



地域共生社会フォーラム（主催：厚生労働省）
第1回最優秀賞・第2回優秀賞を受賞



豊田市における地域共生型社会システムの構築について

～包括的な支援体制に向けた歩みと、さらなる1歩～

厚生労働省 社会・援護局
地域福祉課 成年後見制度利用促進室

主査 安藤 亨
(愛知県・豊田市より出向)

日本の縮図と呼ばれる都市構造



中山間部（市域面積の70%）
人口：約2.0万人（5%）

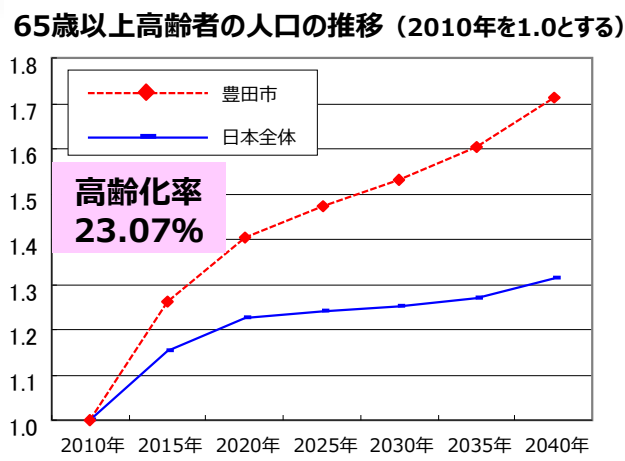
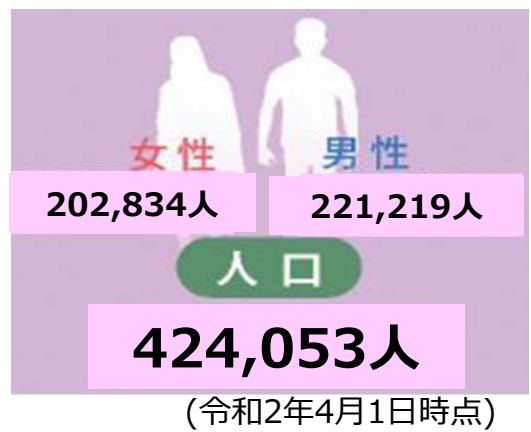
「自然が溢れるまち」



「クルマのまち・ものづくりのまち」



急激に高齢化する人口構造



SDGs未来都市



■ 日本の縮図と呼ばれる都市構造

- 都市近郊部と中山間部、28の中学校区と75の小学校区、302の自治区・・・
- 広大な市域が故、地域ごとに特性・資源・文化などが大きく異なる

「地域」を基盤に考える重要性

■ 急激に高齢化する人口構造

- これまで自動車等の産業を中心に、若いまちとして進んできた
- 高齢化がピークアウトする他自治体に対して、短期間でその状況に追いつく急激な変化

「誰かが担う」のではなく、「誰もが担う」発想に、できるだけ早期にシフトチェンジする必要性

■ SDGs未来都市

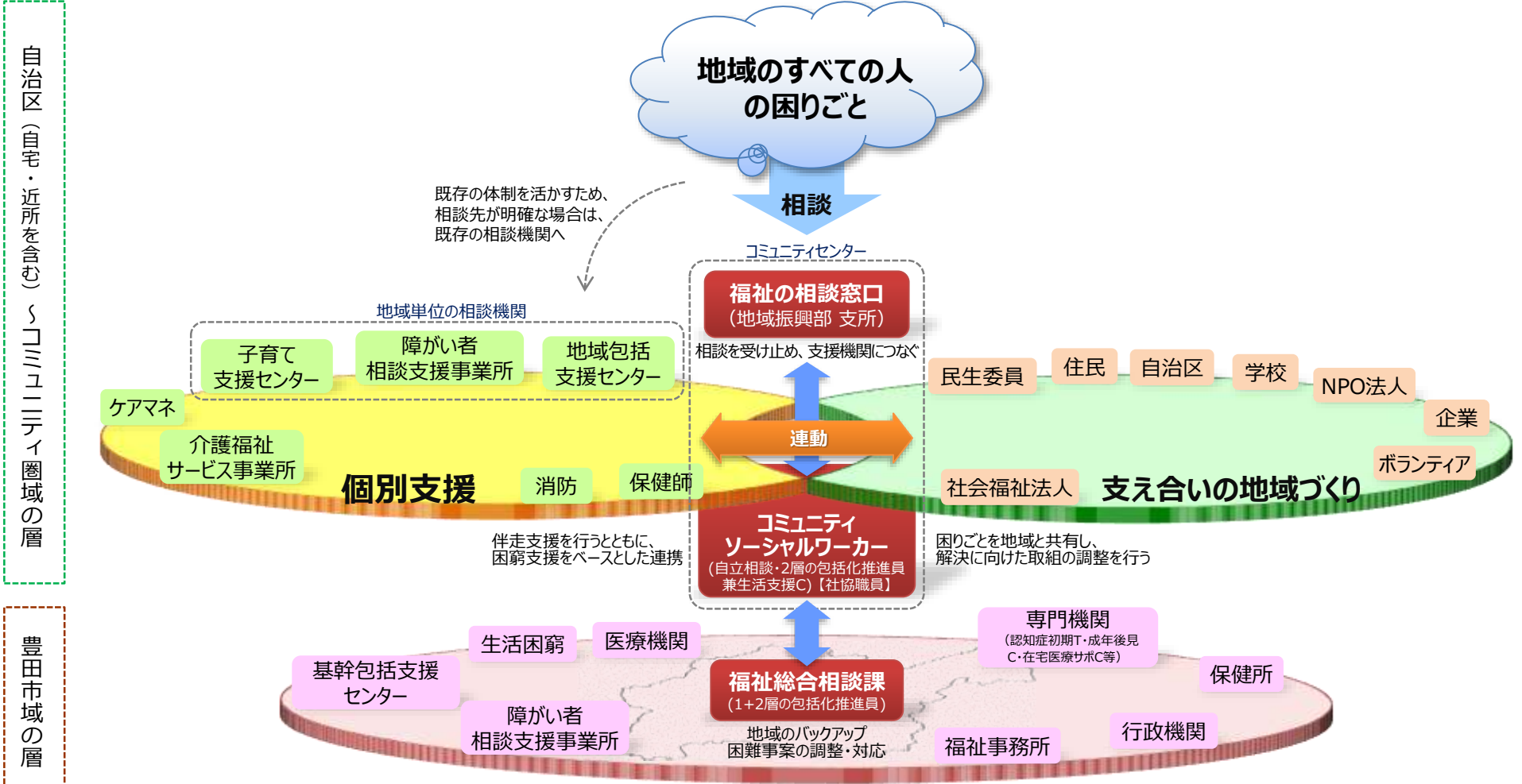
- 従前より、環境モデル都市として、低炭素社会などの視点から、持続可能なまちづくりを推進
- 「すべての人に健康と福祉を(SDGsの17のゴールの一つ)」も達成しないと、持続可能にはならない



複合的な課題を抱える世帯、支援につながらず地域に埋もれている世帯、福祉サービスの受給だけでは解決しない課題へのアプローチ

身近な地域での相談の受け止めから、「個別支援」と「支え合いの地域づくり」の連動による包括的な支援につなげる体制

- 「個別支援」においては、既存制度・サービスだけでは住民の「福祉ニーズ」の解決に至らないことも多いため、「支え合いの地域づくり」から生み出されるインフォーマルな支援と、それを生み出す動きが一連で行われる仕組みの構築を進める。
- 住民にとって、身近な地域での窓口である支所（福祉だけでなく地域づくりセクション）が相談を受け止め、適切な支援機関につなげる。
- コミュニティソーシャルワーカー（社協職員）と市・福祉総合相談課が、それぞれの得意分野を活かしながら、支援や取組の調整を行う。



平成27(2015)年度

- 「第1次豊田市地域福祉計画・地域福祉活動計画」期間開始

平成28(2016)年度

- 旧部内で設置した「タスクフォース」による課題検討、提案

平成29(2017)年度

- 「第8次豊田市総合計画」期間開始（タスクフォースによる検討結果を総合計画に反映）
- 福祉部の組織改編（地域包括ケア企画課、福祉総合相談課の新設）
- モデル事業として、「健康と福祉の相談窓口（高岡地区）」を開設

平成30(2018)年度

- モデル地区2か所目（猿投地区）の実施
- 全市展開に向けた庁内検討の開始

令和元(2019)年度

- 全市展開の方針決定
- 新たな方針に基づき、福祉部・地域振興部・社協による会議・研修会設置

令和2(2020)年度

- 「福祉の相談窓口」の開設など、新たな体制での実施

- 住民の声を真正面に受け止めた施策を計画内に位置付けていたことが、後々の包括的な支援体制の構築につながっている。
- 福祉の推進施策を担う豊田市と、住民が主役となった地域福祉活動の推進を図る豊田市社会福祉協議会で、方向性や考え方を擦り合わせて、一体的な計画を策定したことも、双方が連携して実施する体制の基礎に。



基本理念

安心して自分らしく生きられる 支え合いのまちづくり

重点取組（抜粋）

身近な地区への「地域福祉コーディネーター」の設置検討

更なる基盤整備（抜粋）

高齢者・障がい者・子ども等対象を限定しない「地域包括ケアシステム」の構築

【住民の声の一部】

- ・ 住民の困りごとに対し、素早く対応してもらえるような窓口が、身近なところにあるといい。
- ・ 色々な困りごとを相談したくても、市民の多くはどこに相談していけば良いか分からない。

策定期間（平成25～26年度）の主な取組

●住民懇談会の実施

全中学校区（当時27地区）で、各地区2～3回開催

●テーマ別市民ワークショップ

3テーマ（顔の見える関係性、地域での見守り活動、地域福祉活動団体の裾野・連携）で各3回

●アンケート調査の実施

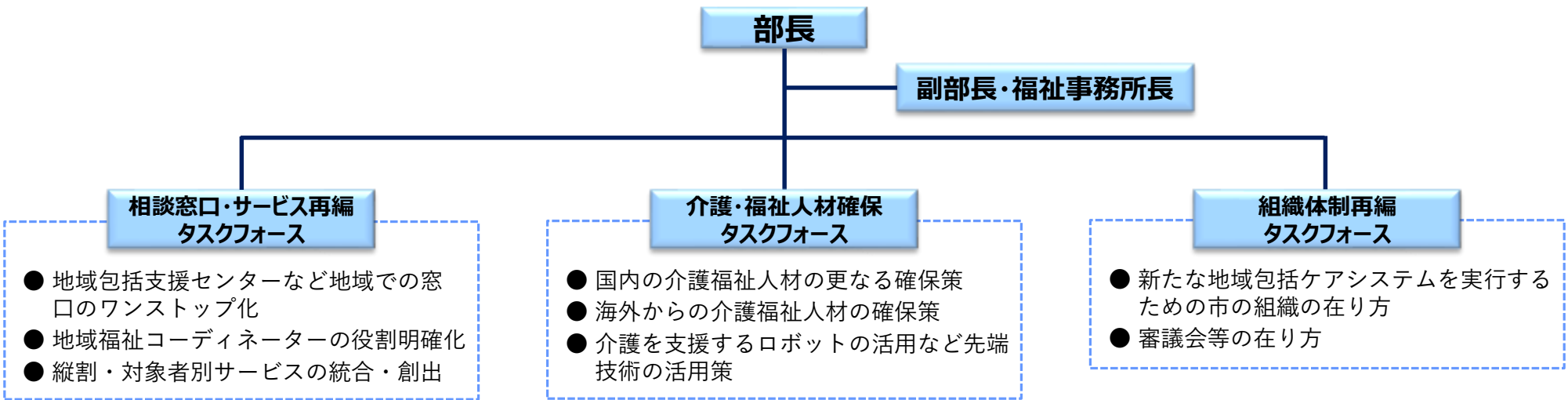
市民（3,500人）・自治区長（306人）・民生委員児童委員（544人）対象

- 平成28年度、「全世代・全対象型の地域包括ケアシステム」を目指すため、機動的・小規模検討チーム：タスクフォースを部内に設置。
- ・地域包括ケアシステムについて、対象を高齢者のみに限定することなく、地域の支え合いも含めて、縦割りを横串でつなぐことをねらう。
 - ・利用者や市民の目線で支援策を再編成し、より効果的・効率的な仕組みの構築を目指す。

豊田市の主な課題（タスクフォースの検討課題）

- ① 8050問題やダブルケアを始めとする複合課題を抱える世帯の増加
- ② 押し付けでない地域の支え合いの展開支援
- ③ 介護・福祉・医療分野を支える専門職の人材不足
- ④ 既存制度に基づく対象者別の縦割りサービスの再構築

課題別にタスクフォースを設置



翌年度(平成29年度)から開始される「第8次豊田市総合計画」に施策の反映を目指す

① 少人数の職員(3~4人/チーム)による集中検討を踏まえ具体的な改革案を提示する方法

- 当時の部長には、日頃から市長の政策の方向性を意識しながら、全世代・全対象の相談窓口・体制を作り、それに伴って組織改編を行うというビジョンがあったため、皆が横並びで議論する検討委員会などを設置し、協議して骨子をまとめる方法ではなく、ビジョンに基づいた具体的検討を詰める（半年後の予算編成、1年度の総合計画までに）組織が必要であった。

② 課長級が参画しない、比較的若手の職員（補佐級をリーダーに、係長級、主査）での構成

- 新しいことを考えていくには、課全体のマネジメントを考えなくてはならない課長級によるのではなく、若い職員が自由に考えて発想することが重要だという狙い。

③ 職員の現場感覚での検討の積み重ね

- 相談窓口・サービス再編グループのリーダーは、生活保護業務を長く担当してきたことから、制度に当てはまらないと、課題があっても、なかなか受け止めることができないという経験から、最後には行政という組織できちんと受け止める相談支援体制が必要だと痛感していた。
- 組織体制再編グループのリーダーは、複合的な課題に直面してきた経験から、相談を「まとめる」組織体制の必要性を感じていた。

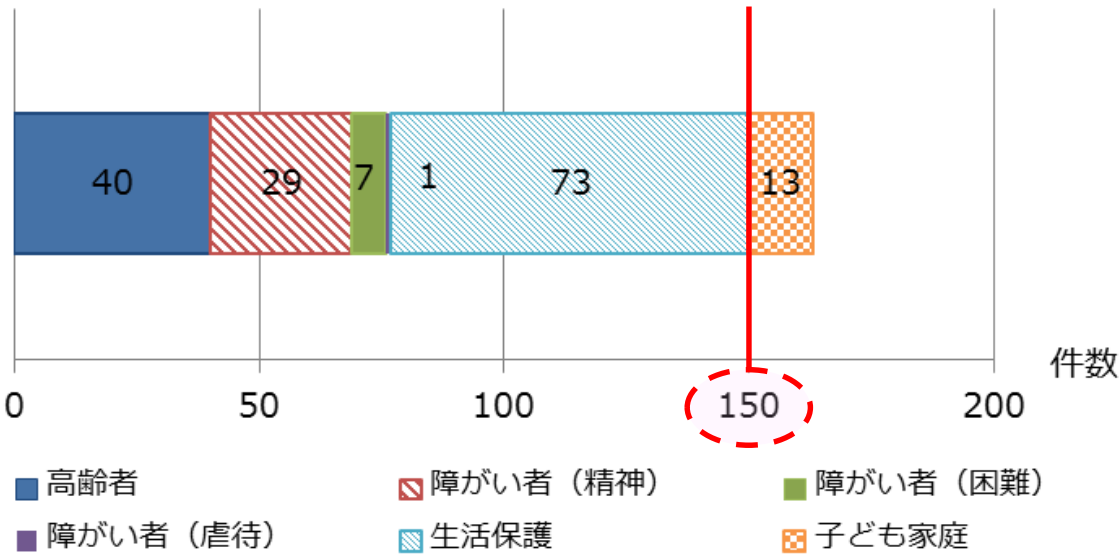
④ 月1回以上の部長との議論バトル

- 詳細な制度設計はメンバーに任されていたが、月に最低1回は部長にプレゼンし、修正を図るというプロセス。
- これに向け、数日に1回以上の頻度によるチーム打合せを実施（通常業務と同時並行）。
- 例えば、広大な市域の豊田市で、どの圏域に相談窓口を設置するか、どこまでの機能を持つかなどの検討では、地域包括支援センターの全世代型への転換、交流館（公民館）の活用などの案を検討し、現場（社会福祉協議会や地域包括支援センター等）と協議しつつ、実現の可能性を探っていた。

⑤ 第8次豊田市総合計画の検討フィールドを活用した他部局との協議

- 他部局との協議は、総合計画の検討と合わせて実施。
- 企画政策部、総務部、地域振興部、子ども部、保健部、福祉部の6部長協議などを実施した。

複数所属による対応状況 ※福祉総合相談課設置前



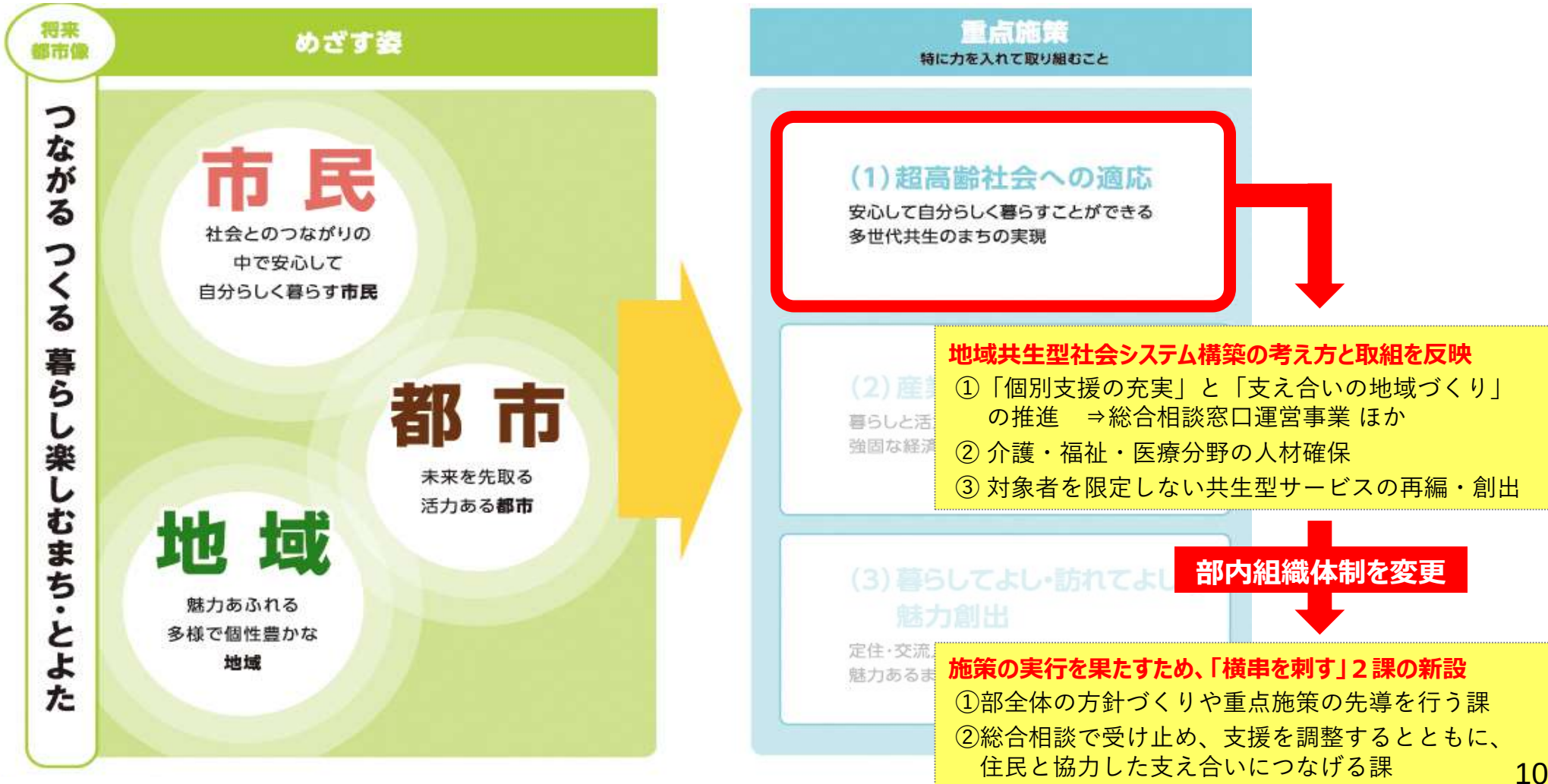
（出所）各課ケースワーカーへのヒアリング結果よりタスクフォース作成

各課ケースワーカーへのヒアリング結果

- ①世帯全体を捉える機能がないこと
 - ・各所属は制度論・対象者別で困りごとを捉えるため、世帯全体の支援のコーディネートに欠ける。（端的に言えば、押し付け合いが生じる状況）
- ②構成員ごとの個別対応になっていること
 - ・複合課題の積上げからなる共通項が把握できず、施策化につながる状態ではなかった。
- ③地域で埋もれている複合課題を抱える世帯を拾い上げる仕組み・早期対応が十分でないこと
 - ・市役所が直接支援している。つまり、重症化・複雑化した段階での対応が求められていた。

- 第8次豊田市総合計画（H29年度～H36年度）に、タスクフォースで検討した「地域共生型社会システムの構築」の内容を反映。
⇒ 福祉部ではなく、豊田市の施策に
- 同時に、施策を実行するために、福祉部内の組織改編を実施。

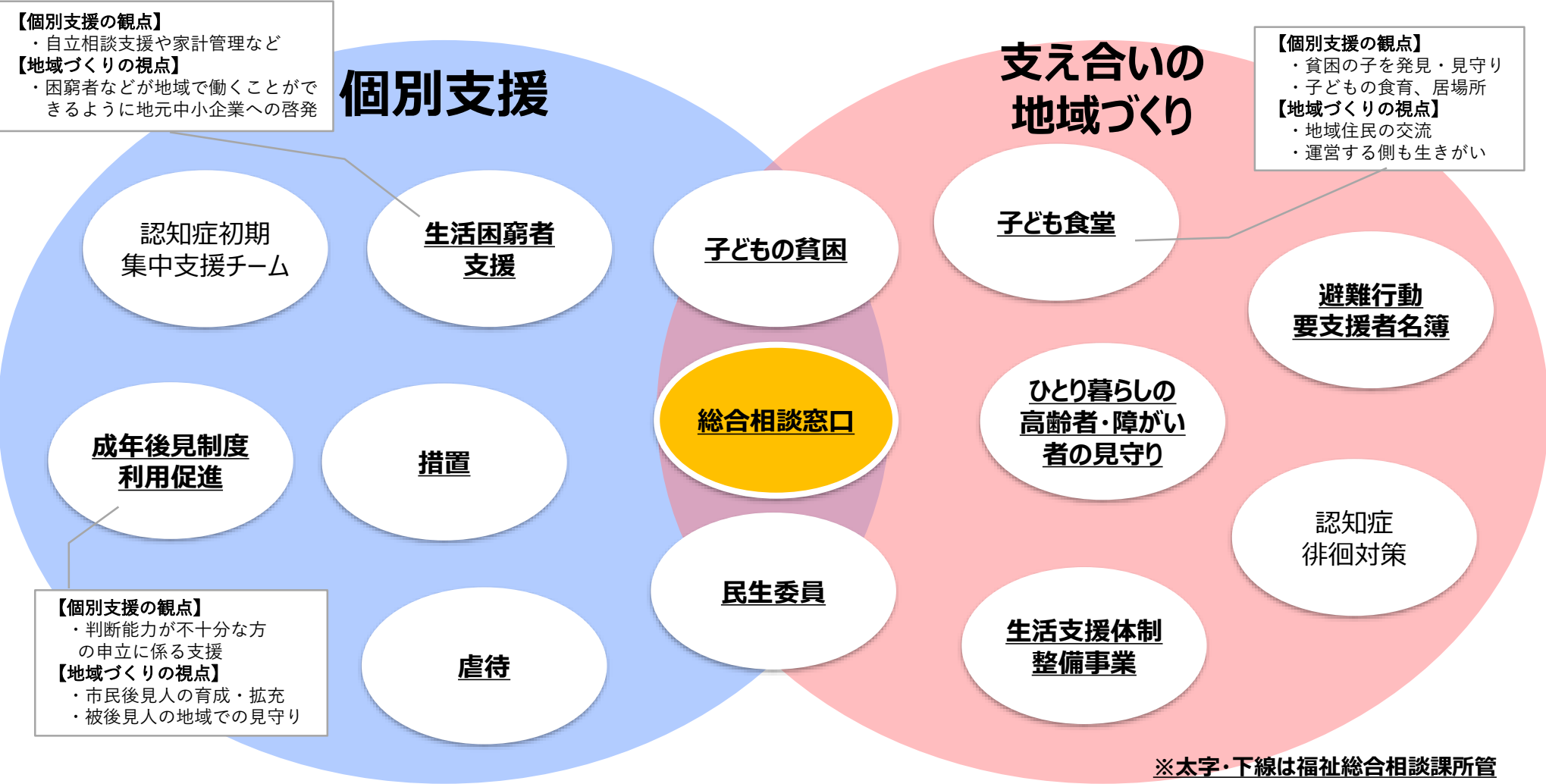
将来都市像とめざす姿の実現に向けて重点施策に特に注力



～H28 市民福祉部	H29～ 福祉部
総務課 ●医療施策	総務監査課
	地域包括ケア企画課 ●地域福祉計画、福祉部内の政策的な調整 ●医療施策、在宅療養、医療と福祉の連携
地域福祉課 ●地域福祉計画 ●地域包括支援センター （＋生活支援コーディネーター機能） ●高齢者の虐待対応、措置権限	福祉総合相談課 ●総合相談・個別支援（高齢・障がいの虐待対応、措置、生活困窮対応含む） ●支え合いの地域づくり ●総合相談窓口の展開（＋H30～生活支援コーディネーター機能） ●成年後見制度利用促進 ●避難行動要支援者名簿、福祉避難所 ●子どもの貧困に関すること（主に、学習支援と子ども食堂） ●民生委員児童委員に関すること ●社会福祉協議会の法人経営に関すること
	高齢福祉課 ●地域包括支援センター（＋～H29 生活支援コーディネーター機能）
介護保険課	介護保険課
障がい福祉課 ●障がい者の虐待対応、措置権限	障がい福祉課
生活福祉課 ●生活困窮者自立支援事業	生活福祉課
福祉医療課	福祉医療課
市民課等	市民部として分離

ポイント！「個別支援」と「支え合いの地域づくり」の連動性

○「個別支援」が地域の課題解決の経験として蓄積され、その実態を踏まえた「支え合いの地域づくり」を行うことで、同様・類似した課題を持つ地域住民を支える仕組みに還元される。



- 高齢・障がい・子どもと既にある相談支援機関は生かしながらも、「どこに相談したらよいかわからない、複数の課題を抱えている」といった世帯の困りごとを、できるだけ身近な地域で受け止めることや、住民と共働しながら、支え合いの地域づくりを推進するため、**2地区において、福祉総合相談課職員とCSWを配置した窓口をモデル的に開設。**

健康と福祉の相談窓口・猿投

【開設】H30.8～

【体制】福祉部職員2名、社協CSW 2名

【担当地区】[人口] 55,866人(H31.4)

[中学校数] 5校

[小学校数] 12校

健康と福祉の相談窓口・高岡

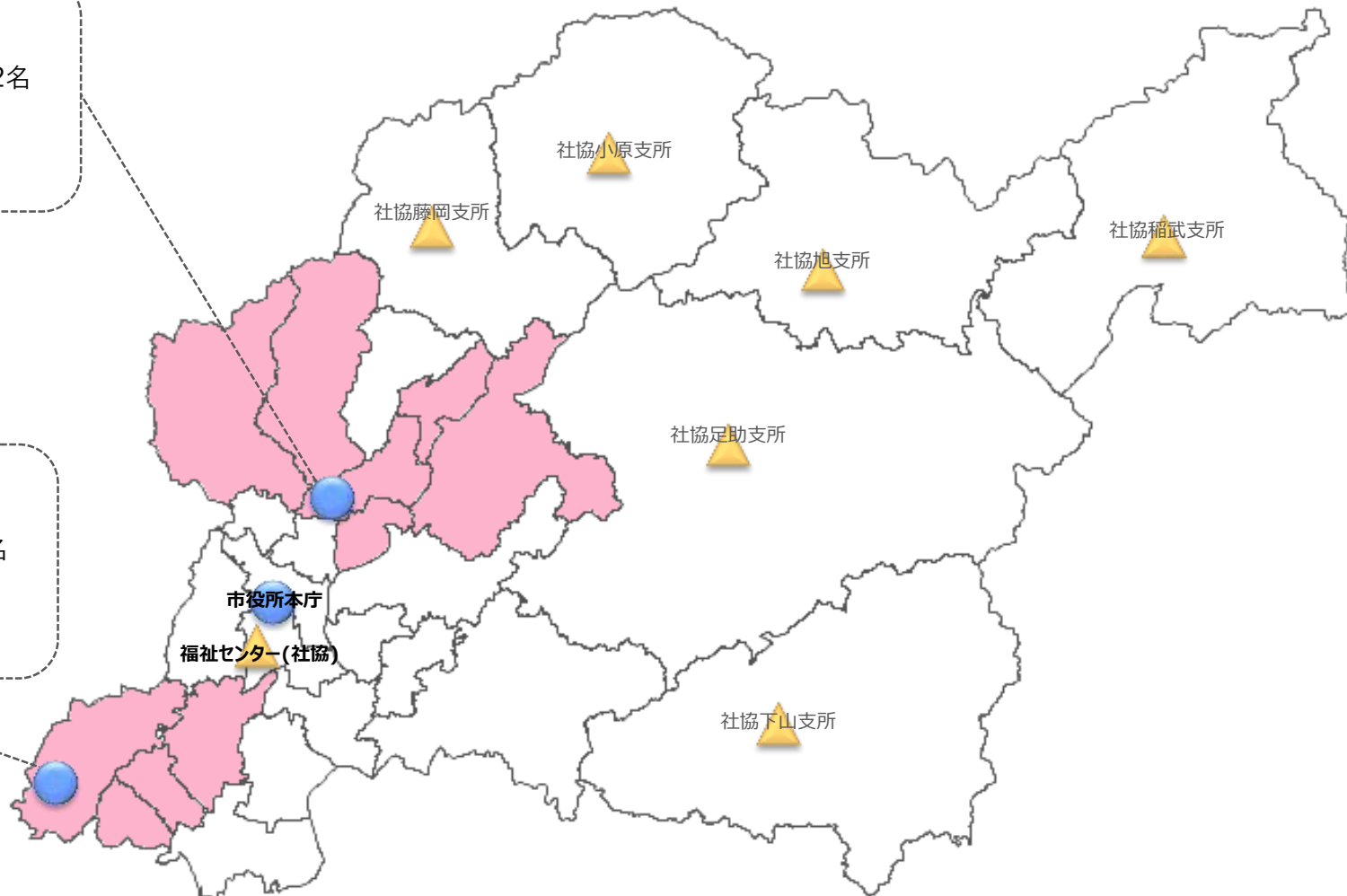
【開設】H29.7～

【体制】福祉部職員2名、社協CSW 2名

【担当地区】[人口] 78,244人(H31.4)

[中学校数] 4校

[小学校数] 7校



「健康や福祉に関する困りごと」がある時は…

豊田市・社会福祉協議会

健康と福祉の相談窓口（高岡）

＜高岡コミュニティセンター1階＞

まずはご相談ください！

豊田市では、「健康や福祉に関する困りごと」を誰に相談したらよいかわからない、いくつも抱えていて困っている場合に、身近な地域で相談できる窓口を設置しています。

健康づくりに取り組みたい…

福祉のことを誰に相談したらよいかわからない…

自治区・市街で福祉の活動を始めたいけどどのように始めたらいいかわからない…

子どもの発達や発達のこと心配…

高齢者がたくさんあってどうすればいいかわからない…

健康に関すること

電話 (0565) 85-7710

＜Eメール＞ chikuhoken-nambu@city.toyota.aichi.jp

福祉に関すること

電話 (0565) 85-7720

＜Eメール＞ fukushi-takaoka@city.toyota.aichi.jp

住 所：豊田市高岡町長根5-1番地 高岡コミュニティセンター1階

窓口時間：平日 午前8時30分～午後5時15分（土・日・祝日、年末年始を除く）

対応機関：豊田市保健部 地域保健課、豊田市福祉部 福祉総合相談課、豊田市社会福祉協議会 地域福祉課



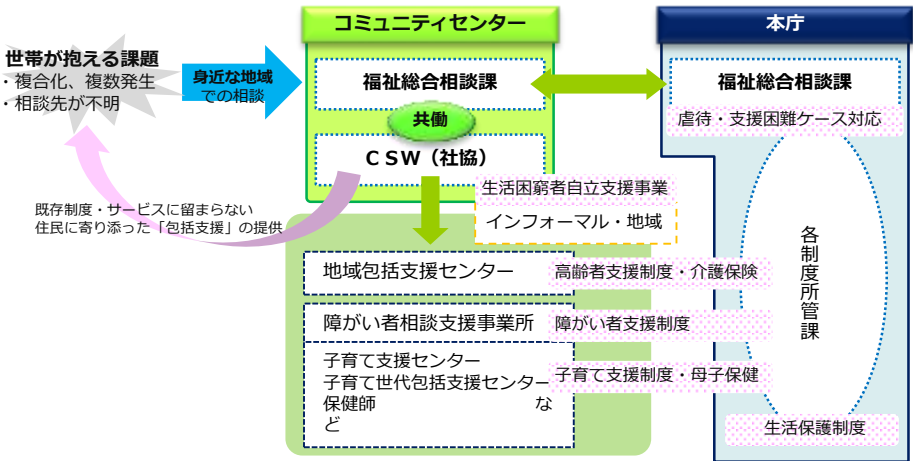
平成29年7月 高岡地区、平成30年8月 猿投地区にモデル開設

個別支援

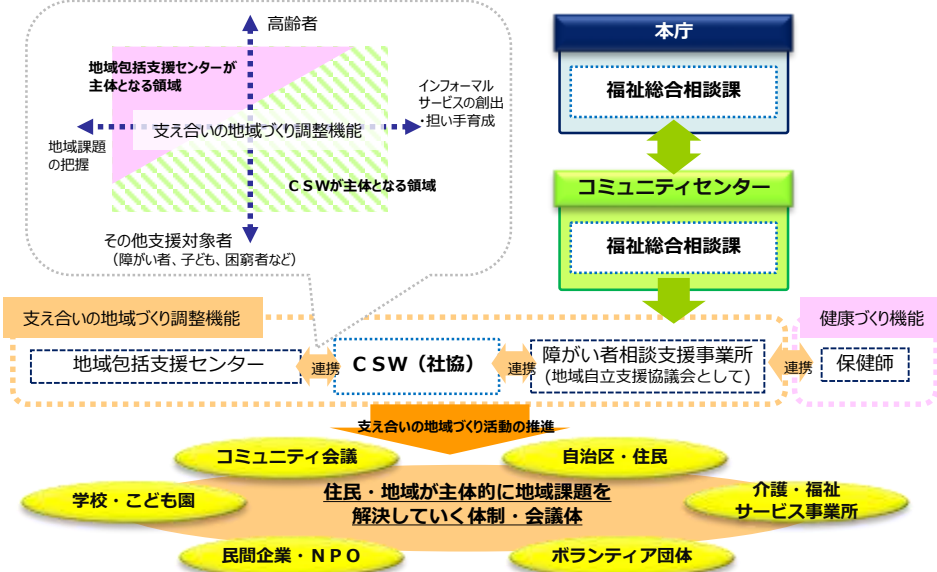
連動した実施

支え合いの地域づくり

コミュニティセンター配置の「福祉総合相談課」と「C SW(社協)」が共働して、相談受付からアセスメント、支援のコーディネートを実施するとともに、「C SW(社協)」が中心となり、既存制度・サービスに留まらない地域住民に寄り添った「包括支援」の提供を行う。



「C SW(社協)」と「地域包括支援センター」、「障がい者相談支援事業所」が連携し「支え合いの地域づくり調整機能」を担い、「福祉総合相談課」の後方支援を受けながら、住民活動を推進して「支え合いの地域づくり」を展開するとともに、必要に応じて施策立案・全市展開までつなげる。



	配置	役割
福祉総合相談課	本庁	○虐待・支援困難ケースへの対応 ○地域密着型包括支援体制の全体管理 ○全市的な施策展開の検討
	コミセン	○ファーストインテーク（相談窓口・アウトリーチ） ○アセスメント、既存制度へのつなぎ・紹介 ○C SWの後方支援（既存制度間の調整・コーディネートなど）
C SW（社協）	コミセン	○ファーストインテーク（相談窓口・アウトリーチ） ○アセスメント、支援機関のコーディネート、支援プラン作成 ○生活困窮者自立支援事業及び制度の狭間部分の直接支援実施
地域包括支援センター	中学校区	○体制構築後の支援における主導（高齢者支援中心のケース）
障がい者相談支援事業所	ブロック	○体制構築後の支援における主導（障がい者支援中心のケース）
子育て支援センター 子育て世代包括支援センター 保健師	各地域 本庁 拠点支所	○体制構築後の支援における主導（子育て支援中心のケース） ○母子保健や健康診断等を通じた定期的な面談・訪問

	配置	役割
福祉総合相談課	本庁	○地域の実情を踏まえ、全市的に支え合いの地域づくりを促進するための取組（研修実施・施策立案など）
	コミセン	○地域づくりの後方支援（データ提供、意識の醸成など）
C SW（社協）	コミセン	○全世代支援に向けた既存会議体との調整・既存取組の拡大支援 ○全世代支援・世帯の視点からの地域課題・地域資源の把握 ○インフォーマルサービスの創出や担い手育成に関する主導
地域包括支援センター	中学校区	○地域ケア会議の開催調整・運営 ○高齢者支援の視点からの地域課題・地域資源の把握 ○高齢者支援におけるインフォーマルサービス活用の検討
障がい者相談支援事業所	ブロック	○地域自立支援協議会の取組と地域活動との連携調整 ○障がい者支援の視点からの地域課題・地域資源の把握 ○障がい者支援におけるインフォーマルサービス活用の検討

- 多職種連携にあたり、福祉分野内（高齢者分野、障がい者分野等）、医療介護の連携だけでなく、消防職員との連携（消福連携）を強化。
⇒在宅療養、緊急搬送等、関わりが深い
- 研修を通じて、市内4消防署（中・北・南・足助）のエリア内の地域包括・障がい相談等の職員が、消防職員とお互いの業務を学び合ったり顔の見える関係性を構築。
- 行政職から消防本部へ出向した職員（前・福祉部副部長）主導で検討、消防本部から福祉部へ出向した職員（前・地域包括ケア企画課及び福祉総合相談課副主幹）、消防本部警防救急課、社協等が開催に向けて調整。 ※研修の主催は消防本部

消防と福祉の合同研修の様子



消防職員

地域包括支援センター職員

障がい相談支援事業所職員

- 福祉総合相談課、コミュニティソーシャルワーカー、地域包括支援センターにより、地域住民同士の助け合いを行う「お助け隊」の設立を支援。
 - ～平成29年度 検討の場に同席して助言、地域住民・関係者間の調整等
 - 平成30年～ 住民主体で実際に活動開始

「地域住民同士の気軽な助け合い」がコンセプト



お助け隊の活動例



高所の額縁の取付作業



お墓の草取り作業



電球の交換作業



タンスの移送作業

- 福祉総合相談課、コミュニティソーシャルワーカー、社会福祉法人により、住民主体による多世代が交流できるサロンの開設を支援。
- 社会福祉法人は、「地域への公益的な取組」として場所を提供。

検討段階の様子



高齢者の自立と、
転入してきた若い世代
の両方を想定



保存版

ちびっこから おじいちゃん・おばあちゃんまで みんな集まれ

月曜サロン よっといでん オープン

この事業は、高齢者がいつまでも元気で自立した生活が確保できることと、新たに石野地区に移住された若い世代との融和を図り、「お互いが助け合える住みやすい地域づくり」を目的に《多世代が気軽に集えるくつろぎの場所》となることを目指しています。

多世代サロンの様子



バックアップ
体制



オープン 平成30年12月3日（月）

場 所 特別養護老人ホーム 石野の里 地域交流ホール
豊田市東広瀬町神田 26 番地1 電話 (0565) 78-6710

開 設 日 毎週月曜日（祝日開設） 但し、年末年始は休み

開設時間 午前 10 時 00 分～正午まで
第 3 月曜日は 午後 2 時 00 分まで開設（月1回のお楽しみ会）
※小物作り（実費徴収）、イベント等を実施

利 用 者 制限なし（誰でも利用可能）

お品書き コーヒー、紅茶、ココア、抹茶、ジュース

金 額 100円/杯

交通機関 「おいでんバス」は広瀬駅下車 徒歩2分
「地域バス（ささゆりコース、交流館コース）」は、敷地内にバス停あり。
敷地内に駐車場あり ※地域バス時刻表は裏面参照

そ の 他

- ・ 社会福祉法人 東加茂福祉会（特別養護老人ホーム巴の里・石野の里）による地域への公益的な取組
- ・ 健康と福祉の相談窓口（豊田市・豊田市社会福祉協議会）による協力

- 定年退職後・病気になったシニアが役割を持ち、【知識・経験・スキル・人脈など】を活用し、活躍が当たり前になっている状態（ミライシニア）を目指すため、介護保険事業を運営する企業を中心に、福祉総合相談課、コミュニティソーシャルワーカー、交流館（公民館）、地域包括支援センター、NPO等が連携して、マッチング、強み評価、サポーター支援・教育、展示・販売の企画・運営、高齢者の就労支援等を行う。



ミライシニアの活動の様子



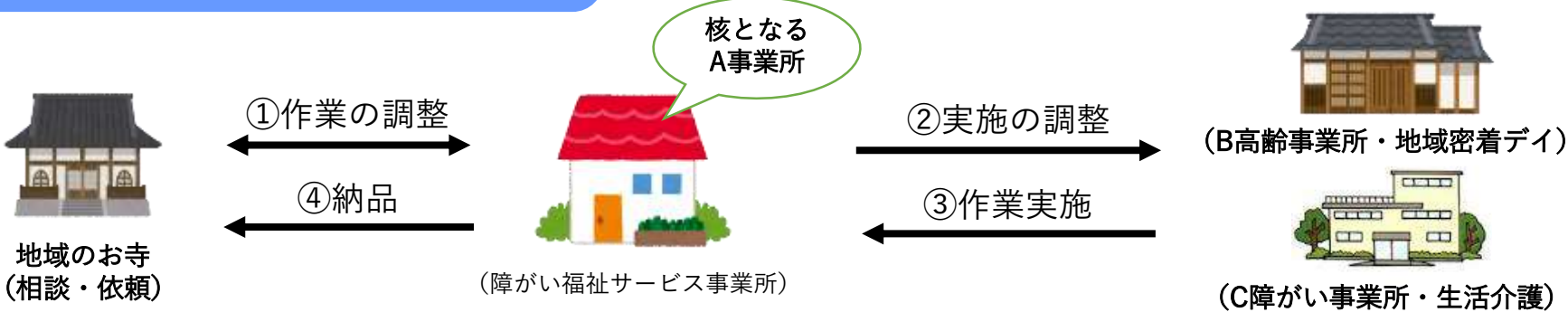
下校時間に合わせて、
デイ利用者がコンビニ前で見守り



片麻痺のある方が、コック歴を活かし、
料理教室を実施

- 中山間地域で活動の場の少ない足助地区で、様々な立場の職員が福祉の支援が必要な方の活躍の場を検討。
- お寺での作業を、近くの福祉事業所（4Sの会に参加する事業所）の利用者などが支援
⇒お互いにWin-Winの関係を構築、役割を持って地域で活躍

お寺と福祉事業所による活躍の機会づくりの流れ



足助4S（フォース）※の会の様子



※4S＝メンバーの山村（さんそん）、障がい、シルバー（高齢者）、社協の4つの頭文字

実際の活動の様子



高齢者による「行事準備」



障がい者による「境内の掃除」



- 社会福祉法人と地域住民、社協、行政等が連携して、豊田市の地域課題である「高齢者の移動」を検討。
⇒ デイサービスの空き車両を用いたおでかけ支援を実施
- 当日は、社協主催の「とよた市民福祉大学」で学んだ市民も、ボランティアとして協力。
- なお、当該取組については、行政主催の社会福祉法人向け研修で紹介。他法人への横展開を促進。

空き車両でのおでかけ支援の様子



豊田市・池田地区
社会福祉法人「特別養老ホームくらがい」 特定福祉サービス事業

私たちくらがい職員が
お出かけ応援します！

私たちくらがい職員が、買い物やお出掛けのお手伝いをします！
自宅までくらがいの車で迎えに伺い、スーパーでお買い物。
お買得品やレシートなどたくさんお持ち帰りください！
※お車がない方は、お迎えのバスに乗り換えさせていただきます。

対象：池田地区・池田町にお住まいの65歳以上の方

行先：メグリアニ市本店、やまの広市本店

料金：無料

日時：令和元年10月15日（火曜日）
9時30分から14時で自宅までお迎え。
15時までには自宅にお送りします。11月、12月も実施しております

申し込み方法：お名前、住所、電話番号を「おでかけ応援券お申し込み用紙」に記入し、
各地区の組合さんまで提出してください。

お問い合わせ先：特別養老ホームくらがい 専任60-1102（代表）
【担当】三井・田村 おでかけ応援についてお申し付け下さい

~~~~~（切り線）~~~~~

おでかけ応援券お申し込み用紙

お名前 \_\_\_\_\_ 住所 \_\_\_\_\_

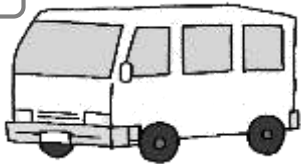
電話番号 \_\_\_\_\_ ※組合さんにお渡しください

行きたいお店（どちらか、または両方）に○（丸）をしてください

【メグリアニ市本店 ・ やまの広市本店】

法人の車両を  
地域活動に活用

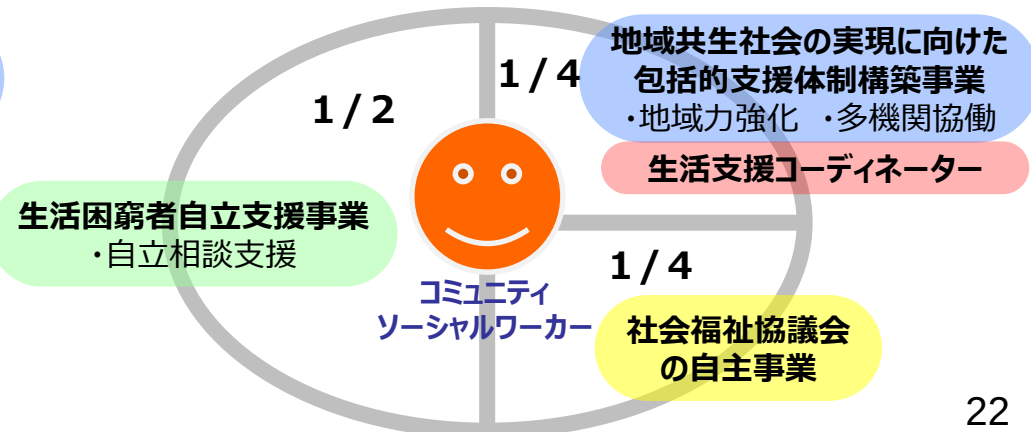
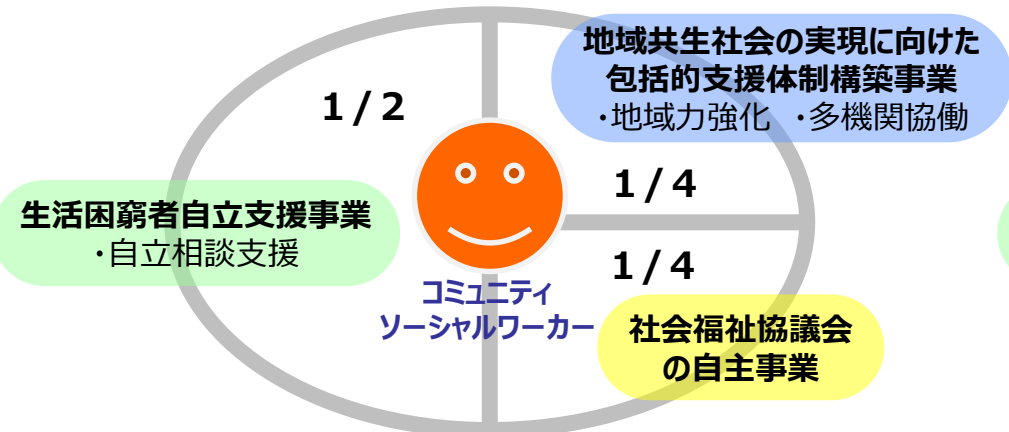
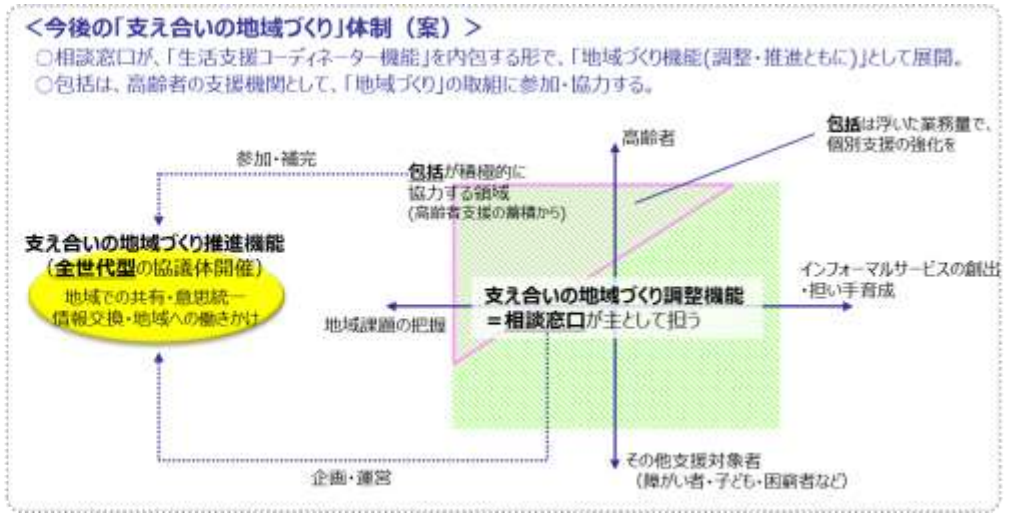
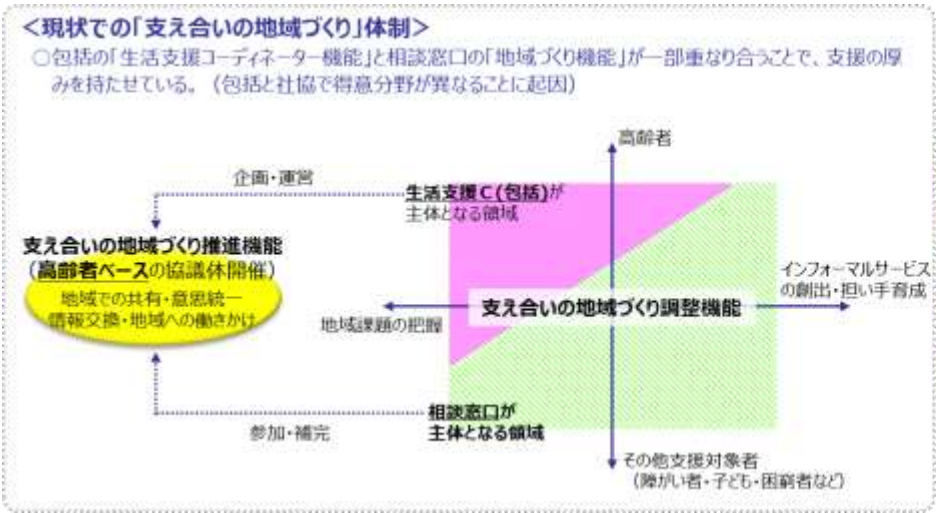
交通が不便な地域での  
ショッピングツアーの実施



取組を進める中で生じた課題

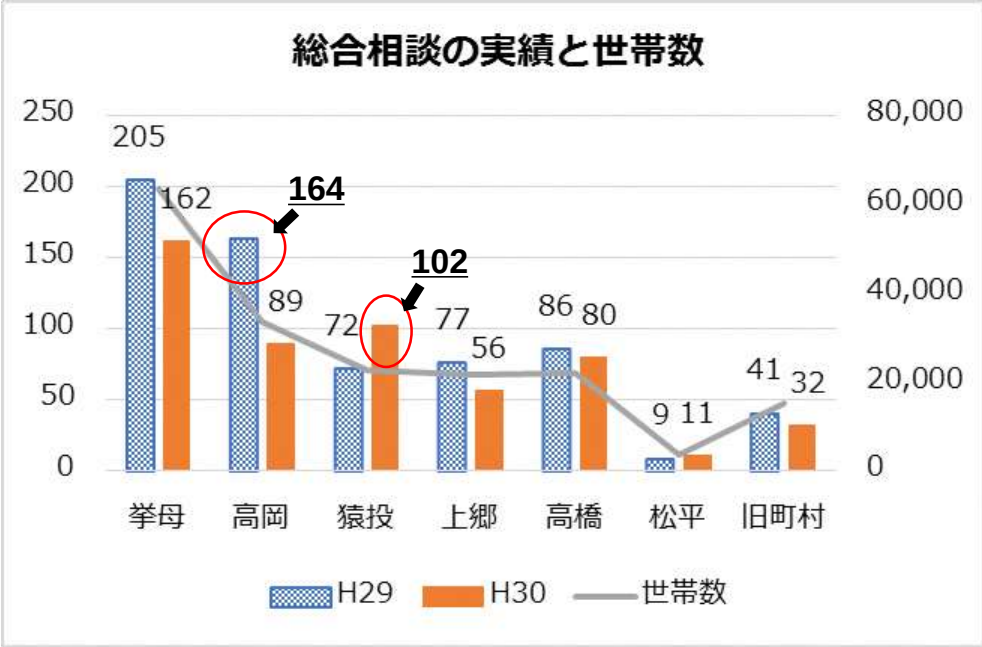
- 総合相談を開始すると、想定以上の相談や対応が発生。支え合いの地域づくりの支援に注力することが難しい状況が生じた。
- ボリュームゾーンとなる高齢者の個別支援の対応と、「高齢者の地域づくり」を望まない地域との関わり方の整理が必要に。

地域包括支援センターが有していた生活支援コーディネーター機能を、コミュニティソーシャルワーカーに移管  
地域包括支援センターは、地域づくりに協力しつつも、個別支援に注力する体制に





[1] 身近な地域での相談対応と包括的な支援



検証

①[地域に窓口を開設] 身近な相談が可能に

- ・ 高岡と猿投の実績から、開設初年度に実績増

②[世帯全体を対象] 困った際の相談先が明確に

- ・ 市全体で、今まで支援に結び付いていなかった約500世帯/年が、相談につながった
- ・ 約3割が複合的な課題を有する世帯にも対応

心配な世帯が地域のネットワークからつながる期待

- ・ 地域包括支援センターの相談者属性と比較して、民生委員等の地域関係者からの相談割合が高い
- ・ 民生委員や自治区長からも何でも相談でき、地域の困り事をしっかり受け止めてくれる等の声

## [2] 支え合いの地域づくりの推進

### <事例 1> 住民間でのお助け隊の実施【若林自治区】

【内容】若林自治区内の高齢者世帯等への軽易な生活支援  
 【実績】H30.7～H31.3の9か月で、29件の支援を実施  
 【効果】31名が隊員登録(当初)し、住民同士での支援が浸透



お助け隊での電球交換の様子

この他、多世代型サロンの立上げや、介護事業所と連携した高齢者・障がい者の活躍支援、交流館での認知症カフェ、子ども食堂の支援、中学生ボランティア講座の実施など

### <事例 2> 福祉的な視点による防災連携研修会【猿投中学校区】

【内容】高齢者や障がい者に対する災害時対応の理解を深める研修  
 【実績】区長・民生委員・学校を対象に、計24名が参加  
 【効果】福祉的な意識の向上と自治区単位の取組につながる



連携研修会の様子

#### 検証

#### ①小単位の地域課題にもアプローチが可能に

・これまでの地域づくりの主単位であった中学校区より小単位で活動が発生

#### ②住民のスピード感に合わせた課題解決に

・年度途中でも住民が取り組みたい、取り組めるスピード感に合わせた支援を実施

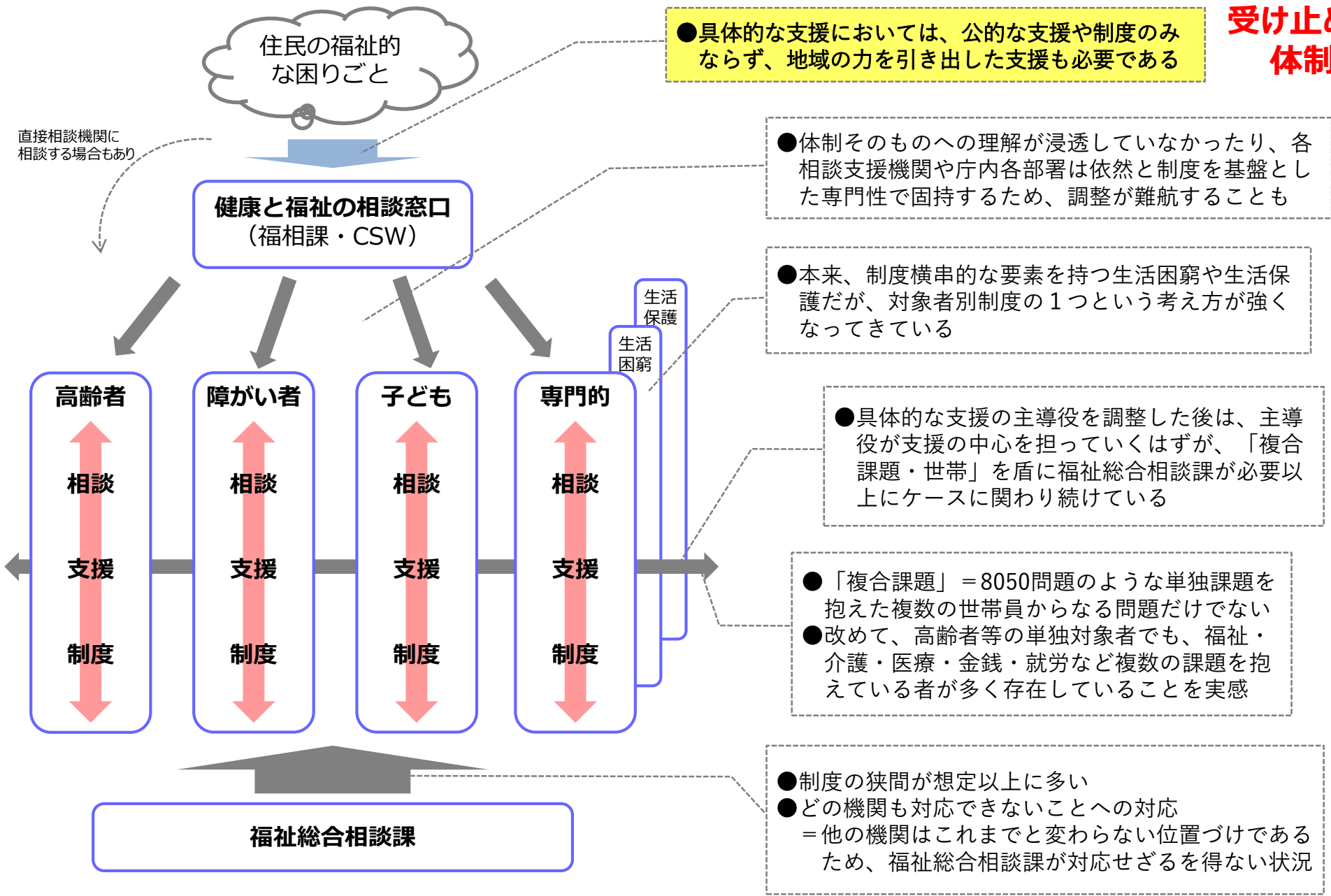
#### ③住民だけでは難しい仕組み化が可能に

・社会福祉協議会CSWのノウハウを生かし、具体的な仕組み化や活動化までを支援

#### 住民自治活動との重なりによる充実の期待

・井郷地区では、地域予算提案事業から生まれた「お助け隊」にCSWや包括が関わることで個別の課題と地域の支援がマッチングした

受け止める  
体制



受け止めた後の体制

## モデル事業の実施

実績：身近な地域における「相談対応の拠点」として機能していることを確認

今後：地域の力を引き出した対応の推進  
⇒ 地域に根付いたネットワークとの結びつきが重要に  
⇒ 最初から「福祉」の窓口で対応するのではなく、まずは、「地域」の窓口で困りごとを受け止める方がよいのではないか

市長を含め、福祉部・地域振興部・保健部・企画政策部・総務部で協議  
(平成30年度途中～令和元年度まで、1年以上)

これまでの取組の方向性を継続しつつ、福祉の“点”からと地域振興の“面”からのアプローチを連動させることで更なる発展が可能



令和2年2月 福祉部・地域振興部・社協による合同研修を実施

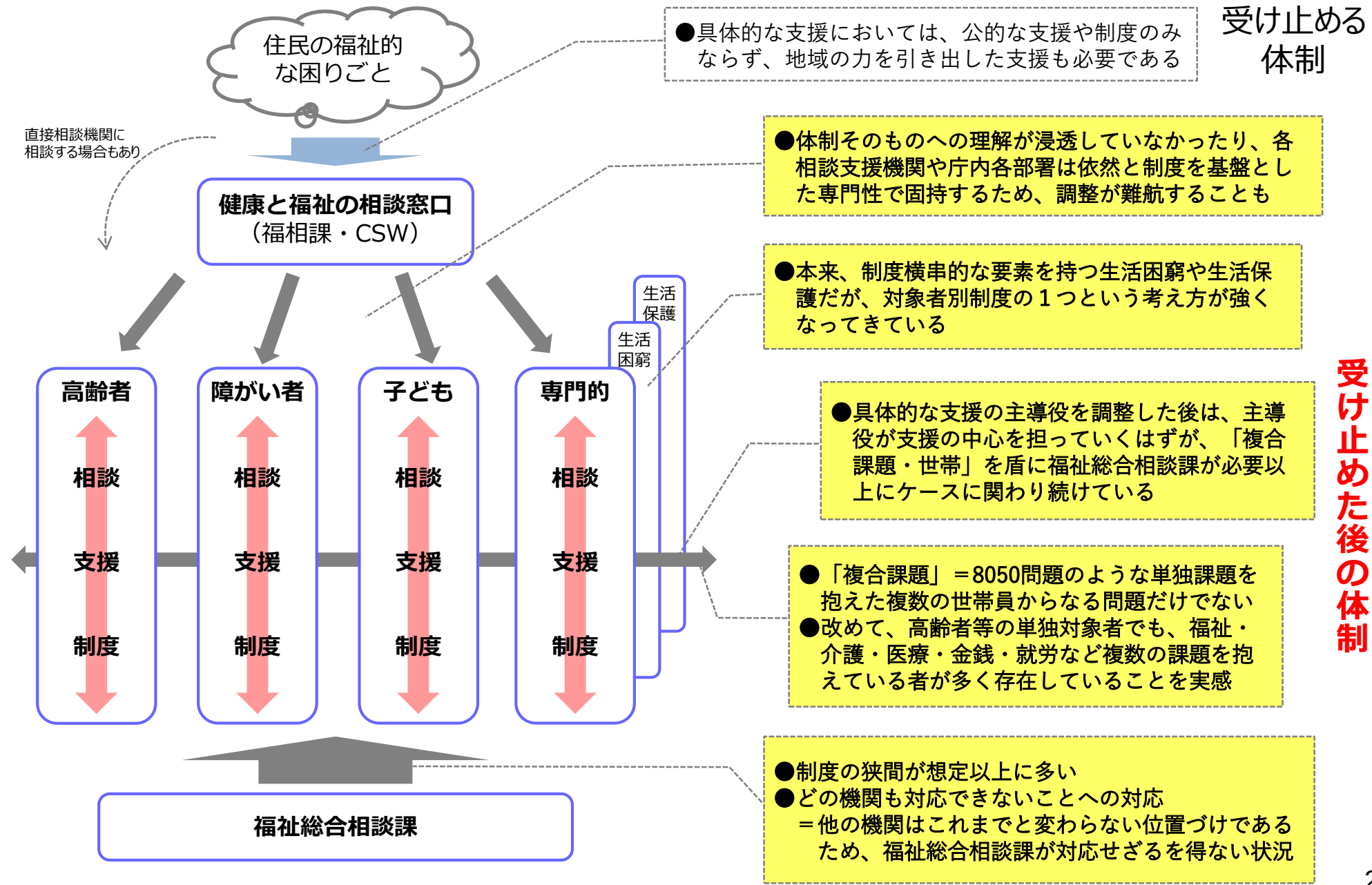


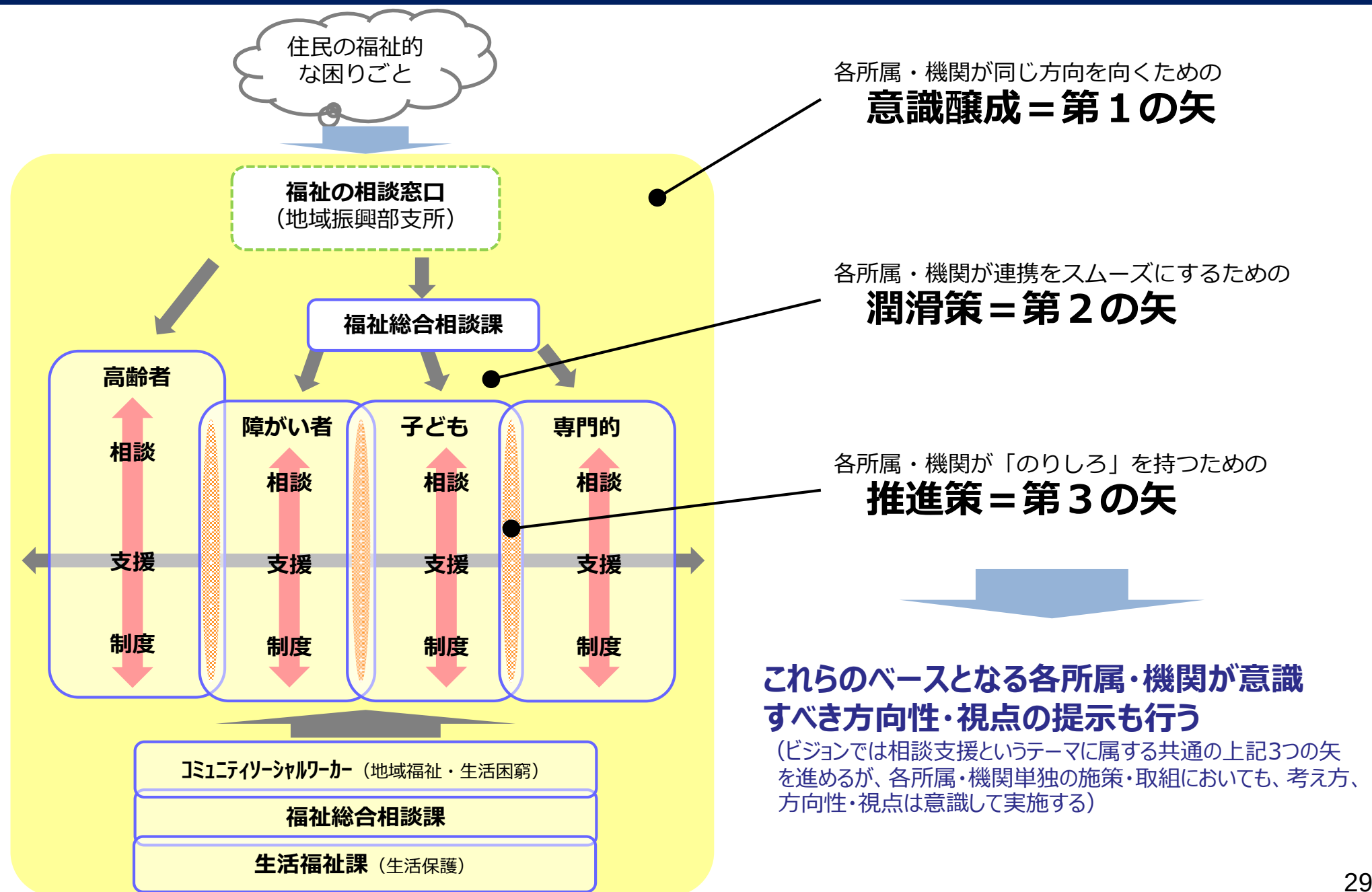
令和2年7月 新たに上郷・高橋・松平地区で窓口の開設



旧市内5支所の地域振興担当に新たな機能を位置づけ、  
支所・社会福祉協議会・福祉総合相談課の連携による新体制で実施

|    | 令和元年度まで                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 令和2年度から                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 場所                                                 |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| 福祉 | <div><div>&lt;旧&gt; 健康と福祉の相談窓口<br/>(高岡・猿投で実証したモデル事業名称)</div><div>福祉総合相談課<br/>社会福祉協議会 (CSW※)</div><div><ul style="list-style-type: none"><li>相談窓口</li><li>相談後の支援</li><li>虐待等の緊急案件の対応</li><li>支え合いの地域づくり</li><li>民児協地区協議会への出席</li></ul></div><div>※CSW<br/>コミュニティソーシャルワーカーの略であり、生活の困りごとを地域の様々な力につなげて解決するとともに、課題への対応がスムーズに進む仕組みづくりに取り組むコーディネーター</div></div> | <div><div>&lt;新&gt; 福祉の相談窓口</div><div>支所 (地域振興担当)</div><div><ul style="list-style-type: none"><li>相談窓口 (聞き取り、支援機関へのつなぎ)</li><li>支え合いの地域づくり (地域予算提案事業等による地域課題への対応)</li><li>民児協地区協議会への出席</li></ul></div><div>社会福祉協議会 (CSW※)</div><div><ul style="list-style-type: none"><li>相談後の支援 (経済的困窮者を中心とした支援)</li><li>支え合いの地域づくり (地域活動の支援等)</li><li>民児協地区協議会への出席</li></ul></div><div>福祉総合相談課</div><div><ul style="list-style-type: none"><li>支所及びコミュニティソーシャルワーカーの支援</li><li>相談後の支援 (困難案件、支援機関間の調整)</li><li>虐待等緊急案件の対応</li><li>民児協事務局、案件により地区協への出席</li></ul></div></div> | 上郷<br>猿投<br>高岡<br>高橋<br>松平<br>コミセン                 |
|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 上郷<br>猿投<br>高岡<br>高橋<br>コミセン<br>※松平担当は<br>高橋支所内に配置 |
|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 本庁                                                 |
| 健康 | <div>地域保健課 (保健師)</div> <div><ul style="list-style-type: none"><li>まちぐるみの健康づくり等</li></ul></div>                                                                                                                                                                                                                                                           | <div>地域保健課 (保健師)</div> <div><ul style="list-style-type: none"><li>まちぐるみの健康づくり等 (従来どおり)</li></ul></div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 猿投<br>高岡<br>コミセン                                   |





## ①どこでも受け止める

- これまで培ってきた各所属・機関の専門性・専従性は生かすことは第一に、各所属・機関が「何でも」対応するわけではありませんが、市民がどこの所属・機関に相談しても受け止め、各所属・機関が連動し、サービス提供や支援を漏れなく提供していくことを目指します。

## ②つなぎ合う

- 相談を「どこでも」受け止めた後は、地域づくりへの展開も含めて考え、自所属・機関だけで対応するという考え方を捨て去り、各所属・機関が連動するために「つなぎ合う」ことを目指します。
- 「つなぎ合う」とは…自所属・機関の都合だけである「振る・投げる」とも、1回・一方向だけである「つなぐ」とも異なる概念であり、各所属・機関が連動するための最初の声掛けを示します。

## ③チームと主導役

- 地域共生社会の実現に向けた相談支援では、1つの所属・機関が「局所的な対応を行う」のではなく、主たる課題や本人との関係性から「支援を主導する」所属・機関を定め、優先順位等を決めながら、各所属・機関がチームとなり、サービス提供や支援を連動させていくことを目指します。
- このため、チームの「主導役」は、常に変わり得ることを意識する必要があります。

## ④誰もが関わる

- 上記のことから、「誰かがやる」から「誰もが関わる」へ、又「制度での解決の支援」から「アイデアでの解決の支援」へ発想を切り替え、各所属・機関は「制度の執行者」から「制度を知った発想者」へ転換していくことを目指します。

## ⑤寄り添う伴走

- 世帯が抱える複雑かつ複合的な課題に対しては、即時的な課題解決・手法の提示だけではなく、地域や社会とのつながりへの対応や、本人を中心として伴走する意識で対応することを目指します。
- よって、伴走する中で課題解決のタイミングを幾度も創出していきます。

縦割り・線引きを排除し、上記「のりしろ」を誰しものが持つことで、支援に「伸びしろ」を生み出す



## 1 地域の様々な相談の受け止め（福祉の相談窓口の開設）

### ①今年度の目標

- ・地域の窓口である「支所」で相談を受け、支援先へ確実につなぎ、困りごとを抱えた住民の支援を開始する。

### ②具体的な取組

- ・地域共生社会の実現に関する庁内研修、相談支援に関する研修（制度等に関するもの、相談を受けるロールプレイなど）
- ・窓口運営に関する支所との定例会議、定例情報交換会
- ・相談支援におけるＩＣＴ、ＡＩの活用検討

### ③課題

- ・現時点で解決策のない困りごとについて、同時並行で支援策を検討していく必要がある。

## 2 多機関協働による体制づくり

### ①今年度の目標

- ・福祉の専門以外のネットワークを構築し、福祉を福祉部門だけで捉えない体制の構築（支援者・団体数の増加）。

### ②具体的な取組

- ・各種研修の実施（消福連携研修、多職種で自立を考える会、医介連携研修、高齢者・障がい者虐待防止研修など）。
- ・支所が所管する地域会議等への地域の福祉的状況の情報交換。

### ③課題

- ・多機関協働をうたう研修等がそれぞれ実施されているため、把握に努め、一定のコントロールをする必要がある。

## 3 参加支援の実施

### ①今年度の目標

- ・社協のボランティアセンターを活用し、困りごとを抱えた住民とボランティアをつなぐ情報提供及びサービス提供事例を増やす。
- ・お助け隊などの既存団体サービスにおいて、高齢者向けだったものを母子も利用できるなどの新たな範囲の検討を目指す。

### ②具体的な取組

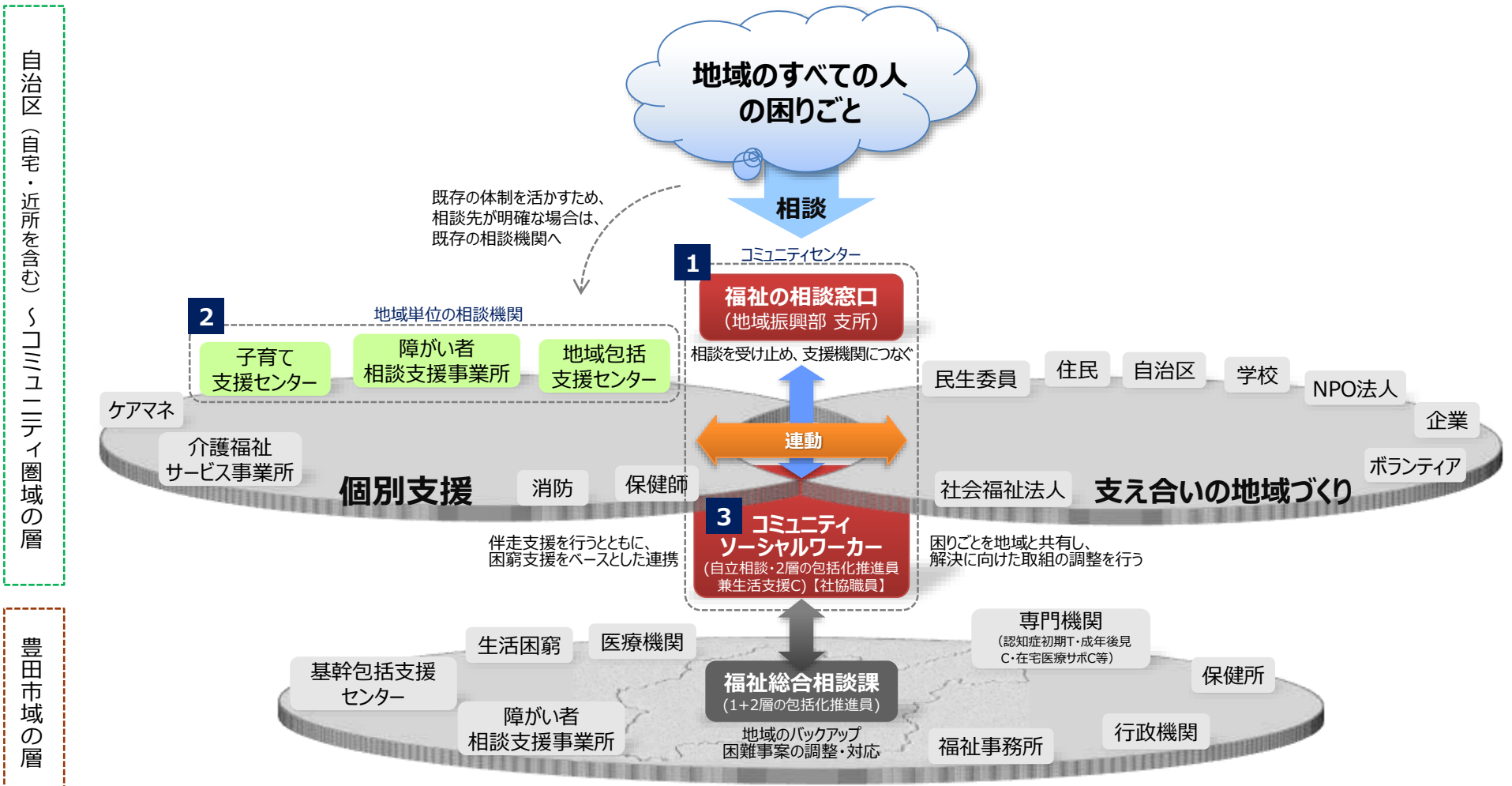
- ・すでに展開している既存団体の活動の把握と活用、先進的な取組の横展開（ミライシニアなど）。
- ・社協ボランティアセンターの機能強化。

### ③課題

- ・民間や地域の取組は、新しい支援の創出や既存団体の機能拡大などを単年で構築することが困難で、地道な理解促進が必要。

# 參考資料

- 1 「福祉」で受け止めるのではなく、「地域」で受け止める窓口。将来的には、福祉の視点も加えた幅広い地域づくりも視野。
- 2 相談機能の集約ではなく、既存の体制の活用（既存の相談支援機関の更なる強化も、第2次地域福祉計画・活動計画等で規定）。
- 3 自立相談支援事業（生活困窮）・地域共生モデル事業・生活支援体制整備事業・社協自主事業を組み合わせたCSWのエリア配置。



# 豊田市における包括的な支援体制の体制のポイント

- 4** ソーシャルハイリスクと思われる傷病者の発見に長けた「消防」と、支援を担う「福祉」のお互いの強みを活かす「消福連携」。
- 5** 地域振興部・社会福祉協議会・福祉部が一体となった「福祉の相談窓口」の運営に向け、定期的な調整会議と研修の実施。
- 6** 支援に横串を入れる所属として、福祉部内に「福祉総合相談課」の設置。
- 7** 成年後見制度利用促進、1層の協議体、虐待防止のネットワークなど、関連施策の取組との一体的な実施。

自治区（自宅・近所を含む）／コミュニティ圏域の層

豊田市域の層

