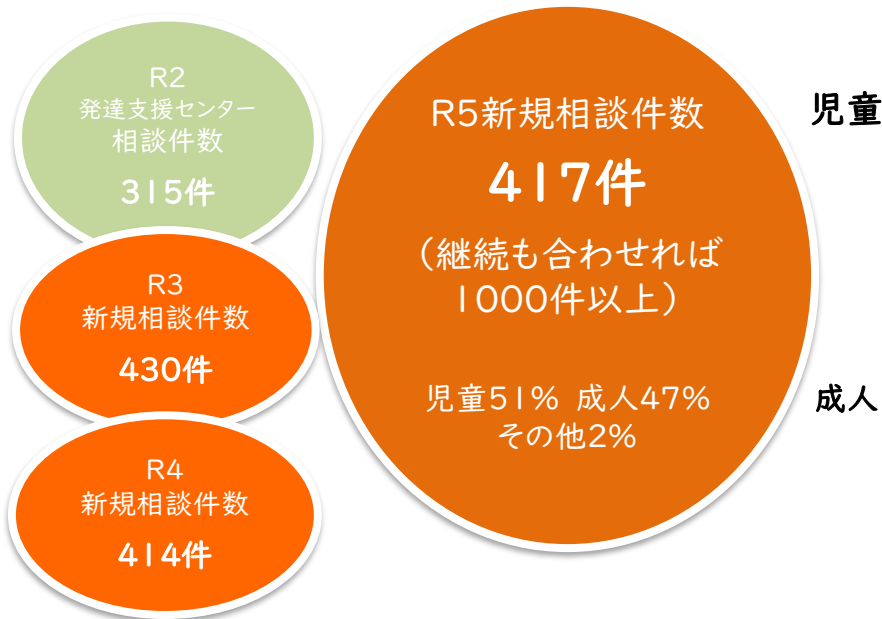
それでは、ふらっとでは総合相談から包括的な対応として実際にどのような相談対応事例に対応しているか

実際に対応しているふらっとのセンター長より紹介させていただきます。



相談から支援への事例

ふらっとの年間相談対応実績



児童

	障がいや症状の理解	保育・教育	福祉サービス	不安の解消・情緒安定	家族関係・人間関係	その他
R5	62%	8%	6%	0%	4%	19%
R6	76%	5%	5%	7%	4%	3%

成人

	障がいや症状の理解	不安の解消・情緒安定	家族関係・人間関係	家計・経済	就労	福祉サービス	その他
R5	27%	15%	15%	9%	12%	4%	18%
R6	39%	25%	10%	8%	7%	2%	10%

ふらっとで大事にしていること

- ・ 困りごとはきれいに分類できない
- ・ 相談者のニーズを一緒に整える
(本人はどうなりたいか)
- ・ 個人的な困りごとでもその人を取りまく 環境調整が大事
- ・ 相談に 専門家の見立てを入れる
- ・ できる、できないこと、枠を決める
(次につながるために、自分たちでとめない)

いろんな機関と連携して対応しています

- ・ 市民福祉部内で連携 : 育児、母子家庭、生活保護、困窮、児童虐待、離婚、介護など
- ・ 他課と連携 : 都市整備(住居関係)、環境など
- ・ 教育委員会と連携 : 学習、検査、行き渋り、集団不適合など
- ・ 相談支援専門員と連携 : 移住者、地域の決まりごとなど
- ・ 会社と連携 : 障がい者雇用、就労相談など
- ・ 地域の機関、事業所 : 子相、慈光会、社会福祉協議会、助産師会等
- ・ 飛騨市こどものこころクリニック、その他地域の病院 : 診察、診断書作成、相談



無表情さん

事例① 特性により就労でつまづいた Aさん

引きこもっていた**A子さん**（30代）のご両親からの就労相談。（本人も就労を望んでいる）

- ・小中高と問題なく過ごした。**おとなしく手のかからない子**だった。表情もわかりにくかった。
- ・中学のとき、アニメのイラストに興味を持ち、美術部に入った。高校も美術部。そのまま美術系の大学に進学した。
- ・大学卒業後、就職。美術系の仕事ではなかったが、それなりに勤めていた。しかし、会社から「自分の目標」を聞かれ、言えなくて退社。その際、会社から受診を薦められ、精神科を受診、「**自閉症スペクトラム**」と診断された。
- ・以後、両親と同居のもと、引きこもり生活になる。**頑固な父**と会話になりにくい。
- ・本人も両親も、**A子さん**は絵が得意だと理解しており、それを生かして「イラストレーター」を希望しているがうまくいかない。
- ・同居している両親からふらっとに就労の相談が入る。

Point : A子さんの背景（家族の思い、なぜ就労につまづいているのか）を知る。安易に就労支援に繋いで終了してもうまくいかない。

●夢と現実を分ける

- ①イラストレーターとして仕事をしていくためには、動画作成だけでなく営業力（コミュニケーション力）が必要となる。**A子さん**が得意なのは絵画や動画作成だけなので、これは趣味や副業として続けることが望ましい。
- ②身体的にも能力的にも就労できると思われるが、**本人に合った就労とは**どんなものか。どんな力をつけることが必要か。（本人が納得したため下記の支援を開始）

- ・専門家が社会性、作業試行能力、日常生活スキル等の検査。本人と家族のメタ認知を促す。（作業療法士・心理士）
- ・就労準備支援事業所の職員と一緒に就労体験を始める。そこで起こる課題を整理していく。（EX:意思表示ができない、自由な作業が苦手など）
- ・本人の強みである記憶力、視覚処理、繰り返し作業する力などを支援員に伝えて会社を探していく。
- ・家族は今後1人で自立生活ができるために、日常生活スキルの落ちていた部分を整えていく。（家族支援）
- ・本人や家族の就労以外の相談はふらっとで聞いていく。

体験→パート雇用→正社員になった。父との関係も良好に。

要求強い
さん

事例② 家族全体に支援が必要な B さん宅

「お金がない！母も心配！」**キーパーソンが高齢化。**
困窮も含め、生活に支援が必要な**Bさん**（50代）宅。

- ・ Bさんは**軽度知的障がい者**。
- ・ 80代の母と10代の子どもとの3人暮らし。
- ・ 80代の母が家事や育児など担っていたが、体調を崩し入院。また高齢により認知機能が低下し、家族の生活が崩れてきた。
- ・ 80代の母が退院しても、認知症傾向の症状に対してBさんが対応することは難しい。祖母にはケアマネがついた。
- ・ **Bさんと子どもには障がいの相談支援員**がついている。
（Bさんは障がい年金受給者）
- ・ Bさんは首や腰の痛みを訴え受診する。自分の病気を悲観してパニックになっている。仕事も辞めた。
- ・ このような家庭状況の中、子どもは食欲不振、情緒不安定になっている。
- ・ 通帳にお金がなく子どもの授業料等の支払いができない。
- ・ Bさんは特性が強く、攻撃的で不安症。よく福祉課に怒鳴りこんでくるが「助けてくれ」の裏返し。

●関係者があつまりケース会議を行う。

- ・ 関係者が集まる会議では、その目的が「情報共有」になりそれで終了することが多い。（これでは不十分）
- ・ 「ふらっと」で丸ごと受け止め、整理して役割分担をする。

・ Bさんの就労については、総合福祉課が、相談支援員と一緒に支援し、B型事業所に通うことになった。

・ Bさん家の家計については「ふらっと」の家計相談を受けながら、社会福祉協議会の家計支援に繋ぐ。

・ 常に湧き上がる文句（不安）は「ふらっと」で聞く。

・ 祖母は地域包括支援センターと連携して、養護老人ホームに繋ぐ手続きを始める。（家事はヘルパーを入れる。）

・ 子どもの不安については学校と連携し、家庭に問題が起きてもその対応と先の見通しを学校から子どもに説明し、安心して学校生活を送れるようにする。発達特性には**学校作業療法室**にて対応する。

Point：家族全体で考えていく場合の連携は共有でなく、全体を踏まえた役割分担。

疲れた
さん

事例③ 困りごととは制度上の支援だけで解決しない?! みんなが辛いCさん宅

知的障害の弟、高齢の両親と同居している夫婦。
仕事と家事、介護で疲弊しているCさん（嫁）の相談。

- ・ **要介護2の母**は、デイサービスを利用している。父は耳が遠く認知機能が低下しており家事や介護は出来ない。
- ・ 弟は就労していたが、金銭管理ができないため、父母が金銭的にも面倒を見ていた。働いているので金銭的に自立させようとした矢先、上司に怒られ、次の日から出勤できなくなった。
- ・ 母はコロナ禍でデイサービスに行けなくなった。
- ・ 弟が仕事に行かないことで、父母は心配して小言が多くなり、弟は**部屋に引きこもる**ようになった。
- ・ 家事や介護にCさん夫婦（特に嫁）の負担が大きく、Cさんも心苦しい。いつまでこの生活が続くのか…。

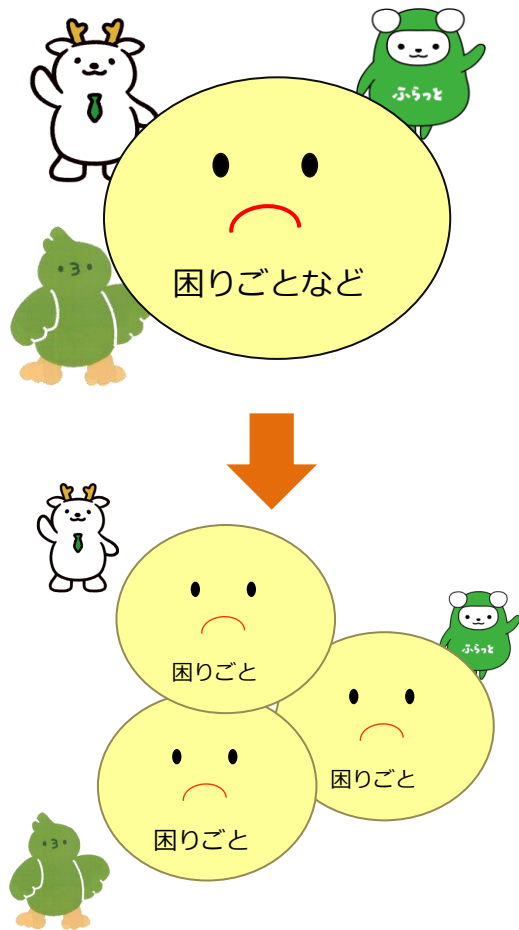
- 誰が悪いわけでもないが、みんな疲れている。それぞれの思いをまとめ、方向性を定めることが大切。磨
- ニーズの確認：弟に就労して欲しい。（弟も就労したい）



- ・ 地域包括ケア課と連携：父母の思いを聞く。
- ・ 障がい福祉課を連携：弟の状況を聞く。
- ・ 弟が勤務していた会社と連携：「ふらっと」で経緯を聞く
- ・ 専門相談：弟の特性を理解する。
→特性を会社に伝える。「なぜ会社に来れないのか」
↓
理屈でなく表情認知が全て
→会社が理解し、対応してくれた。
→次の日からまた会社に行けるようになった！
- ・ キーパーソンであるCさん（嫁）がすぐ相談でき、エネルギーが低下しないことが大切。

Point：発達特性に対する専門家の見立ては非常に大切。本人や家族のウェルビーイングに向けた支援に欠かせない。

効果的な重層的支援のむずかしさ



- みんなが一斉に支援するわけではない。
 - ・支援する内容「誰に・どんな」
 - ・支援する時期、タイミング
 - ・支援の進捗状況の把握
～常にケース会議ができるわけでない～
- 支援する人や機関の思いや熱量の差
- それぞれの動きが連携になっているか。
「情報共有」で終わっていないか。

Point : ①困りごと等の整理する。
②支援の方向性を決める。(専門家)
③役割分担の舵は誰がとるか。
④進捗管理

現場実践を通じて作ってきた
飛騨市なりの包括的相談支援体制
を振り返ってのまとめ



飛騨市が包括的相談支援をこのような流れで進めてきて感じる 総合相談員のあり方



●総合相談員は、専門資格をもった人がプライド高くやらない方がよい

- ・相談の入口から自身の専門分野の枠の中に収めた捉え方になる。広く捉えて問題の核心に迫れない。
- ・相談員自身、わからないことをわからないと素直に言えることが大切（**無知の知**）
- ・**知ったかぶりしない**。知ったかぶりは解決策になっていない。（様子見と同じ結果）
- ・専門家に頼ろうとすることで多職種の連携も自然な形で進む。

●総合相談員は、とにかくじっくり話の聴ける人がよい。

- ・しっかり聴いてくれる人には相談者がしっかり話しをしてくれる。
- ・**困りごとの核心はさわりの話のところにはない。深く話していくうちにみえてくる。**

●総合相談員は、かえって制度に精通していないくらいの方がよい。

- ・制度にとらわれながら話をきくと相談者にしっかり対峙して話がききにくなる。
- ・制度にとらわれないほうが、先入観なくその人全体をしっかりと受け止められる。
- ・**困りごとの解決に制度の対応が必要ないことも結構多い。**

●相談者、家族等取り巻く関係性のある人たちの特性や関係性を見立てが重要

飛騨市の包括的相談支援における「こだわりポイント・考え方のポイント」



- 相談者の話をまるごと受け止め、じっくり話を伺う。
- 制度にはめようとして話を聞かない。目の前の人をしっかりと見て聞く。
- 相談者本人及び取り巻く環境全体の関係性を整理する（環境調整）
- 相談者本人及び取り巻く関係者の特性を考えながら話を伺う（追って専門家の見立てを入れる）
- 相談者の強みを見つける。
- 相談者の人生、Wellbeingの視点で解決策を広く捉える。
- 相談者の困りごとをそのまま受け取らず、困りごとの捉え方を変えてみる。（困りごとを困りごとにししない捉え方）
- 支援者は知ったかぶりで支援してしまわないよう、専門家としっかり連携する（無知の知）
- 相談者にいろんな船頭がつかないように整理する、支援チームの対応を整理することを念頭におく。
- 体制づくりはモデル的な形の踏襲をしようとししない。現場の実践の試行錯誤から、支援者の思いを体制の形に組み上げていく。あえて先進的なところの話は聞かない。まずは自分のまちの現場にしっかりと対峙してみる。
（形に引っ張られない。目の前の現場でおこっていることに引っ張られるようにする。）
- 自分らしく人生を送るためには、自分の特性や障がいを認知することが欠かせない（メタ認知に導く）。

終わりに。。。

こうした経緯で現場実践から包括的支援、重層的支援の形に自然と行きついていったため、本市では国の制度の建付けにとらわれずに自由に進めている形となっています。

本市では能力の高い作業療法士にまちで活躍いただけたことでふらっとの包括支援が成り立ちました。その素晴らしさは実践の中で私たち行政が直に実感しています。
このような専門家が横にいなかったら今のような形にはなっていなかったと思っています。

作業療法士の間では、今、社会的作業療法といった分野も提唱され、実践者も表れています。まさに行政の包括的支援に社会的作業療法士が関わっていくような形ができると私たち基礎自治体での包括的な相談支援の体制も質の高いものになっていくと感じています。

こうした「専門家」と「自治体の重層的支援の総合相談窓口」がタッグを組んで取り組める仕組みが全国に広がると質の高い住民支援の体制がより進化していくと感じています。