

令和３年度 生活困窮者就労準備支援事業費等補助金
社会福祉推進事業

地域住民が抱える問題に対応する行政主体の重層的支援体制整備事業における包括的相談支援事業と相談につなげる地域主体のボランティア活動等に関する調査研究

報告書

令和４（２０２２）年３月
株式会社サーベイリサーチセンター

目次

I. 調査研究の概要	1
1. 調査研究の背景・目的	1
2. 事業実施内容	1
(1) 関係者プレヒアリング	1
(2) 自治体及びボランティア等アンケート調査	2
(3) 自治体ヒアリング調査	2
(4) 相談へつなぐボランティア活動等に関する事例収集・整理	2
(5) 報告書の作成	3
II. 自治体アンケート調査	4
1. 調査概要	4
(1) 調査目的	4
(2) 調査設計と回収結果	4
(3) 調査項目	4
2. 調査結果	5
(1) 自治体の基本情報	5
(2) 重層的支援体制整備事業、移行準備事業全般について	7
(3) 包括的相談支援事業の実施体制について	13
(4) 包括的な相談の受け止め、多機関協働事業へのつなぎについて	17
(5) 困難ケースの状況について	20
(6) 包括的相談支援事業の課題と成果について	24
(7) 相談へつなぐ地域主体のボランティア等の現状について	27
(8) 相談へつなぐ地域主体のボランティア等との連携について	31
(9) 住民の理解促進・参画意識醸成について	34
3. まとめ	37
(1) 回答自治体の特性	37
(2) 包括的相談支援事業に係る取組の現状及び成果・課題	38
(3) 相談へつなぐ地域主体のボランティア等に係る取組の状況	39
III. ボランティア等アンケート調査	41
1. 調査概要	41
(1) 調査目的	41
(2) 調査設計と回収結果	41
(3) 調査項目	42
2. 調査結果	43
(1) 基本属性	43
(2) 地域での活動について	44
(3) 行政や相談支援機関等との連携について	51
(4) 支援を要する人の把握について	55
(5) 相談へのつなぎについて	58
3. まとめ	67
(1) 回答者（相談へつなぐボランティア等）の特性	67
(2) 地域での活動や連携の状況	67
(3) 相談へのつなぎの状況	67
(4) 相談へつなぐボランティア等に関する課題と支援策	69
IV. 自治体ヒアリング調査	70
1. 調査概要	70
2. 自治体ヒアリング調査結果	71
(1) 北海道妹背牛町	71
(2) 岩手県遠野市	73

(3)	山形県山形市	76
(4)	埼玉県草加市	79
(5)	埼玉県ふじみ野市	81
(6)	埼玉県鳩山町	84
(7)	東京都杉並区	87
(8)	東京都墨田区	90
(9)	東京都国立市	93
(10)	愛知県東浦町	95
(11)	三重県亀山市	98
(12)	大阪府八尾市	101
(13)	大阪府阪南市	105
(14)	兵庫県明石市	107
(15)	兵庫県伊丹市	109
(16)	島根県大田市	112
(17)	島根県美郷町	115
(18)	高知県黒潮町	117
(19)	福岡県久留米市	119
(20)	福岡県大牟田市	122
(21)	福岡県古賀市	124
(22)	熊本県合志市	126
(23)	熊本県大津町	128
(24)	宮崎県都城市	131
3.	まとめ	133
(1)	包括的相談支援事業に係る取組状況	133
(2)	包括的相談支援事業に係る取組の成果と課題	134
(3)	相談へつなぐ地域主体のボランティア等に係る取組の状況	135
V.	取組事例集（相談につなげる地域主体のボランティア活動等）	137
(1)	まちかどステーション・まちかどアドバイザー（北海道妹背牛町）	138
(2)	「我が事・丸ごと」の地域づくり推進事業（山形県山形市）	139
(3)	地区社協「ふくしなんでも相談」（宮崎県都城市）	140
(4)	地域見守り支援ネットワーク（埼玉県鳩山町）	141
(5)	ご近所会（兵庫県伊丹市）	142
(6)	わたしの町の看護師さん事業（島根県大田市）	143
(7)	まちのこと気づき合い「トークラボ」（東京都杉並区）	144
(8)	地域福祉マガジン・WEB コラム（福岡県久留米市）	145
VI.	総括	146
1.	包括的相談支援事業に係る取組	146
(1)	主な調査結果	146
(2)	調査結果からの考察	147
2.	相談へつなぐ地域主体のボランティア等に係る取組	148
(1)	主な調査結果	148
(2)	調査結果からの考察	149
3.	おわりに	150
VII.	参考資料	151
1.	調査票（自治体アンケート調査）	151
2.	調査票（ボランティア等アンケート調査）	163

I. 調査研究の概要

1. 調査研究の背景・目的

少子高齢・人口減少をはじめとした社会構造の変化等により、地域住民が抱える課題が複合・複雑化し、従来の支援体制での対応が困難となっており、自治体においては地域の生活課題の解決に資する包括的な支援体制の整備が求められている。

令和元年5月設置の地域共生社会推進検討会（地域共生社会に向けた包括的支援と多様な参加・協働の推進に関する検討会）では、包括的な支援体制を全国的に整備するための方策が検討され、自治体における包括的な支援体制について「断らない相談支援」「参加支援」「地域づくりに向けた支援」の一体的実施という方向性が示された。

この提言等も踏まえ、包括的な支援体制整備を具体化するための新たな手法として「重層的支援体制整備事業」が創設され、令和3年度より希望する自治体の手上げ方式により当該事業による取組が開始されている。

重層的支援体制整備事業における包括的相談支援事業は、「断らない相談支援」として、属性や世代を問わず相談を受けとめ、他の事業と連携しつつ解決につなげる事業として、従来の介護・障害・子ども・困窮の相談支援を一体的に実施するものである。事業の実施にあたっては、要支援者の発見や相談へのつながり等の場面で、地域主体の住民ボランティア等をはじめとした多様な関係者との連携が必要不可欠となっている。

このような背景を踏まえ、本事業は、重層的支援体制整備事業に先行して取り組んでいる自治体における包括的相談支援事業の現状・課題を把握・分析するとともに、相談につなげる地域主体のボランティア等の事例を収集し、今後取組を行う自治体等に対して参考となる情報を集約・整理することを目的として実施した。

2. 事業実施内容

本調査研究では、事前に関係者プレヒアリングを実施したうえで、自治体及びボランティア等アンケート調査、自治体ヒアリングを行い、これらの結果をもとに、相談につなぐボランティア活動等に関する事例整理及び本報告書の作成を行った。

(1) 関係者プレヒアリング

自治体及びボランティア等アンケート調査、自治体ヒアリング調査について、事業目的に即した有効な調査を行うため、令和3年9～10月に、有識者や包括的相談支援に取り組んでいる自治体にプレヒアリングを実施し、調査目的や調査内容、手法等の精査を行った。

また、本事業及び関連分野での各種調査研究等の実績を有する「みずほリサーチ&テクノロジー株式会社」を本事業全般に係るアドバイザーとして配置した。

関係者プレヒアリングの概要は次のとおり。

I. 調査研究の概要

【関係者プレヒアリングの概要】 ※有識者は50音順・敬称略

区分	氏名	ご所属	主なヒアリング事項
有識者	玉置 隼人	社会福祉法人 全国社会福祉協議会 [元 厚生労働省社会・援護局（社会） 地域福祉課 地域福祉専門官]	・包括的相談支援事業の実施上の課題や期待する効果 ・重層事業全体におけるボランティア等の位置づけ ・自治体等アンケート・ヒアリング設計について
	村山 浩一郎	福岡県立大学 人間社会学部 社会福祉学科 教授	
自治体	福岡県大牟田市 保健福祉部 福祉課 総合相談担当		・包括的相談支援事業の実施上の課題や期待する効果 ・包括的相談支援におけるボランティア等の位置づけ ・自治体等アンケート・ヒアリング設計について
	福岡県久留米市 健康福祉部 地域福祉課		
	大分県津久見市 社会福祉課		

【アドバイザー】 ※敬称略

氏名	ご所属
田中 陽香	みずほリサーチ&テクノロジーズ株式会社 社会政策コンサルティング部 課長
佐藤 溪	みずほリサーチ&テクノロジーズ株式会社 社会政策コンサルティング部 主任コンサルタント

(2) 自治体及びボランティア等アンケート調査

① 自治体アンケート調査

重層的支援体制整備事業における包括的相談支援に取り組んでいる自治体（令和3年8月時点の重層的支援体制整備事業及び同事業への移行準備事業実施予定自治体：全276自治体）を対象に、現在の実施内容や課題、効果等を把握することを目的に、アンケート調査を行った。

※調査方法及び回収状況、調査結果の詳細は「Ⅱ. 自治体アンケート調査」参照

② ボランティア等アンケート調査

自治体アンケート調査の調査対象自治体内で相談へのつなぎ等を行っているボランティア等を対象に、基本属性や活動内容等を把握するためのアンケート調査を行った。

※調査方法及び回収状況、調査結果の詳細は「Ⅲ. ボランティア等アンケート調査」参照

(3) 自治体ヒアリング調査

自治体及びボランティア等アンケート調査の回答結果をもとに選定した24自治体を対象に、包括的相談支援や相談につなげるボランティア等の状況を個別詳細に把握し、事例収集することを目的に、ヒアリングを行った。

※調査方法及び調査結果の詳細は「Ⅳ. 自治体ヒアリング調査」参照

(4) 相談へつなぐボランティア活動等に関する事例収集・整理

自治体ヒアリング調査の結果から、相談へつなぐボランティア活動等に関する好事例を抽出し「取組事例集」として整理した。

※「Ⅴ. 取組事例集」参照

(5) 報告書の作成

以上の結果をとりまとめ、報告書を作成した。

なお、報告書の作成にあたり、以下の用語は必要に応じて略称を使用している。

《本報告書における用語の略称》

用語	略称
重層的支援体制整備事業	重層事業
重層的支援体制整備事業への移行準備事業	移行準備事業
アウトリーチ等を通じた継続的支援事業	アウトリーチ等継続的支援事業
地域共生社会の実現に向けた包括的支援体制整備構築事業 (令和2年度まで国の補助事業として実施)	モデル事業
複雑化・複合化した課題や制度の狭間の課題を抱える事例	困難ケース
民生委員・児童委員	民生委員
コミュニティ・ソーシャルワーカー、 地域福祉コーディネーター	CSW

Ⅱ. 自治体アンケート調査

Ⅱ. 自治体アンケート調査

1. 調査概要

(1) 調査目的

重層的支援体制整備事業における包括的相談支援に取り組んでいる自治体を対象に、現在の実施内容や課題、効果等を把握することを目的に、アンケート調査を行った。

(2) 調査設計と回収結果

調査設計と回収結果は以下のとおり。

調査対象	令和3年度に重層的支援体制整備事業、または重層的支援体制整備事業への移行準備事業を実施予定の全国の自治体（悉皆調査） ※令和3年8月時点における実施予定自治体
調査客体数	276自治体（重層事業：42自治体、移行準備事業：234自治体）
調査方法	郵送調査（調査票の郵送配布・郵送回収）
有効回収数	150自治体（回収率54.3%） ※回収151自治体のうち、1自治体は今年度事業未実施のため有効回答から除外
調査期間	令和3年11月～12月

(3) 調査項目

区分	調査項目
自治体基本情報	●自治体名 ●行政区分 ●事業区分 ●人口・世帯数 ●相談支援機関の設置状況 ●モデル事業の実施状況
重層事業・移行準備事業全般について	●事業に取り組む意思決定 ●事業実施に向けた合意形成 ●説明・協議を行った地域関係者 ●重層事業実施計画の策定状況 ●移行準備事業の実施内容 ●新たな機能の各事業の実施形態・実績件数
包括的相談支援事業について	●相談支援拠点の設置形態 ●現在の設置形態とした理由 ●ワンストップ相談窓口の有無 ●包括的な相談の受け止めを行うために導入した仕組み ●相談対応の実績件数 ●包括的相談支援で対応した困難ケースの内容 ●包括的相談支援事業実施上の課題 ●包括的相談支援事業の現時点での成果
相談へつながる地域主体のボランティア等について	●相談へのつながりが期待されるボランティア等の活動有無 ●各活動からの相談へのつながりの度合い ●ボランティア等からの相談へのつながりの好事例 ●ボランティア等との連携のために必要な取組・実施できている取組 ●ボランティア等との連携上の課題
地域の理解促進・参画意識醸成について	●地域の理解促進・参画意識醸成として必要な取組・実施できている取組 ●地域の理解促進・参画意識醸成の好事例 ●地域の理解促進・参画意識醸成上の課題

2. 調査結果

(1) 自治体の基本情報

① 自治体の基本情報

回答150自治体のうち、重層事業実施自治体が26自治体（17.3%）、移行準備事業実施自治体が124自治体（82.7%）であった。地域区分、行政区分も母集団の構成比と大きな相違はない。

図表－1 回答自治体の事業区分等の状況

		回答自治体の状況		<参考>母集団の状況	
		回答自治体数	構成比	実施予定自治体数	構成比
全体		150	100.0%	276	100.0%
事業区分	重層事業	26	17.3%	42	15.2%
	移行準備事業	124	82.7%	234	84.8%
地域区分	北海道・東北	25	16.7%	39	14.1%
	関東	32	21.3%	59	21.4%
	中部	27	18.0%	50	18.1%
	近畿	23	15.3%	50	18.1%
	中国・四国	21	14.0%	39	14.1%
	九州・沖縄	22	14.7%	39	14.1%
行政区分	指定都市・特別区	10	6.7%	19	6.9%
	中核市	17	11.3%	27	9.8%
	施行時特例市	3	2.0%	5	1.8%
	その他の市	82	54.7%	137	49.6%
	町村	38	25.3%	88	31.9%

図表－2 回答自治体の人口・世帯の状況

		回答自治体数	構成比
全体		150	100.0%
人口	1万人未満	14	9.3%
	1～5万人未満	48	32.0%
	5～20万人未満	55	36.7%
	20～50万人未満	26	17.3%
	50万人以上	7	4.7%
高齢化率	20%未満	3	2.0%
	20～30%未満	65	43.3%
	30%以上	82	54.7%

② 相談支援機関の設置状況

重層事業に関連する相談支援機関の設置状況（直営・委託）は、地域包括支援センター、障害者相談支援事業、生活困窮者自立支援事業は「委託のみ」、利用者支援事業は「直営のみ」がそれぞれ5～6割前後を占めている。また、設置数は地域包括支援センターが最多（平均6.5か所・中央値3.5か所）であり、その他3分野の相談支援機関は平均値で1～2か所（中央値1か所）であった。

図表－3 相談支援機関の設置状況（直営・委託）

	調査数 (n)	(上段:実数、下段:%)				設置か所数 (単位:か所)		
		直営のみ	委託のみ	直営+委託	無回答	直営	委託	計
地域包括支援センター	150	40	92	18	0	平均値	0.6	6.0
	100.0	26.7	61.3	12.0	0.0	中央値	0.0	2.5
障害者相談支援事業(基幹相談支援センター等機能強化事業等)	150	13	98	18	21	平均値	0.2	2.4
	100.0	8.7	65.3	12.0	14.0	中央値	0.0	1.0
利用者支援事業	150	86	17	15	32	平均値	1.8	0.7
	100.0	57.3	11.3	10.0	21.3	中央値	1.0	0.0
生活困窮者自立支援事業 福祉事務所未設置町村による相談事業	150	37	83	5	25	平均値	0.3	0.7
	100.0	24.7	55.3	3.3	16.7	中央値	0.0	1.0
その他の重層事業関連相談支援機関	150	5	27	3	115	平均値	0.3	0.7
	100.0	3.3	18.0	2.0	76.7	中央値	0.0	0.0

Ⅱ. 自治体アンケート調査

③ モデル事業の実施状況

回答自治体の7割強は、令和2年度以前にモデル事業を実施していた。

各事業の実施率（モデル事業実施全自治体に占める各モデル事業実施自治体の割合）は「多機関協働による包括的支援体制整備事業」が91.7%、「地域力強化推進事業」が76.9%であった。

図表－４ モデル事業の実施状況

（上段：実数、下段：％）

		モデル事業実施状況			モデル事業の実施内容			
		調査数 (n)	モデル事業 実施	モデル事業 未実施	調査数 (n)	地域力強化 推進事業	多機関の協 働による包括 的支援体制 構築事業	無回答
全体		150	108	42	108	83	99	1
		100.0	72.0	28.0	100.0	76.9	91.7	0.9
事業 区分	重層事業	26	17	9	17	15	16	0
		100.0	65.4	34.6	100.0	88.2	94.1	0.0
	移行準備事業	124	91	33	91	68	83	1
		100.0	73.4	26.6	100.0	74.7	91.2	1.1

（上段：実数、下段：％）

	モデル事業 実施年度					
	調査数 (n)	平成 28年度	平成 29年度	平成 30年度	令和 元年度	令和 2年度
地域力強化推進事業	83	5	23	47	60	59
	100.0	6.0	27.7	56.6	72.3	71.1
多機関の協働による包括 的支援体制構築事業	99	17	26	49	59	79
	100.0	17.2	26.3	49.5	59.6	79.8

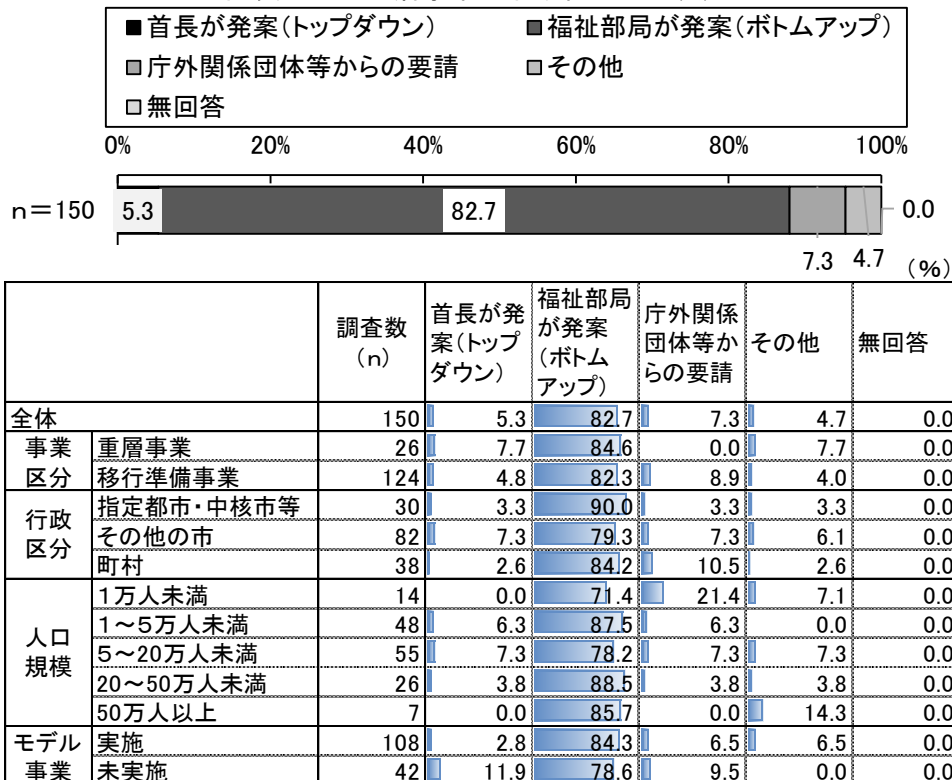
(2) 重層的支援体制整備事業、移行準備事業全般について

① 重層事業に取り組む意思決定

重層事業実施に向けて取り組む意思決定をどのように行ったかについては、「福祉部局が発案（ボトムアップ）」が8割強と大半を占めている。

各属性区分別でも「ボトムアップ」が最多だが、人口1万人未満の自治体では他に比べて「庁外関係団体等からの要請」の割合が高く、2割を超えている。また、モデル事業未実施自治体は実施自治体に比べて「トップダウン」の割合が高く、1割を超えている。

図表－5 重層事業に取り組む意思決定



※図表中の選択肢の表記は簡略化している場合があるため、詳細は「Ⅶ. 参考資料（調査票）」参照（以降、同様）。

※クロス集計表の表側は無回答を表示していない。全体には属性無回答を含んでいるため、調査数は全体と各属性の合計値があわない場合がある（以降、同様）。

※行政区分の「指定都市・中核市等」は、指定都市・特別区、中核市、施行時特例市（以降、同様）

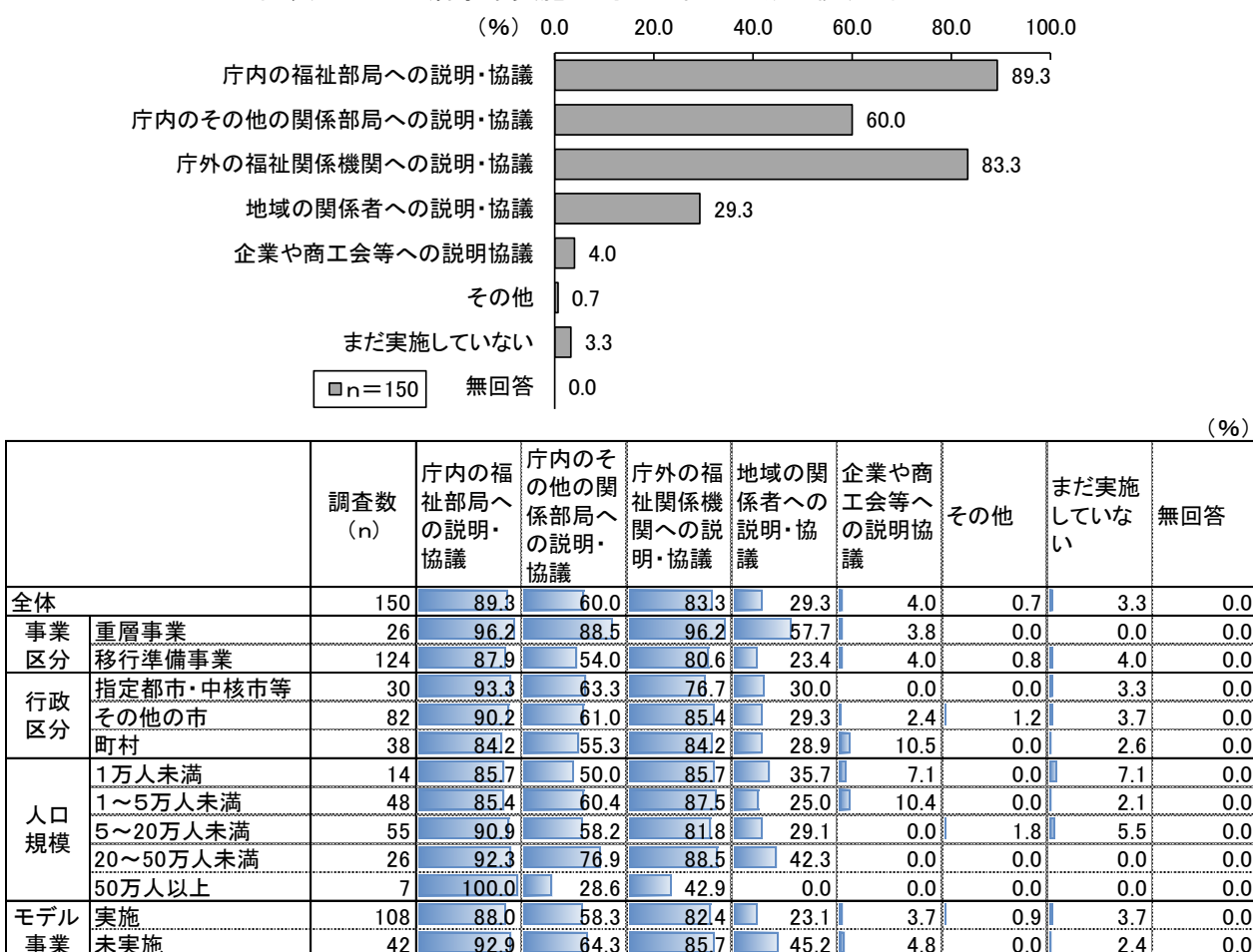
④ 重層事業実施に向けた合意形成

重層事業実施に向けた庁内外の関係者との合意形成のために現在までに行ったことでは、「庁内の福祉部局への説明・協議」と「庁外の福祉関係機関への説明・協議」がそれぞれ8割を超えて多い。一方、「地域の関係者への説明・協議」は3割に留まっている。

事業区分別にみると、重層事業実施自治体は移行準備事業実施自治体に比べて「庁内のその他の関係部局」や「地域の関係者」への説明・協議といった、福祉分野以外の関係者への説明・協議の実施率がそれぞれ30ポイント以上高い。

Ⅱ. 自治体アンケート調査

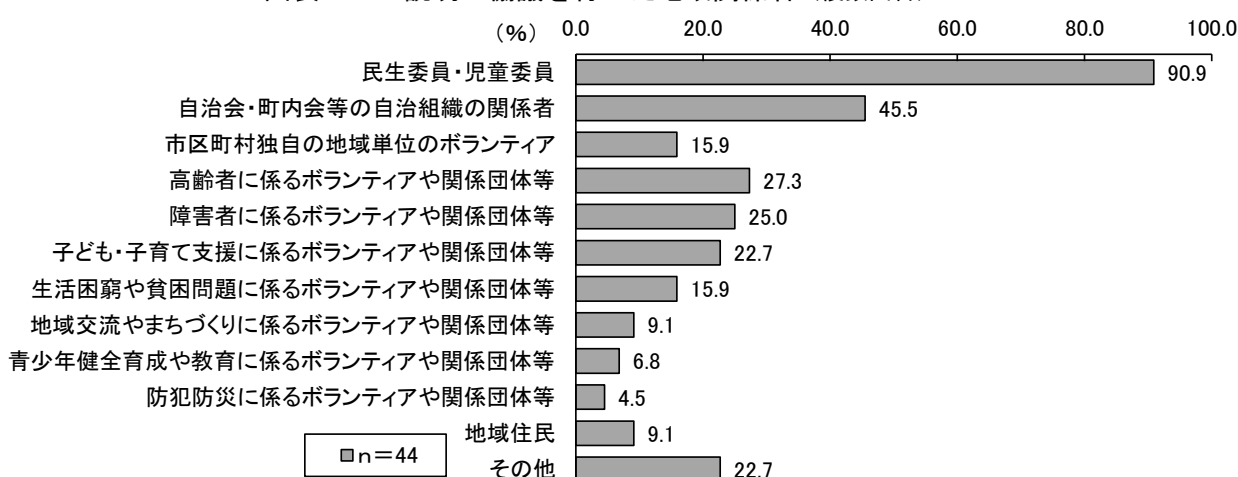
図表－６ 重層事業実施に向けた合意形成（複数回答）



⑤ 説明・協議を行った地域関係者

重層事業実施に向けた市内外の関係者との合意形成として「地域の関係者への説明・協議」を行った自治体（44自治体）が説明・協議を行った地域関係者は、「民生委員・児童委員」が9割と突出して多く、次いで「自治会・町内会等の自治組織の関係者」が4割超、以下、「高齢者に係るボランティアや関係団体等」、「障害者に係るボランティアや関係団体等」、「子ども・子育て支援に係るボランティアや関係団体等」といった福祉・子育て分野の関係団体が2割台で続いている。

図表－７ 説明・協議を行った地域関係者（複数回答）



Ⅱ. 自治体アンケート調査

(%)

	調査数 (n)	民生委員・児童委員	自治会・町内会等の自治組織の関係者	市区町村独自の地域単位のボランティア	高齢者に係るボランティアや関係団体等	障害者に係るボランティアや関係団体等	子ども・子育て支援に係るボランティアや関係団体等	生活困窮や貧困問題に係るボランティアや関係団体等	地域交流やまちづくりに係るボランティアや関係団体等	青少年健全育成や教育に係るボランティアや関係団体等	防犯防災に係るボランティアや関係団体等	地域住民	その他
全体	44	90.9	45.5	15.9	27.3	25.0	22.7	15.9	9.1	6.8	4.5	9.1	22.7
事業区分													
重層事業	15	93.3	46.7	20.0	20.0	20.0	13.3	33.3	6.7	6.7	0.0	6.7	20.0
移行準備事業	29	89.7	44.8	13.8	31.0	27.6	27.6	6.9	10.3	6.9	6.9	10.3	24.1
行政区分													
指定都市・中核市等	9	100.0	44.4	22.2	0.0	11.1	11.1	11.1	0.0	0.0	0.0	0.0	44.4
その他の市町村	24	91.7	50.0	16.7	29.2	33.3	29.2	16.7	12.5	12.5	8.3	16.7	25.0
人口規模													
1万人未満	5	80.0	40.0	20.0	40.0	20.0	20.0	20.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0
1～5万人未満	12	83.3	25.0	16.7	50.0	33.3	33.3	16.7	16.7	8.3	8.3	8.3	25.0
5～20万人未満	16	93.8	56.3	6.3	25.0	31.3	25.0	18.8	6.3	12.5	6.3	18.8	18.8
20～50万人未満	11	100.0	54.5	27.3	0.0	9.1	9.1	9.1	0.0	0.0	0.0	0.0	36.4
50万人以上	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
モデル事業													
実施	25	88.0	48.0	16.0	24.0	16.0	20.0	12.0	12.0	8.0	8.0	12.0	24.0
未実施	19	94.7	42.1	15.8	31.6	36.8	26.3	21.1	5.3	5.3	0.0	5.3	21.1

⑥ 重層事業実施計画の策定状況

重層事業実施自治体（26自治体）の事業計画策定状況では、「策定済」が2割強、「策定中」が6割であった。

現在策定中の自治体（16自治体）の策定予定年度は「令和3年度中」が7割弱で最も多い。

事業計画の計画期間については、既に策定済の自治体（6自治体）では「1か年計画」が7割弱と最も多いが、現在策定中の自治体（16自治体）では「5か年計画」が3割強と最も多く、その他「1か年計画」、「3か年計画」と分散している。

図表－8 重層的支援体制整備事業実施計画の策定状況
(上段:実数、下段:%)

実施計画の策定状況					計画策定中の自治体の策定予定年度					
調査数	策定済	策定中	定未 なし・策 定予	無 回 答	調査数	に 策 和 3 年 度 中	に 策 和 4 年 度 中	に 策 和 5 年 度 中	降 令 に 和 6 年 度 以 上	無 回 答
26	6	16	4	0	16	11	3	1	0	1
100.0	23.1	61.5	15.4	0.0	100.0	68.8	18.8	6.3	0.0	6.3

実施計画の計画期間								
	調査数	1 か 年 計 画	2 か 年 計 画	3 か 年 計 画	4 か 年 計 画	5 か 年 計 画	の 6 計 か 年 以 上	無 回 答
策定済の自治体	6	4	0	0	0	1	0	1
	100.0	66.7	0.0	0.0	0.0	16.7	0.0	16.7
策定中の自治体	16	3	0	2	1	5	1	4
	100.0	18.8	0.0	12.5	6.3	31.3	6.3	25.0

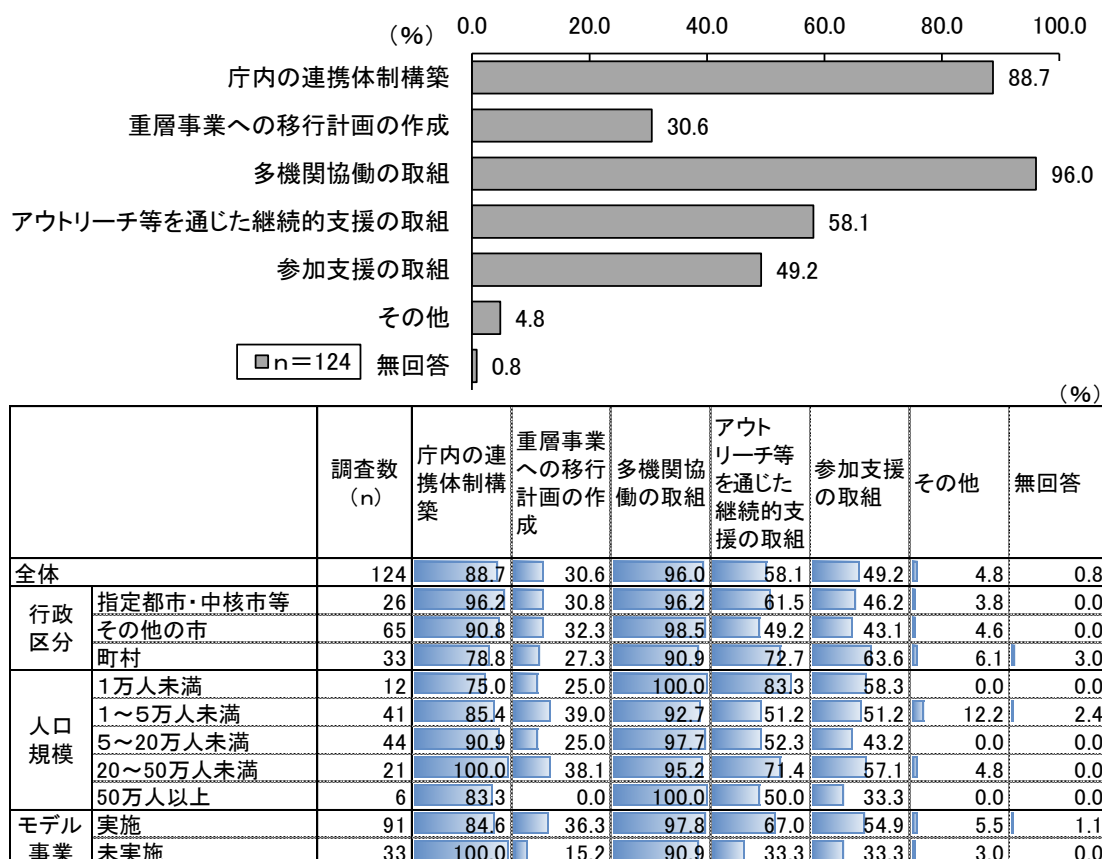
Ⅱ. 自治体アンケート調査

⑦ 移行準備事業の実施内容

移行準備事業実施自治体（124自治体）が令和3年度に実施を予定している実施内容は、移行準備事業の必須事業である「多機関協働の取組」と「庁内の連携体制構築」がそれぞれ9割前後であるほか、「アウトリーチ等を通じた継続的支援の取組」や「参加支援の取組」もそれぞれ5割前後の自治体に取り組んでいる。

モデル事業実施状況別にみると、モデル事業実施自治体は未実施自治体に比べて、「アウトリーチ等を通じた継続的支援の取組」や「参加支援の取組」の割合がそれぞれ6割前後と高い。

図表－9 移行準備事業の実施内容（令和3年度）

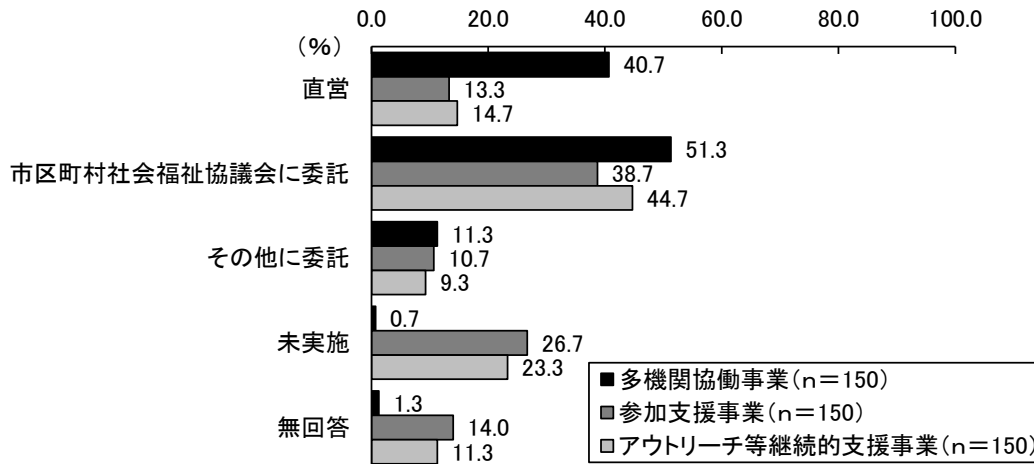


⑧ 重層事業における新たな機能の各事業の実施形態

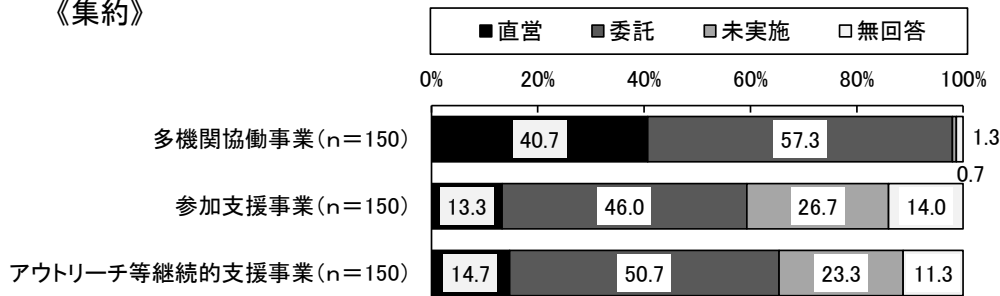
重層事業における新たな機能の各事業（多機関協働事業、参加支援事業、アウトリーチ等継続的支援事業）の実施形態は、3事業とも「市区町村社会福祉協議会に委託」が最も多く、それぞれ4～5割前後となっているが、多機関協働事業では「直営」も4割を占めている。

包括的相談支援事業と特に関連が深い多機関協働事業について属性別にみると、重層事業実施自治体では「直営」が、移行準備事業実施自治体では「社協委託」が最も多く、それぞれ5割を超えている。市部（指定都市・中核市等、その他の市）は町村に比べて「直営」の割合が高く、それぞれ4割を超えており、人口規模別にみると5～50万人未満の自治体で5割前後と高い。モデル事業の実施有無別にみると、モデル事業実施自治体では「社協委託」が、未実施自治体では「直営」の割合が最も高く、それぞれ5割を超えている。

図表－１０ 各事業の実施形態（複数回答）



《集約》



※集約結果の「直営」は「直営」「委託」両方を選択した自治体を含む

図表－１１ 多機関協働事業の実施形態（複数回答）

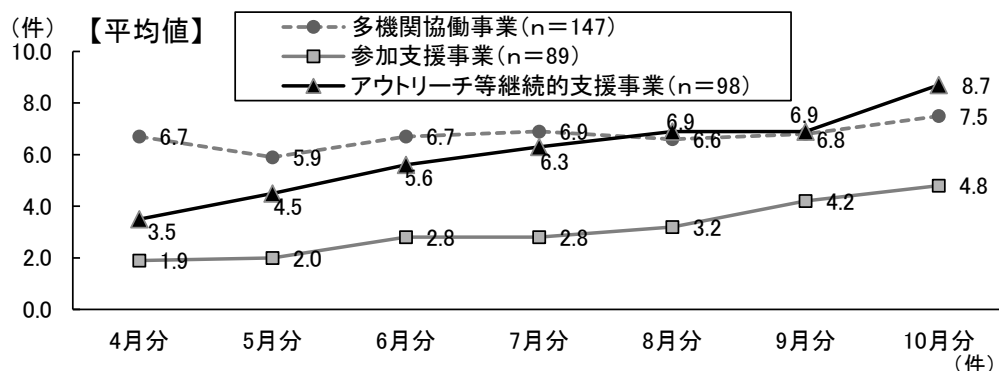
多機関協働事業		調査数 (n)	直営	市区町村社会福祉協議会に委託	その他に委託	未実施	無回答
全体		150	40.7	51.3	11.3	0.7	1.3
事業区分	重層事業	26	57.7	42.3	3.8	0.0	0.0
	移行準備事業	124	37.1	53.2	12.9	0.8	1.6
行政区分	指定都市・中核市等	30	43.3	50.0	10.0	3.3	0.0
	その他の市	82	47.6	51.2	8.5	0.0	0.0
	町村	38	23.7	52.6	18.4	0.0	5.3
人口規模	1万人未満	14	7.1	64.3	28.6	0.0	0.0
	1～5万人未満	48	37.5	52.1	10.4	0.0	4.2
	5～20万人未満	55	49.1	47.3	9.1	0.0	0.0
	20～50万人未満	26	53.8	53.8	3.8	0.0	0.0
	50万人以上	7	14.3	42.9	28.6	14.3	0.0
モデル事業	実施	108	33.3	57.4	14.8	0.0	0.9
	未実施	42	59.5	35.7	2.4	2.4	2.4

Ⅱ. 自治体アンケート調査

⑨ 重層事業における新たな機能の各事業の実績件数（令和3年4～10月分）

各事業を実施している自治体における令和3年4～10月の月次別実績件数（平均値）は、多機関協働事業は概ね6～7件/月で推移し、参加支援事業とアウトリーチ等継続的支援事業は漸増傾向で推移している。

図表－１２ 令和3年4～10月 月次報告実績件数（平均値）



	調査数 (n)		4月分	5月分	6月分	7月分	8月分	9月分	10月分
多機関協働事業	147	平均値	6.7	5.9	6.7	6.9	6.6	6.8	7.5
		中央値	1.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0
参加支援事業	89	平均値	1.9	2.0	2.8	2.8	3.2	4.2	4.8
		中央値	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
アウトリーチ等継続的支援事業	98	平均値	3.5	4.5	5.6	6.3	6.9	6.9	8.7
		中央値	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	1.0	1.0

図表－１３ 多機関協働事業 令和3年4～10月 月次報告実績件数（属性別）

■平均値

		調査数 (n)	(件)							
多機関協働事業			4月分	5月分	6月分	7月分	8月分	9月分	10月分	推移
全体		147	6.7	5.9	6.7	6.9	6.6	6.8	7.5	
事業区分	重層事業	26	2.5	2.7	2.5	2.7	2.2	3.2	3.1	
	移行準備事業	121	7.6	6.6	7.6	7.8	7.5	7.6	8.4	
行政区分	指定都市・中核市等	29	7.5	8.0	9.3	9.8	9.6	10.2	10.8	
	その他の市	82	5.2	3.9	4.6	5.1	4.4	4.4	4.9	
	町村	36	9.6	8.6	9.3	8.8	9.2	9.7	10.7	
人口規模	1万人未満	14	6.6	7.1	8.5	7.2	8.9	8.1	8.8	
	1～5万人未満	46	6.1	5.8	5.9	7.5	6.8	7.3	8.7	
	5～20万人未満	55	7.0	4.5	5.3	4.5	3.9	4.1	4.1	
	20～50万人未満	26	4.7	5.0	5.5	5.9	5.2	5.6	6.0	
	50万人以上	6	17.5	19.7	25.7	28.2	29.7	31.7	33.2	
モデル事業	実施	107	7.2	6.2	7.0	7.0	7.0	7.5	7.9	
	未実施	40	5.3	5.1	5.8	6.8	5.5	5.0	6.3	

■中央値

		調査数 (n)	(件)							
多機関協働事業			4月分	5月分	6月分	7月分	8月分	9月分	10月分	推移
全体		147	1.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	
事業区分	重層事業	26	0.0	0.5	1.0	1.0	0.5	1.0	1.0	
	移行準備事業	121	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	
行政区分	指定都市・中核市等	29	1.0	1.0	3.0	2.0	2.0	3.0	3.0	
	その他の市	82	1.0	1.0	1.0	1.0	1.5	1.0	1.0	
	町村	36	3.0	4.0	5.0	5.0	5.0	5.5	6.5	
人口規模	1万人未満	14	4.0	3.5	4.5	5.0	4.5	4.5	6.5	
	1～5万人未満	46	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.5	3.0	
	5～20万人未満	55	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	
	20～50万人未満	26	0.5	0.0	1.0	1.0	1.0	0.5	1.0	
	50万人以上	6	4.0	3.0	8.5	12.5	11.5	10.5	12.0	
モデル事業	実施	107	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	
	未実施	40	0.5	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	

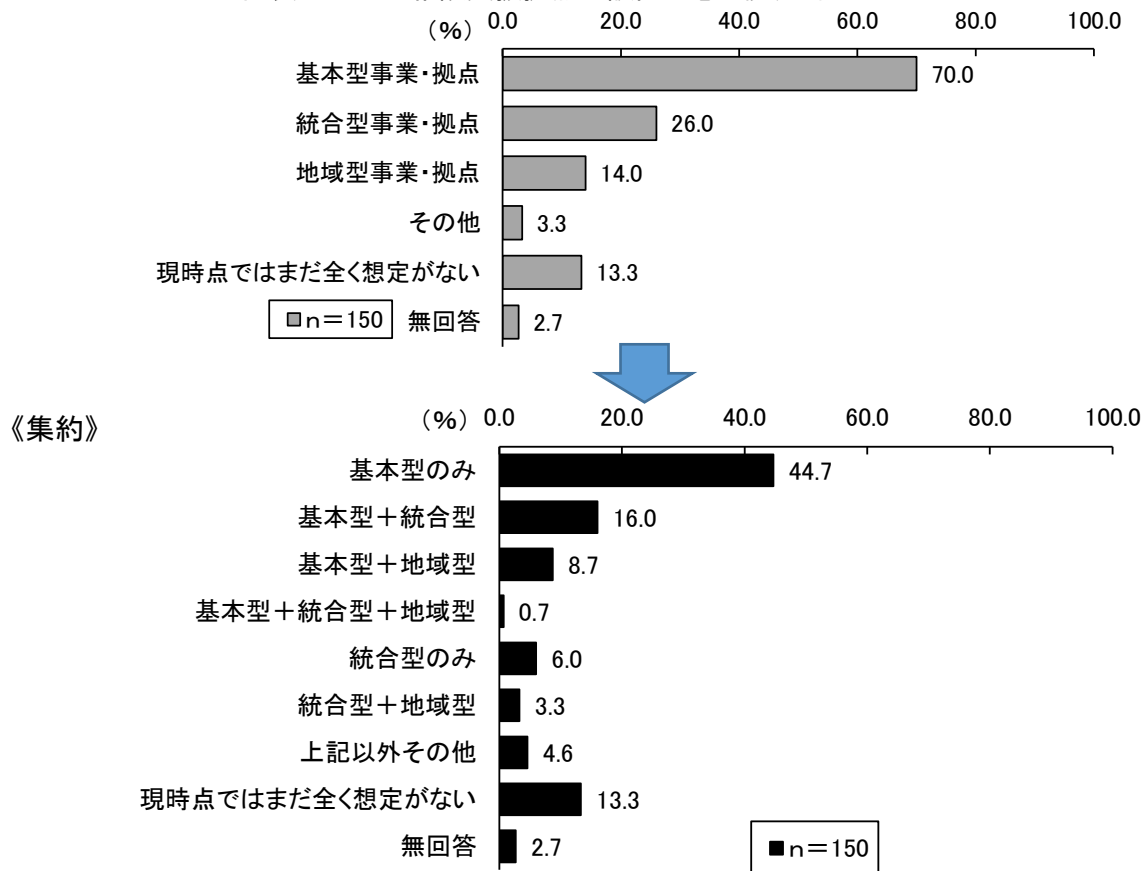
(3) 包括的相談支援事業の実施体制について

① 相談支援拠点の設置形態

重層事業における相談支援拠点の設置形態（現時点で未構築の場合は想定している形態）については、「基本型」が7割と最も多く、次いで「統合型」が3割弱となっている。集約すると「基本型のみ」が4割強、「基本型＋統合型」が2割弱、「基本型＋地域型」が1割弱を占めている。

各属性別にみても「基本型のみ」の割合が最も高く、人口1万人未満の自治体を除き、各属性の4～5割程度が「基本型のみ」となっている。また、「基本型＋地域型」の割合は指定都市・中核市等で他に比べて高く、2割を占めている。

図表－14 相談支援拠点の設置形態（複数回答）



《相談支援拠点の設置形態類型》

本調査項目では、「重層の支援体制整備事業に係る自治体事務マニュアル」（令和3年3月31日）で示された設置形態類型（例）をもとに、選択肢を設定した。

類型	内容
基本型事業・拠点	包括的相談支援事業のうち、単一の事業の委託を受け支援を実施する形態。従来の機能をベースとしつつも、複合的な課題を抱えた者の相談の受けとめや、他の支援機関へのつなぎなど市町村の体制・チームの一員として、住民の様々なニーズに対応する。単一の事業の人員配置基準を満たす。
統合型事業・拠点	複数分野（最大4分野）における既存の各事業の委託を受け、集約して支援を実施する形態。複数事業の人員配置基準をそれぞれ満たす。 ※ 介護と障害のみ等4分野のうち特定の複数分野に限り行う場合も含む。
地域型事業・拠点	地域住民に身近な場所等で相談等に応じる形態。住民自身も担い手となることも想定される。また、地域型事業・拠点は包括的相談支援事業の各事業の基準を満たす必要はないが、その活動は、実施市町村内の基本形事業・拠点又は総合型事業・拠点との連携体制を確保するとともに、重層事業実施計画や支援会議の仕組みを通じて、専門的なバックアップを受けながら実施されることが必要である。

Ⅱ. 自治体アンケート調査

図表－１５ 相談支援拠点の設置形態（属性別）

■複数回答結果

(%)

		調査数 (n)	基本型 事業・拠 点	統合型 事業・拠 点	地域型 事業・拠 点	その他	現時点 ではまだ 全く想定 がない	無回答
全体		150	70.0	26.0	14.0	3.3	13.3	2.7
事業 区分	重層事業	26	76.9	30.8	19.2	0.0	3.8	0.0
	移行準備事業	124	68.5	25.0	12.9	4.0	15.3	3.2
行政 区分	指定都市・中核市等	30	80.0	20.0	23.3	3.3	6.7	0.0
	その他の市	82	74.4	29.3	12.2	3.7	13.4	0.0
	町村	38	52.6	23.7	10.5	2.6	18.4	10.5
人口 規模	1万人未満	14	42.9	21.4	14.3	7.1	28.6	7.1
	1～5万人未満	48	60.4	33.3	14.6	4.2	12.5	6.3
	5～20万人未満	55	80.0	23.6	9.1	1.8	12.7	0.0
	20～50万人未満	26	84.6	26.9	19.2	3.8	3.8	0.0
	50万人以上	7	57.1	0.0	28.6	0.0	28.6	0.0
モデル 事業	実施	108	74.1	28.7	15.7	0.9	13.9	0.9
	未実施	42	59.5	19.0	9.5	9.5	11.9	7.1

■集約結果

(%)

		調査数 (n)	基本型 のみ	基本型 ＋統合 型	基本型 ＋地域 型	基本型 ＋統合 型＋地 域型	統合型 のみ	統合型 ＋地域 型	上記以 外その 他	現時点 ではまだ 全く想定 がない	無回答
全体		150	44.7	16.0	8.7	0.7	6.0	3.3	4.6	13.3	2.7
事業 区分	重層事業	26	53.8	11.5	11.5	0.0	11.5	7.7	0.0	3.8	0.0
	移行準備事業	124	42.7	16.9	8.1	0.8	4.8	2.4	5.6	15.3	3.2
行政 区分	指定都市・中核市等	30	46.7	13.3	20.0	0.0	6.7	0.0	6.6	6.7	0.0
	その他の市	82	47.6	19.5	6.1	1.2	3.7	4.9	3.7	13.4	0.0
	町村	38	36.8	10.5	5.3	0.0	10.5	2.6	5.2	18.4	10.5
人口 規模	1万人未満	14	21.4	14.3	7.1	0.0	7.1	0.0	14.2	28.6	7.1
	1～5万人未満	48	39.6	14.6	4.2	2.1	8.3	8.3	4.2	12.5	6.3
	5～20万人未満	55	54.5	18.2	7.3	0.0	3.6	1.8	1.8	12.7	0.0
	20～50万人未満	26	46.2	19.2	19.2	0.0	7.7	0.0	3.8	3.8	0.0
	50万人以上	7	42.9	0.0	14.3	0.0	0.0	0.0	14.3	28.6	0.0
モデル 事業	実施	108	44.4	18.5	10.2	0.9	5.6	3.7	1.8	13.9	0.9
	未実施	42	45.2	9.5	4.8	0.0	7.1	2.4	11.9	11.9	7.1

⑩ 現在の設置形態とした理由

相談支援拠点を現在の設置形態とした理由（上位3形態）は次表のとおりであり、主な理由は、基本型のみ自治体では「既存体制を維持しつつ連携強化を図るのが現実的」、基本型＋統合型の自治体では「既存体制に加えて、複雑化・複合化した事例への対応強化として統合型設置（設置が可能な状況にあった）」、基本型＋地域型の自治体では「広域、人口規模大等の理由で基本型以外の身近な相談窓口が必要」等となっている。

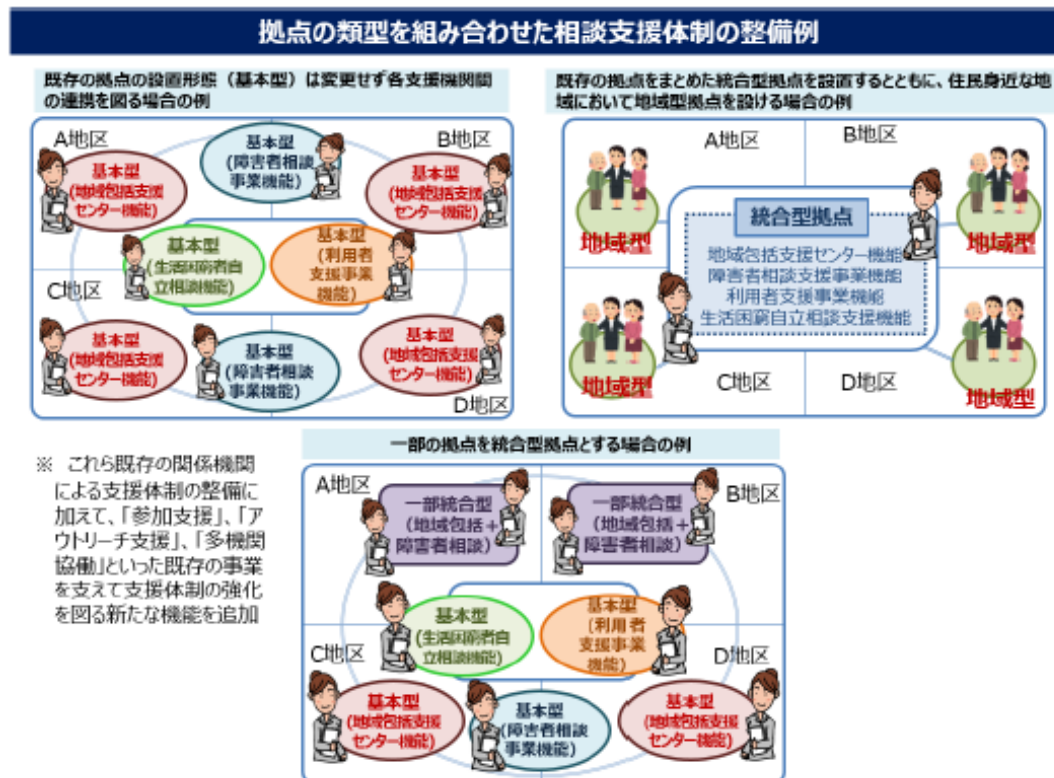
図表－１６ 相談支援拠点の設置形態の選定理由（主な設置形態別）

主な設置形態	設置形態の概要（特徴的な内容）	当該設置形態とした主な理由
基本型のみ	- 既存の4分野別相談支援機関を活用 - 各相談支援機関間の連携・調整は行政の重層事業担当部署や多機関協働事業者（直営、委託）が実施 - 基本型だが、以下の機能・環境により統合型に近い環境を構築 - 同一または近接建物内に複数の相談支援機関を集約 - 基本型だが、一部分野の相談支援機関に簡易な総合相談窓口としての役割を付加（例：地域包括支援センター＝地域の総合相談窓口、生活困窮者相談支援窓口＝自治体全域でのワンストップ総合相談窓口） - 各相談支援機関とは別に、相談の一次的な受け止めと各相談支援機関へのつなぎを行う総合相談窓口を設置（例：行政、社会福祉協議会の総合相談窓口 ※多機関協働事業者として住民からの相談を直接受け付けるものを含む）	- 既存の4分野別相談支援機関の体制が確立・浸透しているためこれを維持しつつ、連携強化を図るのが現実的 →従来から複雑化・複合化した事例に各相談支援機関が連携して対応 →体制変更で住民に混乱を招く懸念 （統合型設置ではなく）既存の相談支援機関の包括的な相談支援のスキルアップを図る方が住民の福祉向上につながる。 - 統合型拠点の新設による「丸投げ」の発生、これまで培ってきた各相談支援機関の対応能力や連携・協力関係の後退を懸念。 - 既存の各相談支援機関の数、分布状況や建物（ハード）等の問題から統合型拠点の設置が困難。
基本型＋統合型	- 基本型に加え、上記の①～③等を「統合型」として明確に位置付け - 統合型は4分野全てではなく、一部統合型もあり（2～3分野統合） - 基本型＋統合型の場合、統合型1か所設置が主	- 既存の分野別の相談支援機関の体制も活用しつつ、複雑化・複合化した事例への対応として各分野統合型の窓口が必要と判断。 - 人口規模や現在の相談支援機関の配置状況等から統合型設置が可能であった。
基本型＋地域型	地域型相談窓口は市区町村社会福祉協議会による設置が主	- 自治体エリアが広域、人口規模が大きいため、基本型窓口以外の身近な相談窓口が必要と判断。 - 従来から地域型体制を構築しており、これを重層事業において位置づけ

※設置形態の上位3形態について「設置形態概要」「設置理由」の自由記述回答結果を整理

《参考》拠点の類型を組み合わせた相談支援体制の整備例

出典：「重層的支援体制整備事業に係る自治体事務マニュアル」（令和3年3月31日）



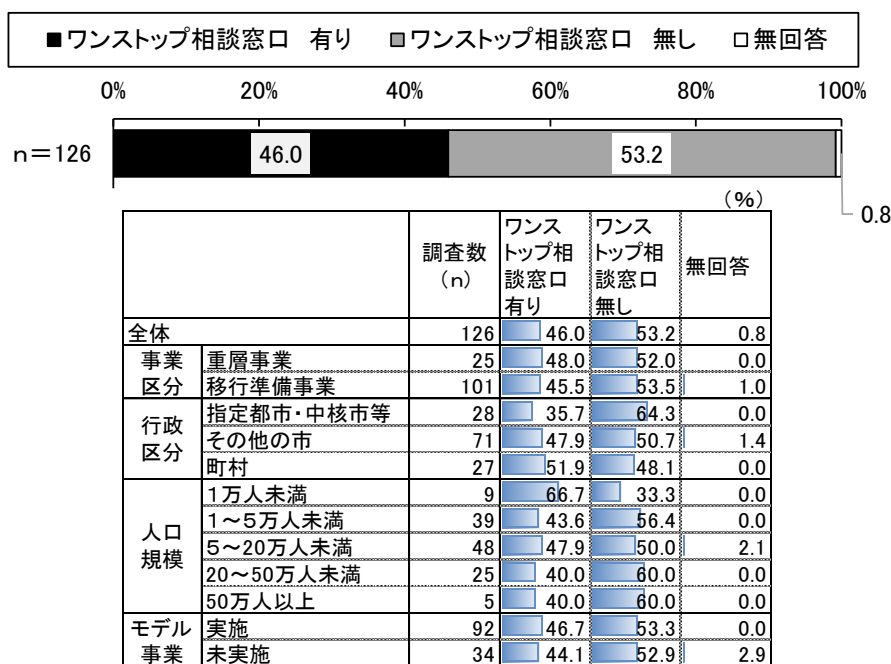
Ⅱ. 自治体アンケート調査

⑪ ワンストップ相談窓口の有無

前問の相談支援拠点の設置形態に、いわゆる「ワンストップ相談窓口」を標榜しているものを含むかについては、ワンストップ相談窓口「無し」が5割強で、「有り」を上回っている。

行政区別にみると、指定都市・中核市等ではワンストップ相談窓口未設置の割合が高く6割を超えているが、その他の市及び町村ではワンストップ相談窓口設置・未設置がそれぞれ5割前後で拮抗している。

図表－１７ ワンストップ相談窓口の有無



※「ワンストップ相談窓口有り」の回答は、いわゆる統合型事業・拠点だけでなく、広く住民等に対してワンストップと標榜している窓口を含んだ回答となっている（例：包括的相談支援事業[法106条4第2項第1号]には該当しないが相談の受け止めと各相談支援機関へのつなぎ等を行う窓口、多機関協働事業の受託者が直接住民から相談を受け付ける窓口 等）

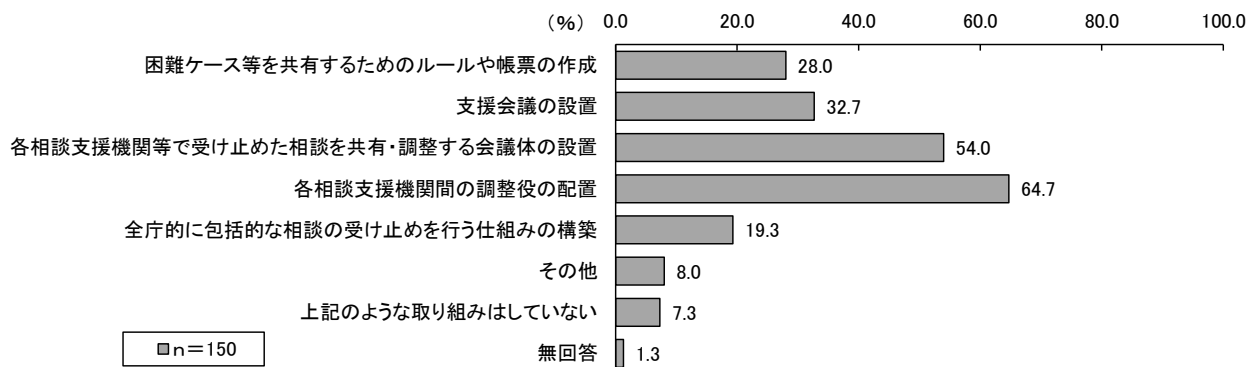
(4) 包括的な相談の受け止め、多機関協働事業へのつなぎについて

① 包括的な相談の受け止めを行うために導入した仕組み

相談支援包括化推進員等の「各相談支援機関間の調整役の配置」が6割を超えて最も多く、次いで「各相談支援機関等で受けとめた相談を共有・調整する会議体の設置」(支援会議以外)が5割強、「支援会議の設置」と「困難ケース等を共有するためのルールや帳票の作成」がそれぞれ3割前後となっている。

事業区分別にみると、重層事業実施自治体では8割以上が支援会議を設置済である。また、移行準備支援事業実施自治体に比べて「福祉分野以外でも包括的な相談の受け止めを行う全庁的な仕組みの構築」の割合が高く、3割を超えている。

図表－１８ 包括的な相談の受け止めを行うために導入した仕組み（複数回答）



		調査数 (n)	困難ケース等を共有するためのルールや帳票の作成	支援会議の設置	各相談支援機関等で受け止めた相談を共有・調整する会議体の設置	各相談支援機関間の調整役の配置	全庁的に包括的な相談の受け止めを行う仕組みの構築	その他	上記のような取り組みはしていない	無回答
全体		150	28.0	32.7	54.0	64.7	19.3	8.0	7.3	1.3
事業区分	重層事業	26	34.6	84.6	61.5	53.8	34.6	0.0	0.0	0.0
	移行準備事業	124	26.6	21.8	52.4	66.9	16.1	9.7	8.9	1.6
行政区分	指定都市・中核市等	30	33.3	40.0	46.7	63.3	13.3	20.0	3.3	0.0
	その他の市	82	31.7	29.3	61.0	69.5	25.6	3.7	4.9	0.0
	町村	38	15.8	34.2	44.7	55.3	10.5	7.9	15.8	5.3
人口規模	1万人未満	14	14.3	35.7	50.0	78.6	7.1	7.1	14.3	0.0
	1～5万人未満	48	37.5	39.6	54.2	58.3	18.8	2.1	8.3	4.2
	5～20万人未満	55	21.8	20.0	58.2	70.9	27.3	5.5	7.3	0.0
	20～50万人未満	26	30.8	42.3	53.8	61.5	15.4	19.2	0.0	0.0
	50万人以上	7	28.6	42.9	28.6	42.9	0.0	28.6	14.3	0.0
モデル事業	実施	108	25.9	32.4	52.8	70.4	20.4	11.1	8.3	0.0
	未実施	42	33.3	33.3	57.1	50.0	16.7	0.0	4.8	4.8

Ⅱ. 自治体アンケート調査

⑫ 包括的な相談の受け止めから多機関協働事業へのつなぎの各段階の実績件数

各相談支援機関等での包括的な相談の受け止めから多機関協働事業へのつなぎの各段階での実績件数の把握可否と令和3年4～10月の累積実績件数についてたずねたところ、第1段階の「①包括的な相談の受け止め件数」については全体の6割弱が実績件数把握不可であり、把握可能は3割強に留まっている。

以降の②～④の対応困難ケースの関係者共有・調整、多機関協働事業へのつなぎの検討、及び本人同意を得て多機関協働事業へつないだ件数は把握可が不可を上回って、それぞれ5～6割前後を占めている。

実績件数が把握可能な自治体における令和3年4～10月半年間の累積実績件数は、①包括的な相談の受け止め件数：平均280.6件（中央値37件）、②困難ケースの関係者共有・調整：平均48.8件（中央値10件）、③多機関協働事業へのつなぎの検討件数：平均21.0件（中央値5件）、④多機関協働事業へのつなぎ件数：平均13.4件（中央値3件）となっている。

人口規模別にみると、①包括的な相談の受け止め件数～③多機関協働へのつなぎの検討件数は人口規模が大きいほど把握不可の割合が高くなっている。

図表－１９ 包括的な相談の受け止めから多機関協働事業へ至る各段階の実績件数

	調査数 (n)	把握可		不可	無回答
		把握可 (実数)	把握可 (概数)		
① 各相談支援機関等で属性や世代を問わない相談の受け止めをした件数【※1】	150	32.7	18.0	58.0	9.3
② 各相談支援機関等単独での対応が困難で支援会議やその他のケース会議等で関係者による共有・調整を行った件数	150	55.4	34.7	34.0	10.7
③ 多機関協働事業へのつなぎを検討した件数	150	47.3	34.0	42.7	10.0
④ 実際に多機関協働事業につないだ件数(本人同意)	150	62.7	48.0	26.0	11.3

※1: 包括的な相談の受け止めとして、各相談支援機関等の本来の対応分野以外の内容を含んだ相談に対応した件数

(例) 地域包括支援センターで高齢・介護分野以外の内容を含む相談[8050問題等]に対応した件数

【把握可の場合の実績件数(令和3年4～10月累積)】

	調査数 (n)	(%)					(件)	
		1～29 件	30～59 件	60～99 件	100件 以上	無回答	平均値	中央値
① 各相談支援機関等で属性や世代を問わない相談の受け止めをした件数	49	42.9	6.1	8.2	38.8	4.1	280.6	37.0
② 各相談支援機関等単独での対応が困難で支援会議やその他のケース会議等で関係者による共有・調整を行った件数	83	30.1	16.9	30.1	21.7	1.2	48.8	10.0
③ 多機関協働事業へのつなぎを検討した件数	71	38.0	16.9	23.9	12.7	8.5	21.0	5.0
④ 実際に多機関協働事業につないだ件数(本人同意)	94	37.2	10.6	19.1	13.8	19.1	13.4	3.0

①各相談支援機関等で属性や世代を問わない相談の受け止めをした件数

(%)

		調査数 (n)	把握可			不可	無回答	実績件数 (令和3年4～10月累積)		
			把握可 (実数)	把握可 (概数)	把握可 (概数)			調査数 (n)	平均値	中央値
全体		150	32.7	18.0	14.7	58.0	9.3	49	280.6	37
事業	重層事業	26	30.7	11.5	19.2	69.2	0.0	8	661.1	165
区分	移行準備事業	124	33.1	19.4	13.7	55.6	11.3	41	206.4	29
行政	指定都市・中核市等	30	23.4	6.7	16.7	73.3	3.3	7	159.0	105
区分	その他の市	82	34.1	19.5	14.6	59.8	6.1	28	431.6	92
	町村	38	36.9	23.7	13.2	42.1	21.1	14	39.4	8
人口	1万人未満	14	50.0	28.6	21.4	35.7	14.3	7	34.0	19
規模	1～5万人未満	48	35.4	20.8	14.6	47.9	16.7	17	125.0	18
	5～20万人未満	55	30.9	18.2	12.7	63.6	5.5	17	465.6	139
	20～50万人未満	26	30.7	11.5	19.2	65.4	3.8	8	434.0	152
	50万人以上	7	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0	0.0	0
モデル	実施	108	30.5	18.5	12.0	61.1	8.3	33	352.2	37
事業	未実施	42	38.1	16.7	21.4	50.0	11.9	16	133.0	41

②各相談支援機関等単独での対応が困難で支援会議やその他のケース会議等で関係者による共有・調整を行った件数

(%)

		調査数 (n)	把握可			不可	無回答	実績件数 (令和3年4～10月累積)		
			把握可 (実数)	把握可 (概数)	把握可 (概数)			調査数 (n)	平均値	中央値
全体		150	55.4	34.7	20.7	34.0	10.7	83	48.8	10
事業	重層事業	26	69.2	50.0	19.2	30.8	0.0	18	18.4	11
区分	移行準備事業	124	52.5	31.5	21.0	34.7	12.9	65	57.2	10
行政	指定都市・中核市等	30	43.4	36.7	6.7	53.3	3.3	13	30.0	6
区分	その他の市	82	60.9	34.1	26.8	31.7	7.3	50	68.5	12
	町村	38	52.6	34.2	18.4	23.7	23.7	20	11.7	5
人口	1万人未満	14	78.6	50.0	28.6	7.1	14.3	11	8.9	7
規模	1～5万人未満	48	58.3	35.4	22.9	20.8	20.8	28	18.0	7
	5～20万人未満	55	56.4	30.9	25.5	38.2	5.5	31	90.0	15
	20～50万人未満	26	42.3	38.5	3.8	53.8	3.8	11	47.5	16
	50万人以上	7	28.6	14.3	14.3	71.4	0.0	2	67.0	67
モデル	実施	108	57.4	38.0	19.4	33.3	9.3	62	50.2	11
事業	未実施	42	50.0	26.2	23.8	35.7	14.3	21	44.6	8

③多機関協働事業へのつながりを検討した件数

(%)

		調査数 (n)	把握可			不可	無回答	実績件数 (令和3年4～10月累積)		
			把握可 (実数)	把握可 (概数)	把握可 (概数)			調査数 (n)	平均値	中央値
全体		150	47.3	34.0	13.3	42.7	10.0	71	21.0	5
事業	重層事業	26	50.0	46.2	3.8	46.2	3.8	13	4.1	3
区分	移行準備事業	124	46.8	31.5	15.3	41.9	11.3	58	24.8	8
行政	指定都市・中核市等	30	33.3	23.3	10.0	66.7	0.0	10	54.6	7
区分	その他の市	82	53.7	36.6	17.1	37.8	8.5	44	15.1	7
	町村	38	44.7	36.8	7.9	34.2	21.1	17	16.5	4
人口	1万人未満	14	78.5	57.1	21.4	7.1	14.3	11	16.6	4
規模	1～5万人未満	48	45.8	37.5	8.3	39.6	14.6	22	22.7	6
	5～20万人未満	55	50.9	32.7	18.2	38.2	10.9	28	9.4	6
	20～50万人未満	26	34.6	23.1	11.5	65.4	0.0	9	60.9	10
	50万人以上	7	14.3	14.3	0.0	85.7	0.0	1	0.0	0
モデル	実施	108	41.7	32.4	9.3	49.1	9.3	45	22.4	4
事業	未実施	42	61.9	38.1	23.8	26.2	11.9	26	18.6	7

④実際に多機関協働事業につないだ件数(本人同意)

(%)

		調査数 (n)	把握可			不可	無回答	実績件数 (令和3年4～10月累積)		
			把握可 (実数)	把握可 (概数)	把握可 (概数)			調査数 (n)	平均値	中央値
全体		150	62.7	48.0	14.7	26.0	11.3	94	13.4	3
事業	重層事業	26	76.9	69.2	7.7	15.4	7.7	20	4.2	2
区分	移行準備事業	124	59.6	43.5	16.1	28.2	12.1	74	15.9	7
行政	指定都市・中核市等	30	76.7	60.0	16.7	23.3	0.0	23	25.3	7
区分	その他の市	82	64.6	46.3	18.3	23.2	12.2	53	7.7	2
	町村	38	47.4	42.1	5.3	34.2	18.4	18	15.1	4
人口	1万人未満	14	78.6	64.3	14.3	7.1	14.3	11	16.0	3
規模	1～5万人未満	48	50.1	43.8	6.3	37.5	12.5	24	8.5	3
	5～20万人未満	55	61.8	40.0	21.8	21.8	16.4	34	8.9	3
	20～50万人未満	26	80.8	65.4	15.4	19.2	0.0	21	20.5	7
	50万人以上	7	57.2	42.9	14.3	42.9	0.0	4	38.5	12
モデル	実施	108	61.1	50.0	11.1	28.7	10.2	66	15.8	5
事業	未実施	42	66.7	42.9	23.8	19.0	14.3	28	7.9	3

Ⅱ. 自治体アンケート調査

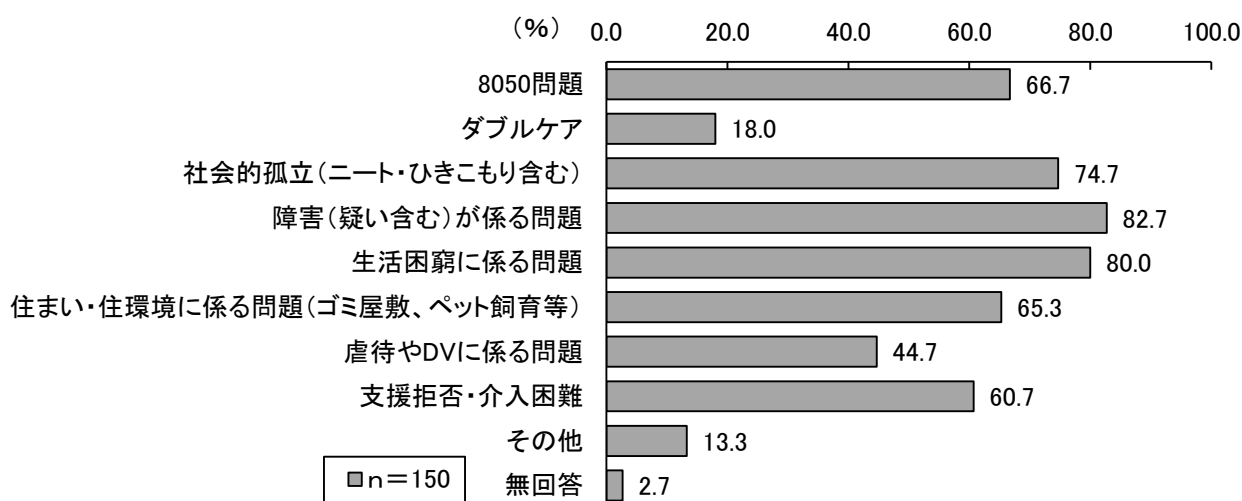
(5) 困難ケースの状況について

① 包括的相談支援事業で対応した困難ケースの内容（概況）

包括的相談支援事業として対応した困難ケース（複雑化・複合化した課題や制度の狭間の課題）は、「障害（疑い含む）」と「生活困窮」がそれぞれ8割を超えて多く、これに「社会的孤立（ニート・ひきこもり含む）」が7割超で続き、以下、「8050問題」、「住まい・住環境問題」、「支援拒否・介入困難」が6割台で続いている。

人口規模別にみると、「生活困窮」は人口規模が小さいほど、「住まい・住環境問題」、「支援拒否・介入困難」は人口規模が大きいほど割合が高い。

図表－２０ 包括的相談支援事業で対応した困難ケースの内容（概況）（複数回答）



		調査数 (n)	8050問 題	ダブルケ ア	社会的 孤立 (ニート・ ひきこも り含む)	障害(疑 い含む) に係る 問題	生活困 窮に係 る問題	住まい・ 住環境 に係る問 題(ゴミ 屋敷、 ペット飼 育等)	虐待や DVに係 る問題	支援拒 否・介入 困難	その他	無回答
全体		150	66.7	18.0	74.7	82.7	80.0	65.3	44.7	60.7	13.3	2.7
事業 区分	重層事業	26	84.6	23.1	88.5	88.5	80.8	84.6	57.7	84.6	0.0	0.0
	移行準備事業	124	62.9	16.9	71.8	81.5	79.8	61.3	41.9	55.6	16.1	3.2
行政 区分	指定都市・中核市等	30	63.3	16.7	66.7	83.3	70.0	66.7	40.0	60.0	16.7	3.3
	その他の市	82	72.0	19.5	79.3	89.0	82.9	72.0	48.8	67.1	12.2	1.2
	町村	38	57.9	15.8	71.1	68.4	81.6	50.0	39.5	47.4	13.2	5.3
人口 規模	1万人未満	14	71.4	14.3	78.6	85.7	92.9	35.7	35.7	35.7	7.1	7.1
	1～5万人未満	48	56.3	16.7	72.9	75.0	77.1	60.4	43.8	60.4	10.4	2.1
	5～20万人未満	55	72.7	20.0	76.4	87.3	83.6	72.7	50.9	65.5	16.4	1.8
	20～50万人未満	26	69.2	19.2	73.1	84.6	76.9	69.2	34.6	57.7	15.4	3.8
	50万人以上	7	71.4	14.3	71.4	85.7	57.1	85.7	57.1	85.7	14.3	0.0
モデル 事業	実施	108	62.0	20.4	75.9	82.4	80.6	65.7	41.7	59.3	13.9	2.8
	未実施	42	78.6	11.9	71.4	83.3	78.6	64.3	52.4	64.3	11.9	2.4

⑬ 包括的相談支援事業で対応した困難ケースの内容（詳細）

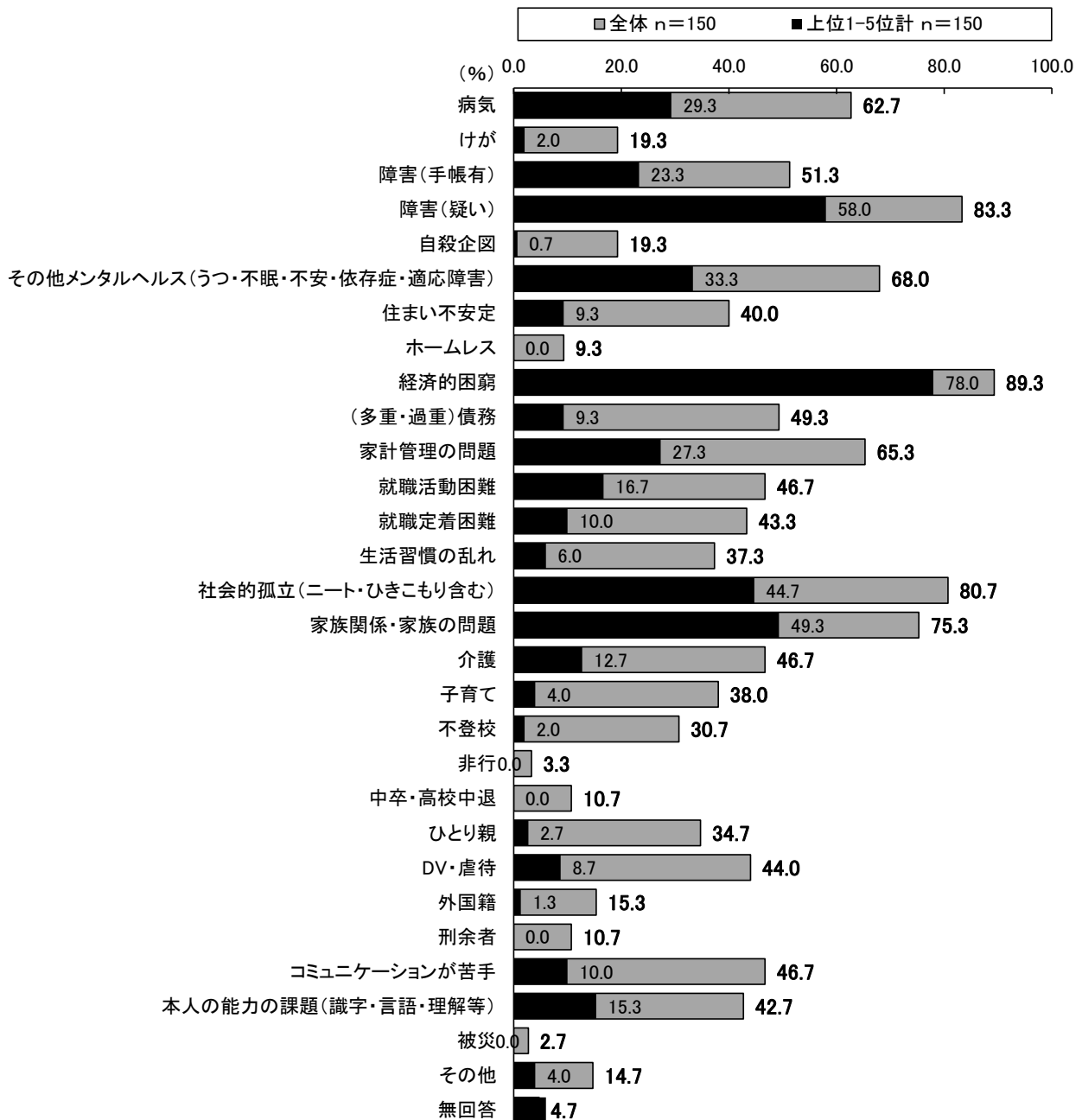
1) 困難ケースに含まれる課題内容（詳細）

前出の困難ケースに含まれている課題の詳細を把握するため、29項目の選択肢（多機関協働事業用インテーク・アセスメントシートの相談者課題・特性の項目に準拠）による設問を設定した。

「経済的困窮」、「障害（疑い）」、「社会的孤立（ニート・ひきこもり含む）」がそれぞれ8割以上と多く、次いで「家族関係・家族の問題」、「その他メンタルヘルス」、「家計管理の問題」、「病気」がそれぞれ6～7割台で続いている。課題として多い上位1～5位の順位付け結果をみると「経済的困窮」が8割弱となっており、続く「障害（疑い）」を20ポイント上回って突出している。

人口規模別にみると、「就職活動困難」や「家計管理の問題」等の課題は概ね人口規模が小さいほど割合が高く、「けが」や「自殺企図」、「ホームレス」、「外国籍」、「刑余者」等の課題は概ね人口規模が大きいほど割合が高くなっている。

図表－2 1 包括的相談支援事業で対応した困難ケースの内容（詳細）（複数回答）



Ⅱ. 自治体アンケート調査

		(%)										
		調査数 (n)	病気	けが	障害(手 帳有)	障害(疑 い)	自殺企 図	その他メ ンタルヘ ルス	住まい 不安定	ホームレ ス	経済的 困窮	(多重・ 過重)債 務
全体		150	62.7	19.3	51.3	83.3	19.3	68.0	40.0	9.3	89.3	49.3
事業 区分	重層事業	26	61.5	23.1	69.2	84.6	30.8	88.5	50.0	3.8	92.3	69.2
	移行準備事業	124	62.9	18.5	47.6	83.1	16.9	63.7	37.9	10.5	88.7	45.2
行政 区分	指定都市・中核市等	30	66.7	33.3	60.0	83.3	23.3	70.0	43.3	20.0	83.3	43.3
	その他の市	82	64.6	14.6	54.9	90.2	22.0	69.5	41.5	7.3	90.2	50.0
	町村	38	55.3	18.4	36.8	68.4	10.5	63.2	34.2	5.3	92.1	52.6
人口 規模	1万人未満	14	42.9	14.3	35.7	71.4	7.1	71.4	28.6	7.1	92.9	50.0
	1～5万人未満	48	66.7	20.8	50.0	77.1	16.7	66.7	39.6	4.2	93.8	41.7
	5～20万人未満	55	58.2	10.9	50.9	90.9	21.8	65.5	40.0	7.3	87.3	60.0
	20～50万人未満	26	73.1	26.9	57.7	88.5	19.2	76.9	46.2	19.2	88.5	34.6
	50万人以上	7	71.4	57.1	71.4	71.4	42.9	57.1	42.9	28.6	71.4	71.4
モデル 事業	実施	108	64.8	25.0	52.8	80.6	19.4	68.5	41.7	11.1	88.9	52.8
	未実施	42	57.1	4.8	47.6	90.5	19.0	66.7	35.7	4.8	90.5	40.5

		調査数 (n)	家計管 理の問題	就職活 動困難	就職定 着困難	生活習 慣の乱れ	社会的 孤立 (ニート・ ひきこも り含む)	家族関 係・家族 の問題	介護	子育て	不登校	非行
全体		150	65.3	46.7	43.3	37.3	80.7	75.3	46.7	38.0	30.7	3.3
事業 区分	重層事業	26	65.4	61.5	65.4	53.8	80.8	80.8	57.7	53.8	50.0	0.0
	移行準備事業	124	65.3	43.5	38.7	33.9	80.6	74.2	44.4	34.7	26.6	4.0
行政 区分	指定都市・中核市等	30	60.0	46.7	33.3	40.0	80.0	73.3	46.7	40.0	33.3	6.7
	その他の市	82	63.4	41.5	46.3	39.0	80.5	75.6	51.2	41.5	35.4	3.7
	町村	38	73.7	57.9	44.7	31.6	81.6	76.3	36.8	28.9	18.4	0.0
人口 規模	1万人未満	14	85.7	78.6	42.9	35.7	85.7	71.4	50.0	21.4	14.3	0.0
	1～5万人未満	48	70.8	41.7	43.8	37.5	83.3	77.1	45.8	43.8	25.0	0.0
	5～20万人未満	55	58.2	40.0	47.3	36.4	74.5	74.5	47.3	36.4	36.4	5.5
	20～50万人未満	26	61.5	53.8	34.6	38.5	88.5	76.9	38.5	34.6	34.6	3.8
	50万人以上	7	57.1	42.9	42.9	42.9	71.4	71.4	71.4	57.1	42.9	14.3
モデル 事業	実施	108	66.7	46.3	49.1	38.9	78.7	75.0	48.1	38.0	30.6	2.8
	未実施	42	61.9	47.6	28.6	33.3	85.7	76.2	42.9	38.1	31.0	4.8

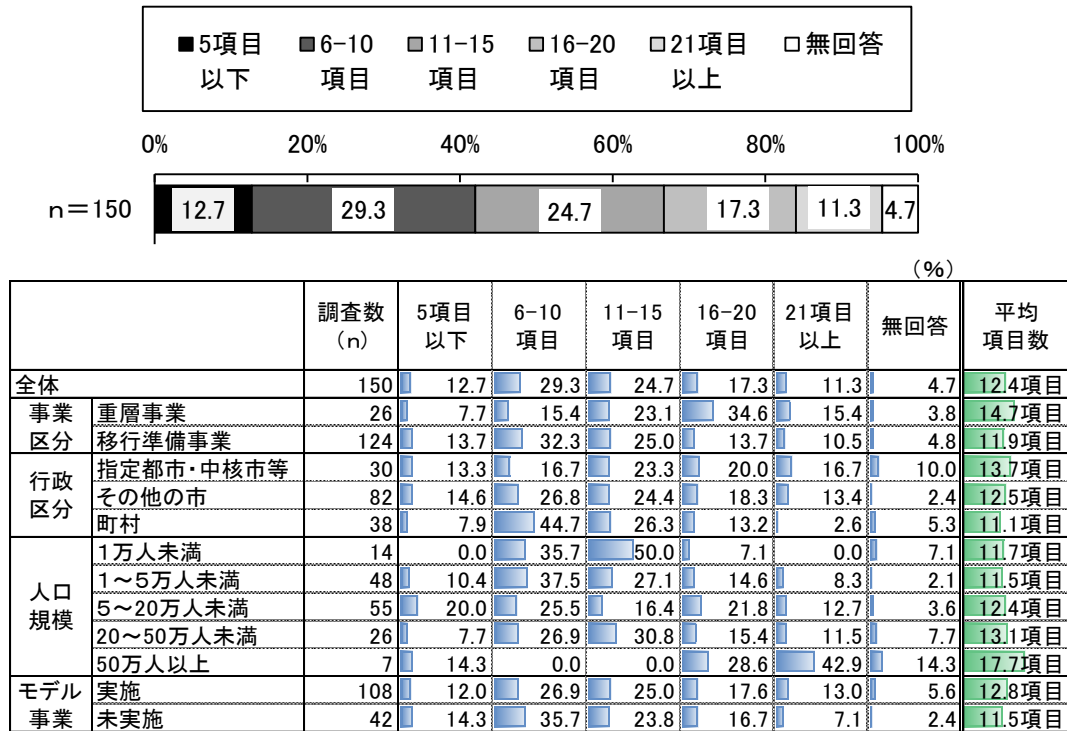
		調査数 (n)	中卒・高 校中退	ひとり親	DV・虐待	外国籍	刑余者	コミュニ ケーションが苦 手	本人の 能力の 課題(識 字・言 語・理解 等)	被災	その他	無回答
全体		150	10.7	34.7	44.0	15.3	10.7	46.7	42.7	2.7	14.7	4.7
事業 区分	重層事業	26	15.4	38.5	57.7	11.5	11.5	69.2	50.0	3.8	15.4	3.8
	移行準備事業	124	9.7	33.9	41.1	16.1	10.5	41.9	41.1	2.4	14.5	4.8
行政 区分	指定都市・中核市等	30	16.7	40.0	40.0	16.7	13.3	50.0	36.7	6.7	30.0	10.0
	その他の市	82	11.0	36.6	47.6	20.7	12.2	48.8	46.3	1.2	15.9	2.4
	町村	38	5.3	26.3	39.5	2.6	5.3	39.5	39.5	2.6	0.0	5.3
人口 規模	1万人未満	14	7.1	35.7	35.7	0.0	14.3	57.1	28.6	0.0	0.0	7.1
	1～5万人未満	48	6.3	27.1	45.8	8.3	4.2	37.5	45.8	4.2	4.2	2.1
	5～20万人未満	55	12.7	34.5	47.3	21.8	14.5	49.1	47.3	0.0	20.0	3.6
	20～50万人未満	26	15.4	42.3	34.6	19.2	3.8	50.0	30.8	0.0	15.4	7.7
	50万人以上	7	14.3	57.1	57.1	28.6	42.9	57.1	57.1	28.6	71.4	14.3
モデル 事業	実施	108	11.1	35.2	44.4	14.8	11.1	48.1	43.5	2.8	13.0	5.6
	未実施	42	9.5	33.3	42.9	16.7	9.5	42.9	40.5	2.4	19.0	2.4

2) 困難ケースに含まれる課題項目数

選択肢として設定した29項目から回答自治体が課題として選択した項目数は「6～10項目」が3割を占めて最も多く、次いで「11～15項目」が2割強で続いており、平均12.4項目であった。

人口規模が大きいほど困難ケースに含まれる課題項目数は増加している。

図表－２２ 包括的相談支援事業で対応した困難ケースに含まれる課題項目数（複数回答）



(6) 包括的相談支援事業の課題と成果について

① 包括的相談支援事業を行う上での課題

包括的相談支援事業を行う上での課題は「多機関協働事業等へつないだ後の出口となる支援策が少ない（就労、住まい、居場所づくり 等）」が6割を超えて最も多く、これに「相談支援機関間で『包括的な相談の受け止め』に対する取り組みに差がある」「多機関協働事業等へつなぐ際の本人同意が得にくい／時間を要する」がそれぞれ5割で続いている。課題のうち上位1～3位を順に付けて選んでもらった結果における第1位の傾向も上記と同様である。

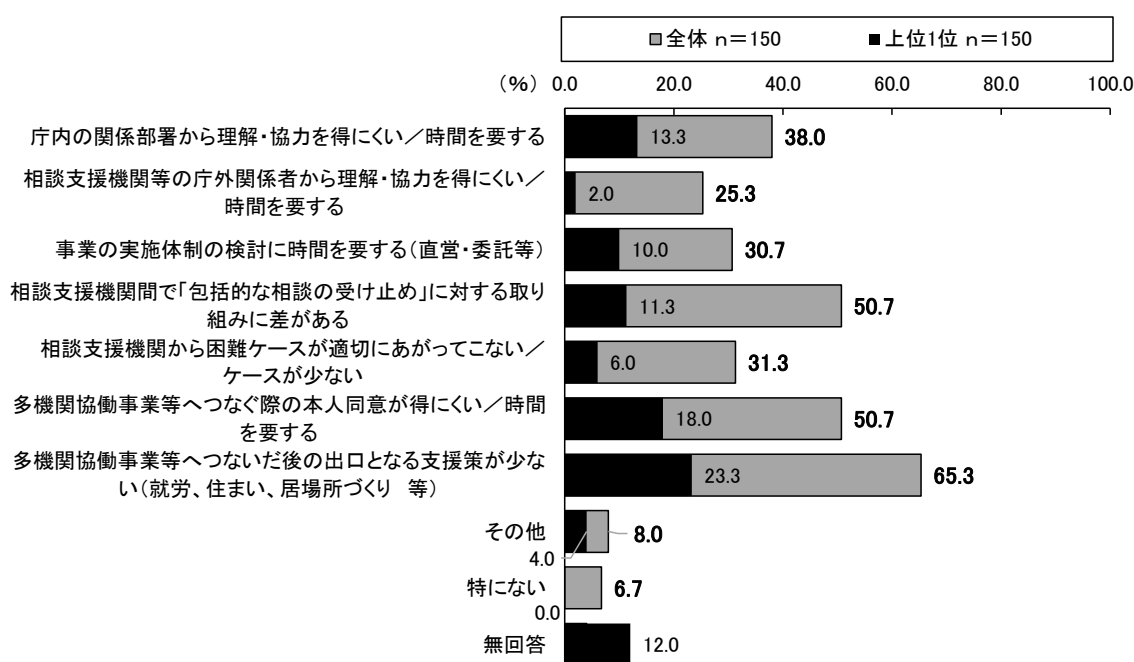
事業区分別にみると、移行準備事業実施自治体は重層事業実施自治体に比べて事業実施に係る体制整備・調整に関する課題の割合が高く、「庁内の関係部署から理解・協力を得にくい」や「相談支援機関等の庁外関係者から理解・協力を得にくい」、「事業実施体制の検討に時間を要する」がそれぞれ2～4割前後となっている。これに対して重層事業実施自治体では「多機関協働事業等へつなぐ際の本人同意が得にくい」や「相談支援機関から困難ケースが適切にあがってこない」といった相談ケースの把握・対応に関する課題の割合が高い。

人口規模別にみると、「相談支援機関間で『包括的な相談の受け止め』に対する取り組みに差がある」や「庁内の関係部署から理解・協力を得にくい」、「相談支援機関等の庁外関係者から理解・協力を得にくい」、「事業実施体制の検討に時間を要する」といった事業実施に係る体制整備・調整に関する課題は概ね人口規模が大きいほど割合が高くなっている。

モデル事業実施状況別にみると、モデル事業未実施自治体は実施自治体に比べて「多機関協働事業等へつないだ後の出口となる支援策が少ない」のほか、相談支援機関との関係に関する項目（「相談支援機関等の庁外関係者から理解・協力を得にくい」「相談支援機関間で『包括的な相談の受け止め』に対する取り組みに差がある」）の割合が高い。

相談支援機関の設置形態別にみると、統合型を含む設置形態（基本型＋統合型、統合型）は基本型のみ比べて「庁内の関係部署から理解・協力を得にくい」の割合が高く、それぞれ5割を超えている。一方、基本型を含む設置形態（基本型、基本型＋統合型）は統合型のみ比べて「相談支援機関等の庁外関係者から理解・協力を得にくい」の割合が高く、それぞれ3割弱となっている。

図表－２３ 包括的相談支援事業を行う上での課題（複数回答）



													(%)
		調査数 (n)	庁内の 関係部 署から理 解・協力 を得にく い／時 間を要す る	相談支 援機関 等の庁 外関係 者から理 解・協力 を得にく い／時 間を要す る	事業の 実施体 制の検 討に時 間を要す る(直 営・委託 等)	相談支 援機関 間で「包 括的な 相談の 受け止 め」に 対する 取り 組みに 差がある	相談支 援機関 から困難 ケースが 適切に あがって こない／ ケースが 少ない	多機関 協働事 業等へ つなぐ際 の本人 同意が 得にくい ／時間を 要する	多機関 協働事 業等へ つないだ 後の出 口となる 支援策 が少ない (就 労、住ま い、居場 所づくり 等)	その他	特にな い	無回答	
全体		150	38.0	25.3	30.7	50.7	31.3	50.7	65.3	8.0	6.7	4.0	
事業 区分	重層事業	26	19.2	19.2	7.7	50.0	42.3	73.1	61.5	0.0	11.5	0.0	
	移行準備事業	124	41.9	26.6	35.5	50.8	29.0	46.0	66.1	9.7	5.6	4.8	
行政 区分	指定都市・中核市等	30	50.0	30.0	43.3	73.3	20.0	50.0	66.7	6.7	6.7	3.3	
	その他の市	82	40.2	28.0	28.0	56.1	41.5	58.5	67.1	9.8	0.0	2.4	
	町村	38	23.7	15.8	26.3	21.1	18.4	34.2	60.5	5.3	21.1	7.9	
人口 規模	1万人未満	14	21.4	21.4	28.6	7.1	14.3	42.9	57.1	0.0	21.4	0.0	
	1～5万人未満	48	33.3	20.8	22.9	35.4	35.4	45.8	72.9	10.4	10.4	6.3	
	5～20万人未満	55	36.4	25.5	32.7	60.0	38.2	56.4	61.8	9.1	0.0	3.6	
	20～50万人未満	26	50.0	26.9	34.6	76.9	15.4	53.8	65.4	3.8	3.8	3.8	
	50万人以上	7	71.4	57.1	57.1	71.4	42.9	42.9	57.1	14.3	14.3	0.0	
モデル 事業	モデル事業 実施	108	39.8	23.1	32.4	48.1	31.5	49.1	62.0	6.5	8.3	2.8	
	モデル事業 未実施	42	33.3	31.0	26.2	57.1	31.0	54.8	73.8	11.9	2.4	7.1	
相談支 援機関 設置 形態	基本型	80	32.5	26.3	25.0	53.8	31.3	53.8	68.8	5.0	7.5	5.0	
	基本型＋統合型	25	52.0	28.0	44.0	56.0	24.0	64.0	64.0	16.0	0.0	0.0	
	統合型	14	57.1	14.3	35.7	50.0	50.0	57.1	78.6	7.1	0.0	0.0	
	その他・未定	27	37.0	29.6	37.0	40.7	33.3	33.3	55.6	7.4	11.1	0.0	

※相談支援機関の設置形態の「基本型」「基本型＋統合型」「統合型」にはそれぞれ地域型を合わせた形態も含む（以降のクロス集計結果も同様）。

⑭ 包括的相談支援事業の現時点での成果

包括的相談支援事業の現時点の成果（開始前に比べて改善されたことやできるようになったこと）は「相談支援機関間での分野を超えた連携が強まった」「『包括的な相談の受け止め』に対する関係者の理解が深まった」がそれぞれ5割を超えて多く、これに「支援が必要なケースを早期に把握し、複雑化する前から関与できるようになった」が2割で続いている。また、現時点では「まだ特にない」も2割強を占めている。

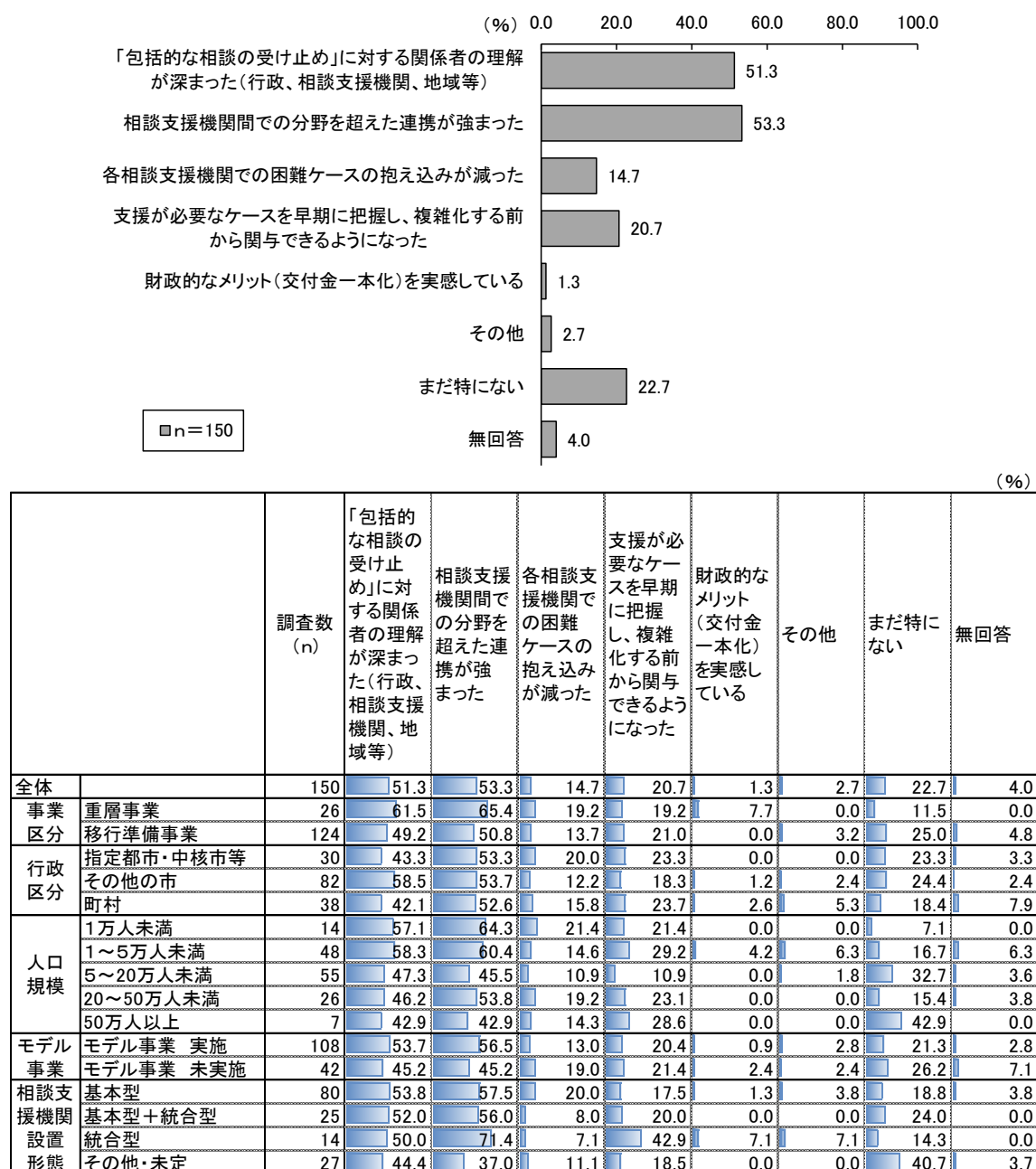
人口規模別にみると、人口5万人未満の自治体は「『包括的な相談の受け止め』に対する関係者の理解が深まった」や「相談支援機関間での分野を超えた連携が強まった」が6割前後と他に比べて高くなっている。

モデル事業実施状況別にみると、モデル事業実施自治体は未実施自治体に比べて「『包括的な相談の受け止め』に対する関係者の理解が深まった」「相談支援機関間での分野を超えた連携が強まった」の割合が10ポイント前後高いが、その他の項目では大きな違いは見られない。

相談支援機関の設置形態別にみると、統合型では他に比べて「相談支援機関間での分野を超えた連携が強まった」や「支援が必要なケースを早期に把握し、複雑化する前から関与できるようになった」の割合が高くなっている。

Ⅱ. 自治体アンケート調査

図表－２４ 包括的相談支援事業の現時点での成果（複数回答）



(7) 相談へつなが地域主体のボランティア等の現状について

自治体アンケート調査では、「相談へつなが地域主体のボランティア等」を以下のように定義し、調査を行った。

《調査における「相談へつなが地域主体のボランティア等」の定義》

- 自主的な活動を行う中で、生活課題を抱える住民に気づき、行政や相談支援機関等へつなが活動
- 「相談へのつながり」については、ボランティア等が直接、行政や相談支援機関等につながだけでなく、地域の関係者等を介してつないだものも含む。
- ボランティア等による「相談へのつながり」の内容は、困難ケース（複雑化・複合化した課題等）だけでなく、各福祉分野（高齢者、障害者、子ども・子育て、生活困窮）等で対応可能なケースも多い。

① 相談へのつながりが期待される活動の有無と相談へのつながりの度合い

民生委員以外の相談へつながボランティア等の活動状況を把握するため、相談へのつながりが期待される活動の有無と、当該活動からの相談へのつながりの度合いに関する設問を設定した。

該当する活動が有り、かつその活動からの相談へのつながりの度合いが3段階以上（民生委員の個別訪問と同等以上）と回答があった活動は、「高齢者の交流の場」（35.3%）が最も多く、次いで「高齢者に対する生活支援ボランティア」（25.3%）、「子ども食堂や学習支援、子どもの居場所」（24.0%）、「子どもや子育て家庭の交流の場」（23.3%）となっており、高齢者と子どもに係る交流の場や生活支援に係る活動が上位にあがっている。

活動有無に差はあるものの、各活動からの相談へのつながりの度合い（3段階以上）は概ね2～4割前後となっている。

また、人口規模別にみると、「高齢者の交流の場」は小規模自治体ほど割合が高く、人口5万人未満の自治体では4割を超えている。

図表－25 相談へのつながりが期待される活動（民生委員以外）の有無と相談へのつながりの度合い

		調査数 (n)	活動有	調査数 (n)	相談への つながりの 度合いが 3以上	相談へのつながり の度合いが3 段階以上の活動 [全体(n=150) に占める割合]
個別訪問 活動	自治組織(自治会・町内会等)での個別訪問、見守りネットワーク活動	150	72.0	108	23.1	16.7
	福祉委員等(市区町村独自の地域単位のボランティア)による個別訪問	150	45.3	68	27.9	12.7
	高齢者分野のボランティアによる個別訪問	150	41.3	62	32.3	13.3
	障害者分野のボランティアによる個別訪問	150	19.3	29	20.7	4.0
	子ども・子育て家庭分野のボランティアによる個別訪問	150	21.3	32	31.2	6.7
	生活困窮分野のボランティアによる個別訪問	150	12.7	19	26.3	3.3
	その他の個別訪問	150	2.7	4	75.0	2.0
交流の場 づくり	世代や属性を問わない交流の場	150	66.7	100	26.0	17.3
	高齢者の交流の場(通いの場、地域介護予防活動等)	150	91.3	137	38.7	35.3
	障害者の交流の場	150	65.3	98	28.6	18.7
	子どもや子育て家庭の交流の場(子育てサークル等)	150	84.0	126	27.7	23.3
	子ども食堂や学習支援、子どもの居場所	150	78.7	118	30.5	24.0
	その他の交流の場	150	6.0	9	55.6	3.3
生活支援 ボランティ ア	高齢者に対する生活支援ボランティア	150	63.3	95	40.0	25.3
	障害者に対する生活支援ボランティア	150	41.3	62	37.1	15.3
	子どもや子育て家庭に対する生活支援ボランティア	150	42.7	64	32.8	14.0
	生活困窮への生活支援ボランティア	150	31.3	47	42.5	13.3
	その他の生活支援ボランティア	150	4.7	7	28.6	1.3
その他	その他のボランティア等	150	8.0	12	50.0	4.0

※相談へのつながりの度合い

各活動からの現時点での相談へのつながりの度合い（持ち込んだ相談件数の多寡）を0～5の6段階で回答。

基準：民生委員の個別訪問を「3」とする。

Ⅱ. 自治体アンケート調査

【当該活動があり、かつ相談へのつなぎの割合が3以上の割合】

■個別訪問活動

(%)

	調査数 (n)	自治組織(自治会・町内会等)での個別訪問、見守りネットワーク活動	福祉委員等(市区町村独自の地域単位のボランティア)による個別訪問	高齢者分野のボランティアによる個別訪問	障害者分野のボランティアによる個別訪問	子ども・子育て家庭分野のボランティアによる個別訪問	生活困窮分野のボランティアによる個別訪問	その他の個別訪問
全体	150	16.7	12.7	13.3	4.0	6.7	3.3	2.0
行政区分								
指定都市・中核市等	30	13.3	3.3	16.7	6.7	10.0	0.0	0.0
その他の市	82	15.9	13.4	15.9	4.9	7.3	3.7	2.4
町村	38	21.1	18.4	5.3	0.0	2.6	5.3	2.6
人口規模								
1万人未満	14	21.4	21.4	0.0	0.0	0.0	7.1	0.0
1～5万人未満	48	14.6	14.6	16.7	4.2	4.2	2.1	4.2
5～20万人未満	55	20.0	14.5	12.7	3.6	9.1	5.5	1.8
20～50万人未満	26	11.5	3.8	19.2	7.7	11.5	0.0	0.0
50万人以上	7	14.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

■交流の場づくり

(%)

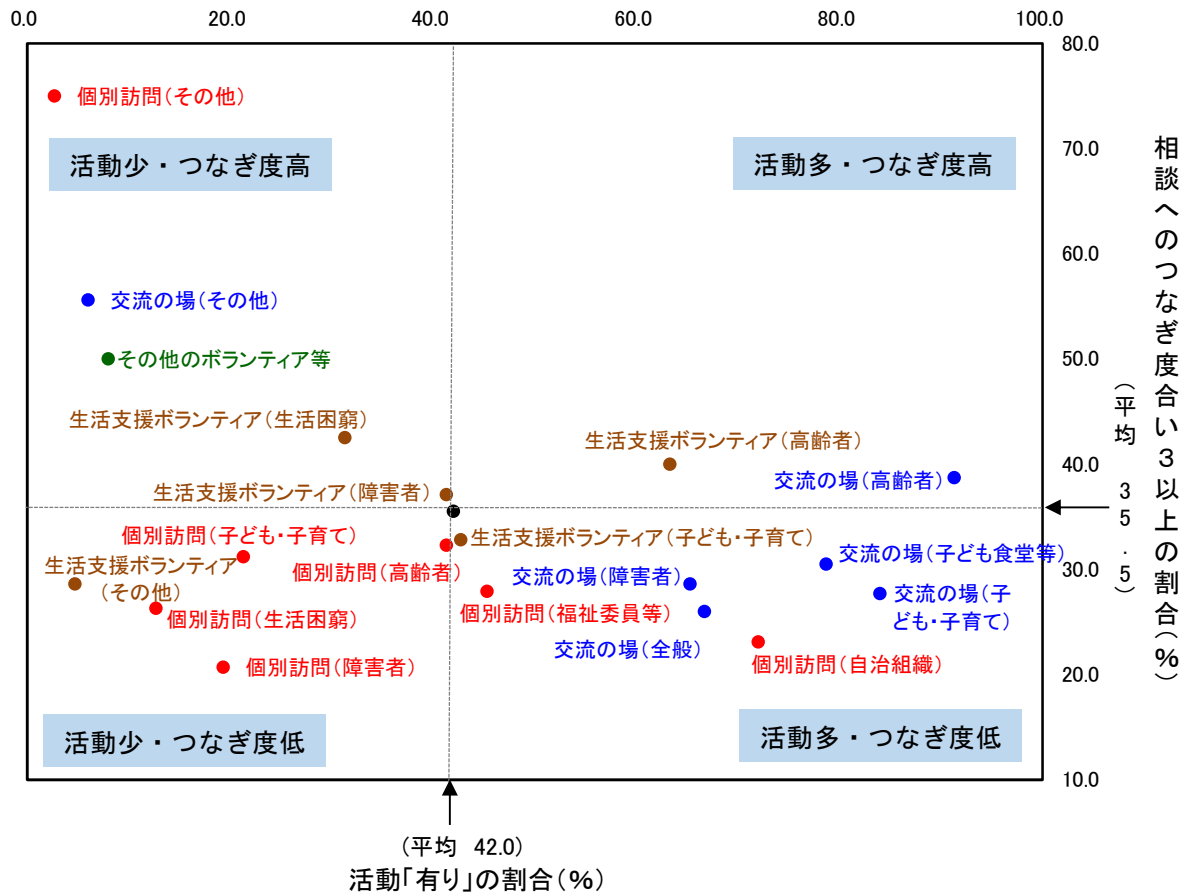
	調査数 (n)	世代や属性を問わない交流の場	高齢者の交流の場(通いの場、地域介護予防活動等)	障害者の交流の場	子どもや子育て家庭の交流の場(子育てサークル等)	子ども食堂や学習支援、子どもの居場所	その他の交流の場
全体	150	17.3	35.3	18.7	23.3	24.0	3.3
行政区分							
指定都市・中核市等	30	10.0	20.0	16.7	16.7	20.0	0.0
その他の市	82	19.5	34.1	19.5	26.8	30.5	4.9
町村	38	18.4	50.0	18.4	21.1	13.2	2.6
人口規模							
1万人未満	14	14.3	42.9	21.4	14.3	0.0	0.0
1～5万人未満	48	16.7	43.8	12.5	22.9	22.9	2.1
5～20万人未満	55	23.6	34.5	25.5	29.1	32.7	7.3
20～50万人未満	26	11.5	26.9	19.2	23.1	26.9	0.0
50万人以上	7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

■生活支援ボランティア、その他

(%)

	調査数 (n)	高齢者に対する生活支援ボランティア	障害者に対する生活支援ボランティア	子どもや子育て家庭に対する生活支援ボランティア	生活困窮への生活支援ボランティア	その他の生活支援ボランティア	その他のボランティア等
全体	150	25.3	15.3	14.0	13.3	1.3	4.0
行政区分							
指定都市・中核市等	30	20.0	16.7	20.0	16.7	0.0	0.0
その他の市	82	25.6	13.4	11.0	11.0	1.2	4.9
町村	38	28.9	18.4	15.8	15.8	2.6	5.3
人口規模							
1万人未満	14	28.6	21.4	7.1	14.3	0.0	0.0
1～5万人未満	48	20.8	12.5	12.5	8.3	0.0	6.3
5～20万人未満	55	30.9	18.2	16.4	18.2	3.6	5.5
20～50万人未満	26	23.1	11.5	15.4	11.5	0.0	0.0
50万人以上	7	14.3	14.3	14.3	14.3	0.0	0.0

図表－２６ 相談へのつながり期待される活動（民生委員以外）の有無と相談へのつながり度合いの関係



Ⅱ. 自治体アンケート調査

⑮ 相談へのつながりの好事例

地域主体のボランティア等が起点となって相談につながった好事例（自由記述形式）として回答があった事例の概要は下表のとおりであり、前述の調査結果の傾向と同様に、高齢者関連の活動（高齢者個別訪問・見守り、生活支援ボランティア）や子ども食堂が起点となった事例が報告された。

図表－２７ 相談へのつながりの好事例

相談へのつながりの起点となった活動の区分	概要
個別訪問・見守り	高齢者への個別訪問、生活支援ボランティア→行政担当部署・地域包括・社会福祉協議会へのつながりにより、地域ケア会議で支援を検討し、認知症高齢者への介護サービス利用や地域の見守りを実施。【その他の市／5～20万人未満】
	独居高齢者への訪問ボランティア→行政担当部署へのつながりにより、介護サービス利用開始。【その他の市／1～5万人未満】
	地域の見守りボランティア→地域包括支援センターへのつながりにより介護サービス利用開始。その後も見守り活動を継続中。【その他の市／5～20万人未満】
	地域見守りボランティア→地域包括支援センターへつながり、老々介護世帯が介護サービス等の利用を開始。【その他の市／1～5万人未満】
	町内会関係者→複数の相談支援機関へのつながりにより、複合化した課題を抱えた人（生活困窮・体調不良・無職）への支援を開始。町内会関係者・民生委員がつながり後も見守り・声掛けを継続。【その他の市／1～5万人未満】
	民生委員→行政総合相談窓口→社会福祉協議会（成年後見制度担当）へのつながりにより、認知症高齢者の成年後見制度利用の検討を開始。【その他の市／5～20万人未満】
	民生委員→重層事業担当窓口へのつながりにより、ひきこもりに対して重層事業の参加支援・アウトリーチ等を開始。【その他の市／1～5万人未満】
交流の場	手話サークルボランティア→行政担当部署へのつながりによりケース会議にて支援検討中（独居の聴覚障害者の生活支援）【その他の市／5～20万人未満】
	多世代型交流ボランティア→地域の困りごと相談会（住民主体）から高齢者の退院時帰宅支援実施（住民主体）。【その他の市／1～5万人未満】
	地域サロンボランティア→地域包括支援センター（機能強化型）によりサロン利用者本人は介護サービス利用開始。介護のため退職・孤立していた息子は地域活動へ参加。その後も地域包括で状況把握を継続。【指定都市・中核市等／人口20～50万人未満】
生活支援ボランティア	高齢者生活支援ボランティア→行政担当窓口（障害、年金、医療等）により、8050世帯の子どもに対する支援を開始。【その他の市／1～5万人未満】
	高齢者生活支援ボランティア→地域包括支援センターへのつながりにより介護サービス利用開始。【指定都市・中核市等／人口20～50万人未満】
	子ども食堂運営者→CSWへのつながりにより支援チームを組織。【指定都市・中核市等／人口50万人以上】
	子ども食堂関係者→CSW→生活困窮者自立支援相談へのつながりにより困窮支援開始。DV 避難世帯と判明したため、その後、DV 担当相談員へつながり。【指定都市・中核市等／人口20～50万人】
	子ども食堂関係者→重層事業窓口へのつながりにより中学校及び子育て支援担当部署で支援開始。【その他の市／5～20万人未満】
その他	NPO（活動分野不明）→行政担当部署（生活保護、障害福祉）へのつながり、ひきこもりに対する支援開始。【その他の市／1～5万人未満】

(8) 相談へつなぐ地域主体のボランティア等との連携について

① 相談へつなぐボランティア等との連携のための取組

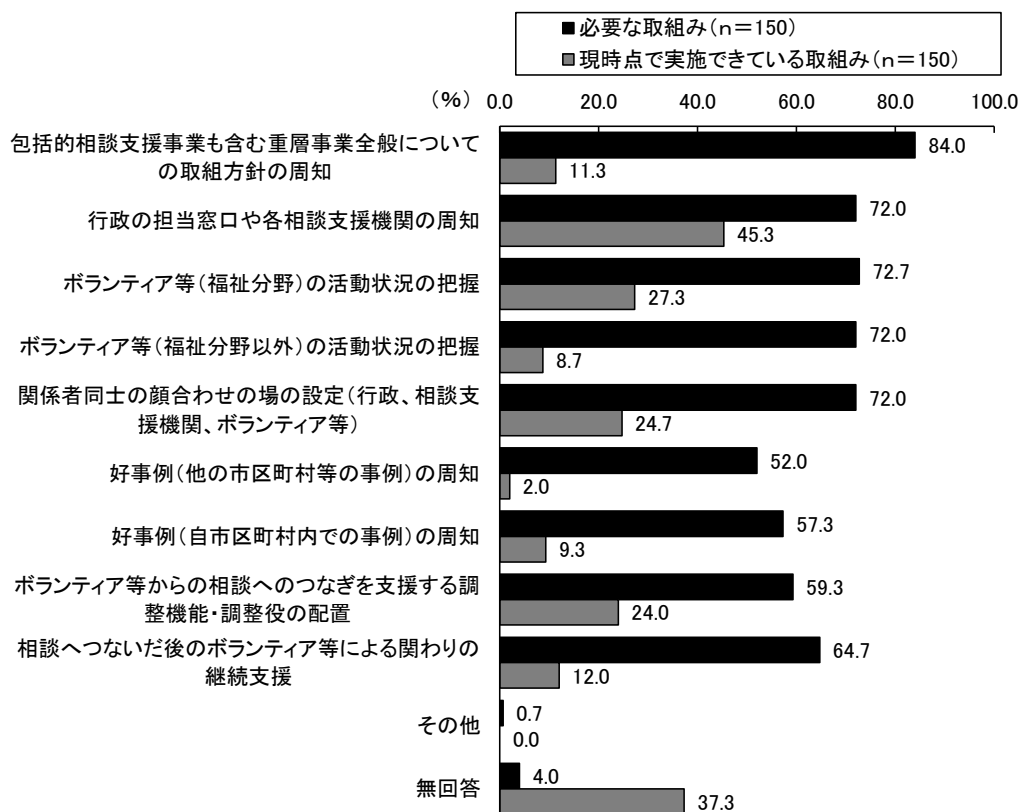
相談へつなぐボランティア等との連携のために必要な取組は「包括的相談支援事業も含む重層事業全般についての取組方針の周知」が8割を超えて最も多く、以下、「ボランティア等（福祉分野）の活動状況の把握」、「ボランティア等（福祉分野以外）の活動状況の把握」、「行政の担当窓口や各相談支援機関の周知」、「関係者同士の顔合わせの場の設定」が7割台で続いている。その他の項目も含め、9項目全てがそれぞれ5割を超えている。

これに対して、現時点で実施できている取組では「行政の担当窓口や各相談支援機関の周知」が最も多いものの4割台であり、続く「ボランティア等（福祉分野）の活動状況の把握」、「関係者同士の顔合わせの場の設定」、「ボランティア等からの相談へのつなぎを支援する調整機能・調整役の配置」も2割台にとどまっている。

事業区分別にみると、重層事業実施自治体は移行準備事業実施自治体に比べて全般的に実施できている割合が高く、特に「関係者同士の顔合わせの場の設定」や「事業全般の周知」で顕著に割合が高い。

モデル事業の実施有無別では、モデル事業実施自治体は未実施自治体に比べて「ボランティア等（福祉分野）の活動状況の把握」や「ボランティア等からの相談へのつなぎを支援する調整機能・調整役の配置」等の実施割合が高い。

図表－２８ 相談へつなぐボランティア等との連携のための取組（複数回答）



Ⅱ. 自治体アンケート調査

(%)

必要な取組		調査数 (n)	包括的 相談支 援事業も 含む重 層事業 全般に ついての 取組方 針の周 知	行政の 担当窓 口や各 相談支 援機関 の周知	ボラン ティア等 (福祉分 野)の活 動状況 の把握	ボラン ティア等 (福祉分 野以外) の活動 状況の 把握	関係者 同士の 顔合わ せの場 の設定 (行政、 相談支 援機関、 ボラン ティア 等)	好事例 (他の市 区町村 等の事 例)の周 知	好事例 (自市区 町村内 での事 例)の周 知	ボラン ティア等 からの相 談への つなぎを 支援する 調整機 能・調整 役の配 置	相談へ つないだ 後のボラ ンティア 等による 関わりの 継続支 援	その他	無回答
全体		150	84.0	72.0	72.7	72.0	72.0	52.0	57.3	59.3	64.7	0.7	4.0
事業 区分	重層事業	26	80.8	80.8	80.8	80.8	76.9	53.8	73.1	69.2	61.5	0.0	0.0
	移行準備事業	124	84.7	70.2	71.0	70.2	71.0	51.6	54.0	57.3	65.3	0.8	4.8
行政 区分	指定都市・中核市等	30	83.3	83.3	80.0	70.0	80.0	50.0	63.3	46.7	66.7	0.0	3.3
	その他の市 町村	82	85.4	74.4	74.4	75.6	68.3	53.7	56.1	62.2	65.9	1.2	3.7
人口 規模		38	81.6	57.9	63.2	65.8	73.7	50.0	55.3	63.2	60.5	0.0	5.3
人口 規模	1万人未満	14	78.6	57.1	64.3	57.1	78.6	35.7	28.6	71.4	57.1	0.0	7.1
	1～5万人未満	48	83.3	68.8	72.9	75.0	66.7	58.3	62.5	58.3	66.7	2.1	4.2
	5～20万人未満	55	85.5	74.5	70.9	76.4	70.9	50.9	54.5	63.6	61.8	0.0	3.6
	20～50万人未満	26	84.6	76.9	73.1	61.5	80.8	57.7	69.2	46.2	65.4	0.0	3.8
	50万人以上	7	85.7	85.7	100.0	85.7	71.4	28.6	57.1	57.1	85.7	0.0	0.0
モデル 事業	モデル事業 実施	108	84.3	71.3	71.3	71.3	72.2	50.0	52.8	57.4	63.9	0.9	2.8
	モデル事業 未実施	42	83.3	73.8	76.2	73.8	71.4	57.1	69.0	64.3	66.7	0.0	7.1

(%)

現時点で 実施できている取組		調査数 (n)	包括的 相談支 援事業も 含む重 層事業 全般に ついての 取組方 針の周 知	行政の 担当窓 口や各 相談支 援機関 の周知	ボラン ティア等 (福祉分 野)の活 動状況 の把握	ボラン ティア等 (福祉分 野以外) の活動 状況の 把握	関係者 同士の 顔合わ せの場 の設定 (行政、 相談支 援機関、 ボラン ティア 等)	好事例 (他の市 区町村 等の事 例)の周 知	好事例 (自市区 町村内 での事 例)の周 知	ボラン ティア等 からの相 談への つなぎを 支援する 調整機 能・調整 役の配 置	相談へ つないだ 後のボラ ンティア 等による 関わりの 継続支 援	その他	無回答
全体		150	11.3	45.3	27.3	8.7	24.7	2.0	9.3	24.0	12.0	0.0	37.3
事業 区分	重層事業	26	26.9	53.8	38.5	15.4	50.0	0.0	7.7	38.5	15.4	0.0	26.9
	移行準備事業	124	8.1	43.5	25.0	7.3	19.4	2.4	9.7	21.0	11.3	0.0	39.5
行政 区分	指定都市・中核市等	30	10.0	33.3	26.7	10.0	23.3	0.0	6.7	23.3	6.7	0.0	53.3
	その他の市 町村	82	11.0	48.8	24.4	6.1	25.6	0.0	9.8	22.0	11.0	0.0	34.1
人口 規模		38	13.2	47.4	34.2	13.2	23.7	7.9	10.5	28.9	18.4	0.0	31.6
人口 規模	1万人未満	14	14.3	50.0	35.7	7.1	21.4	7.1	7.1	35.7	21.4	0.0	28.6
	1～5万人未満	48	10.4	45.8	22.9	6.3	25.0	2.1	10.4	20.8	10.4	0.0	29.2
	5～20万人未満	55	12.7	45.5	27.3	9.1	23.6	1.8	9.1	20.0	10.9	0.0	41.8
	20～50万人未満	26	11.5	50.0	34.6	15.4	30.8	0.0	11.5	30.8	11.5	0.0	38.5
	50万人以上	7	0.0	14.3	14.3	0.0	14.3	0.0	0.0	28.6	14.3	0.0	71.4
モデル 事業	モデル事業 実施	108	10.2	46.3	30.6	9.3	24.1	2.8	13.0	27.8	13.9	0.0	34.3
	モデル事業 未実施	42	14.3	42.9	19.0	7.1	26.2	0.0	0.0	14.3	7.1	0.0	45.2

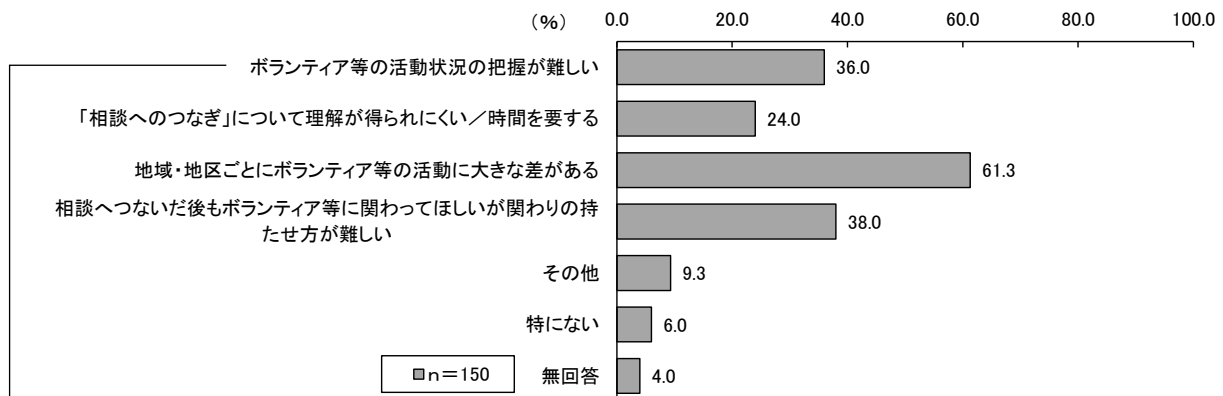
⑩ 相談へつなぐボランティア等との連携上の課題

相談へつなぐボランティア等との連携上の課題は「地域・地区ごとにボランティア等の活動に大きな差がある」が6割を超えて最も多く、これに「相談へつないだ後もボランティア等に関わってほしいが関わりの持たせ方が難しい」「ボランティア等の活動状況の把握が難しい」が3割台で続いている。

事業区分別にみると、重層事業実施自治体は移行準備事業実施自治体に比べて「地域・地区ごとにボランティア等の活動に大きな差がある」や「相談へつないだ後もボランティア等に関わってほしいが関わりの持たせ方が難しい」の割合が15ポイント程度高い。反対に移行準備事業実施自治体は重層事業実施自治体に比べて「ボランティア等の活動状況の把握が難しい」や「相談へのつなぎについて理解が得られにくい／時間を要する」に割合が高い。

人口規模別にみると、人口規模が大きいほど「ボランティア等の活動状況の把握が難しい」「相談へのつなぎについて理解が得られにくい／時間を要する」の割合は高まる。

図表－２９ 相談へのつなぐボランティア等との連携上の課題（複数回答）



▶ 《活動状況の把握が難しいボランティア等の分野（自由記述）》

自由記述回答自治体数	34自治体
ボランティア等全般	13件
福祉分野以外	11件
生活困窮	6件
子ども・教育	4件
障害者	4件

※3自治体以上から回答があった分野のみ掲載

		調査数(n)	ボランティア等の活動状況の把握が難しい	「相談へのつなぎ」について理解が得られにくい／時間を要する	地域・地区ごとにボランティア等の活動に大きな差がある	相談へつないだ後もボランティア等に関わってほしいが関わりの持たせ方が難しい	その他	特にない	無回答
全体		150	36.0	24.0	61.3	38.0	9.3	6.0	4.0
事業区分	重層事業	26	26.9	19.2	73.1	50.0	7.7	7.7	0.0
	移行準備事業	124	37.9	25.0	58.9	35.5	9.7	5.6	4.8
行政区分	指定都市・中核市等	30	60.0	33.3	56.7	36.7	13.3	3.3	3.3
	その他の市	82	31.7	22.0	68.3	41.5	7.3	4.9	3.7
	町村	38	26.3	21.1	50.0	31.6	10.5	10.5	5.3
人口規模	1万人未満	14	28.6	28.6	35.7	35.7	7.1	7.1	7.1
	1～5万人未満	48	33.3	20.8	66.7	35.4	12.5	4.2	2.1
	5～20万人未満	55	30.9	20.0	63.6	41.8	5.5	9.1	5.5
	20～50万人未満	26	46.2	30.8	57.7	38.5	11.5	3.8	3.8
	50万人以上	7	71.4	42.9	71.4	28.6	14.3	0.0	0.0
モデル事業	モデル事業 実施	108	39.8	21.3	63.0	38.0	11.1	4.6	2.8
	モデル事業 未実施	42	26.2	31.0	57.1	38.1	4.8	9.5	7.1

Ⅱ. 自治体アンケート調査

(9) 住民の理解促進・参画意識醸成について

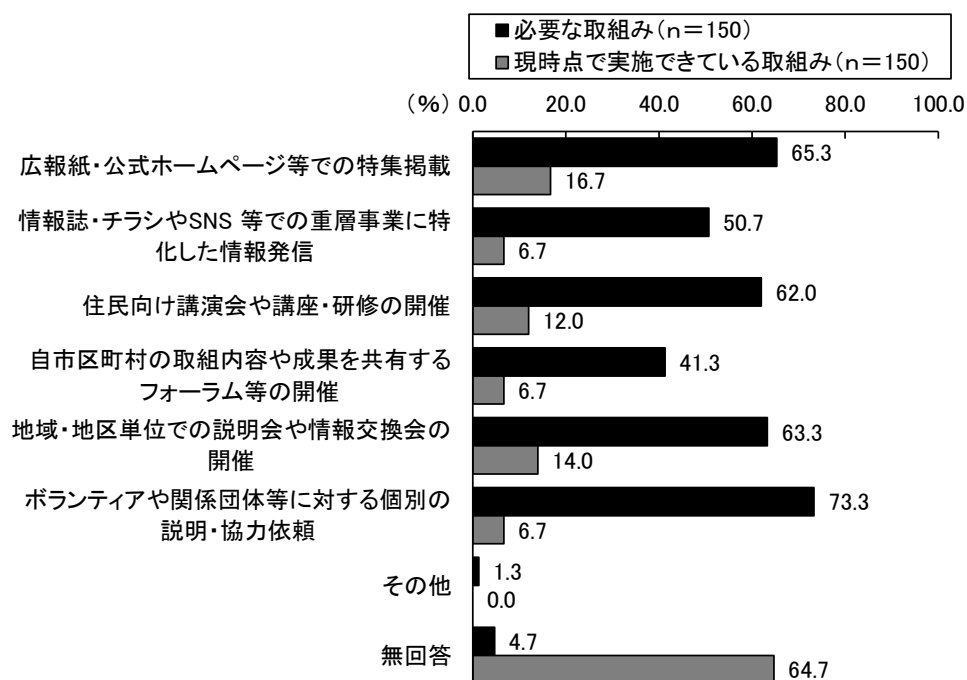
① 理解促進・参画意識醸成のための取組

地域における包括的な相談の受け止め・相談へのつながりや重層事業全般について、地域全体に対する理解促進や参画意識醸成のために必要な取組は「ボランティアや関係団体等に対する個別の説明・協力依頼」が7割を超えて最も多く、以下、「広報紙・公式ホームページ等での特集掲載」、「地域・地区単位での説明会や情報交換会の開催」、「住民向け講演会や講座・研修の開催」が6割台で続いている。その他の項目も含め、6項目全てがそれぞれ4割を超えている。

これに対して、現時点で実施できている取組では「広報紙・公式ホームページ等での特集掲載」をはじめ、いずれも1割台以下にとどまっている。

事業区分別にみると、重層事業実施自治体は移行準備事業実施自治体に比べて全般的に実施できている割合が高く、特に「住民向け講演会や講座・研修会」や「地域・地区単位での説明会や情報交換会」等で割合が高い。

図表－３０ 理解促進・参画意識醸成のための取組（複数回答）



必要な取組		調査数(n)	広報紙・公式ホームページ等での特集掲載	情報誌・チラシやSNS等での重層事業に特化した情報発信	住民向け講演会や講座・研修の開催	自市区町村の取組内容や成果を共有するフォーラム等の開催	地域・地区単位での説明会や情報交換会の開催	ボランティアや関係団体等に対する個別の説明・協力依頼	その他	無回答
全体		150	65.3	50.7	62.0	41.3	63.3	73.3	1.3	4.7
事業区分	重層事業	26	61.5	57.7	73.1	46.2	84.6	84.6	0.0	0.0
	移行準備事業	124	66.1	49.2	59.7	40.3	58.9	71.0	1.6	5.6
行政区分	指定都市・中核市等	30	56.7	40.0	50.0	46.7	70.0	63.3	3.3	10.0
	その他の市町村	82	65.9	56.1	68.3	42.7	62.2	79.3	1.2	2.4
	町村	38	71.1	47.4	57.9	34.2	60.5	68.4	0.0	5.3
人口規模	1万人未満	14	57.1	57.1	57.1	21.4	57.1	71.4	0.0	0.0
	1～5万人未満	48	75.0	56.3	70.8	45.8	62.5	81.3	0.0	2.1
	5～20万人未満	55	63.6	52.7	61.8	38.2	61.8	72.7	0.0	5.5
	20～50万人未満	26	69.2	42.3	53.8	53.8	73.1	69.2	3.8	7.7
	50万人以上	7	14.3	14.3	42.9	28.6	57.1	42.9	14.3	14.3
モデル事業	モデル事業 実施	108	66.7	52.8	60.2	40.7	59.3	71.3	1.9	3.7
	モデル事業 未実施	42	61.9	45.2	66.7	42.9	73.8	78.6	0.0	7.1

現時点で実施できている取組		調査数(n)	広報紙・公式ホームページ等の特集掲載	情報誌・チラシやSNS等での重層事業に特化した情報発信	住民向け講演会や講座・研修の開催	自市区町村の取組内容や成果を共有するフォーラム等の開催	地域・地区単位での説明会や情報交換会の開催	ボランティアや関係団体等に対する個別の説明・協力依頼	その他	無回答
全体		150	16.7	6.7	12.0	6.7	14.0	6.7	0.0	64.7
事業区分	重層事業	26	34.6	11.5	23.1	7.7	26.9	15.4	0.0	38.5
	移行準備事業	124	12.9	5.6	9.7	6.5	11.3	4.8	0.0	70.2
行政区分	指定都市・中核市等	30	16.7	13.3	10.0	10.0	20.0	13.3	0.0	63.3
	その他の市	82	18.3	3.7	14.6	6.1	13.4	3.7	0.0	64.6
	町村	38	13.2	7.9	7.9	5.3	10.5	7.9	0.0	65.8
人口規模	1万人未満	14	21.4	14.3	7.1	0.0	14.3	14.3	0.0	42.9
	1～5万人未満	48	10.4	2.1	6.3	2.1	10.4	2.1	0.0	70.8
	5～20万人未満	55	20.0	5.5	16.4	10.9	12.7	5.5	0.0	67.3
	20～50万人未満	26	23.1	11.5	15.4	11.5	23.1	11.5	0.0	53.8
	50万人以上	7	0.0	14.3	14.3	0.0	14.3	14.3	0.0	85.7
モデル事業	モデル事業 実施	108	17.6	6.5	13.9	6.5	14.8	6.5	0.0	63.9
	モデル事業 未実施	42	14.3	7.1	7.1	7.1	11.9	7.1	0.0	66.7

⑪ 理解促進・参画意識醸成の好事例

地域での理解促進や参画意識醸成の取組の好事例（自由記述形式）として回答があった事例の概要は下表のとおり。

図表－３１ 理解促進・参画意識醸成の好事例

区分	概要
研修会・講演会等	コミュニティソーシャルワーカー配置地区で住民主体の学習会が定期開催され、住民の身近な範囲での気づきや支え合いの大切さ等についての理解促進が図られている。【指定都市・中核市等／人口50万人以上】
	地域の住民活動拠点で研修会を開催し、身近な福祉課題への理解促進につながっている（高齢者虐待に関する研修会開催により、住民理解が深まり、相談・通報件数が増加）。【指定都市・中核市等／人口20～50万人未満】
	地域の各種会議で重層事業について研修会を実施（地域住民の役割の理解促進、相談窓口の周知）。【指定都市・中核市等／人口20～50万人未満】
	地域の各種会議や啓発イベント等で、地域の活動実践者（見守り、買い物支援等）から実践報告を行うことにより、他の地域の活動者の意欲向上等につながっている。【その他の市／人口5～20万人未満】
活動実践を通じた意識醸成	若年層が関心を持ちそうなテーマ（デジタル）でのボランティア養成を通じて地域活動への参加意識醸成や住民同士の交流活性化に取り組んでいる。【指定都市・中核市等／人口20～50万人未満】
	複雑化・複合化した課題を抱える人に対して生活支援ボランティアが支援に入ること、周辺住民の当該利用者に対する見守り意識が芽生えた。【町村／人口5～20万人未満】
	地域見守り体制の構築に向けて、「防災」を切り口とした見守り・支え合いへの参加意識向上のための取組を開始。【町村／人口1万人未満】

Ⅱ. 自治体アンケート調査

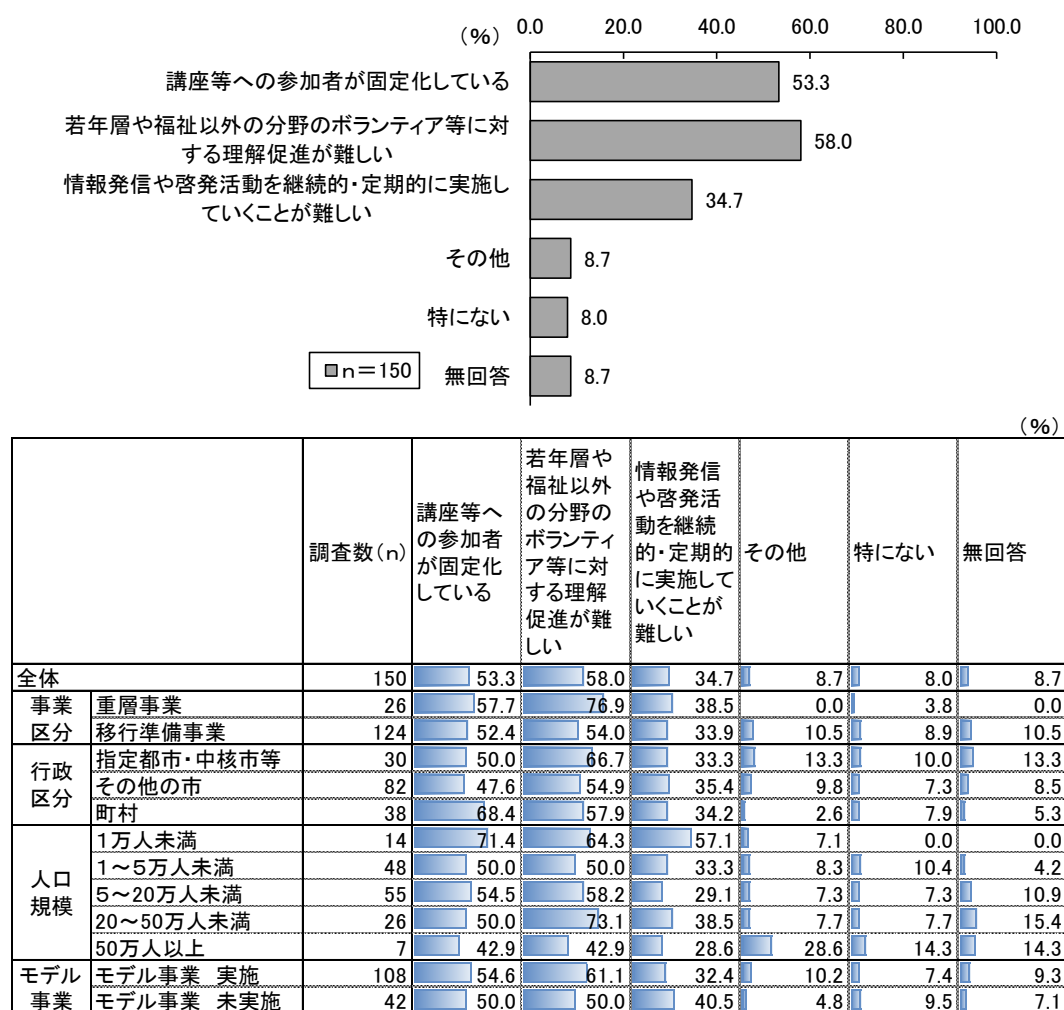
⑩ 地域の理解促進・参画意識醸成上の課題

地域の理解促進・参画意識醸成を進める上での課題は「若年層や福祉以外の分野のボランティア等に対する理解促進が難しい」、「講座等への参加者が固定化している」がそれぞれ5割を超えて多い。

事業区分別にみると、重層事業実施自治体は移行準備事業実施自治体に比べて「若年層や福祉以外のボランティア等に対する理解促進が難しい」の割合が高く、8割弱となっている。

人口規模別にみると、人口1万人未満の自治体では他に比べて「講座等への参加者が固定化している」や「情報発信や啓発活動を継続的・定期的実施していくことが難しい」の割合が高い。

図表－３２ 地域の理解促進・参画意識醸成上の課題（複数回答）



3. まとめ

(1) 回答自治体の特性

① 自治体の基本情報

- 自治体アンケート調査では、令和3年度に重層事業または移行準備事業を実施予定であった自治体（令和3年8月時点）276自治体を対象に悉皆調査を行い、150自治体から回答を得た（回収率54.3%）。回答自治体の事業区分（重層事業・移行準備事業）や地域、行政区分の構成比は母集団（実施予定自治体）と大きな相違は見られないことから、母集団を代表しているものとして結果の分析を行った。
- 後述の自治体ヒアリング調査結果にもみられるとおり、重層事業全般及び包括的相談支援事業の現状や課題は、相談支援機関の設置状況（直営・委託）やモデル事業の取組有無・内容により影響が見られる。アンケート調査結果によると、包括的相談支援事業の対象4分野（高齢者・障害者・子ども・困窮）に係る相談支援機関の現在の設置状況は、子ども分野（利用者支援事業）は直営のみ、その他3分野は委託のみがそれぞれ過半数を占めており、子ども分野と他分野で違いが見られた。また、モデル事業については回答自治体の7割強が実施しており、回答自治体の多くがモデル事業で構築してきた体制等をもとに今年度事業に着手している。

② 重層事業（移行準備事業）全般の取組状況

- 重層事業導入初年度である今年度（令和3年度）に事業実施の手上げを行った回答自治体において、重層事業に取り組む意思決定は、福祉部局発案（ボトムアップ型）が8割強と大半を占めている。後述の自治体ヒアリング調査結果にもみられるとおり、今年度事業着手した回答自治体の多くが（モデル事業実施自治体はモデル事業着手時から）福祉部局において包括的な相談の受け止めや多機関協働等に係る課題認識を持ち、現場レベルで対応の必要性を感じていたことがうかがえる。なお、モデル事業未実施自治体では首長発案（トップダウン型）の割合が1割と高く、重層事業創設を契機にトップダウンにより事業着手する自治体が増えることも想定される。
- 重層事業実施に向けた庁内外関係者との合意形成については、重層事業実施自治体・移行準備実施自治体の傾向の違いから、庁内外の福祉分野関係者（庁内福祉部局、庁外の福祉関係機関〔社会福祉協議会、相談支援機関等〕）への説明・協議が優先的に行われ、その後、福祉分野以外の庁内部局や地域関係者への説明・協議へと、段階的に、他分野や地域との合意形成が進められている様子がうかがえる。なお、説明・協議を行った地域関係者では民生委員が9割と突出して多く、重層事業においても連携が欠かせない人材であるといえる。
- 重層事業における新たな機能の各事業（多機関協働事業、参加支援事業、アウトリーチ等継続的支援事業）については、重層事業では3事業全て、移行準備事業でも多機関協働事業は必須実施であるが、移行準備事業実施自治体においてもモデル事業実施自治体を中心に半数前後の自治体が参加支援事業、アウトリーチ等継続的支援事業も実施している。
- 包括的相談支援事業と特に関連が深い多機関協働事業の実施状況をみると、回答自治体の6割弱が委託（主に社会福祉協議会への委託）であるが、直営も4割を占めており、特に町村に比べて市部で直営実施の割合が高い。また、モデル事業未実施自治体では直営、実施自治体では委託の割合が高く、事業開始時は行政直営で実施し、その後委託へという流れが推察される。なお、回答自治体における多機関協働事業の月次報告実績（令和3年4～10月）は平均6～7件/月（中央値1～2件）であった。

(2) 包括的相談支援事業に係る取組の現状及び成果・課題

① 包括的相談支援事業の実施体制

- 相談支援拠点の設置形態（予定も含む）については、回答自治体の4割強が基本型のみであり、以下、基本型＋統合型が2割弱、基本型＋地域型が1割弱と、基本型をベースに相談支援体制を構築する自治体が全体の7割と大半を占める結果となった。
- 上記の当該設置形態とした理由については、回答自治体の多くが（モデル事業からの経緯も含めて）既存体制の維持・強化をあげている。基本型のための自治体では、従来から各相談支援機関間の連携体制が確立・浸透しているといった理由のほか、基本型により各相談支援機関のスキルアップを図るという意図や、統合型新設による懸念（統合型窓口への案件丸投げ、各相談支援機関間の連携・協力関係の後退等）等の理由もみられた。なお、基本型の場合でも、各相談支援機関を同一・近接建物に集約する、地域包括支援センターに地域の総合相談窓口としての機能を付加するなど一部の相談支援機関をゆるやかな統合型として位置づける、包括的相談支援事業以外でも総合相談窓口を設置し一次的な相談の受け止めや各相談支援機関へのつなぎを行う（社会福祉協議会独自の総合相談窓口、多機関協働事業として一次相談対応等）などにより、統合型に近い機能・環境を有している自治体も多く見受けられた。
- 基本型＋統合型の自治体では、既存体制に加えて複雑化・複合化した事例への対応強化として統合型窓口が必要との判断によるものが多く、人口規模や現在の相談支援機関の配置状況等から統合型設置が可能な状況があることも理由として大きい。
- 基本型＋地域型の自治体は、指定都市・中核市等で比較的多い類型である。自治体エリアが広域であったり、人口規模が大きい等の理由により、各分野の相談支援機関以外に身近な地域での相談窓口の整備が必要との理由や、小規模自治体でも従来から住民に身近な相談窓口の整備に取り組んできた経緯からこれを重層事業に位置付けた等の理由が多く見られた。

③ 包括的な相談の受け止めから多機関協働へのつなぎの状況

- 包括的な相談の受け止めを行うために導入した仕組みでは、相談支援包括化推進員等の「各相談支援機関間の調整役の配置」が6割強で最多であり、これに「支援会議以外のケース会議等」や「支援会議」の設置が続いている。
- 包括的相談支援事業における相談の受け止め、支援機関間のネットワークによる対応、複雑化・複合化したケース等の多機関協働事業へのつなぎにいたるまでの流れにおいて、第1段階である「各相談支援機関等での包括的な相談の受け止めをした実績件数」については、実績報告が求められていないこともあり、把握可能と回答した自治体は3割強に留まり、6割弱は把握不可であった。
- 一方、第2段階以降の「困難ケースについて支援会議等で共有・調整を行った実績件数」「多機関協働事業へのつなぎを検討した実績件数」「実際に多機関協働事業へつないだ件数」については5～6割前後の自治体が把握可能であった。

④ 包括的相談支援事業として対応した困難ケースの状況

- 包括的相談支援事業として対応した困難ケースの内容（概況）として、回答自治体の8割が「障害（疑い含む）」「生活困窮」をあげており、これに「社会的孤立（ニート・ひきこもり含む）」「8050問題」「住まい・住環境（ゴミ屋敷、ペット飼育等）」「支援拒否・介入困難」が続いている。
- 困難ケース内容について多機関協働事業者用インテーク・アセスメントシートの相談者課題・特性項目に準拠した29項目を用いて詳細にたずねたところ、上記の概況の傾向と同様に、「経済的困窮」「障害（疑い）」「社会的孤立（ニート・ひきこもり含む）」がそれぞれ8割以上と多く、特に「困窮」は8割弱の自治体が共通して困難ケースの第1位にあげており、困難ケー

スの中心的課題であることが本調査からも裏付けられる結果となっている。

- 上記29項目から各自治体が課題として選択した項目数は平均12.4項目であり、人口規模が大きいほど困難ケースに含まれる課題項目数は増加（多様化）している。小規模自治体では「就職活動困難」や「家計管理」等の家計（生計）に関する課題、大規模自治体では「けが」や「自殺企図」、「ホームレス」、「外国籍」、「刑余者」等が特徴的な課題として見られた。

⑤ 包括的相談支援事業に係る取組の成果と課題

- 包括的相談支援事業の現時点での成果としては、回答自治体の過半数が「相談支援機関間の分野を超えた連携」「包括的な相談の受け止めに対する関係者の理解」が強化されたことを成果として実感しており、「支援ケースの早期把握・関与が可能となった」も2割強の自治体があげている。なお、モデル事業未実施自治体は実質的な取組が今年度（令和3年度）からであり、1年未満の時点での評価であるが、一定の成果を実感していることがうかがえる。
- 一方、包括的相談支援事業を行う上での課題は回答自治体全体では「つないだ後の出口となる支援策が少ない（就労、住まい、居場所づくり等）」が6割超で最多であった。また、重層事業の取組段階によって違いがみられ、移行準備事業実施自治体では事業実施に係る体制整備・調整に関する課題（庁内関係部署や相談支援機関等からの理解協力取り付け、事業実施体制の検討）の割合が高い。一方、重層事業実施自治体では、これらの課題をクリアしたうえで包括的相談支援事業を実施するにあたっての実務的な課題として、相談ケースの把握・対応に関する課題（多機関協働事業等へつなぐ際の本人同意、相談支援機関からのケースのつなぎ）の割合が高くなっている。

（3） 相談へつなぐ地域主体のボランティア等に係る取組の状況

① 相談へつなぐ地域主体のボランティア等の現状

- 相談へつなぐボランティア等（調査における定義は27頁参照）については、民生委員が主となることが想定されるため、自治体アンケート調査では、民生委員以外のボランティアの活動状況（活動の有無と相談へのつなぎ度合い）を把握することを目的に設問を設定した。
- 該当する活動が有り、かつその活動からの相談へのつなぎの度合いが高いと回答があった活動（民生委員の個別訪問と同等以上）としては、高齢者と子どもに係る活動がそれぞれ2～3割前後で上位にあがっている（高齢者の交流の場、高齢者生活支援ボランティア、子ども食堂等、子ども・子育て家庭の交流の場）。なお、相談へのつなぎの好事例としてもこれら的高齢者・子ども関連ボランティア等を起点とした事例が報告された。

② 相談へつなぐ地域主体のボランティア等との連携のための取組

- 相談へつなぐボランティア等との連携のための取組として、「必要な取組」と「現時点で実施できている取組」をたずねたところ、「重層事業全般についての取組方針の周知」をはじめとした全9項目それぞれについて回答自治体の5～8割前後が必要性を認識しているものの、現時点で実施できている取組は最多の「行政窓口・相談支援機関の周知」でも4割台と、乖離が見られた。なお、重層事業実施自治体では移行準備事業自治体に比べて全般的に実施できている取組の割合が高いことから、前述の重層事業全般の合意形成と同様に、これらのボランティア等との連携のための取組についても、移行準備事業から重層事業へと移行する際に段階的に推進されていくものと思われる。
- 連携上の課題としては、「地域内でのボランティア等の活動格差」が6割超で最多であり、これに「相談へのつなぎ後の関わりの持たせ方」や「活動状況の把握」が3割台で続いている。なお、活動状況の把握が難しい分野はボランティア全般や福祉分野以外のボランティア、生活困窮や子ども・教育分野等が具体的にあげられている。

③ 地域の理解促進・参画意識醸成のための取組

- 地域における包括的な相談の受け止め・相談のつなぎや重層事業全般に関する理解促進や参画意識醸成のための取組についても、「必要な取組」と「現時点で実施できている取組」をたずねたところ、前述の相談へつなぐボランティア等との連携のための取組と同様に、両方で乖離が見られた。
- 必要な取組では「ボランティア・関係団体等への個別説明・協力依頼」をはじめとした全6項目それぞれについて回答自治体の5～7割前後が必要性を認識しているものの、現時点で実施できている取組は最多の「広報紙・公式ホームページ等での特集掲載」をはじめいずれも1割台以下にとどまっている。なお、重層事業実施自治体では移行準備事業自治体に比べて全般的に実施できている取組の割合が高いことから、前述のボランティア等との連携と同様に、住民理解促進・参画意識醸成のための取組も移行準備事業から重層事業へと移行する際に段階的に推進されていくものと思われる。
- 地域の理解促進・参画意識醸成を進める上での課題として、回答自治体の過半数が「若年層や福祉分野以外のボランティア等に対する理解促進」や「講座等への参加者の固定化」をあげている。

III. ボランティア等アンケート調査

1. 調査概要

(1) 調査目的

自治体アンケート調査の調査対象自治体内で相談へのつなぎ等を行っているボランティア等を対象に、基本属性や活動内容等を把握するためのアンケート調査を行った。

(2) 調査設計と回収結果

調査設計と回収結果は以下のとおり。

なお、「ボランティア」の捉え方が自治体及び活動実践者等の関係者で異なることを考慮し、調査票上の表記は「地域活動者」として実施した。

調査対象	自治体アンケート調査の対象自治体において、相談へのつなぎを行っているボランティア等（抽出調査） ※各自治体10人の選定を依頼
調査方法	自治体を通じた調査票の配布・回収 ※自治体票・ボランティア票を一括して対象自治体に送付し、ボランティア票は自治体において該当者を任意に選定して依頼・回収し、自治体票とあわせて返送いただいた。 ※自治体での該当者選定については下記の基準を示した。 あわせて、可能な限り複数の活動主体から選定いただくよう依頼した。
有効回収数	981人
調査期間	令和3年11～12月

《調査対象者の定義》

■地域で支援を要する人を把握し、相談につなぐ活動を行っている住民

- ・相談意向がある人（顕在ニーズ）を窓口につないでいる
- ・相談意向はないが困りごとを抱えていたり、支援の必要性が高いと思われる人（潜在ニーズ）を把握し、窓口につないでいる
- ※住民に対する個別訪問相談活動のほか、地域での各種交流事業や生活支援ボランティア等の活動から相談につながるケースがある（高齢者の通いの場、子ども食堂、ひきこもり・不登校への支援等）。

■主に民生委員や自治会・町内会等の自治組織関係者のほか、上記のような地域での各種交流事業や生活支援ボランティア等の活動を行っている方を想定。

Ⅲ. ボランティア等アンケート調査

(3) 調査項目

区分	調査項目
基本属性	●自治体名 ●性別 ●年代 ●職業
地域での活動について	●主な活動 ●活動年数 ●活動を始めたきっかけ ●相談へのつながりが期待される活動への参加状況
行政や相談機関等との連携について	●活動上の相談先 ●地域生活課題を協議する会議体の認知・参加状況 ●コミュニティソーシャルワーカー等の調整役の配置・連携状況
支援を要する人の把握について	●支援を要する人の把握方法 ●支援を要する人が抱える課題
相談へのつながりについて	●相談へのつながりの経路 ●過去1年間の相談へつないだ／つなげなかったケースの件数 ●相談へつなげなかった理由 ●相談へのつながりを行う上での課題 ●相談へのつながりに取り組む後押しとなった支援・環境 ●相談へつなぐ活動への参画促進のために必要な取組

2. 調査結果

(1) 基本属性

回答者（地域で相談につなぐ活動を行っているボランティア等）の性別は男女がほぼ半数ずつ、年代は「70歳代以上」が6割弱を占めて最も多く、60歳代以上で全体の8割を超えている。

職業は「無職」が4割弱と最も多いが、「自営業」「勤め人」で就労している人も合計で4割弱を占めている。

行政区分（活動エリア）では「その他の市」が半数強を占め、人口規模でみると「5～20万人未満」が4割弱と最も多く、次いで「1～5万人未満」が3割弱を占めている。

図表－３３ 回答者の基本属性

		回答者数	構成比
全体		981	100.0%
性別	性別	476	48.5%
	年齢	495	50.5%
	無回答	10	1.0%
年代	30歳代以下	19	1.9%
	40歳代	41	4.2%
	50歳代	70	7.1%
	60歳代	270	27.5%
	70歳代以上	569	58.0%
	無回答	12	1.2%
職業	自営業(家族従業者含む)	131	13.4%
	勤め人(常勤・フルタイム)	93	9.5%
	勤め人(非常勤・パート・アルバイト等)	132	13.5%
	家事専業	176	17.9%
	その他	66	6.7%
	無職	357	36.4%
	無回答	26	2.7%
地域区分	北海道・東北	139	14.2%
	関東	233	23.8%
	中部	196	20.0%
	近畿	173	17.6%
	中国・四国	108	11.0%
	九州・沖縄	132	13.5%
行政区分	指定都市・特別区	79	8.1%
	中核市	139	14.2%
	施行時特例市	28	2.9%
	その他の市	509	51.9%
	町村	226	23.0%
人口	1万人未満	69	7.0%
	1～5万人未満	282	28.7%
	5～20万人未満	362	36.9%
	20～50万人未満	182	18.6%
	50万人以上	45	4.6%
	無回答	41	4.2%

Ⅲ. ボランティア等アンケート調査

(2) 地域での活動について

① 主な活動

今回の調査については、自治体での調査対象者選定にあたり、可能な限り多様な活動分野からの選定を依頼した。

その結果、回答者（地域で相談につなぐ活動を行っているボランティア等）が行っている主な活動は「民生委員・児童委員（主任児童委員を含む）」が4割強と最も多く、次いで「その他のボランティア等」が3割強となっている。

「その他のボランティア等」の主な活動対象分野は「高齢者」が4割強と最も多く、次いで「子ども・子育て家庭」、「地域交流」がそれぞれ1割台で続いている。大別すると包括的相談支援事業の4分野である「福祉分野（高齢者、障害者、子ども・子育て、生活困窮・貧困）」が7割強、「福祉分野以外」（地域交流～その他）が3割弱となっている。

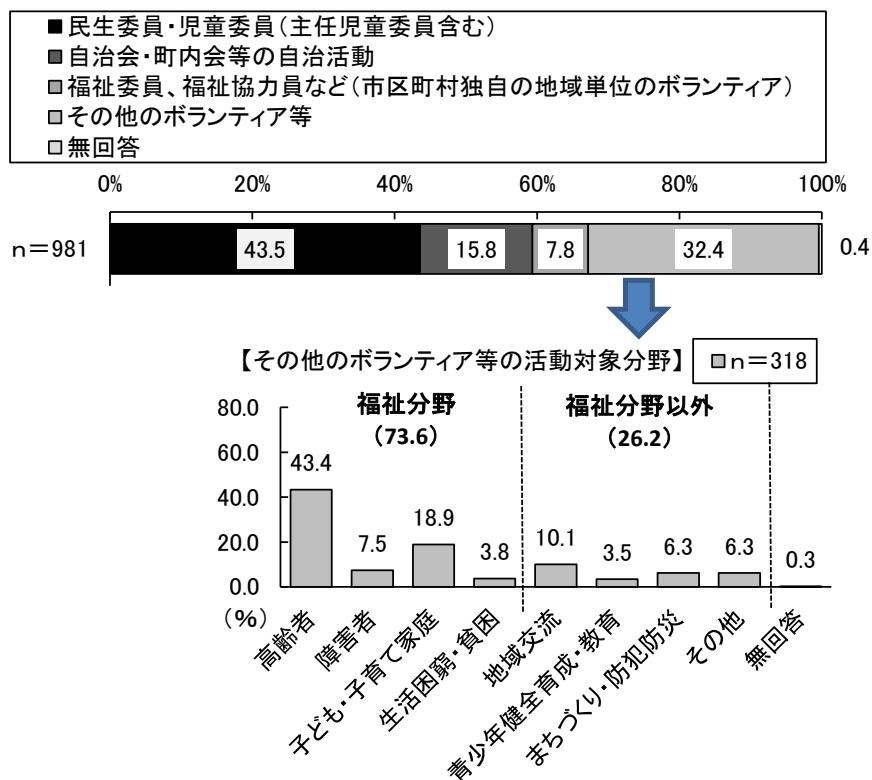
性別にみると、男性は女性に比べて「自治会・町内会等の自治活動」が2割強と高く、一方、女性では男性に比べて「その他のボランティア等」が4割と高い。

年代別にみると、年齢が若いほど「その他のボランティア等」の割合が高く、50歳代以下では5割を超えている。一方、「民生委員・児童委員」は年齢が高いほど割合が高く、60歳代以上で4割を超えている。

人口規模別にみると、人口50万人以上の自治体で「民生委員・児童委員」の割合が他に比べてやや高く、5割を超えている。

また、「その他のボランティア等」の福祉分野以外の回答者の特徴をみると、性別では男性、年代では30代の割合が高い。また、人口規模が大きいほど割合が高く、町村に比べて市部（指定都市・中核市等、その他の市）で3割前後を占めている。

図表－34 主な活動



Ⅲ. ボランティア等アンケート調査

(%)

		調査数 (n)	民生委 員・児童 委員(主 任児童委 員含む)	自治会・ 町内会等 の自治活 動	福祉委 員、福祉 協力員な ど(市区 町村独自 の地域単 位のボラ ンティア)	その他の ボラン ティア等	無回答
全体		981	43.5	15.8	7.8	32.4	0.4
性別	男性	476	45.6	23.9	5.9	24.4	0.2
	女性	495	42.0	8.1	9.7	40.0	0.2
年代	30歳代以下	19	0.0	0.0	0.0	94.7	5.3
	40歳代	41	4.9	19.5	4.9	70.7	0.0
	50歳代	70	15.7	17.1	8.6	58.6	0.0
	60歳代	270	47.4	14.4	8.9	29.3	0.0
	70歳代以上	569	49.9	16.3	7.7	25.8	0.2
職業	自営業(家族従業者含む)	131	55.0	14.5	4.6	26.0	0.0
	勤め人(常勤)	93	9.7	23.7	11.8	54.8	0.0
	勤め人(非常勤等)	132	40.2	15.2	9.1	35.6	0.0
	家事専業	176	47.7	7.4	11.9	33.0	0.0
	その他	66	30.3	18.2	1.5	50.0	0.0
	無職	357	50.7	17.9	5.9	25.2	0.3
行政区分	指定都市・中核市等	246	41.1	16.7	6.9	35.4	0.0
	その他の市	509	42.8	16.5	9.4	30.6	0.6
	町村	226	47.8	13.3	5.3	33.2	0.4
人口規模	1万人未満	69	36.2	18.8	10.1	34.8	0.0
	1～5万人未満	282	46.5	12.4	7.1	33.7	0.4
	5～20万人未満	362	45.0	17.4	8.8	27.9	0.8
	20～50万人未満	182	36.3	18.7	8.2	36.8	0.0
	50万人以上	45	51.1	11.1	4.4	33.3	0.0

《その他のボランティア等の活動対象分野》

(%)

		調査数 (n)	福祉 分野 計	高齢者	障害者	子ども・ 子育て 家庭	生活困 窮・貧困	福祉 分野 以外 計	地域交 流	青少年 健全育 成・教育	まちづく り・防犯 防災	その他	無回答
全体		318	73.6	43.4	7.5	18.9	3.8	26.1	10.1	3.5	6.3	6.3	0.3
性別	男性	116	66.4	37.9	8.6	13.8	6.0	33.6	10.3	5.2	9.5	8.6	0.0
	女性	198	78.3	46.5	7.1	22.2	2.5	21.2	10.1	2.5	4.0	4.5	0.5
年代	30歳代以下	18	55.6	16.7	5.6	22.2	11.1	44.4	22.2	5.6	0.0	16.7	0.0
	40歳代	29	75.9	13.8	10.3	51.7	0.0	24.1	6.9	3.4	10.3	3.4	0.0
	50歳代	41	70.7	19.5	14.6	26.8	9.8	29.3	12.2	12.2	2.4	2.4	0.0
	60歳代	79	72.2	36.7	8.9	25.3	1.3	27.8	11.4	3.8	6.3	6.3	0.0
	70歳代以上	147	76.2	62.6	4.8	6.1	2.7	23.1	8.2	0.7	7.5	6.8	0.7
職業	自営業(家族従業者含む)	34	70.6	32.4	8.8	23.5	5.9	29.4	5.9	5.9	2.9	14.7	0.0
	勤め人(常勤)	51	64.7	21.6	5.9	31.4	5.9	35.3	11.8	5.9	9.8	7.8	0.0
	勤め人(非常勤等)	47	70.2	38.3	6.4	19.1	6.4	29.8	12.8	8.5	2.1	6.4	0.0
	家事専業	58	84.5	50.0	15.5	19.0	0.0	15.5	12.1	1.7	0.0	1.7	0.0
	その他	33	66.7	42.4	0.0	21.2	3.0	30.3	9.1	3.0	12.1	6.1	3.0
	無職	90	75.6	57.8	5.6	8.9	3.3	24.4	8.9	0.0	10.0	5.6	0.0
行政区分	指定都市・中核市等	87	72.4	44.8	3.4	19.5	4.6	27.6	6.9	5.7	4.6	10.3	0.0
	その他の市	156	69.2	33.3	10.9	21.2	3.8	30.1	10.9	3.8	9.6	5.8	0.6
	町村	75	84.0	62.7	5.3	13.3	2.7	16.0	12.0	0.0	1.3	2.7	0.0
人口規模	1万人未満	24	79.2	70.8	0.0	0.0	8.3	20.8	16.7	0.0	4.2	0.0	0.0
	1～5万人未満	95	77.9	41.1	15.8	20.0	1.1	21.1	9.5	3.2	5.3	3.2	1.1
	5～20万人未満	101	68.3	36.6	5.0	21.8	5.0	31.7	11.9	2.0	9.9	7.9	0.0
	20～50万人未満	67	79.1	49.3	3.0	22.4	4.5	20.9	6.0	3.0	3.0	9.0	0.0
	50万人以上	15	40.0	20.0	6.7	13.3	0.0	60.0	13.3	26.7	13.3	6.7	0.0

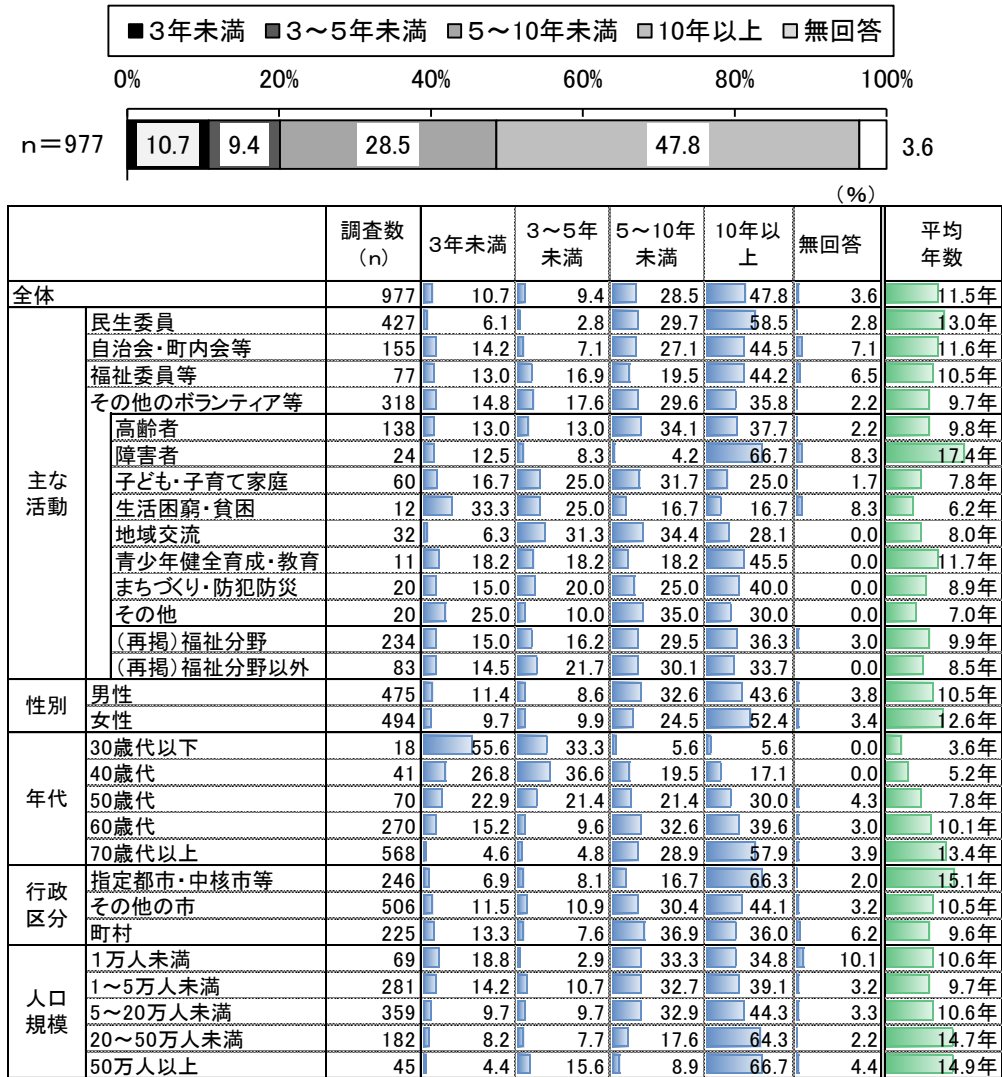
Ⅲ. ボランティア等アンケート調査

② 活動年数

主な活動での活動年数は「10年以上」が5割弱と最も多く、平均11.5年であった。

主な活動別にみても「10年以上」が最多であり、平均活動年数は民生委員で13.0年と最も長く、その他のボランティア等で9.7年と最も短い。

図表－３５ 活動年数



③ 活動を始めたきっかけ

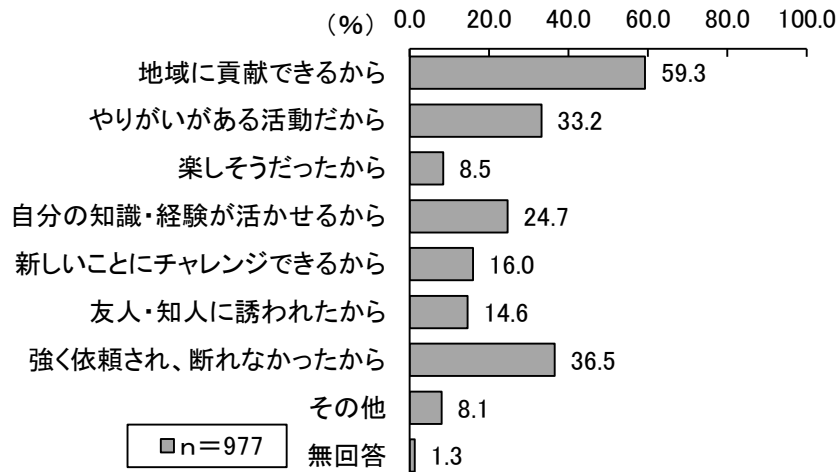
主な活動を始めたきっかけは「地域に貢献できるから」が6割と最も多く、以下、「強く依頼され、断れなかったから」、「やりがいがある活動だから」が3割台で続いている。

主な活動別にみると、民生委員では「強く依頼され、断れなかったから」と「地域に貢献できるから」がそれぞれ6割弱ときっかけとして大きなものとなっている。その他のボランティア等でも5割以上の回答者が「地域に貢献できるから」をあげているが、他の活動に比べて「やりがいがある活動だから」や「自分の知識・経験が活かせるから」、「楽しそうだったから」等の割合が高くなっている。

性別にみると、男性は女性に比べて「強く依頼され、断れなかったから」が4割強と高く、女性は男性に比べて「やりがいがある活動だから」が4割弱と高い。

年代別にみると、「地域に貢献できるから」や「強く依頼され、断れなかったから」の割合は概ね年齢が高いほど高く、一方、「楽しそうだったから」や「自分の知識・経験が活かせるから」の割合は概ね年齢が若いほど高くなっている。

図表－３６ 活動を始めたきっかけ（複数回答）



		調査数 (n)	地域に 貢献でき るから	やりがい がある活 動だから	楽しそう だったか ら	自分の 知識・経 験が活 かせる から	新しいこ とにチャ レンジで きるから	友人・知 人に誘 われた から	強く依頼 され、断 れなかつ たから	その他	無回答
全体		977	59.3	33.2	8.5	24.7	16.0	14.6	36.5	8.1	1.3
主な活動	民生委員	427	57.4	27.4	1.9	14.8	10.3	13.1	57.6	4.7	0.9
	自治会・町内会等	155	71.0	23.2	7.7	19.4	14.8	14.2	39.4	8.4	1.3
	福祉委員等	77	57.1	36.4	7.8	27.3	22.1	16.9	23.4	2.6	5.2
	その他のボランティア等	318	56.6	45.0	17.9	39.9	22.6	16.4	10.1	13.8	0.9
	高齢者	138	71.0	45.7	15.2	37.7	26.1	17.4	10.9	10.9	0.7
	障害者	24	29.2	45.8	25.0	45.8	25.0	25.0	12.5	12.5	0.0
	子ども・子育て家庭	60	41.7	51.7	30.0	41.7	20.0	11.7	5.0	20.0	3.3
	生活困窮・貧困	12	41.7	25.0	0.0	50.0	16.7	0.0	8.3	25.0	0.0
	地域交流	32	56.3	31.3	21.9	31.3	25.0	9.4	12.5	15.6	0.0
	青少年健全育成・教育	11	45.5	27.3	9.1	63.6	0.0	18.2	9.1	9.1	0.0
	まちづくり・防犯防災	20	60.0	60.0	10.0	35.0	20.0	20.0	20.0	0.0	0.0
	その他	20	50.0	50.0	10.0	45.0	20.0	30.0	5.0	20.0	0.0
性別	(再掲)福祉分野	234	57.7	46.2	19.2	40.2	23.9	15.8	9.4	14.1	1.3
	(再掲)福祉分野以外	83	54.2	42.2	14.5	39.8	19.3	18.1	12.0	12.0	0.0
年代	男性	475	62.7	28.6	5.9	21.3	14.9	13.3	42.7	6.3	0.8
	女性	494	55.9	37.4	10.9	27.7	16.8	15.8	30.8	9.7	1.8
行政区分	30歳代以下	18	38.9	50.0	27.8	38.9	22.2	16.7	5.6	11.1	5.6
	40歳代	41	46.3	31.7	19.5	39.0	14.6	19.5	14.6	12.2	0.0
	50歳代	70	45.7	22.9	12.9	27.1	11.4	17.1	27.1	17.1	0.0
	60歳代	270	53.0	32.6	8.5	23.7	15.9	14.8	38.1	7.4	1.1
	70歳代以上	568	65.1	34.0	6.2	23.4	16.2	13.7	39.6	7.0	1.6
人口規模	指定都市・中核市等	246	61.0	41.1	10.2	26.4	16.3	12.2	39.8	8.5	1.2
	その他の市	506	58.1	31.0	7.5	24.5	16.2	15.4	33.8	9.3	1.0
	町村	225	60.0	29.3	8.9	23.1	15.1	15.6	39.1	4.9	2.2
人口規模	1万人未満	69	65.2	23.2	7.2	21.7	13.0	10.1	34.8	4.3	1.4
	1～5万人未満	281	55.2	29.2	5.7	23.5	16.0	16.7	38.8	6.8	1.8
	5～20万人未満	359	60.4	32.6	8.9	24.5	15.9	14.8	33.1	9.5	0.3
	20～50万人未満	182	62.6	41.8	11.0	25.8	19.2	14.3	37.9	8.2	1.6
	50万人以上	45	48.9	37.8	4.4	28.9	8.9	8.9	46.7	8.9	2.2

Ⅲ. ボランティア等アンケート調査

④ 相談へのつながりが期待される活動への参加状況

1) 活動内容

見守りや個別訪問をはじめとした相談へのつながりが期待される活動への参加状況では、「高齢者の交流の場づくり」が6割弱と最も多く、次いで「定期的な訪問」、「定期的な安否確認（電話や生活状況の見回り）」、「世代や属性を問わない地域での交流の場づくり」、「高齢者に対する生活支援ボランティア」がそれぞれ4割以上となっている。

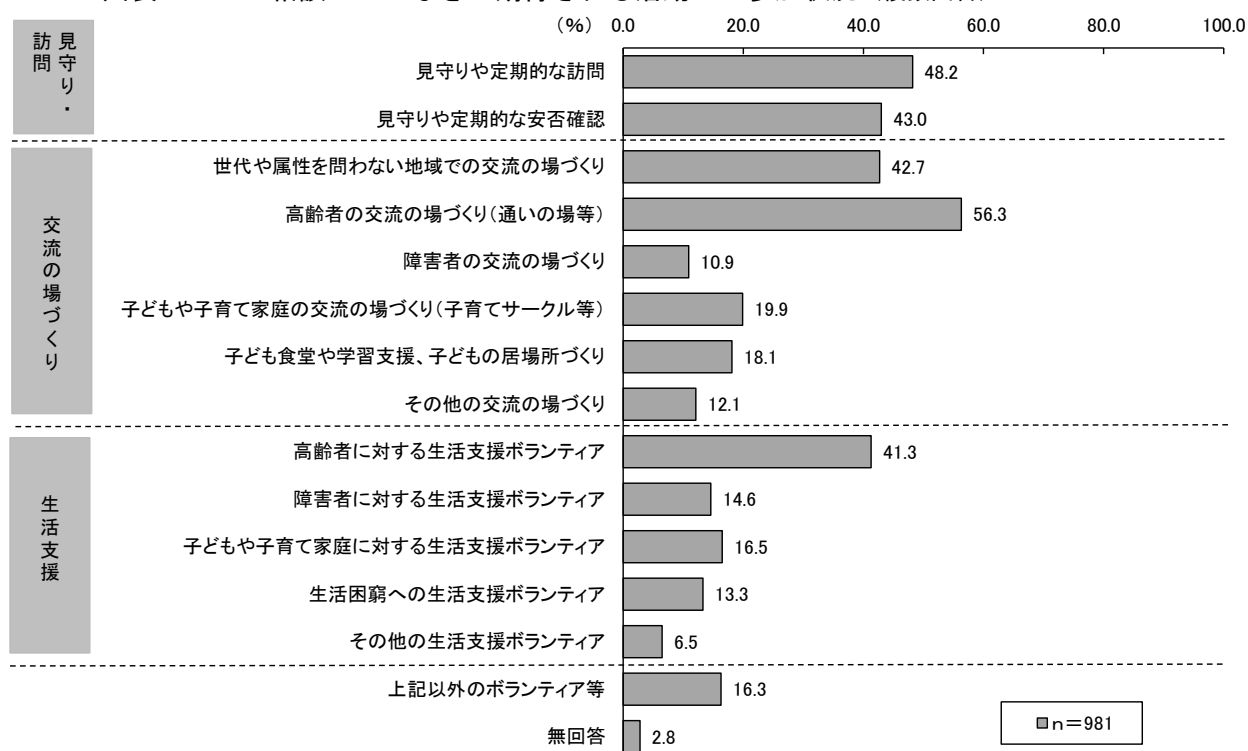
主な活動別にみると、民生委員は「定期的な訪問」「定期的な安否確認」が7割前後であるほか、「高齢者の交流の場づくり」や「高齢者に対する生活支援ボランティア」といった高齢者に係る活動もそれぞれ6割前後と高い。

自治会・町内会等の自治組織関係者では「地域での交流の場づくり」「高齢者の交流の場づくり」がそれぞれ5割以上と高くなっている。

福祉委員等では民生委員に次いで「定期的な訪問」「定期的な安否確認」の活動がそれぞれ4割前後と高くなっている。

その他のボランティア等はそれぞれの活動が特化する分野での活動が主だが、「地域での交流の場づくり」等の世代や属性を問わない交流活動にも4割強が参加している。

図表－３７ 相談へのつながりが期待される活動への参加状況（複数回答）



Ⅲ. ボランティア等アンケート調査

(%)										
		調査数 (n)	見守り・訪問		交流の場づくり					
			見守りや 支援が必要 な人等 への定期 的な訪問	見守りや 支援が必要 な人等 への定期 的な確認(電 話や生活 状況の見 回り)	世代や属 性を問わ ない地域 での交流 の場づくり	高齢者の 交流の場 づくり(通 いの場、 地域介護 予防活 動、認知 症カフェ 等)	障害者の 交流の場 づくり	子どもや 子育て家 庭の交流 の場づくり (子育て サークル 等)	子ども食 堂や学習 支援、子 どもの居 場所づくり	その他の 交流の場 づくり
全体		981	48.2	43.0	42.7	56.3	10.9	19.9	18.1	12.1
主な活動	民生委員	427	75.6	67.0	38.2	61.1	8.4	23.4	15.2	9.6
	自治会・町内会等	155	23.9	23.2	55.5	54.8	6.5	10.3	9.0	16.1
	福祉委員等	77	36.4	41.6	42.9	68.8	13.0	18.2	16.9	9.1
	その他のボランティア等	318	26.4	21.4	43.1	47.8	15.7	20.4	26.7	14.2
	高齢者	138	31.9	31.9	43.5	74.6	11.6	10.9	11.6	10.9
	障害者	24	25.0	8.3	8.3	25.0	83.3	8.3	8.3	16.7
	子ども・子育て家庭	60	26.7	15.0	41.7	11.7	6.7	46.7	70.0	13.3
	生活困窮・貧困	12	41.7	16.7	25.0	8.3	8.3	16.7	50.0	8.3
	地域交流	32	15.6	9.4	65.6	43.8	15.6	25.0	31.3	6.3
	青少年健全育成・教育	11	18.2	0.0	27.3	18.2	0.0	18.2	36.4	18.2
	まちづくり・防犯防災	20	0.0	15.0	70.0	55.0	5.0	15.0	10.0	25.0
	その他	20	25.0	20.0	40.0	35.0	10.0	20.0	15.0	35.0
	(再掲)福祉分野	234	30.3	24.4	38.5	50.0	17.5	20.1	28.2	12.0
	(再掲)福祉分野以外	83	14.5	12.0	55.4	41.0	9.6	20.5	22.9	19.3
活動年数	3年未満	105	30.5	23.8	28.6	38.1	4.8	11.4	23.8	10.5
	3～5年未満	92	34.8	25.0	48.9	42.4	8.7	16.3	29.3	9.8
	5～10年未満	278	51.8	42.4	38.1	54.0	5.4	10.8	16.9	9.7
	10年以上	467	53.7	52.5	48.2	65.1	15.6	28.1	15.6	14.3
行政区分	指定都市・中核市等	246	48.4	50.4	50.8	65.4	11.0	28.9	25.6	17.5
	その他の市	509	47.2	40.9	42.2	55.6	11.2	19.3	18.3	10.2
	町村	226	50.4	39.8	35.0	47.8	10.2	11.5	9.7	10.6
人口規模	1万人未満	69	47.8	36.2	36.2	47.8	8.7	4.3	2.9	10.1
	1～5万人未満	282	47.5	36.9	31.9	46.5	12.4	14.2	14.2	10.6
	5～20万人未満	362	49.7	44.2	46.4	59.7	9.9	21.0	19.1	10.2
	20～50万人未満	182	45.6	52.2	50.5	63.7	11.0	25.8	24.2	17.0
	50万人以上	45	51.1	46.7	46.7	71.1	11.1	31.1	31.1	22.2

		調査数 (n)	生活支援等					その他の ボランティ ア等	無回答
			高齢者に 対する生 活支援ボ ランティア	障害者に 対する生 活支援ボ ランティア	子どもや 子育て家 庭に對する 生活支 援ボラン ティア	生活困窮 への生活 支援ボラ ンティア	その他の 生活支援 ボランティ ア		
全体		981	41.3	14.6	16.5	13.3	6.5	16.3	2.8
主な活動	民生委員	427	55.0	17.1	21.1	17.3	7.3	14.5	0.9
	自治会・町内会等	155	30.3	6.5	8.4	5.2	5.8	18.1	5.8
	福祉委員等	77	37.7	13.0	10.4	7.8	2.6	14.3	6.5
	その他のボランティア等	318	29.6	15.7	16.0	12.9	6.9	18.6	2.2
	高齢者	138	55.1	21.0	10.9	8.0	10.1	15.2	2.2
	障害者	24	4.2	54.2	0.0	4.2	0.0	20.8	0.0
	子ども・子育て家庭	60	6.7	5.0	50.0	26.7	3.3	10.0	1.7
	生活困窮・貧困	12	16.7	8.3	8.3	50.0	8.3	25.0	0.0
	地域交流	32	9.4	6.3	12.5	12.5	3.1	21.9	0.0
	青少年健全育成・教育	11	0.0	0.0	9.1	18.2	0.0	36.4	9.1
	まちづくり・防犯防災	20	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0	20.0	0.0
	その他	20	10.0	5.0	0.0	5.0	15.0	45.0	10.0
	(再掲)福祉分野	234	35.5	19.7	19.7	14.5	7.3	15.0	1.7
	(再掲)福祉分野以外	83	12.0	3.6	6.0	8.4	4.8	28.9	3.6
活動年数	3年未満	105	25.7	8.6	8.6	10.5	4.8	12.4	6.7
	3～5年未満	92	21.7	9.8	19.6	10.9	3.3	17.4	1.1
	5～10年未満	278	41.0	10.4	14.0	11.5	5.8	18.7	1.8
	10年以上	467	50.1	19.5	19.9	15.6	8.6	15.8	1.5
行政区分	指定都市・中核市等	246	47.6	23.2	23.6	17.1	7.7	15.4	1.6
	その他の市	509	37.3	11.4	14.3	11.2	5.3	17.1	2.4
	町村	226	43.4	12.4	13.7	13.7	8.0	15.5	4.9
人口規模	1万人未満	69	47.8	8.7	7.2	17.4	7.2	13.0	7.2
	1～5万人未満	282	41.1	14.9	14.5	11.0	7.4	16.7	3.2
	5～20万人未満	362	37.0	9.7	14.9	11.9	5.0	17.1	1.4
	20～50万人未満	182	46.2	21.4	25.8	17.0	6.0	15.9	2.7
	50万人以上	45	42.2	22.2	20.0	20.0	6.7	20.0	2.2

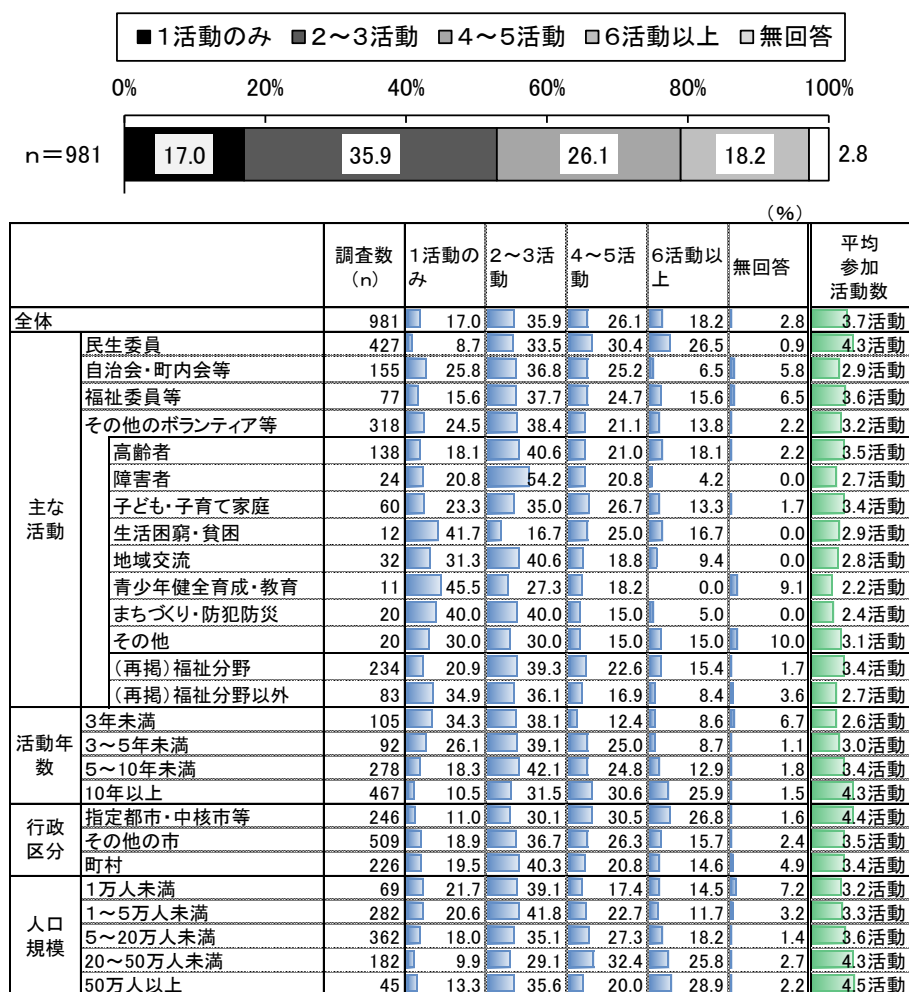
Ⅲ. ボランティア等アンケート調査

2) 参加活動数

参加活動数（選択肢13活動中の参加数）をみると、「1活動のみ」は2割弱に留まり、次いで「2～3活動」「4～5活動」がそれぞれ3割前後を占めている。平均は3.7活動であった。

平均参加活動数が最も多いのは民生委員で平均4.3活動となっており、民生委員の3割弱は「6活動以上」に参加している。以下、福祉委員等：3.6活動、その他のボランティア等：3.2活動、自治会・町内会等の自治組織関係者：2.9活動の順となっている。

図表－38 相談へのつながりが期待される活動への参加状況（参加活動数）



(3) 行政や相談支援機関等との連携について

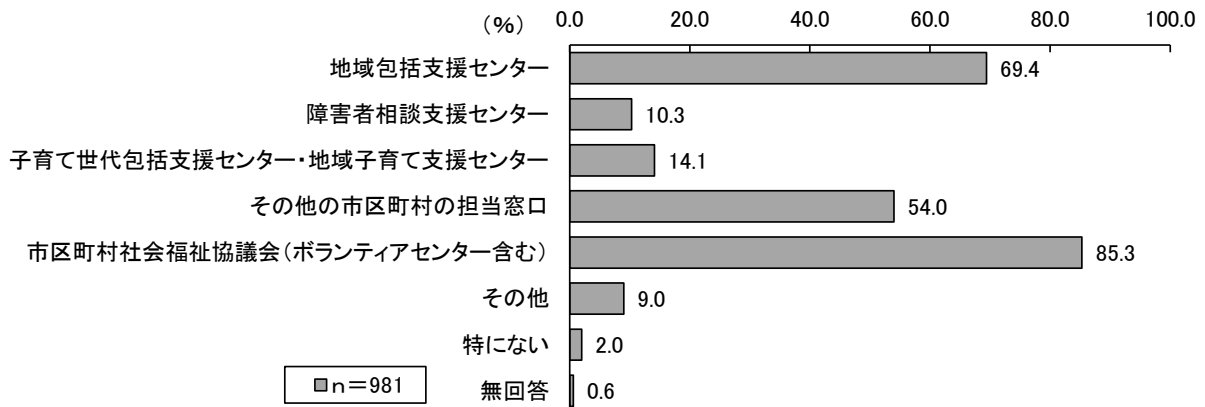
① 活動上の相談先

回答者（地域で相談につなぐ活動を行っているボランティア等）が活動を行う上で相談や協力依頼をする相談先は「市区町村社会福祉協議会（ボランティアセンター含む）」が8割を超えて最も多く、次いで「地域包括支援センター」、「その他の市区町村の担当窓口」がそれぞれ5割以上で続いている。

主な活動別にみても主要4活動（民生委員～その他のボランティア等）で共通して「市区町村社会福祉協議会（ボランティアセンター含む）」の割合がそれぞれ8～9割前後と最も高いが、民生委員では「地域包括支援センター」も9割と高い。

相談へのつながりが期待される活動への参加活動数別にみると、各相談先とも参加活動数が多い人ほど割合も高くなっている。

図表－３９ 活動上の相談先（複数回答）



		調査数 (n)	地域包 括支援 センター	障害者 相談支 援セン ター	子育て 世代包 括支援 セン ター・地 域子育て 支援 センター	その他 の市区 町村の 担当窓 口	市区町 村社会 福祉協 議会（ボ ランティ アセン ター含 む）	その他	特にない	無回答
全体		981	69.4	10.3	14.1	54.0	85.3	9.0	2.0	0.6
主な 活動	民生委員	427	89.9	13.6	19.9	60.4	91.1	7.3	0.0	0.0
	自治会・町内会等	155	61.3	2.6	5.2	50.3	76.1	7.7	6.5	0.6
	福祉委員等	77	68.8	10.4	11.7	33.8	96.1	1.3	1.3	0.0
	その他のボランティア等	318	46.5	9.4	11.0	52.5	80.2	13.8	2.5	0.9
	高齢者	138	70.3	8.7	5.8	48.6	89.1	7.2	2.2	0.0
	障害者	24	25.0	41.7	4.2	45.8	83.3	25.0	0.0	4.2
	子ども・子育て家庭	60	16.7	6.7	30.0	58.3	78.3	21.7	1.7	1.7
	生活困窮・貧困	12	16.7	8.3	8.3	58.3	83.3	8.3	0.0	0.0
	地域交流	32	40.6	3.1	3.1	43.8	81.3	9.4	0.0	3.1
	青少年健全育成・教育	11	18.2	0.0	0.0	54.5	36.4	36.4	9.1	0.0
	まちづくり・防犯防災	20	45.0	5.0	5.0	60.0	70.0	0.0	5.0	0.0
	その他	20	40.0	5.0	20.0	70.0	50.0	30.0	10.0	0.0
	(再掲)福祉分野	234	49.1	11.5	12.0	51.3	85.5	12.8	1.7	0.9
	(再掲)福祉分野以外	83	38.6	3.6	7.2	55.4	65.1	15.7	4.8	1.2
活動年 数	3年未満	105	45.7	2.9	7.6	49.5	75.2	10.5	3.8	1.0
	3～5年未満	92	51.1	6.5	13.0	48.9	88.0	9.8	1.1	0.0
	5～10年未満	278	69.8	5.4	9.4	55.4	86.3	11.2	1.4	0.4
	10年以上	467	79.0	15.2	18.2	57.0	87.6	7.7	1.7	0.2
参加活 動数 (相談 関連)	1活動のみ	167	40.7	1.8	7.8	44.3	67.7	6.0	7.2	1.2
	2～3活動	352	66.8	8.2	7.7	48.6	84.9	6.5	1.4	0.0
	4～5活動	256	79.7	7.0	15.6	59.4	91.4	9.0	0.8	0.0
	6活動以上	179	91.1	28.5	31.8	68.2	97.8	16.2	0.0	0.0

※参加活動数（相談関連）：相談へのつながりが期待される活動への参加活動数（以降、同様）。

Ⅲ. ボランティア等アンケート調査

⑤ 地域生活課題を協議する会議体の認知・参加状況

支援を要する人への対応等の地域生活課題を地域で協議する会議体として回答者が認知しているものは「地区（校区）社協」が6割弱と最も多く、次いで「小地域の福祉ネットワーク・会議」、「まちづくり組織の中の福祉部会等」がそれぞれ4割前後で続いている。これらの会議体が地域にある場合の回答者自身の参加率はそれぞれ6割を超えており、「地区（校区）社協」「小地域のネットワーク・会議」で8割と高い。

《認知状況》

主な活動別にみると、その他のボランティア等では会議体があるか「わからない」の割合が他に比べて高く、1割を超えている。特に福祉分野以外のボランティア等では2割と高い。

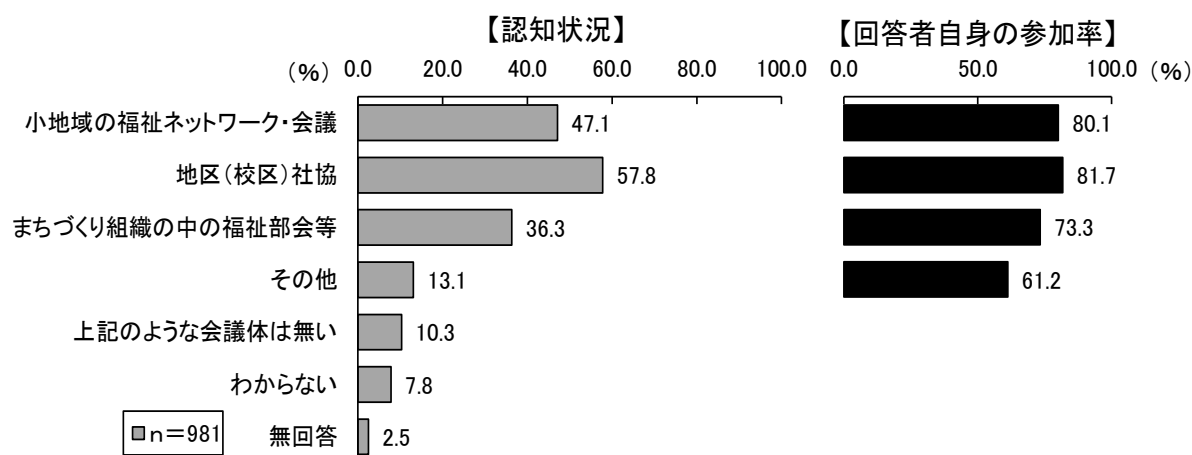
相談へのつながりが期待される活動への参加活動数別にみると、参加活動数が1活動のみの人では会議体があるか「わからない」や「活動はない」が合わせて3割強を占めるが、以降、参加活動数が多い人ほど各会議体の認知度が高くなっている。

《参加状況》

主な活動別にみると、各会議体（その他除く）への参加率は民生委員では8～9割前後と他に比べて高い。その他のボランティア等の参加率は他に比べて低いものの、5～6割前後は参加している。

相談へのつながりが期待される活動への参加活動数別にみると、参加活動数が多いほど、各会議体（その他除く）への参加率も高くなっている。

図表－４０ 地域生活課題を協議する会議体の認知・参加状況（複数回答）



《地域生活課題を協議する会議体の認知状況》

(%)

		調査数 (n)	小地域の福祉 ネット ワーク・ 会議	地区(校 区)社協	まちづ り組織 の中 の福祉 部会 等	その他	上記の ような会 議体は 無い	わから ない	無回答
全体		981	47.1	57.8	36.3	13.1	10.3	7.8	2.5
主な 活動	民生委員	427	46.8	62.3	37.2	10.1	12.9	2.8	2.1
	自治会・町内会等	155	45.8	54.8	38.1	14.2	11.0	6.5	3.2
	福祉委員等	77	59.7	71.4	39.0	10.4	2.6	7.8	0.0
	その他のボランティア等	318	45.6	50.3	34.0	17.6	8.2	15.1	3.1
	高齢者	138	51.4	51.4	36.2	10.9	8.0	13.0	2.2
	障害者	24	45.8	54.2	33.3	25.0	8.3	12.5	8.3
	子ども・子育て家庭	60	46.7	60.0	31.7	26.7	6.7	13.3	3.3
	生活困窮・貧困	12	41.7	41.7	25.0	8.3	16.7	25.0	0.0
	地域交流	32	34.4	50.0	34.4	9.4	9.4	18.8	6.3
	青少年健全育成・教育	11	36.4	27.3	18.2	27.3	18.2	36.4	0.0
	まちづくり・防犯防災	20	50.0	50.0	55.0	20.0	0.0	10.0	0.0
	その他	20	25.0	30.0	20.0	35.0	10.0	20.0	5.0
	(再掲)福祉分野	234	49.1	53.4	34.2	16.2	8.1	13.7	3.0
	(再掲)福祉分野以外	83	36.1	42.2	33.7	20.5	8.4	19.3	3.6
活動年 数	3年未満	105	30.5	41.0	25.7	10.5	11.4	28.6	1.9
	3～5年未満	92	52.2	55.4	37.0	16.3	8.7	7.6	2.2
	5～10年未満	278	42.1	59.0	37.8	13.7	9.4	7.2	2.9
	10年以上	467	52.9	60.8	37.3	12.4	11.3	3.6	2.4
参加活 動数 (相談 関連)	1活動のみ	167	28.1	43.7	20.4	13.2	15.0	18.6	4.2
	2～3活動	352	43.2	53.1	36.1	13.4	9.4	8.5	1.7
	4～5活動	256	53.1	64.1	42.6	14.5	8.6	3.9	2.0
	6活動以上	179	65.9	71.5	43.6	11.7	10.1	1.7	1.1

《地域生活課題を協議する会議体への参加状況》

		小地域の福祉ネット ワーク・会議		地区(校 区)社協		まちづ り組織 の中 の福祉 部会 等		その他	
		調査数 (n)	参加 あり (%)	調査数 (n)	参加 あり (%)	調査数 (n)	参加 あり (%)	調査数 (n)	参加 あり (%)
全体		462	80.1	567	81.7	356	73.3	129	61.2
主な 活動	民生委員	200	89.0	266	90.6	159	80.5	43	58.1
	自治会・町内会等	71	74.6	85	77.6	59	83.1	22	54.5
	福祉委員等	46	89.1	55	90.9	30	66.7	8	75.0
	その他のボランティア等	145	67.6	160	65.6	108	59.3	56	64.3
	高齢者	71	78.9	71	77.5	50	68.0	15	73.3
	障害者	11	54.5	13	30.8	8	50.0	6	83.3
	子ども・子育て家庭	28	53.6	36	55.6	19	31.6	16	56.3
	生活困窮・貧困	5	40.0	5	20.0	3	33.3	1	0.0
	地域交流	11	63.6	16	62.5	11	63.6	3	66.7
	青少年健全育成・教育	4	75.0	3	100.0	2	50.0	3	66.7
	まちづくり・防犯防災	10	50.0	10	80.0	11	81.8	4	75.0
	その他	5	80.0	6	66.7	4	50.0	7	42.9
	(再掲)福祉分野	115	68.7	125	64.0	80	56.3	38	65.8
	(再掲)福祉分野以外	30	63.3	35	71.4	28	67.9	17	58.8
活動年 数	3年未満	32	53.1	43	67.4	27	63.0	11	36.4
	3～5年未満	48	68.8	51	66.7	34	50.0	15	73.3
	5～10年未満	117	75.2	164	81.1	105	73.3	38	47.4
	10年以上	247	89.1	284	87.7	174	79.3	58	69.0
参加活 動数 (相談 関連)	1活動のみ	47	55.3	73	63.0	34	61.8	22	36.4
	2～3活動	152	75.7	187	77.0	127	68.5	47	74.5
	4～5活動	136	82.4	164	88.4	109	71.6	37	48.6
	6活動以上	118	94.1	128	90.6	78	88.5	21	76.2

Ⅲ. ボランティア等アンケート調査

⑥ コミュニティソーシャルワーカー等の認知・連携状況

回答者の6割弱は、自身の活動地域にコミュニティソーシャルワーカー（CSW）等の支援を要する人への対応等の調整役を担う専門職が配置されていることを知っており、このうち7割強はこれらの専門職と連携している。

《認知状況》

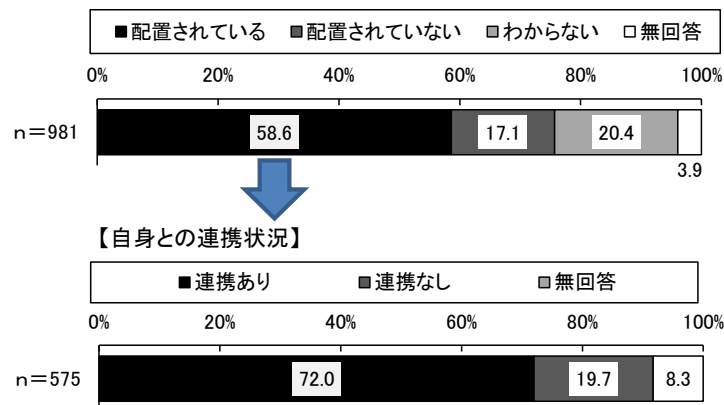
主な活動別にみると、自治組織関係者やその他のボランティア等では「わからない」の割合が他に比べて高く、それぞれ2割を超えている。特にその他のボランティア等のうち福祉分野以外の人では3割を占めている。

また、主な活動の活動年数が3年未満の人や、相談へのつながりが期待される活動への参加活動数が1活動のみの人で他に比べて「わからない」の割合が高く、それぞれ3割を超えている。

《連携状況》

認知状況と同じく、自治組織関係者やその他のボランティア等で「連携なし」の割合が他に比べて高く、2割を超えている。また、相談へのつながりが期待される活動への参加活動数が少ないほど、「連携なし」の割合が高く、1活動のみの人で3割を超えている。

図表－４１ コミュニティソーシャルワーカー等の認知・連携状況



		CSW等専門職配置の認知状況					CSW等が配置されている場合の連携有無			
		調査数 (n)	配置されて いる	配置されて いない	わからな い	無回答	調査数 (n)	連携あり	連携なし	無回答
全体		981	58.6	17.1	20.4	3.9	575	72.0	19.7	8.3
主な活動	民生委員	427	57.1	21.5	16.9	4.4	244	77.5	13.5	9.0
	自治会・町内会等	155	54.8	21.3	21.9	1.9	85	65.9	27.1	7.1
	福祉委員等	77	66.2	11.7	14.3	7.8	51	72.5	19.6	7.8
	その他のボランティア等	318	61.0	10.7	25.5	2.8	194	67.5	24.2	8.2
	高齢者	138	61.6	12.3	22.5	3.6	85	69.4	20.0	10.6
	障害者	24	58.3	20.8	16.7	4.2	14	71.4	28.6	0.0
	子ども・子育て家庭	60	65.0	6.7	28.3	0.0	39	69.2	23.1	7.7
	生活困窮・貧困	12	33.3	25.0	33.3	8.3	4	25.0	75.0	0.0
	地域交流	32	59.4	3.1	34.4	3.1	19	57.9	31.6	10.5
	青少年健全育成・教育	11	54.5	9.1	36.4	0.0	6	100.0	0.0	0.0
	まちづくり・防犯防災	20	60.0	5.0	35.0	0.0	12	50.0	50.0	0.0
	その他	20	70.0	10.0	15.0	5.0	14	71.4	14.3	14.3
	(再掲)福祉分野	234	60.7	12.4	23.9	3.0	142	68.3	23.2	8.5
	(再掲)福祉分野以外	83	61.4	6.0	30.1	2.4	51	64.7	27.5	7.8
活動年数	3年未満	105	40.0	18.1	39.0	2.9	42	76.2	21.4	2.4
	3～5年未満	92	66.3	9.8	22.8	1.1	61	70.5	19.7	9.8
	5～10年未満	278	56.8	15.5	24.1	3.6	158	67.7	25.3	7.0
	10年以上	467	63.2	19.3	13.1	4.5	295	73.9	16.6	9.5
参加活動数 (相談 関連)	1活動のみ	167	49.1	13.2	35.3	2.4	82	54.9	31.7	13.4
	2～3活動	352	56.8	16.8	22.2	4.3	200	67.0	25.5	7.5
	4～5活動	256	61.7	19.5	17.2	1.6	158	79.7	13.9	6.3
	6活動以上	179	69.3	19.6	7.3	3.9	124	81.5	8.9	9.7

(4) 支援を要する人の把握について

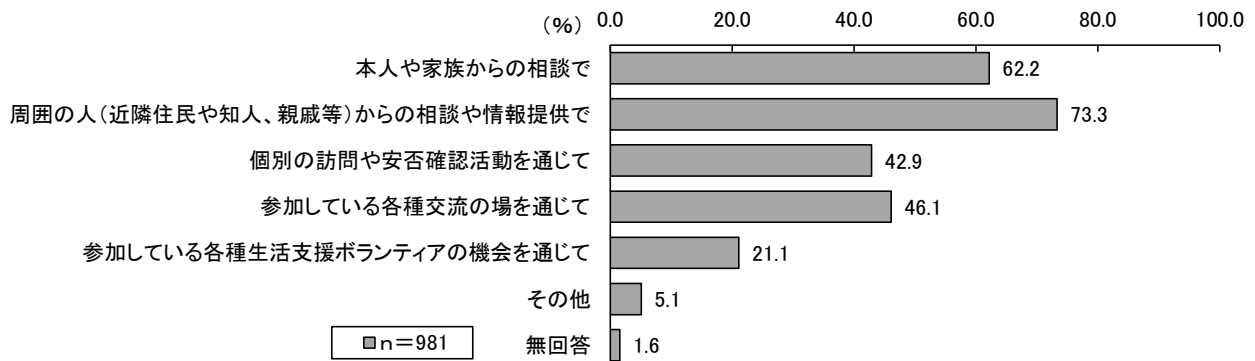
① 支援を要する人の把握方法

支援を要する人の把握方法（行政や相談支援機関等からの情報提供除く）では「周囲の人からの相談や情報提供で」が7割を超えて最も多く、次いで「本人や家族からの相談で」が6割強となっている。

主な活動別にみると、民生委員では「周囲の人からの相談や情報提供で」「本人や家族からの相談で」「個別訪問・安否確認活動」がそれぞれ7～8割前後と他に比べて高い。

相談へのつながりが期待される活動への参加活動数別にみると、各把握方法とも参加活動数が多い人ほど割合も高くなっている。

図表－４２ 支援を要する人の把握方法（複数回答）



		調査数(n)	本人や家族からの相談で	周囲の人(近隣住民や知人、親戚等)からの相談や情報提供で	個別の訪問や安否確認活動を通じて	参加している各種交流の場を通じて	参加している各種生活支援ボランティアの機会を通じて	その他	無回答
全体		981	62.2	73.3	42.9	46.1	21.1	5.1	1.6
主な活動	民生委員	427	70.0	85.7	67.7	40.3	14.5	2.3	0.7
	自治会・町内会等	155	52.3	77.4	25.2	41.9	16.8	4.5	2.6
	福祉委員等	77	63.6	72.7	32.5	49.4	22.1	6.5	2.6
	その他のボランティア等	318	56.0	55.0	20.4	55.0	31.8	8.8	2.2
	高齢者	138	59.4	59.4	29.7	52.2	33.3	6.5	2.2
	障害者	24	54.2	50.0	12.5	62.5	16.7	8.3	0.0
	子ども・子育て家庭	60	61.7	55.0	13.3	63.3	33.3	13.3	1.7
	生活困窮・貧困	12	50.0	33.3	8.3	33.3	50.0	8.3	0.0
	地域交流	32	56.3	56.3	12.5	56.3	25.0	12.5	3.1
	青少年健全育成・教育	11	54.5	45.5	18.2	54.5	36.4	9.1	0.0
	まちづくり・防災防災	20	25.0	55.0	10.0	60.0	30.0	0.0	5.0
	その他	20	50.0	45.0	15.0	45.0	35.0	15.0	5.0
	(再掲)福祉分野	234	59.0	56.0	22.6	55.1	32.5	8.5	1.7
	(再掲)福祉分野以外	83	47.0	51.8	13.3	54.2	30.1	9.6	3.6
活動年数	3年未満	105	41.0	55.2	31.4	40.0	23.8	4.8	1.9
	3～5年未満	92	50.0	69.6	19.6	52.2	20.7	8.7	2.2
	5～10年未満	278	56.8	69.4	39.6	42.8	24.5	5.8	1.1
	10年以上	467	72.4	81.8	51.6	47.5	18.8	4.5	1.5
参加活動数(相談関連)	1活動のみ	167	41.3	58.1	14.4	31.1	13.8	6.6	3.6
	2～3活動	352	54.8	70.2	35.5	40.9	17.9	4.5	0.9
	4～5活動	256	73.4	77.7	53.5	50.8	21.1	3.5	0.8
	6活動以上	179	83.8	91.6	71.5	64.8	36.9	7.3	0.6

Ⅲ. ボランティア等アンケート調査

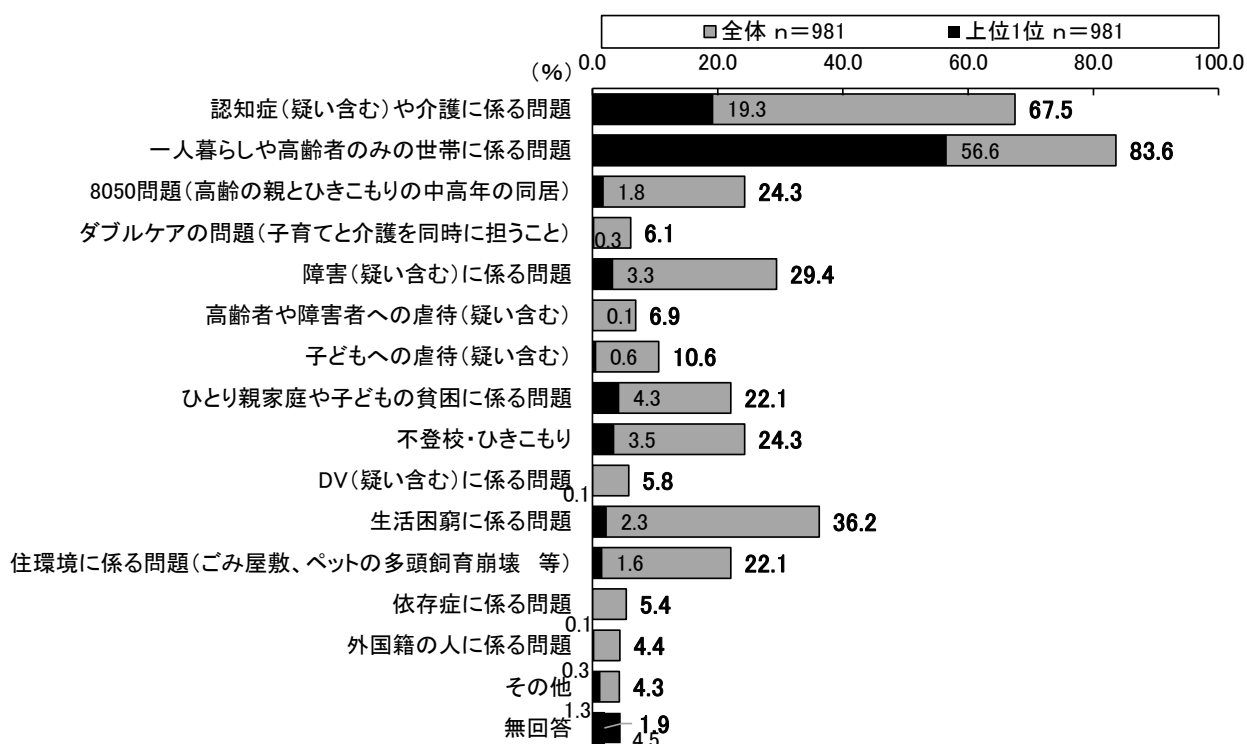
⑦ 支援を要する人が抱える課題

回答者の周囲にいる支援を要する人が抱える課題は「一人暮らしや高齢者のみの世帯に係る問題」が8割強と最も多く、次いで「認知症（疑いを含む）や介護に係る問題」が7割弱と、高齢者関連の課題が突出している。これらに「生活困窮に係る問題」や「障害（疑いを含む）に係る問題」が3割前後で続いている。課題のうち上位1～3位を順位付けして選んでもらった結果の第1位でも「一人暮らしや高齢者のみの世帯に係る問題」が6割弱と突出している。

主な活動別にみても民生委員からその他ボランティア等までの主要4活動では、共通して高齢者関連の課題（一人暮らし等、認知症）が上位1・2位にあがっている。また、民生委員では他に比べて「生活困窮に係る問題」の割合が高く4割を超えている。

相談へのつながりが期待される活動への参加活動数別にみると、各課題とも参加活動数が多い人ほど割合も高くなっている。

図表－43 支援を要する人が抱える課題（複数回答）



Ⅲ. ボランティア等アンケート調査

										(%)
		調査数 (n)	認知症 (疑い含 む)や介 護に係る 問題	一人暮らしや高齢 者のみの世帯 に係る問題	8050問題(高齢 の親とひきこも りの中高年の同 居)	ダブルケ アの問 題(子育てと介護 を同時に担うこと)	障害(疑 い含む) に係る問題	高齢者 や障害 者への 虐待(疑 い含む)	子どもへ の虐待 (疑い含 む)	ひとり親 家庭や 子どもの 貧困に係る問題
全体		981	67.5	83.6	24.3	6.1	29.4	6.9	10.6	22.1
主な活動	民生委員	427	74.7	91.6	25.5	6.1	30.4	8.0	12.4	21.8
	自治会・町内会等	155	68.4	87.7	16.8	1.3	20.0	4.5	5.2	12.3
	福祉委員等	77	75.3	92.2	27.3	3.9	27.3	3.9	3.9	16.9
	その他のボランティア等	318	55.0	68.6	24.8	9.1	33.0	7.5	12.6	28.9
	高齢者	138	75.4	90.6	29.0	8.0	23.9	12.3	7.2	12.3
	障害者	24	29.2	45.8	8.3	4.2	91.7	12.5	8.3	8.3
	子ども・子育て家庭	60	23.3	26.7	20.0	16.7	36.7	1.7	31.7	76.7
	生活困窮・貧困	12	8.3	50.0	16.7	8.3	50.0	0.0	0.0	50.0
	地域交流	32	59.4	75.0	21.9	12.5	37.5	3.1	9.4	31.3
	青少年健全育成・教育	11	54.5	45.5	36.4	0.0	18.2	0.0	36.4	27.3
	まちづくり・防犯防災	20	75.0	80.0	20.0	5.0	10.0	0.0	0.0	20.0
	その他	20	40.0	70.0	35.0	5.0	25.0	5.0	10.0	20.0
活動年数	(再掲)福祉分野	234	53.8	67.5	23.9	9.8	35.5	9.0	13.2	30.3
	(再掲)福祉分野以外	83	57.8	71.1	26.5	7.2	25.3	2.4	10.8	25.3
	3年未満	105	50.5	72.4	21.9	1.0	21.0	1.9	5.7	26.7
	3～5年未満	92	65.2	75.0	19.6	12.0	31.5	5.4	9.8	25.0
	5～10年未満	278	66.5	83.5	23.0	4.7	29.1	6.5	6.8	19.4
参加活動数 (相談 関連)	10年以上	467	73.7	87.6	25.9	6.9	30.4	8.1	13.9	21.8
	1活動のみ	167	50.3	70.1	15.6	2.4	19.8	4.2	5.4	13.8
	2～3活動	352	66.2	84.9	17.9	4.3	25.6	4.8	6.8	17.9
	4～5活動	256	69.5	86.7	27.0	7.4	29.3	5.1	10.5	23.0
	6活動以上	179	84.9	91.1	40.8	12.3	48.6	16.8	21.8	36.9

		調査数 (n)	不登校・ ひきこも り	DV(疑い 含む)に 係る問 題	生活困 窮に係る 問題	住環境 に係る問 題(ごみ 屋敷、 ペットの 多頭飼 育崩壊 等)	依存症 に係る問 題	外国籍 の人に 係る問 題	その他	無回答
全体		981	24.3	5.8	36.2	22.1	5.4	4.4	4.3	1.9
主な活動	民生委員	427	23.0	6.1	45.0	26.0	4.2	3.0	2.8	0.9
	自治会・町内会等	155	17.4	1.9	22.6	26.5	3.9	3.9	2.6	3.9
	福祉委員等	77	18.2	0.0	35.1	20.8	2.6	1.3	1.3	1.3
	その他のボランティア等	318	31.1	8.8	31.8	15.4	8.5	7.2	7.9	2.5
	高齢者	138	12.3	8.0	26.1	18.8	7.2	3.6	4.3	2.9
	障害者	24	20.8	0.0	20.8	4.2	12.5	0.0	8.3	0.0
	子ども・子育て家庭	60	70.0	16.7	55.0	10.0	6.7	15.0	10.0	1.7
	生活困窮・貧困	12	50.0	16.7	66.7	16.7	16.7	16.7	0.0	0.0
	地域交流	32	21.9	9.4	21.9	12.5	6.3	15.6	12.5	6.3
	青少年健全育成・教育	11	54.5	0.0	18.2	18.2	9.1	0.0	9.1	0.0
	まちづくり・防犯防災	20	15.0	0.0	10.0	15.0	5.0	0.0	5.0	5.0
	その他	20	60.0	5.0	40.0	25.0	15.0	10.0	20.0	0.0
活動年数	(再掲)福祉分野	234	29.9	9.8	35.0	15.0	8.1	6.8	6.0	2.1
	(再掲)福祉分野以外	83	33.7	4.8	22.9	16.9	8.4	8.4	12.0	3.6
	3年未満	105	24.8	2.9	38.1	22.9	2.9	8.6	3.8	1.9
	3～5年未満	92	25.0	6.5	32.6	21.7	5.4	7.6	8.7	1.1
	5～10年未満	278	21.6	6.5	32.4	21.9	3.2	3.2	4.3	1.8
参加活動数 (相談 関連)	10年以上	467	25.7	5.8	39.2	22.3	6.9	3.4	3.4	2.4
	1活動のみ	167	21.0	1.8	21.0	11.4	4.8	4.8	4.8	3.0
	2～3活動	352	16.5	4.3	31.8	18.8	1.7	2.6	4.0	2.3
	4～5活動	256	27.3	5.9	39.1	25.4	5.1	4.7	3.9	0.8
	6活動以上	179	38.0	12.8	57.0	36.9	13.4	7.3	5.6	1.1

Ⅲ. ボランティア等アンケート調査

(5) 相談へのつながりについて

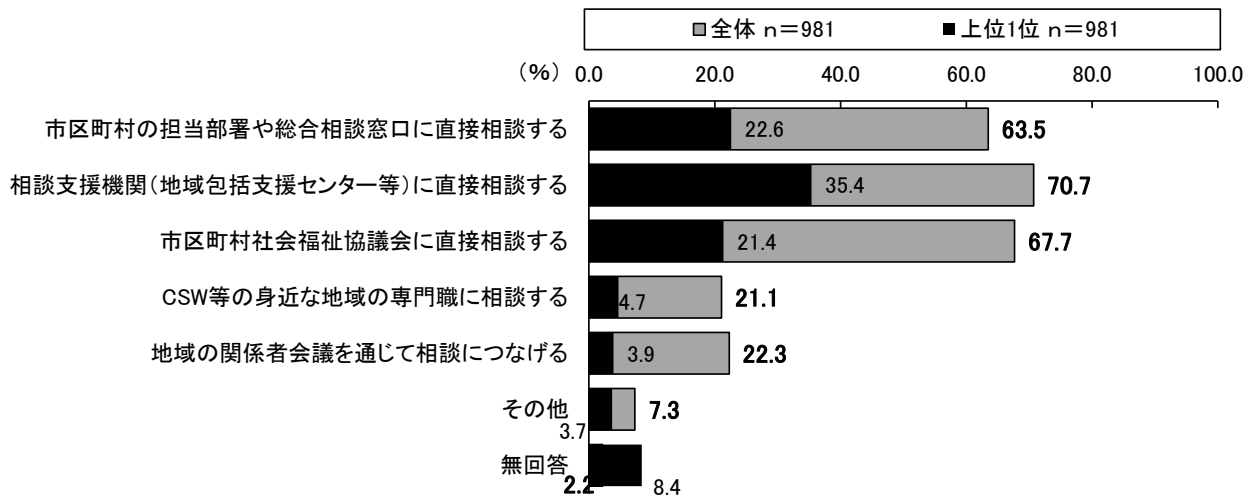
① 相談へのつながりの経路

支援を要する人についての相談を行政等につなぐ場合の経路では「相談支援機関に」、「市区町村社会福祉協議会に」、「市区町村の担当部署や総合相談窓口」に直接相談するとの回答がそれぞれ6～7割で上位を占めている。つながりの経路のうち多いものから上位1～3位を順位付けして選んでもらった結果の第1位でも傾向は同様である。

主な活動別にみると、民生委員では上記の3つの経路がそれぞれ7割を超え、特に「相談支援機関に直接相談」が9割弱と高くなっている。民生委員以外の3主体では「市区町村社会福祉協議会に」の割合が最も高く、それぞれ6～7割前後となっている。また、自治会・町内会等の自治組織の関係者や福祉委員等は他に比べて「地域の関係者会議を通じて」の割合が3割前後と高くなっている。

相談へのつながりが期待される活動への参加活動数別にみると、各課題とも参加活動数が多い人ほど割合も高くなっている。

図表－4 4 相談へのつながりの経路（複数回答）



		調査数 (n)	市区町村 の担当部 署や総合 相談窓口 に直接相 談する	相談支援 機関(地 域包括支 援セン ター等)に 直接相 談する	市区町村 社会福祉 協議会に 直接相 談する	CSW等の 身近な地 域の専門 職に相 談する	地域の関 係者会議 を通じて 相談につ ながる	その他	無回答	(%)
全体		981	63.5	70.7	67.7	21.1	22.3	7.3	2.2	
主な活動	民生委員	427	74.2	86.7	70.3	18.7	19.0	3.0	0.9	
	自治会・町内会等	155	61.9	57.4	62.6	20.6	27.1	5.8	2.6	
	福祉委員等	77	37.7	63.6	74.0	29.9	31.2	7.8	2.6	
	その他のボランティア等	318	56.3	57.5	65.1	22.6	22.3	13.8	3.5	
	高齢者	138	50.0	72.5	72.5	24.6	26.1	10.9	3.6	
	障害者	24	41.7	37.5	75.0	20.8	12.5	12.5	0.0	
	子ども・子育て家庭	60	61.7	41.7	63.3	26.7	18.3	16.7	3.3	
	生活困窮・貧困	12	83.3	41.7	58.3	8.3	0.0	16.7	8.3	
	地域交流	32	46.9	53.1	71.9	21.9	25.0	15.6	3.1	
	青少年健全育成・教育	11	81.8	36.4	18.2	9.1	18.2	18.2	0.0	
	まちづくり・防災防災	20	70.0	60.0	45.0	10.0	40.0	10.0	0.0	
	その他	20	70.0	50.0	45.0	30.0	15.0	20.0	10.0	
	(再掲)福祉分野	234	53.8	59.4	69.7	23.9	21.4	12.8	3.4	
	(再掲)福祉分野以外	83	62.7	51.8	51.8	19.3	25.3	15.7	3.6	
活動年数	3年未満	105	61.0	43.8	62.9	18.1	13.3	12.4	4.8	
	3～5年未満	92	58.7	56.5	75.0	23.9	19.6	15.2	2.2	
	5～10年未満	278	62.9	72.3	68.7	18.0	20.1	4.7	1.8	
	10年以上	467	65.3	78.8	67.5	23.1	26.6	6.4	1.7	
参加活動数 (相談 関連)	1活動のみ	167	57.5	46.1	53.9	15.6	12.6	10.8	5.4	
	2～3活動	352	57.4	66.8	65.9	16.5	20.7	5.1	1.7	
	4～5活動	256	66.4	80.1	71.1	22.3	24.6	8.6	1.2	
	6活動以上	179	77.1	89.9	79.9	34.6	31.3	7.3	0.6	

⑧ 過去1年間に相談へつないだケース

1) 相談へつないだケース件数（総数）

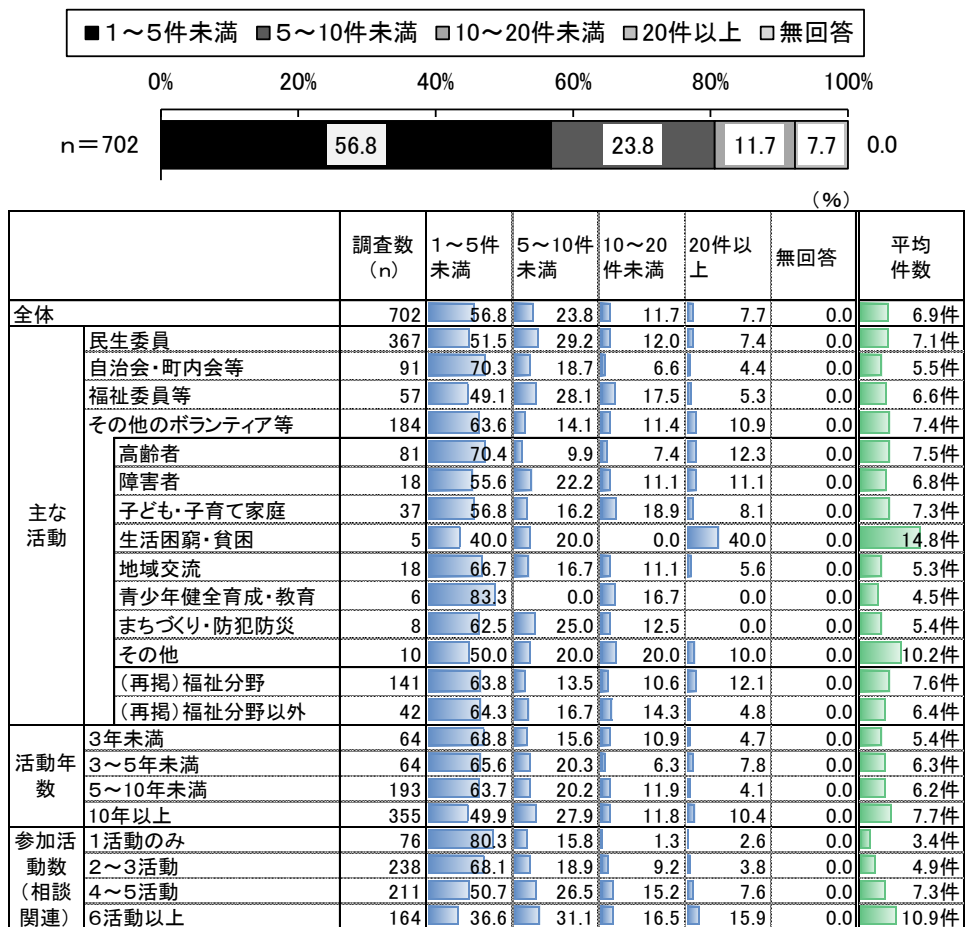
過去1年間に回答者自身が関わって相談へつないだケース・つなげなかったケースについては有効回答があった702人分で集計を行った。

相談へつないだケースの総数は、「1～5件未満」が6割弱と最も多く、次いで「5～10件未満」が2割強となっており、平均6.9件であった。

平均件数は主な活動が民生委員の人（7.1件）やその他のボランティア等の人（7.4件）で7件以上と、他の人に比べて多い。

相談へのつながりが期待される活動への参加活動数別にみると、4～5活動参加者（7.3件）や6活動以上参加者（10.9件）など、参加活動数が多い人ほどつないだケースも多い。

図表－４５ 過去１年間に相談へつないだケース（総数）

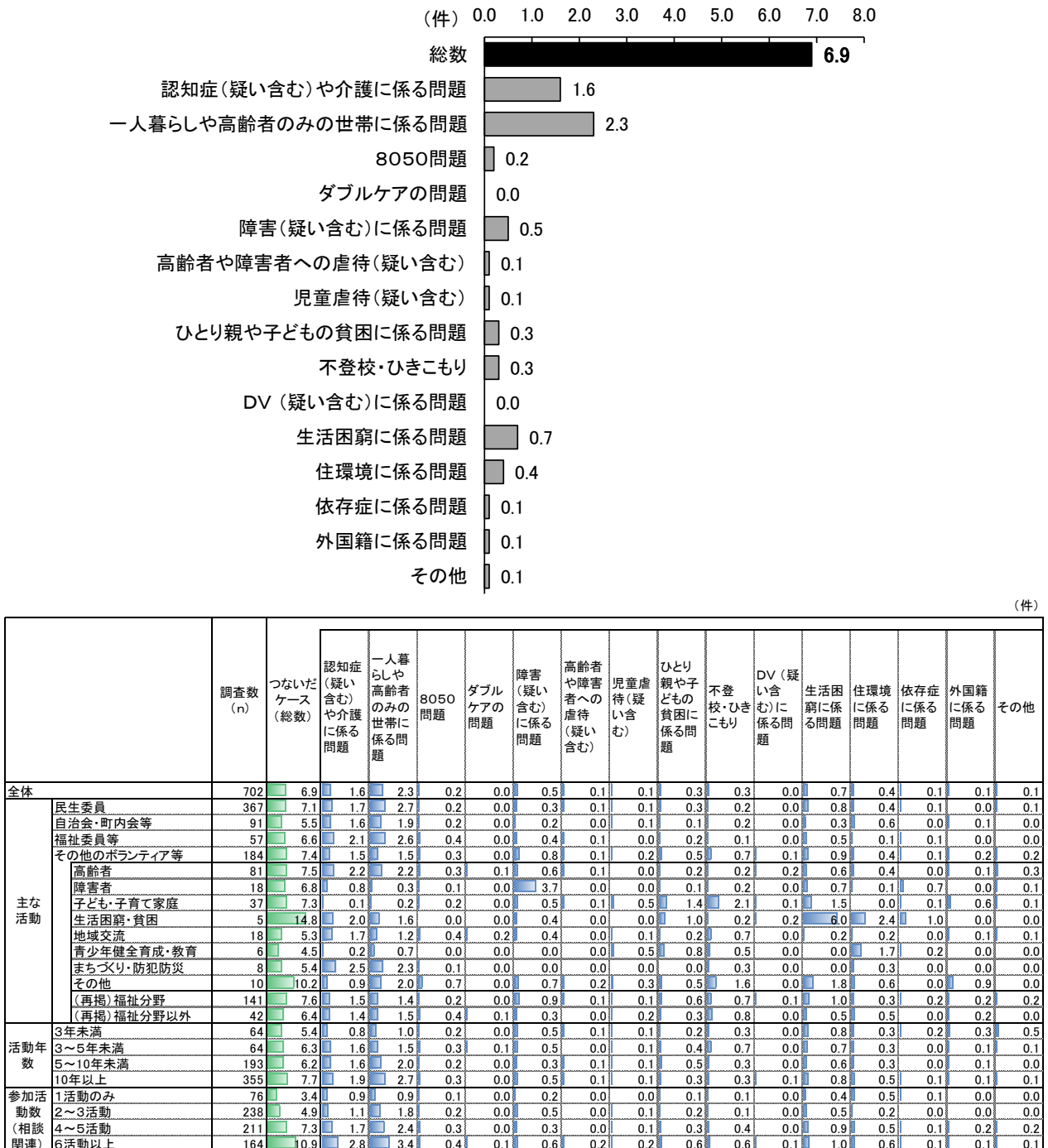


Ⅲ. ボランティア等アンケート調査

2) 相談へつないだケース件数（内容別）

過去1年間で回答者自身が関わって相談へつないだケースの内容別の平均件数は、「一人暮らしや高齢者のみの世帯に係る問題」（2.3件、総数に占める割合33.3%）、「認知症（疑い含む）や介護に係る問題」（1.6件、同23.2%）の高齢・介護分野の内容がそれぞれ平均2件前後と多く、次いで「生活困窮に係る問題」（0.7件、同10.1%）、「障害（疑い含む）に係る問題」（0.5件、同7.2%）となっている。

図表－46 過去1年間に相談へつないだケース（内容別・全体〔件数〕）



⑨ 過去1年間に相談へつなげなかったケース

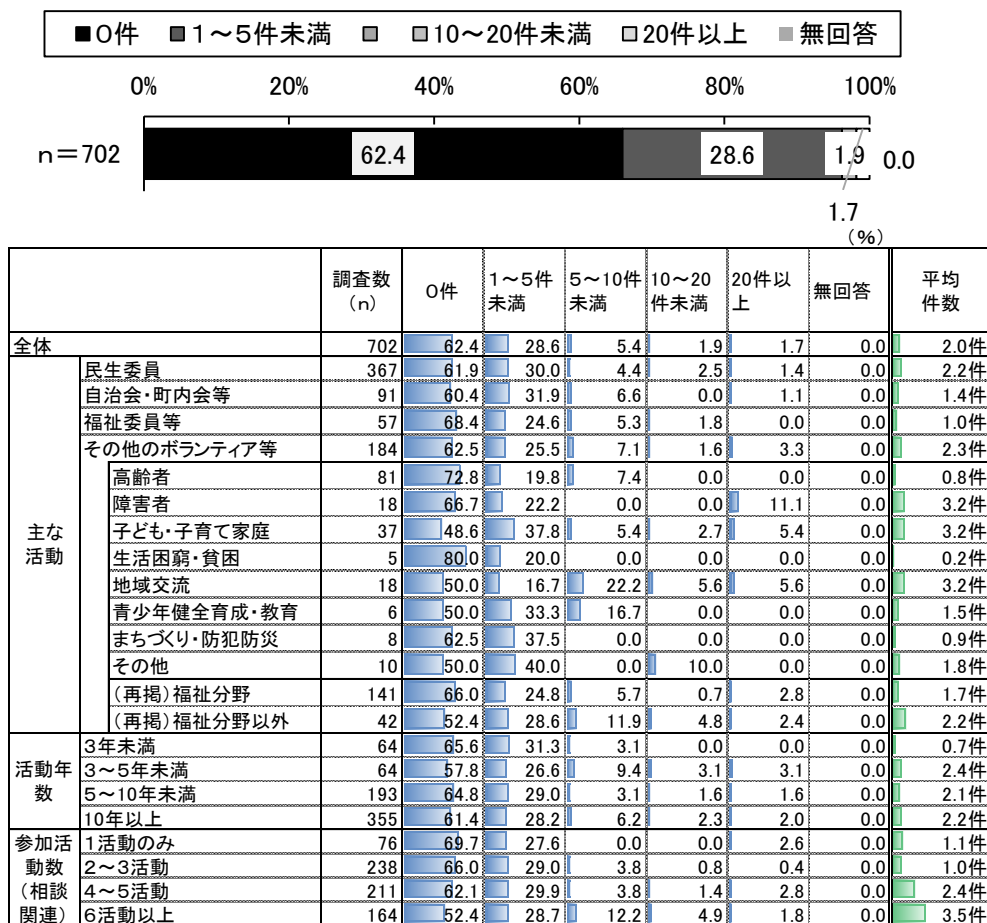
1) 相談へつなげなかったケース件数（総数）

相談へつなげなかったケースの総数は、「0件」が6割強を占めて最も多く、次いで「1～5件未満」が3割弱となっており、平均2.0件であった。

平均件数を主な活動別にみると、民生委員（2.2件）やその他のボランティア等（2.3件）で2件以上と他の活動に比べて多い。

相談へのつながりが期待される活動への参加活動数別にみると、つないだケースと同様に、4～5活動参加者（2.4件）や6活動以上参加者（3.5件）など、参加活動数が多い人ほどつなげなかったケースも多い。

図表－47 過去1年間に相談へつなげなかったケース（総数）

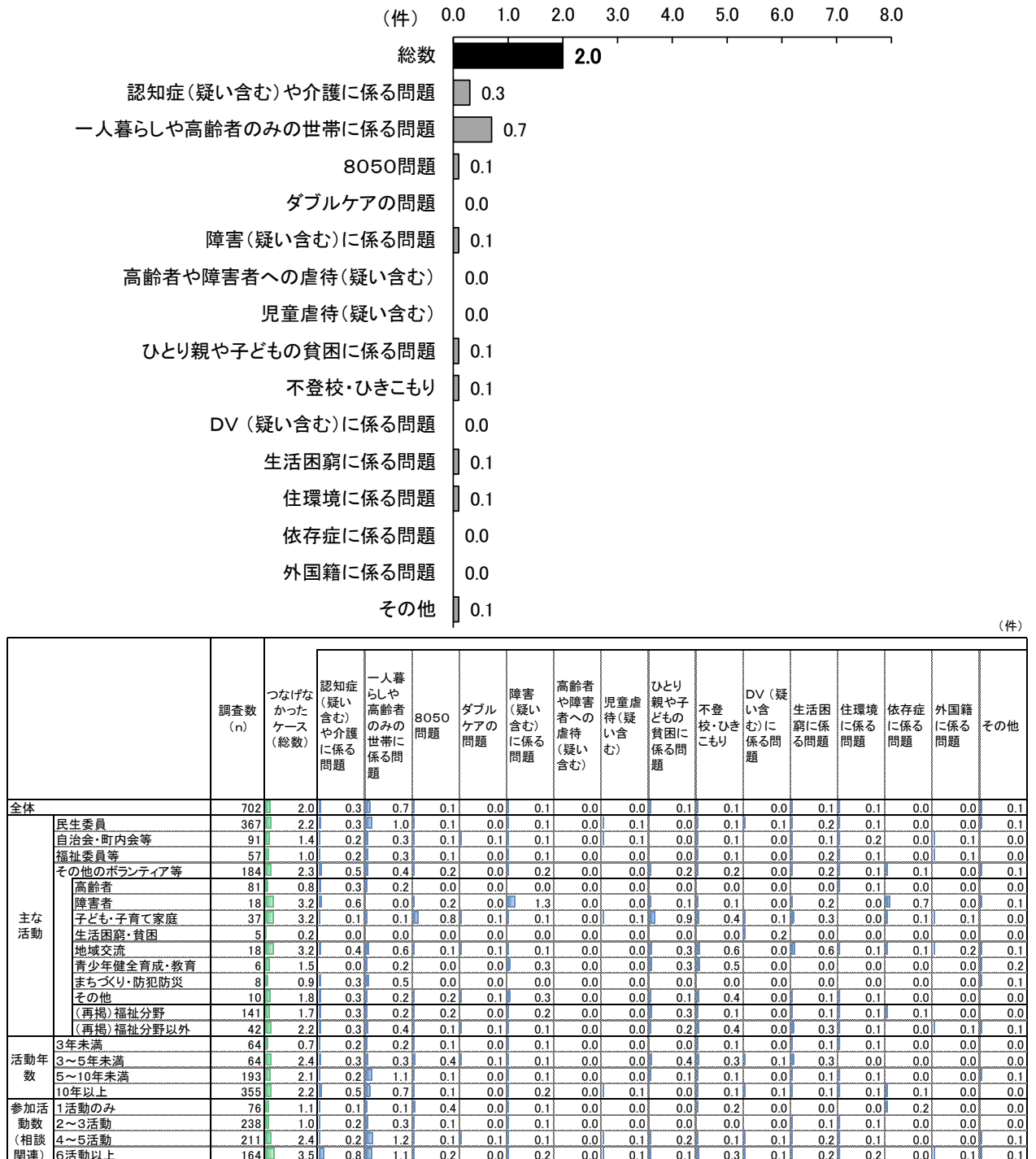


Ⅲ. ボランティア等アンケート調査

2) 相談へつなげなかったケース件数（内容別）

過去1年間で回答者自身が関わったが相談へつなげなかったケースの内容別の平均件数も、つないだケースと同様に「一人暮らしや高齢者のみの世帯に係る問題」(0.7件、総数に占める割合35.0%)、「認知症（疑い含む）や介護に係る問題」(0.3件、同15.0%) の高齢・介護分野の内容が上位2位にあがっている。

図表－48 過去1年間に相談へつなげなかったケース（内容別・全体〔件数〕）

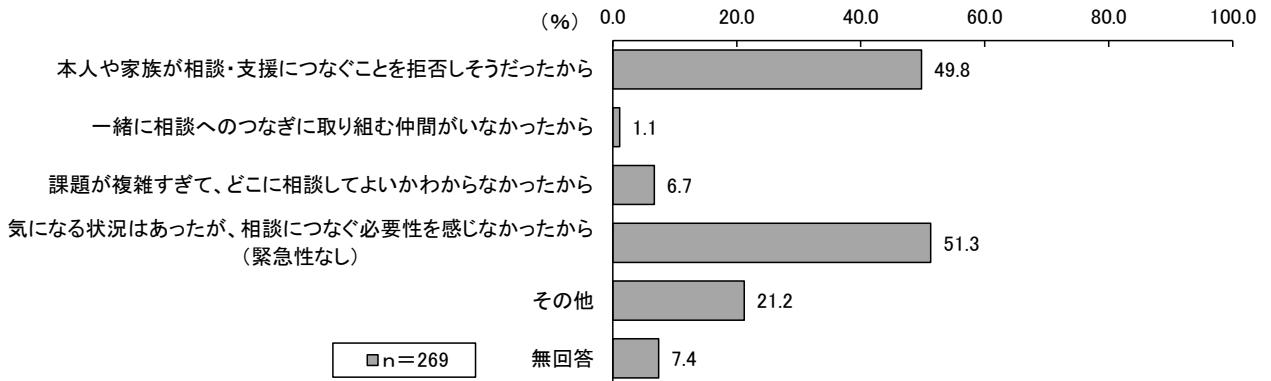


⑩ 相談へつなげなかった理由

回答者自身が関わったが相談へつなげなかった理由は「気になる状況はあったが相談につなぐ必要性を感じなかったから（緊急性なし）」と「本人や家族が相談・支援につなぐことを拒否しそうだったから」がそれぞれ5割前後と多くなっている。

主な活動別にみると、その他のボランティア等は「課題が複雑すぎて、どこに相談してよいかわからなかったから」の割合が他に比べて高く、1割を超えている。

図表－４９ 相談へつなげなかった理由（複数回答）



		調査数(n)	本人や家族が相談・支援につなぐことを拒否しそうだったから	一緒に相談へのつなぎに取り組む仲間がいなかったから	課題が複雑すぎて、どこに相談してよいかわからなかったから	気になる状況はあったが、相談につなぐ必要性を感じなかったから（緊急性なし）	その他	無回答
全体		269	49.8	1.1	6.7	51.3	21.2	7.4
主な活動	民生委員	141	53.9	0.7	4.3	48.9	17.7	8.5
	自治会・町内会等	37	40.5	2.7	8.1	51.4	21.6	8.1
	福祉委員等	18	50.0	0.0	5.6	55.6	22.2	5.6
	その他のボランティア等	72	47.2	1.4	11.1	55.6	26.4	5.6
	高齢者	23	43.5	0.0	13.0	52.2	21.7	8.7
	障害者	6	50.0	16.7	16.7	33.3	0.0	16.7
	子ども・子育て家庭	20	45.0	0.0	10.0	60.0	30.0	0.0
	生活困窮・貧困	2	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0	50.0
	地域交流	9	55.6	0.0	11.1	66.7	33.3	0.0
	青少年健全育成・教育	3	33.3	0.0	33.3	66.7	0.0	0.0
	まちづくり・防犯防災	3	66.7	0.0	0.0	66.7	33.3	0.0
	その他	5	60.0	0.0	0.0	80.0	40.0	0.0
	(再掲)福祉分野	51	43.1	2.0	11.8	51.0	23.5	7.8
	(再掲)福祉分野以外	20	55.0	0.0	10.0	70.0	30.0	0.0
活動年数	3年未満	23	39.1	4.3	4.3	52.2	8.7	8.7
	3～5年未満	28	46.4	0.0	3.6	50.0	28.6	7.1
	5～10年未満	69	58.0	0.0	7.2	39.1	21.7	10.1
	10年以上	138	47.8	0.7	8.0	58.7	21.7	5.8
参加活動数（相談関連）	1活動のみ	23	39.1	0.0	8.7	52.2	13.0	4.3
	2～3活動	82	43.9	2.4	9.8	46.3	14.6	8.5
	4～5活動	83	51.8	0.0	1.2	54.2	19.3	8.4
	6活動以上	79	57.0	1.3	8.9	54.4	32.9	5.1

Ⅲ. ボランティア等アンケート調査

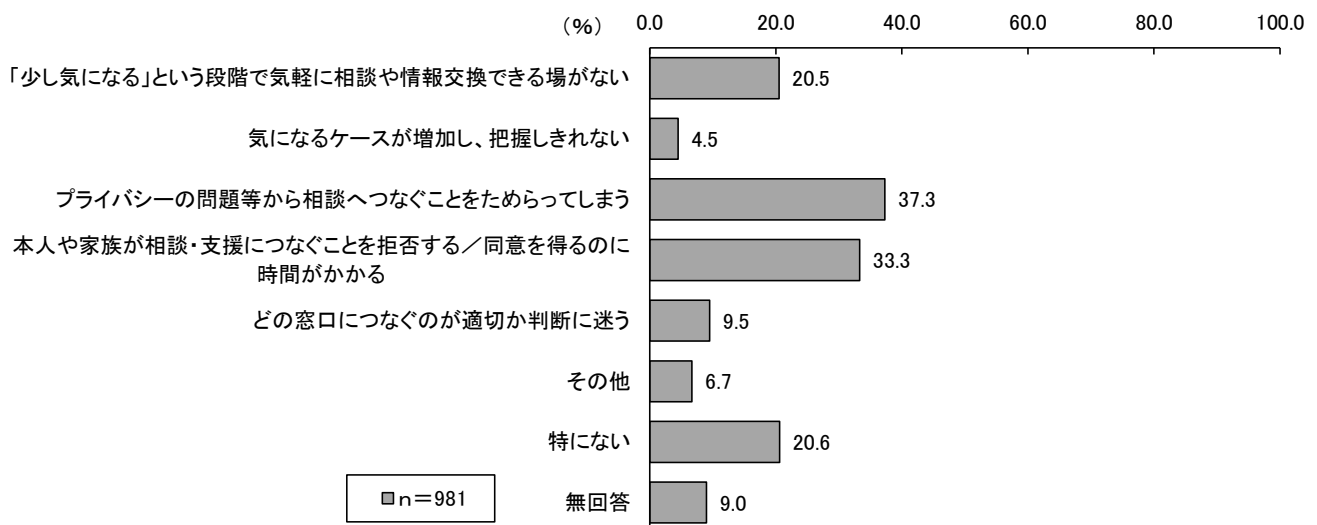
⑪ 相談へのつながりを行う上での課題

相談へのつながりを行う上での課題は「プライバシーの問題等から相談へつながることをためらってしまう」、「本人や家族が相談・支援につなぐことを拒否する／同意を得るのに時間がかかる」がそれぞれ3割以上と多く、次いで『少し気になる』という段階で気軽に相談や情報交換できる場がない」が2割となっている。また、課題は「特にない」との回答も2割を占めている。

主な活動別にみると、『少し気になる』という段階で気軽に相談や情報交換できる場がない」の割合は自治会・町内会等の自治組織関係者やその他のボランティア等（福祉分野以外）で他に比べて高く、3割弱となっている。また「プライバシーの問題等から相談へつながることをためらってしまう」の割合は自治会・町内会等の自治組織関係者や福祉委員等で5割弱と高い。

「どの窓口につなぐのが適切か判断に迷う」の割合はその他のボランティア等で高く、1割を超えている。

図表－５０ 相談へつながりを行う上での課題（複数回答）



		調査数 (n)	「少し気になる」 という段階で 気軽に相談や情報 交換できる場 がない	気になる ケースが増 加し、把握 しきれない	プライバシ ーの問題等 から相談へ つながるこ とをためら う	本人や家族 が相談・支 援につなぐ ことを拒否 する／同意 を得るのに 時間がかか る	どの窓口 につなぐの が適切か判 断に迷う	その他	特にない	無回答
全体		981	20.5	4.5	37.3	33.3	9.5	6.7	20.6	9.0
主な活動	民生委員	427	18.0	4.7	35.6	39.3	7.7	5.2	20.6	8.2
	自治会・町内会等	155	27.7	3.2	45.2	21.3	8.4	6.5	18.1	9.7
	福祉委員等	77	14.3	7.8	49.4	39.0	5.2	2.6	15.6	7.8
	その他のボランティア等	318	21.7	4.1	33.0	30.2	13.5	10.1	22.6	10.1
	高齢者	138	13.0	1.4	31.9	26.8	7.2	4.3	28.3	13.8
	障害者	24	33.3	0.0	29.2	37.5	12.5	20.8	20.8	0.0
	子ども・子育て家庭	60	31.7	3.3	38.3	40.0	25.0	16.7	18.3	1.7
	生活困窮・貧困	12	8.3	16.7	33.3	16.7	25.0	16.7	8.3	16.7
	地域交流	32	28.1	6.3	34.4	21.9	15.6	9.4	18.8	12.5
	青少年健全育成・教育	11	45.5	9.1	27.3	18.2	18.2	0.0	18.2	0.0
	まちづくり・防犯防災	20	10.0	10.0	45.0	30.0	15.0	0.0	20.0	20.0
	その他	20	35.0	10.0	20.0	45.0	10.0	25.0	20.0	10.0
	(再掲)福祉分野	234	19.7	2.6	33.3	30.8	13.2	9.8	23.9	9.4
活動年数	(再掲)福祉分野以外	83	27.7	8.4	32.5	28.9	14.5	9.6	19.3	12.0
	3年未満	105	32.4	3.8	44.8	31.4	14.3	1.9	15.2	5.7
	3～5年未満	92	30.4	3.3	44.6	39.1	19.6	9.8	14.1	5.7
	5～10年未満	278	18.0	2.9	36.0	31.3	9.4	7.2	23.7	10.4
	10年以上	467	16.9	5.6	34.9	34.7	6.4	7.1	20.8	9.4
参加活動数 (相談 関連)	1活動のみ	167	24.0	1.2	38.9	23.4	10.2	4.2	16.8	15.6
	2～3活動	352	19.0	2.8	36.4	27.3	11.4	5.7	23.3	9.4
	4～5活動	256	18.4	7.0	37.1	39.1	8.6	7.4	21.5	6.3
	6活動以上	179	21.2	7.3	39.1	48.6	7.3	10.6	16.2	4.5

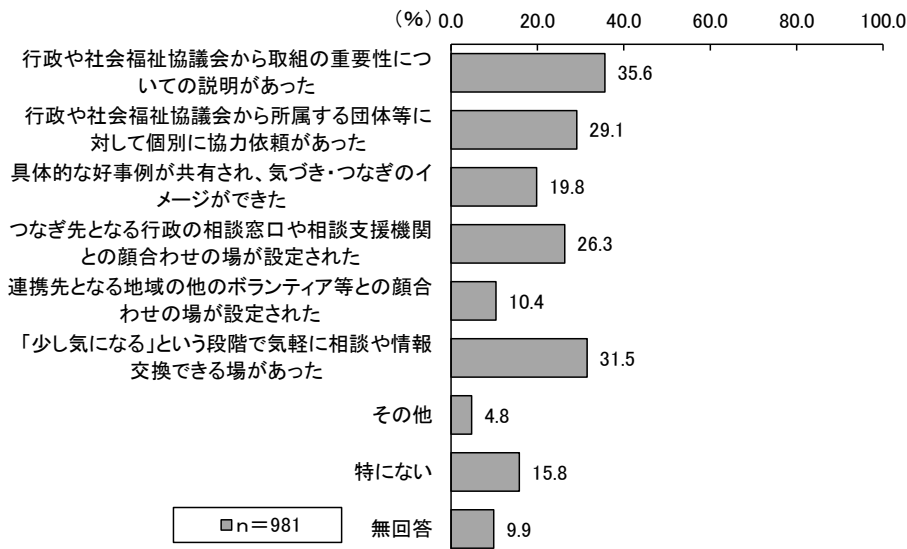
⑫ 相談へのつながりに取り組む後押しとなった支援・環境

相談へのつながりに取り組む後押しとなった支援・環境では「行政や社会福祉協議会から取組の重要性についての説明があった」が3割強と最も多く、以下、『『少し気になる』という段階で気軽に相談や情報交換できる場があった』、「行政や社会福祉協議会から所属する団体等に対して個別に協力依頼があった」、「つながり先となる行政の相談窓口や相談支援機関との顔合わせの場が設定された」がそれぞれ2～3割程度で続いている。

主な活動別にみると、民生委員では他に比べて『『少し気になる』という段階で気軽に相談や情報交換できる場があった』や「つながり先となる行政の相談窓口や相談支援機関との顔合わせの場が設定された」等の割合が高く、福祉委員等では「行政や社会福祉協議会から取組の重要性についての説明があった」や「行政や社会福祉協議会から所属する団体等に対して個別に協力依頼があった」といった行政等からの説明・協力依頼の割合が高くなっている。

また、自治会等の自治組織関係者やその他のボランティア等では、後押しとなった支援・環境は「特にない」との回答が2割と他に比べて高くなっている。

図表－５１ 相談へのつながりに取り組む後押しとなった支援・環境（複数回答）



		調査数 (n)	行政や社会福祉協議会から取組の重要性についての説明があった	行政や社会福祉協議会から所属する団体等に対して個別に協力依頼があった	具体的な好事例が共有され、気づき・つながりのイメージができた	つながり先となる行政の相談窓口や相談支援機関との顔合わせの場が設定された	連携先となる地域の他のボランティア等との顔合わせの場が設定された	「少し気になる」という段階で気軽に相談や情報交換できる場があった	その他	特にない	無回答
全体		981	35.6	29.1	19.8	26.3	10.4	31.5	4.8	15.8	9.9
主な活動	民生委員	427	38.4	30.7	22.7	30.9	8.9	37.0	4.4	12.4	7.3
	自治会・町内会等	155	37.4	20.0	13.5	21.3	9.7	23.9	5.2	20.6	11.6
	福祉委員等	77	51.9	35.1	16.9	24.7	13.0	27.3	5.2	9.1	7.8
	その他のボランティア等	318	27.0	29.9	19.8	22.6	11.9	28.6	5.0	19.8	13.2
	高齢者	138	31.2	28.3	21.7	26.1	9.4	37.7	2.9	18.1	15.2
	障害者	24	20.8	33.3	4.2	20.8	16.7	8.3	4.2	29.2	4.2
	子ども・子育て家庭	60	16.7	35.0	20.0	21.7	11.7	25.0	8.3	26.7	8.3
	生活困窮・貧困	12	25.0	41.7	8.3	33.3	16.7	25.0	0.0	8.3	16.7
	地域交流	32	28.1	34.4	21.9	18.8	18.8	15.6	3.1	9.4	15.6
	青少年健全育成・教育	11	9.1	18.2	9.1	18.2	9.1	36.4	9.1	27.3	18.2
	まちづくり・防災防災	20	30.0	5.0	25.0	0.0	5.0	25.0	5.0	25.0	20.0
	その他	20	45.0	40.0	30.0	30.0	20.0	20.0	10.0	15.0	10.0
活動年数	(再掲)福祉分野	234	26.1	31.2	18.8	24.8	11.1	30.8	4.3	20.9	12.4
	(再掲)福祉分野以外	83	30.1	26.5	22.9	16.9	14.5	21.7	6.0	16.9	15.7
	3年未満	105	35.2	21.0	19.0	20.0	4.8	15.2	1.9	25.7	10.5
	3～5年未満	92	41.3	27.2	17.4	25.0	19.6	25.0	7.6	15.2	7.6
参加活動数(相談関連)	5～10年未満	278	34.5	29.1	20.1	27.3	11.5	30.2	6.1	14.7	10.4
	10年以上	467	35.3	31.5	20.6	28.1	9.4	37.9	4.5	14.1	9.6
	1活動のみ	167	21.6	17.4	8.4	10.8	6.0	15.0	6.0	26.3	19.2
参加活動数(相談関連)	2～3活動	352	34.7	23.9	15.3	21.0	7.7	29.3	1.4	15.6	11.4
	4～5活動	256	39.1	31.6	23.0	31.6	12.5	38.7	7.0	12.1	4.3
	6活動以上	179	47.5	47.5	36.3	45.3	17.3	44.1	6.7	8.4	4.5

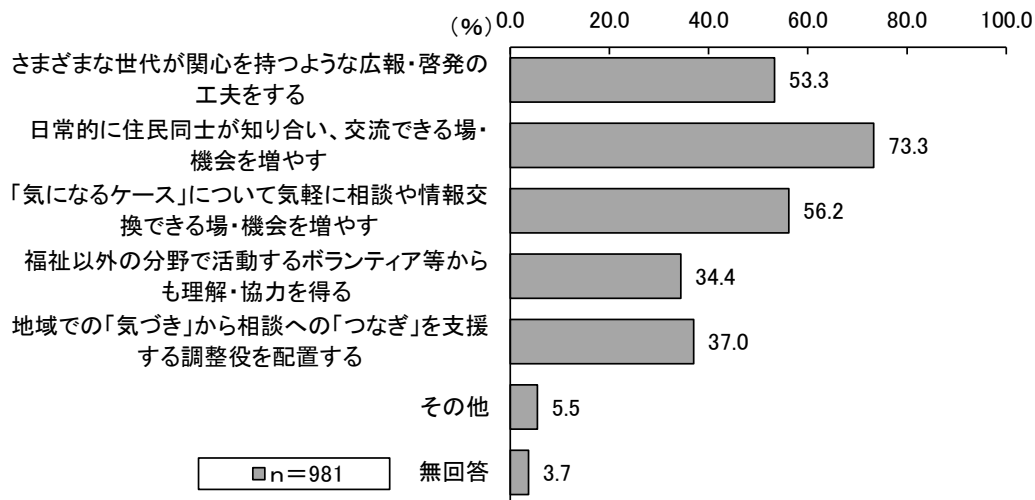
Ⅲ. ボランティア等アンケート調査

⑬ 相談へのつなぐ活動への参画促進のために必要な取組

住民や地域の各種団体に相談へつなぐ活動への参画を促進するために必要な取組では「日常的に住民同士が知り合い、交流できる場・機会を増やす」が7割強と最も多く、次いで『「気になるケース」について気軽に相談や情報交換できる場・機会を増やす』、「さまざまな世代が関心を持つような広報・啓発の工夫をする」がそれぞれ5割以上となっている。

主な活動別にみても「日常的に住民同士が知り合い、交流できる場・機会を増やす」の割合がそれぞれ7～8割前後と最も高い。また、福祉委員等とその他のボランティア等では他に比べて「福祉分野以外の分野で活動するボランティア等からも理解・協力を得る」が4割と高くなっている。

図表－５２ 相談へつなぐ活動への参画促進のために必要な取組（複数回答）



		調査数 (n)	さまざまな世代が関心を持つような広報・啓発の工夫をする	日常的に住民同士が知り合い、交流できる場・機会を増やす	「気になるケース」について気軽に相談や情報交換できる場・機会を増やす	福祉以外の分野で活動するボランティア等からも理解・協力を得る	地域での「気づき」から相談への「つなぎ」を支援する調整役を配置する	その他	無回答
全体		981	53.3	73.3	56.2	34.4	37.0	5.5	3.7
主な活動	民生委員	427	51.3	74.7	56.0	28.1	34.0	2.8	4.2
	自治会・町内会等	155	55.5	78.1	53.5	36.1	38.1	7.1	2.6
	福祉委員等	77	64.9	75.3	59.7	41.6	36.4	3.9	1.3
	その他のボランティア等	318	52.5	68.9	56.9	40.6	40.6	8.8	4.1
	高齢者	138	48.6	68.8	50.0	34.1	35.5	6.5	8.0
	障害者	24	54.2	70.8	62.5	29.2	54.2	12.5	0.0
	子ども・子育て家庭	60	56.7	65.0	76.7	45.0	55.0	10.0	0.0
	生活困窮・貧困	12	50.0	58.3	66.7	50.0	50.0	8.3	0.0
	地域交流	32	43.8	81.3	46.9	53.1	31.3	6.3	3.1
	青少年健全育成・教育	11	54.5	63.6	45.5	54.5	45.5	0.0	0.0
	まちづくり・防犯防災	20	65.0	70.0	45.0	40.0	20.0	5.0	5.0
	その他	20	65.0	65.0	65.0	50.0	40.0	25.0	0.0
	(再掲)福祉分野	234	51.3	67.5	59.0	37.2	43.2	8.1	4.7
	(再掲)福祉分野以外	83	55.4	72.3	50.6	49.4	32.5	9.6	2.4
活動年数	3年未満	105	49.5	61.9	62.9	34.3	32.4	4.8	2.9
	3～5年未満	92	57.6	69.6	60.9	44.6	38.0	6.5	0.0
	5～10年未満	278	50.4	70.1	50.0	30.2	34.5	6.5	5.4
	10年以上	467	55.7	78.8	58.5	34.5	40.0	5.1	3.2
参加活動数 (相談 関連)	1活動のみ	167	42.5	58.7	46.7	34.1	27.5	3.6	7.2
	2～3活動	352	50.3	73.9	48.3	27.8	31.3	3.7	3.4
	4～5活動	256	55.1	77.3	65.2	37.1	41.4	7.8	3.1
	6活動以上	179	66.5	83.8	68.2	45.8	49.7	7.3	0.6

3. まとめ

(1) 回答者（相談へつなぐボランティア等）の特性

- ボランティア等アンケート調査では、自治体アンケート調査の対象自治体において、相談へのつなぎを行っているボランティア等を任意に選定して調査を依頼する手法により実施し、981人から回答を得た。なお、調査対象者の定義（41頁参照）のとおり、相談へつなぐボランティア等として民生委員や自治組織関係者のほか、地域での各種交流事業や生活支援ボランティア等の活動者を想定し、可能な限り複数の活動主体から選定いただくよう自治体に依頼した。
- 上記の結果、今回の調査における回答者は、民生委員が4割強で最も多く、自治会等の自治組織関係者が2割弱、福祉委員等（市区町村独自の地域単位のボランティア）が1割弱、その他のボランティア等が3割強という構成となった。なお、その他のボランティア等の7割強は高齢者分野を中心とした福祉分野（高齢者・障害者・子ども・困窮）、3割弱が福祉分野以外（地域交流、まちづくり等）のボランティアであった。
- 回答者の性別は男女ほぼ半数ずつであるが、年代は70歳代以上が全体の6割弱を占めている。
- 主な活動別にみた回答者の4区分全てにおいて10年以上が最多であり、平均11.5年、民生委員が最長で平均13.0年、比較的若年層の参加が多いその他のボランティア等で平均9.7年であった。

(2) 地域での活動や連携の状況

① 相談へのつながりが期待される活動への参加状況

- 回答者の多くは、相談へのつながりが期待される地域の活動（見守り・個別訪問、各種交流の場、生活支援ボランティア）に複数参加しており、平均参加活動数（選択肢13活動中）は3.7活動であった。主な活動（4区分）別では、民生委員が平均4.3活動で最多、自治会等の自治組織関係者が最少で2.9活動であった。
- 参加活動の内容は、高齢者の交流の場が6割弱と最も多く、以下、民生委員や福祉委員等を中心とした見守り・訪問活動、地域全般の交流の場、高齢者生活支援ボランティア等への参加率がそれぞれ4割超と高くなっている。

② 行政や相談支援機関等との連携状況

- 回答者が活動を行う上で相談や協力依頼をする相談先は、市区町村社会福祉協議会（ボランティアセンター含む）が8割超と最も多く、これに地域包括支援センターが7割で続いている。特に民生委員の9割がこれら2機関を相談先としてあげており、密な連携関係にあることがわかる。
- 小地域福祉ネットワークや地区社協等の会議体が地域にある場合、回答者の6～8割がこれらの会議体に参加している。また、CSW等の専門職が地域に配置されている場合も、回答者の7割強はこれらの専門職と連携している。
- 相談へのつながりが期待される活動への参加活動数が多い人ほど、上記の各相談先や会議体、CSW等の専門職と連携している割合も高くなっており、相談へのつながりのチャンネルが多いといえる。

(3) 相談へのつながりの状況

① 支援を要する人の把握

- 回答者が、周囲にいる支援を要する人（相談へのつながりの対象者）を把握する方法は、「周囲の人からの相談・情報提供」が7割強と最多であり、次いで「本人や家族からの相談」（6割強）

Ⅲ. ボランティア等アンケート調査

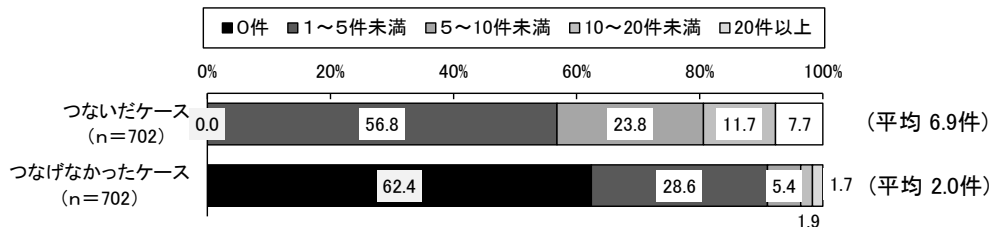
となっている。民生委員でもこれら2経路が上位1・2位であり、「個別訪問・安否確認活動」を上回っている。

- 支援を要する人が抱える課題は、「高齢者世帯（独居等）」や「認知症（疑い含む）・介護」といった高齢者に係る問題がそれぞれ7～8前後と突出して多く、これらに「生活困窮」、「障害（疑い含む）」がそれぞれ3割前後で続いている。高齢者に係る上記2課題は主な活動主体（4区分）全てで上位1・2位にあがっており、地域の活動者にとって共通の課題であるといえる。

③ 相談へのつながりの経路とつながりの状況

- 支援を要する人についての相談を行政等につなぐ場合の経路は、相談支援機関（地域包括支援センター等）、市区町村社会福祉協議会、行政（担当部署や総合相談窓口）への直接相談の順で多く、それぞれ6～7割となっている。
- 過去1年間に回答者自身が関わって相談へつないだ／つなげなかったケースを整理した結果は下表のとおりである。前提として本調査の回答者は、相談へのつながりを行っている人であり、1年間に相談へつないだケースは6.9件、つなげなかったケースは2.0件であった。つないだ（つなげなかった）平均件数は民生委員やその他ボランティア等で他に比べて多く、これらの活動主体で相談へのつながりがより活発であるものと推察される。その他のボランティア等を活動分野別にみると、調査数が少数の分野については留意が必要だが、障害者や子ども・子育て家庭、地域交流分野のボランティア等で、つなげなかったケース件数が年間3件以上と他の活動主体に比べてやや多くなっている。
- 相談へつなげなかった理由としては「気になるが緊急性なし」と「本人・家族が拒否しそう」がそれぞれ5割前後と多いが、その他のボランティア等では「課題が複雑すぎて相談先がわからない」の割合が他の活動主体に比べて高く、1割を超えている。

図表－５３ 過去1年間に相談へつないだ／つなげなかったケース



《主な活動別 平均件数》

	調査数 (n)	平均件数	
		つないだ ケース	つなげなかった ケース
全体	702	6.9件	2.0件
民生委員	367	7.1件	2.2件
自治会・町内会等	91	5.5件	1.4件
福祉委員等	57	6.6件	1.0件
その他のボランティア等	184	7.4件	2.3件
高齢者	81	7.5件	0.8件
障害者	18	6.8件	3.2件
子ども・子育て家庭	37	7.3件	3.2件
生活困窮・貧困	5	14.8件	0.2件
地域交流	18	5.3件	3.2件
青少年健全育成・教育	6	4.5件	1.5件
まちづくり・防犯防災	8	5.4件	0.9件
その他	10	10.2件	1.8件
(再掲)福祉分野	141	7.6件	1.7件
(再掲)福祉分野以外	42	6.4件	2.2件

《ケース内容別 平均件数・内訳構成比》

	つないだ ケース (n=702)		つなげなかった ケース (n=702)	
	平均件数	構成比	平均件数	構成比
総数	6.9件	100.0%	2.0件	100.0%
認知症(疑い含む)や介護に係る問題	1.6件	23.2%	0.3件	15.0%
一人暮らしや高齢者のみの世帯に係る問題	2.3件	33.3%	0.7件	35.0%
8050問題	0.2件	2.9%	0.1件	5.0%
ダブルケアの問題	0.0件	0.0%	0.0件	0.0%
障害(疑い含む)に係る問題	0.5件	7.2%	0.1件	5.0%
高齢者や障害者への虐待(疑い含む)	0.1件	1.4%	0.0件	0.0%
児童虐待(疑い含む)	0.1件	1.4%	0.0件	0.0%
ひとり親や子どもの貧困に係る問題	0.3件	4.3%	0.1件	5.0%
不登校・ひきこもり	0.3件	4.3%	0.1件	5.0%
DV(疑い含む)に係る問題	0.0件	0.0%	0.0件	0.0%
生活困窮に係る問題	0.7件	10.1%	0.1件	5.0%
住環境に係る問題	0.4件	5.8%	0.1件	5.0%
依存症に係る問題	0.1件	1.4%	0.0件	0.0%
外国籍に係る問題	0.1件	1.4%	0.0件	0.0%
その他	0.1件	1.4%	0.1件	5.0%

(4) 相談へつなぐボランティア等に関する課題と支援策

- 回答者が相談へのつなぎを行う上での課題は「プライバシーの問題等から躊躇」「本人・家族が拒否・同意に時間がかかる」がそれぞれ3割超と多く、次いで『『少し気になる』段階で気軽に相談・情報交換できる場がない』が2割で続いている。その他のボランティア等では「つなぎ先（相談窓口）に迷う」との回答が1割超と高く、前述の相談へつなげなかった理由からも推察されるとおり、他の活動主体に比べて、複雑なケースを中心に相談先に迷う人がやや多いことがうかがわれる（特に子ども・子育て家庭に係るボランティア等）。
- 一方、回答者自身が相談へのつなぎに取り組む後押しとなった支援・環境は、「行政や社会福祉協議会からの説明」、『『少し気になる』段階で気軽に相談・情報交換できる場があった』、「所属団体等への個別の協力依頼」、「相談窓口・相談支援機関との顔合わせ」の順で多くなっている。
- 相談へつなぐ活動への参画促進のために必要な取組では「日常的な住民交流の場づくり」が7割強で最も多く、次いで『『気になるケース』について相談・情報交換できる場づくり』と「多世代に向けた広報啓発の工夫」がそれぞれ5割台で続いている。
- 上記の活動上の課題、後押しとなった支援・環境、参画促進として必要な取組の回答結果をあわせてみると、課題が重度化・複雑化する前の早期の段階で「少し気になる」ケースについて相談・情報交換ができる場・仕組みづくりについては比較的ニーズが高いものと推察される。

IV. 自治体ヒアリング調査

1. 調査概要

自治体ヒアリング調査では、包括的相談支援事業の取組状況と現時点の成果と課題、及び相談へつながボランティア等や地域住民に主体的に参画してもらうための意識醸成の取組状況を把握することを目的に、自治体アンケート調査の回答をもとに24自治体を選定して実施した。

あわせて、相談へつながボランティア等や地域住民に主体的に参画してもらうための意識醸成に係る特徴的な事例の内容を具体的に把握し、別途「取組事例集」として集約した（「V. 取組事例集」参照）。

図表－５４ ヒアリング調査対象自治体

No.	自治体名	令和3年度事業区分	人口（高齢化率）	備考
1	北海道 妹背牛町	重層事業	2,775人（48.1%）	取組事例集掲載（138頁）
2	岩手県 遠野市	重層事業	25,623人（40.8%）	
3	山形県 山形市	移行準備事業	242,010人（30.0%）	取組事例集掲載（139頁）
4	埼玉県 草加市	移行準備事業	250,956人（24.6%）	
5	埼玉県 ふじみ野市	移行準備事業	114,320人（25.4%）	
6	埼玉県 鳩山町	重層事業	13,312人（45.1%）	取組事例集掲載（141頁）
7	東京都 杉並区	移行準備事業	570,646人（21.1%）	取組事例集掲載（144頁）
8	東京都 墨田区	移行準備事業	276,099人（22.0%）	
9	東京都 国立市	移行準備事業	76,454人（23.7%）	
10	愛知県 東浦町	移行準備事業	50,424人（25.7%）	
11	三重県 亀山市	移行準備事業	49,463人（27.1%）	
12	大阪府 八尾市	移行準備事業	263,878人（28.4%）	
13	大阪府 阪南市	移行準備事業	52,439人（33.4%）	
14	兵庫県 明石市	移行準備事業	304,553人（26.2%）	
15	兵庫県 伊丹市	移行準備事業	198,044人（26.1%）	取組事例集掲載（142頁）
16	島根県 大田市	重層事業	33,331人（40.5%）	取組事例集掲載（143頁）
17	島根県 美郷町	重層事業	4,508人（47.4%）	
18	高知県 黒潮町	移行準備事業	10,669人（45.0%）	
19	福岡県 久留米市	重層事業	303,276人（27.7%）	取組事例集掲載（145頁）
20	福岡県 大牟田市	移行準備事業	110,590人（37.3%）	
21	福岡県 古賀市	移行準備事業	59,513人（27.3%）	
22	熊本県 合志市	移行準備事業	63,618人（24.2%）	
23	熊本県 大津町	移行準備事業	35,699人（22.6%）	
24	宮崎県 都城市	移行準備事業	159,632人（32.4%）	取組事例集掲載（140頁）

2. 自治体ヒアリング調査結果

(1) 北海道妹背牛町

《概要》

- 基本型＋地域型での相談支援体制を構築。
- 社会福祉協議会を中核として多機関協働事業をはじめとした重層事業を展開。
- 住民主体の身近な相談窓口として JA 跡地を活用した「まちかどステーション」を設置。

《基礎情報》

人口	2,775人	高齢者人口 (高齢化率)	1,335人 (48.1%)	世帯数 (1世帯あたり人員)	1,371世帯 (2.0人/世帯)
モデル事業実施状況		地域力強化推進事業：令和元年度 多機関の協働による包括的支援体制構築事業：令和2年度			
令和3年度 実施事業	事業区分	重層的支援体制整備事業			
	主要事業 実施形態	多機関協働事業		委託（社会福祉協議会）	
		参加支援事業		委託（社会福祉協議会）	
		アトリーチ等を通じた継続的支援事業		委託（社会福祉協議会）	
相談支援拠点の設置形態		基本型＋地域型			
相談支援 機関	地域包括支援センター：1か所（直営1・委託0） 障害者相談支援事業：1か所（直営0・委託1） 利用者支援事業：1か所（直営1・委託0） 生活困窮者自立相談支援事業：1か所（直営1・委託0）				

令和3年11月1日現在

② 包括的相談支援事業

【包括的相談支援に係る体制構築の経緯、取組内容】

■基本型＋地域型による相談支援体制

- 妹背牛町では、平成25年度に社会福祉協議会の地域福祉活動実践計画（第1期）策定が契機となって住民主体の地域づくり、地域福祉推進の機運が高まり、町・社会福祉協議会・NPO等が連携して地域の居場所・相談の場づくりに取り組んできた。
- 一方で相談支援の課題として複雑化・複合化した課題を抱える困難ケースの問題があり、この課題に取り組む上でも社会福祉協議会を核とした体制としたいと考えていた。そこで、町と社会福祉協議会が連携して令和元年度・令和2年度にモデル事業を段階的に実施し、令和3年度から重層事業を実施することとした。
- 町役場、保健センター、社会福祉協議会（老人福祉センター内）が近接しており、各相談支援機関も保健センターと近接施設に集約されている。各相談支援機関は個別の相談窓口であるが、この配置から連携がとりやすい体制となっている。
- 地域型の相談支援機関としては、社会福祉協議会の相談窓口と住民主体の活動拠点・相談窓口である「まちかどステーション」（後述）の2か所を位置づけている。

■社会福祉協議会を中核とした多機関協働

- 多機関協働事業は社会福祉協議会に委託実施し、令和3年度から新たな相談支援包括化推進員を配置している。相談支援包括化推進員は地域ケア会議等の既存会議に参画し各相談支援機関と情報共有や連携、困難ケースの調整を行うだけでなく、一次相談窓口として直接相談にも対応している。

【現時点で実感している変化や成果】

■相談支援機関での困難ケース抱え込みや負担の軽減

- 包括的相談支援事業として各相談支援機関間のネットワークでの対応や、相談支援包括化推

IV. 自治体ヒアリング調査

進員が直接困難ケースに関与することで、保健師など各相談支援機関の相談員のケースの抱え込みや負担が軽減され、対応が円滑に進むようになっている。

【現時点での課題、今後の展開】

■既存会議を活用した全庁的な情報共有

- 自殺対策の一環として令和元年度に「生きる支援会議」を設置し、重層事業担当部署である健康福祉課で主催している。
- 重層事業においても当該会議を活用し、包括的相談支援事業等で把握した困難ケースの情報を共有し、他部署からの関連情報の収集や対応協議を行っている。
- 当該会議は庁内全部署が参加する会議として年2回程度開催しているが、このような福祉部署以外とのケース情報共有の場を拡大していきたいと考えている。

③ 相談へつなぐ地域主体のボランティア等の活動状況、住民の参画意識醸成

■住民主体の相談窓口の設置

- 住民主体の相談窓口として「まちかどステーション」を設置し、住民が「まちかどアドバイザー」として相談に対応をしている。→取組事例集（138頁）参照

図表－５５ 妹背牛町の重層事業実施体制（令和３年度）



(2) 岩手県遠野市

《概要》

- 地域包括支援センターを核とした基本型＋地域型での相談支援体制を構築。
- 支援会議（ケース共有会議）を中心に相談支援機関の連携を強化。
- 地域での相談支援等の推進役として「丸ごと相談員」（CSW）の市内全地区配置を目指す。

《基礎情報》

人口	25,623人	高齢者人口 (高齢化率)	10,466人 (40.8%)	世帯数 (1世帯あたり人員)	10,706世帯 (2.4人/世帯)
モデル事業実施状況		地域力強化推進事業：平成30年度～令和2年度 多機関の協働による包括的支援体制構築事業：平成29年度～令和2年度			
令和3年度 実施事業	事業区分	重層的支援体制整備事業			
	主要事業 実施形態	多機関協働事業		委託（社協福祉協議会）	
		参加支援事業		直営	
		アトリーチ等を通じた継続的支援事業		委託（社協福祉協議会）	
相談支援拠点の設置形態		基本型＋地域型			
相談支援 機関	地域包括支援センター：1か所（直営1・委託0） 障害者相談支援事業：1か所（直営0・委託1） 利用者支援事業：1か所（直営1・委託0） 生活困窮者自立相談支援事業：1か所（直営0・委託1）				

令和3年11月1日現在

① 包括的相談支援事業

【包括的相談支援に係る体制構築の経緯、取組内容】

■地域包括支援センターを核とした基本型＋地域型による相談支援体制

- 遠野市では、平成29年度からモデル事業（多機関協働）を実施し、地域包括支援センターを中心とした多機関協働体制の構築と、地域に根差した相談支援や地域福祉活動の推進役（専門職）として「丸ごと相談員」（CSW）の配置を進めてきた。
- 地域包括支援センターは開設当初から福祉全般の総合相談支援機関とする構想があり、地域包括支援センターと同一施設に他の相談支援機関も順次集約していった経緯がある。これにより、現在、重層事業の包括的相談支援事業として各相談支援機関が独立した機関ではあるが同一施設内にあり、連携が密にとれる体制となっている。
- 地域型拠点としては、令和3年度現在、丸ごと相談員を市内11地区中9地区の地区センター等に配置し、地区社協等と連携して相談対応を含む地域福祉活動を展開している。今後、全11地区への配置を目指している。

■支援会議（ケース共有会議）を中心とした相談支援機関の連携

- 重層事業開始に際して庁内に重層事業専任担当者（支え合い支援担当）を1名配置し、令和3年度は相談支援機関の連携構築と庁内福祉部局の連携構築から着手した。
- 相談支援機関の連携については、前述のとおり従来から連携がとりやすい環境にあったが、重層事業として支援会議（ケース共有会議）を開始し、複雑化・複合化した課題等を抱える困難ケースへの対応について具体的に協議することで一層連携が深まった。また、行政としては各相談支援機関間の個別対応であったものが可視化できたというメリットも感じている。
- 支援会議（ケース共有会議）は「各相談支援機関で気になるケースは何でもあげる」ことをルールとして開始した（令和4年1月現在10回開催）。多数のケースを共有・協議することで「相談支援機関間のネットワークで対応すべき」「多機関協働事業等につなぐべき」といっ

IV. 自治体ヒアリング調査

た判断基準の構築・共有ができつつあり、支援会議の場が各相談支援機関の気づきや連携の場として機能し出している。

■庁内福祉部局の連携

- 重層事業実施に向けて、福祉関連部署で相談支援体制構築に向けた情報共有や検討を行うための「チーム会議（庁内連携会議）」を設置した（高齢者、障害者、生活困窮、子ども・子育て、母子保健担当部署）。

【現時点で実感している変化や成果】

■支援会議（ケース共有会議）での気づきや連携強化

- 前述のとおり、支援会議（ケース共有会議）の開催により、個別ケースの共有・検討を通じて、各相談支援機関間の連携強化や気づきの共有が図られている。

【現時点での課題、今後の展開】

■福祉部局以外との連携

- 福祉部局以外の庁内相談窓口においても重層事業で対応すべき困難ケースを把握していることが想定される。
- 次年度以降は福祉部局以外の関係部署（税務、環境等）に対し、重層事業に取り組むことによる市民及び各部署にとっての利点を明示しながら、情報共有や連携の取組を進めていく予定である。
- 他部局も含めた庁内連携会議の設定は現時点で未定であるが、既存の類似会議（居住支援協議会等）の活用も視野に入れている。

■重層事業推進体制の強化

- 令和3年度は庁内外の各種調整・連携推進を行政の重層事業専任担当者1名で担っていたが、令和4年度から相談支援包括化推進員を1名配置予定である（社会福祉協議会に委託し行政へ派遣）。
- 相談支援包括化推進員が各相談支援機関や地域等の庁外の調整を、行政の重層事業専任担当者が庁内調整と全体管理を行い、両者が一体となって事業を進めることとしている。

② 相談へつなぐ地域主体のボランティア等の活動状況、住民の参画意識醸成

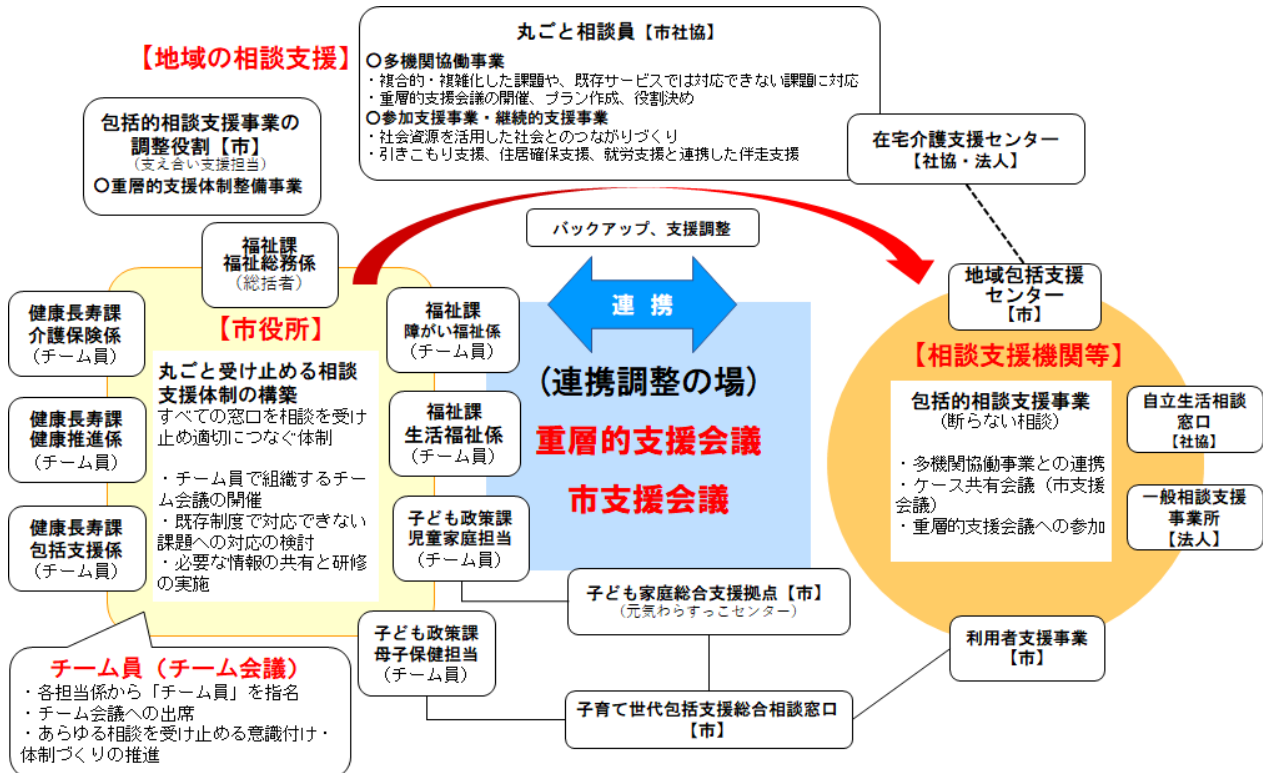
■民生委員等による相談へのつなぎ

- 相談へつなぐボランティア等としては民生委員や行政区長が主であるが、高齢者サロンや子ども・子育ての交流の場等からの相談へのつなぎも行われている。
- 地域からの相談は「丸ごと相談員」（市内9地域に配置）経路によるものが多い。

■地域の取組を伝える「ニュースレター」の発行

- 令和3年度から、地域共生社会づくりや重層事業全般、各地域の地域福祉活動の取組等を掲載した「ニュースレター（「つながる・支え合い」たより）」を隔月で発行し、民生委員等の地域関係者を主な対象として支え合い意識の啓発や具体的取組の共有の一助としている。

図表－５６ 遠野市における地域・相談支援機関・庁内連携体制図（令和3年度）



IV. 自治体ヒアリング調査

(3) 山形県山形市

《概要》					
● 基本型＋一部統合型（高齢・障害・困窮）での相談支援体制を構築。 ● 多機関協働の調整役に特化した「多機関協働コーディネーター」の配置を予定。 ● 市内全30地区ごとの住民主体の居場所・相談の場づくりを推進。					
《基礎情報》					
人口	242,010人	高齢者人口 （高齢化率）	72,564人 （30.0％）	世帯数 （1世帯あたり人員）	103,976世帯 （2.3人/世帯）
モデル事業実施状況		地域力強化推進事業：平成29年度～令和2年度 多機関の協働による包括的支援体制構築事業：平成28年度～令和2年度			
令和3年度 実施事業	事業区分	重層的支援体制整備事業への移行準備事業			
	主要事業 実施形態	多機関協働事業		委託（社会福祉協議会）	
		参加支援事業		委託（社会福祉協議会）	
		アトリーチ等を通じた継続的支援事業		委託（社会福祉協議会）	
相談支援拠点の設置形態		基本型＋統合型（一部）			
相談支援 機関	地域包括支援センター：14か所（直営0・委託14） 障害者相談支援事業：6か所（直営0・委託6） 利用者支援事業：2か所（直営2・委託0） 生活困窮者自立相談支援事業：1か所（直営0・委託1）				

令和3年11月1日現在

① 包括的相談支援事業

【包括的相談支援に係る体制構築の経緯、取組内容】

■基本型＋一部統合型（高齢・障害・困窮）による相談支援体制

- 山形市においては、以前から複雑化・複合化した課題等を抱える困難ケースへの対応が課題となっていたため、平成28年度のモデル事業創設とともに手上げし、多機関協働等の取組に着手した。
- モデル事業では、従来から社会福祉協議会に委託実施してきた地域包括支援センター、障害者相談支援事業、生活困窮者自立相談支援事業の相談窓口を集約した「福祉まるごと相談窓口」を平成30年度に設置した。当該窓口は成年後見センターの機能も有している。
- 包括的相談支援事業に係る相談支援拠点の設置形態は、福祉まるごと相談窓口とその他の相談支援機関による基本型＋一部統合型としている。

■福祉まるごと相談員（相談支援包括化推進員）を核とした多機関協働

- 包括的相談支援事業からつなぐ多機関協働の取組として、モデル事業で平成28年度から「福祉まるごと相談員」（相談支援包括化推進員）を社会福祉協議会に5名配置している（市委託分2名、社協独自分3名、うち1名は市役所内に配置）。
- 福祉まるごと相談員は各相談支援機関に対する支援や相談機関間の調整のほか、相談支援機関で対応が困難なケースを引き継ぎ、直接対応している。
- 相談支援機関間及び多機関協働事業者（社会福祉協議会）の連携については、平成28年度から福祉まるごと相談員主催で地域包括支援センター、障害相談支援センターでの「センター合同会議」を開催し、課題共有や事例報告等を実施している。
- 困難ケースの共有・検討については、令和3年度から、重層的支援会議、支援会議（生活困窮者自立相談支援事業の支援会議）を開催している。支援会議は、来年度の重層事業移行に向けて重層事業の支援会議として実施するための準備を行っている。

■全庁的な連携体制の構築

- 税務や環境等の福祉分野以外の部局も含めた「福祉まるごと会議」（本会議、小会議、ワーキング）を平成28年度のモデル事業開始時から開催している。福祉部局以外に対する重層事業に係る取組の情報提供をはじめ、包括的支援体制構築のための政策会議として位置付けている。
- 加えて、移行準備事業実施の前年である令和2年度から、重層事業に関連する保健・福祉・児童関連部署で庁内連携会議を設置し、部課長会議・課長会議・プロジェクトチームの3階層で重層事業全体や相談支援体制等の整理・検討を行っている。

【現時点で実感している変化や成果】

■困難ケースの早期発見・対応

- 各相談支援機関や民生委員等の地域の相談支援関係者の包括的な相談の受け止めに対する認識が深まり、複雑化・複合化した課題等を抱える困難ケースの早期発見、早期対応が可能となった。
- 従来、各相談支援機関や行政担当部署の個別的な連携で対応し進展が難しかったようなケースについても、支援会議が制度化され、相談支援機関や多機関協働事業者等の役割分担が明確となったことで、相談の受け止めから対応まで前進させることができるようになっている。

【現時点での課題、今後の展開】

■相談支援機関間でのケース情報の共有

- 包括的相談支援事業において受けた相談は、各相談支援機関が従来使用してきた受付票で管理している。各相談支援機関で属性や世代を問わない相談の受け止めをした件数把握も現時点では難しい。
- 他自治体の事例を参考に、相談支援機関間での困難ケース等の情報共有ツールとして「福祉まるごとシート（つなぐシート）」を作成したが、各相談支援機関の現行様式との関係整理が必要等の意見があり、現時点では実用に至っていない。

■多機関協働コーディネーター配置による相談支援機関等の対応力の強化

- モデル事業で配置した福祉まるごと相談員（相談支援包括化推進員）について、相談支援機関や民生委員等の地域の関係者、庁内の関係部署に対して「福祉に関することは何でも相談を」と周知してきた。この結果、庁内外で福祉まるごと相談員が認知されるようになり、多機関協働による困難ケースへの対応が可能となった反面、本来、相談支援機関のネットワークでの対応が望まれるケースの持ち込みもみられるようになった。
- 相談支援機関等から福祉まるごと相談員（相談支援包括化推進員）に入る相談の約3割程度が制度の狭間のケース（ひきこもり、ごみ屋敷・多頭飼育等）であり、対応先がなく相談員でケースを抱えてしまい、かつ長期化するため、相談員の負荷が大きくなっている。
- 上記の課題解決のため、令和4年度以降は、福祉まるごと相談員とは別に「多機関協働コーディネーター」を配置する予定である。多機関協働コーディネーターは困難ケースに対応する相談支援機関が抱える課題の把握や支援、相談支援機関間の役割分担や対応方針の整理といった、多機関協働の調整役に特化した役割と位置付け、相談支援機関間のネットワークによる対応力の強化に取り組む予定である。
- なお、従来からの福祉まるごと相談員については参加支援事業やアウトリーチ等を通じた継続的支援事業等の推進役と位置づけ、役割分担を行うこととしている。

② 相談へつなぐ地域主体のボランティア等の活動状況、住民の参画意識醸成

■民生委員等による相談へのつなぎ

- 相談へつなぐボランティア等としては、民生委員や福祉協力員（社会福祉協議会が委嘱）が主である。

IV. 自治体ヒアリング調査

■住民主体の居場所を通じた相談のつなぎ

- モデル事業において住民主体の居場所・相談の場づくりとして推進してきた「我が事・丸ごとの地域づくり推進事業（通称：わがまる事業）」に係るボランティアからも相談へのつなぎが行われている。**⇒取組事例集（139頁）参照**

(4) 埼玉県草加市

《概要》

- 基本型での相談支援体制を構築。
- 社会福祉協議会と連携した CSW 配置や多機関協働事業の推進。

《基礎情報》

人口	250, 956人	高齢者人口 (高齢化率)	61, 774人 (24. 6%)	世帯数 (1世帯あたり人員)	121, 579世帯 (2. 1人/世帯)
モデル事業実施状況		地域力強化推進事業：平成30年度～令和2年度 多機関の協働による包括的支援体制構築事業：令和2年度			
令和3年度 実施事業	事業区分	重層的支援体制整備事業への移行準備事業			
	主要事業 実施形態	多機関協働事業		直営・委託（社会福祉協議会）	
		参加支援事業		未実施	
		アウトリーチ等を通じた継続的支援事業		委託（社会福祉協議会）	
相談支援拠点の設置形態		基本型			
相談支援 機関	地域包括支援センター：8か所（直営0・委託8） 障害者相談支援事業：1か所（直営0・委託1） 利用者支援事業：1か所（直営1・委託0） 生活困窮者自立相談支援事業：1か所（直営0・委託1）				

令和3年11月1日現在

① 包括的相談支援事業

【包括的相談支援に係る体制構築の経緯、取組内容】

■基本型による相談支援体制

- 草加市では地域福祉計画において CSW の配置を施策目標に掲げていたため、平成30年度のモデル事業（地域力強化事業）を活用して CSW を地区担当制により3名配置し、地域での支え合い等の福祉活動を推進してきた。今後もモデル事業で構築してきた CSW の体制を維持・充実していくため、重層事業に取り組むこととした。
- 相談支援拠点の設置形態については、新たに統合型の相談窓口を設置するのではなく、各分野で構築してきた相談支援機関の体制による基本型での設置としている。従来から、各委託相談支援機関等に対応困難なケースについては市福祉政策課や CSW を中心に連携して対応してきた。重層事業でもこれまでに構築してきた各相談支援機関等との関係性や仕組みを活かしていく方針である。

■市と社会福祉協議会の連携による多機関協働事業の実施

- 草加市では多機関協働事業を市直営と社会福祉協議会の委託を組み合わせ実施している。
- モデル事業に取り組む中で、令和元年度から福祉政策課に庁内連携担当を配置し、CSW が抱える課題について庁内連携が必要な場合は、福祉政策課庁内連携担当と CSW でケース会議を開催する形式とした。草加市は福祉分野と子ども分野が別部局であったこと、両部局以外の部局との庁内調整も必要なケースがあり、委託事業者である社会福祉協議会の CSW だけでは庁内調整が実施しにくく、行政担当（庁内の調整役）が必要だったためである。これが多機関協働事業の直営の部分である。
- 一方、多機関協働事業の社会福祉協議会の役割は、CSW3名が各担当地域から把握してくるケースを多機関協働につなぐ部分である。
- 多機関協働事業の直営・社会福祉協議会委託部分の連携については、通常は電話や電子メールのやりとりが主である。連携のための定例会議は設置しておらず、必要時に招集して開催している。なお、CSW が抱えるケースについての定期会議を別途開催している。

IV. 自治体ヒアリング調査

【現時点で実感している変化や成果】

■子ども分野との連携

- 福祉部局・子ども部局で部局が別れており連携が薄かったが、庁内連携担当を配置して重層事業への取組を進める中で、福祉分野と子ども・教育分野との連携強化を図ることができてきた。
- 福祉部局が把握するケースに子どもの問題が関係する場合や、逆に子ども部局のケースに世帯の問題が関係する場合には、双方が情報共有・連携をしながら取り組めるようになった。

【現時点での課題、今後の展開】

■庁内関係部署や相談支援機関に対する理解促進

- 「包括的な相談の受け止め」を行うことについて現時点で各委託相談機関に十分に周知・理解を得られているとは言い切れない状況である。
- 重層事業に対して、庁内外の関係者は、従来の取組と何が違って、何を新しくやらなければならないのか、何かさらに負荷が増えるのではないかという懸念を持っていると思われる。「従来の（モデル事業の）取組と大きく方向性は変わらない」ということを説明しながら進めているところであり、重層事業に向けて今後も継続して理解促進に取り組んでいく必要がある。

■重層事業の各種会議体の体制構築

- 令和3年度は支援会議・重層的支援会議としての実施はない。従来から多機関協働事業者である社会福祉協議会においてケース検討会議を開催しており、これを重層事業の各会議体はどう位置付けていくかが課題である。

② 相談へつなぐ地域主体のボランティア等の活動状況、住民の参画意識醸成

■民生委員等からのCSWを通じた相談へのつなぎ

- 相談へのつなぎは民生委員や社会福祉協議会が関わるボランティア等を起点に、社会福祉協議会（民生委員の事務局）やCSW（地域活動・多機関協働担当）へという流れが比較的多い。
- 草加市はNPO等の市民活動団体は比較的多いが、福祉分野以外のボランティアとのつながりはまだできておらず、今後の課題である。まずは福祉分野の重層事業の取組を他分野に周知するところから取り組みを進めている。

■重層事業全般やCSWの周知

- 令和3年度に厚生労働省の重層事業に関するコンサルティング事業を受けており、その一環として関係者でのグループワークを実施した。庁内外の重層事業関係者に参加してもらい、その中で事業の説明や周知も実施できた。来年度以降は地域のボランティア等にも広く周知していきたい。
- その他、CSWの活動を周知するためのオンライン講座を実施した。

(5) 埼玉県ふじみ野市

《概要》

- 生活困窮を核とした総合相談窓口と各相談支援機関の連携による基本型での相談支援体制の構築。
- 市と社会福祉協議会の連携による多機関協働と生活困窮対応の推進。

《基礎情報》

人口	114,320人	高齢者人口 (高齢化率)	29,082人 (25.4%)	世帯数 (1世帯あたり人員)	53,441世帯 (2.1人/世帯)
モデル事業実施状況		地域力強化推進事業：令和元年度 多機関の協働による包括的支援体制構築事業：平成30年度			
令和3年度 実施事業	事業区分	重層的支援体制整備事業への移行準備事業			
	主要事業 実施形態	多機関協働事業		委託（社会福祉協議会）	
		参加支援事業		委託（社会福祉協議会）	
		アトリーチ等を通じた継続的支援事業		委託（社会福祉協議会）	
相談支援拠点の設置形態		基本型			
相談支援 機関	地域包括支援センター：4か所（直営0・委託4） 障害者相談支援事業：1か所（直営0・委託1） 利用者支援事業：3か所（直営3・委託0） 生活困窮者自立相談支援事業：2か所（直営0・委託2）				

令和3年11月1日現在

① 包括的相談支援事業

【包括的相談支援に係る体制構築の経緯、取組内容】

■移行準備事業実施に至る経緯

- ふじみ野市では、モデル事業実施以前から、複雑化・複合化した課題等を抱える困難ケースに対応する専門窓口設置の必要性を感じていた。
- 平成27年度の生活困窮者自立支援制度の開始により、その対応部署として「福祉総合支援チーム」が設置され、生活困窮と複合化・複雑化した課題にも対応する総合相談窓口を開設した。複合化・複雑化した課題については分野を問わず「困窮」という整理で対応可能だと考えたためである。
- その後、モデル事業が制度化され、市の取組に合致する内容だったことから、モデル事業を活用して総合相談窓口をはじめとした体制強化を図ることとした。現在では総合相談窓口を所管する福祉総合相談チームが生活困窮と重層事業の担当部署となっている。

■市と社会福祉協議会の連携による多機関協働と生活困窮対応の推進

- 平成30年度のモデル事業開始時から、社会福祉協議会にモデル事業（多機関協働、地域力強化）と生活困窮者自立相談支援事業を委託し、市と社会福祉協議会が一体となって、生活困窮対応を核とした包括的支援体制の構築に取り組んでいる。
- 福祉総合支援チームとして、市の職員と委託先の社会福祉協議会の職員（生活困窮担当、多機関協働事業担当）がワンフロアで業務にあたることで円滑な業務遂行ができています。
- 体制構築にあたり、委託事業者（社会福祉協議会）単独で庁内の他部署と連携・調整するのは、情報保護の観点等からも難しい面が多いことが懸念されたため、上記の体制とし、庁内調整部分は福祉総合支援チーム職員が庁内調整等の支援を行ってきた。
- 当初は社会福祉協議会職員と庁内他部署との顔の見える関係づくりや連携体制づくりに時間を要したが、現在では社会福祉協議会の職員のみで他部署との連携・調整もスムーズにできるようになっている。

IV. 自治体ヒアリング調査

■基本型による相談支援体制

- 相談支援拠点の設置形態は基本型とし、総合相談窓口を中心に、既存の相談支援機関間との連携による体制としている。

■福祉分野を中心とした庁内連携の強化

- 包括的な相談の受け止めや支援の実施について、まず福祉部局及びその他の住民相談窓口のある主要部署を中心とした関係部署から理解・協力を得るため、平成28年度から研修会・勉強会を年2回程度開催している。
- 研修会等は、主に総合相談支援チームの役割の説明と周知、関係部署間の顔の見える関係づくりを目的としている。対象は福祉部局を中心としているが、テーマによって教育部局も参加している。人事異動も考慮し、毎年度定期的に開催している。

【現時点で実感している変化や成果】

■総合相談窓口設置による困難ケースの把握増

- 平成27年度の総合相談窓口設置以降、複雑化・複合化した課題等を抱える困難ケースをはじめとした相談件数が増加している。総合相談窓口として庁内外で認知度が高まり潜在ニーズの掘り起こしが進んだこと、コロナ禍により生活困窮等の課題を抱える人が増加したことが相談増の要因と捉えている（総合相談支援チームをコロナ禍に係る相談窓口と位置づけている）。
- コロナ禍以前は相談件数の6割が庁内他部署からのつながりであり、市民による当部署への直接相談よりも圧倒的に多かった。税務部局（滞納、差し押さえの相談）等の福祉部局以外の部署と連携できるようになったことが大きい。

【現時点での課題、今後の展開】

■全庁的な体制整備・強化

- 福祉部局やその他住民相談窓口のある主要部署との庁内連携は円滑にできるようになっているが、重層事業実施にあたり全庁的な体制整備が必須となるため、今後取組を進める予定である。
- 重層事業に携わる職員が限定的であり、人事異動等によっては現行体制の維持・強化に支障をきたす懸念がある。人材育成や、各種会議体をはじめとした組織づくりなど、人事異動に大きく左右されない仕組みの確立が必要である。

■相談対応後の支援策の充実

- 複雑化・複合化した課題等を抱える困難ケースを相談で受け止めた後の出口の支援策が少ないため、今後、重層事業の参加支援や地域づくり等の中で充実を図りたい。
- 従来の取組のなかで連携や接点ができた地域の関係機関・団体とのつながりを大切に、その中で意欲的な団体や新たに接点ができた団体等と新たな取組を行うという視点で参加支援等を展開していきたい。

② 相談へつなぐ地域主体のボランティア等の活動状況、住民の参画意識醸成

■民生委員等による相談へのつなぎ

- 相談へつなぐボランティア等は民生委員が主である。民生委員に対しては定例会において年1回は福祉総合支援チーム（総合相談窓口）の紹介をしている（相談先がわからないケース等の相談窓口として紹介）。
- また、社協支部（地区社協）が民生委員の相談先になっており、社協支部を通じた相談のつながりもある。社協支部は約50地区にあり、他市区町村に比べても充実した体制で配置されている。

■子ども食堂等による相談へのつなぎ

- 子ども食堂からの相談のつなぎもある。子ども食堂実施者は、不登校支援等の他の活動がベースにあり、そこから派生して子ども食堂を実施している人が多い。その点で社会資源としてとても貴重であり、相談支援の部分でもさまざまなつなぎや、その後のサポートでの協力が期待できる。
- その他、子ども学習支援事業（貧困関係）の支援ボランティアからのつなぎも期待できる。

■身近な地域での相談窓口の設置（社会福祉法人の公益的取組）

- ボランティア等以外の取組として社会福祉法人等による「つながる相談窓口」の設置を促進し、身近な地域で気軽に相談できる場の拡充に取り組んでいる。
- 現在、市内の社会福祉法人等25か所（保育所、高齢者施設、医療機関等）に開設。
※社会福祉法人については社会福祉法に基づく社会福祉法人の公益的取組の一環として位置づけ

■セミナー・イベント等の定期開催

- 支え合う地域づくりについて広く周知するため、年度ごとに実施計画を立てて、講演会形式のセミナー・イベントを年2～3回程度実施している（一般市民向け・関係者向け）。
- 一般市民向けのテーマは8050、ひきこもり、子どもの貧困、地域共生社会等であり、講師は外部講師ではなく、可能な限り市で活動している実務者・関係者に依頼している。

IV. 自治体ヒアリング調査

(6) 埼玉県鳩山町

《概要》

● 総合相談支援窓口（多機関協働事業）で各相談支援機関の後方支援を行う体制を構築。

● 全課が重層的支援会議に参加し、包括的な相談の受け止めに対する理解が深化。

● 「地域見守り支援ネットワーク」によるゆるやかな見守りと支え合いを推進。

《基礎情報》

人口	13,312人	高齢者人口 (高齢化率)	6,008人 (45.1%)	世帯数 (1世帯あたり人員)	6,027世帯 (2.2人/世帯)
モデル事業実施状況		地域力強化推進事業：平成29年度～令和2年度 多機関の協働による包括的支援体制構築事業：令和元年度～令和2年度			
令和3年度 実施事業	事業区分	重層的支援体制整備事業			
	主要事業 実施形態	多機関協働事業		委託（社会福祉協議会）	
		参加支援事業		委託（社会福祉協議会）	
		アウトリーチ等を通じた継続的支援事業		委託（社会福祉協議会）	
相談支援拠点の設置形態		基本型			
相談支援 機関	地域包括支援センター：1か所（直営1・委託0） 障害者相談支援事業：2か所（直営0・委託2） 利用者支援事業：1か所（直営1・委託0） 生活困窮者自立相談支援事業：1か所（直営0・委託1）				

令和3年11月1日現在

① 包括的相談支援事業

【包括的相談支援に係る体制構築の経緯、取組内容】

■重層事業実施に至る経緯

- 鳩山町では、平成22年度に「鳩山町見守り支援ネットワーク」（愛称：見守りはとネット）を設立し、地域住民によるゆるやかな見守りの仕組みづくりを開始した（後述）。当時、高齢者の孤独死や児童虐待が注目されだしていたことが設立の背景にある。これらの問題への対応は、町の専門職だけでは限界があり、問題の早期発見・早期対応のために地域を巻き込む必要性を感じていたためである。
- また、各福祉分野の相談支援機関や町担当部署において、高齢者や障害者といった個人単位の課題に対応するなかで、世帯単位で複雑化・複合化した課題を抱える困難ケース等への対応が問題となっていた。これらの困難ケースについては長寿福祉課が中心となって関係部署と連携して対応していたが、相談の受け止めから課題の整理、支援担当の調整等を行う専門部署が必要と考え、平成31（令和元）年度にモデル事業の取組の一環として「総合相談支援窓口」を設置した。
- 上記のように、鳩山町では従来から実施していた取組を強化・推進するためにモデル事業を活用してきた。令和3年度からの重層事業についても同様である。

■総合相談支援窓口を核とした多機関協働

- 総合相談支援窓口は、困難ケース等に関わる住民からの相談を直接受ける一次相談窓口であるとともに、多機関協働支援事業の実施機関である。また、参加支援事業、アウトリーチ等継続支援事業にも対応し、重層事業の中核機関の役割を担っている。
- 相談支援機関の設置形態としては基本型とし、総合相談支援窓口（多機関協働事業）で各相談支援機関の後方支援を行う体制としている。
- なお、総合相談支援窓口は社会福祉協議会に委託しているが、町職員を一時出向させ、社協職員とともに窓口業務を行っている。町と社会福祉協議会が重層事業に一体となって取り

組むために、人事交流として双方の職員（1名ずつ）を出向させている。

■全庁的な実施体制の強化

- 総合相談支援窓口には開設当初から困難ケースが多数寄せられ、窓口1か所のみでは対応しきれない状況になる可能性が生じた。また、各相談支援機関や庁内各部署で問題の解きほぐしや整理を行うべき段階のケースも持ち込まれ、本来、総合相談窓口で対応すべき複合化・複雑化した課題等を抱える困難ケースに手が回らなくなるという事態も発生した。
- このような状況を踏まえ、全庁的な体制で相談を受け止めるとともに、さらなる情報共有の強化を図るため、令和2年度から、関連する会議体の充実・強化を図っている。
- 令和2年度に、従来の「包括化推進会議」を全課対象（議会事務局以外）の会議へ変更し、全体会議・個別ケース会議の体系に整理した。全体会議は全庁的に重層事業に対する認識を共有する場と位置づけ年4回開催した。令和3年度からは当該会議を「重層的支援会議」に位置付け、多機関協働事業者である社会福祉協議会（総合相談支援窓口）の主催で実施している。また、「支援会議」（町主催）は個別ケース会議を活用する形式で重層的支援会議と一体的に実施している。

■全庁的な相談の受け止めのためのルールづくり

- 令和3年度からの重層的支援会議では、全体会議において全庁的に包括的な相談の受け止めをする際の共通の確認項目を示した。
- 内容は、相談者の基礎情報（氏名・住所・電話番号）、主訴（誰の／どのような困りごとか）、折り返し連絡の要不要、総合相談支援窓口等へつなぐ場合があることに対する口頭同意の有無等である。
- 記入用シートは作成しておらず、これらの内容を口頭もしくは任意のメモ等で重層事業担当課（長寿福祉課）に連絡するルールとしている。

【現時点で実感している変化や成果】

■全庁的な相談の受け止めに対する理解

- 前述の包括化推進会議（重層的支援会議[全体会議]）は、一方的な講義ではなく、グループワーク形式で実施した。グループワークとして模擬ケース検討を行うことで、参加職員の意識も高まり、各部署から様々な対応策のアイデアが出し合えるようになってきている。
- また、各部署において、困難ケースに対して自部署でできることを考える、自部署の対応分野以外の相談も一度受け止める、そのうえで関係する部署と情報共有や連携をして対応するといった認識が生まれ、実践されるようになってきている。
- この結果、総合相談支援窓口には各部署等で一定精査された後のケースのみが持ち込まれるようになっている。令和2年度から約2年かけてこのような全庁的な理解が生まれてきていると実感している。

【現時点での課題、今後の展開】

■支援会議の重視

- 本当に支援が必要な困難なケースは、本人に問題意識がないなどの理由で課題が潜在化しているため、支援に対する本人同意が得られにくい。多機関協働事業へのつながりができないため、支援会議での協議がより一層重要になると考えている。

■学校との連携

- 福祉分野以外との連携として、特に学校との連携強化に取り組んでいる。子どもは自分や家庭の困りごとを自分で発信できない。学校と連携することで学校が把握している生活面で気になる子どもの情報を把握し、必要な支援につなぐことが必要である。

IV. 自治体ヒアリング調査

② 相談へつなぐ地域主体のボランティア等の活動状況、住民の参画意識醸成

■「地域見守り支援ネットワーク」による取組

- 平成22年度に設立した「鳩山町地域見守り支援ネットワーク」(愛称:見守りはとネット)を通じて、地域からの相談へのつながりが行われている。→取組事例集(141頁)参照

■健康教室やサロン活動等からの相談へのつながり

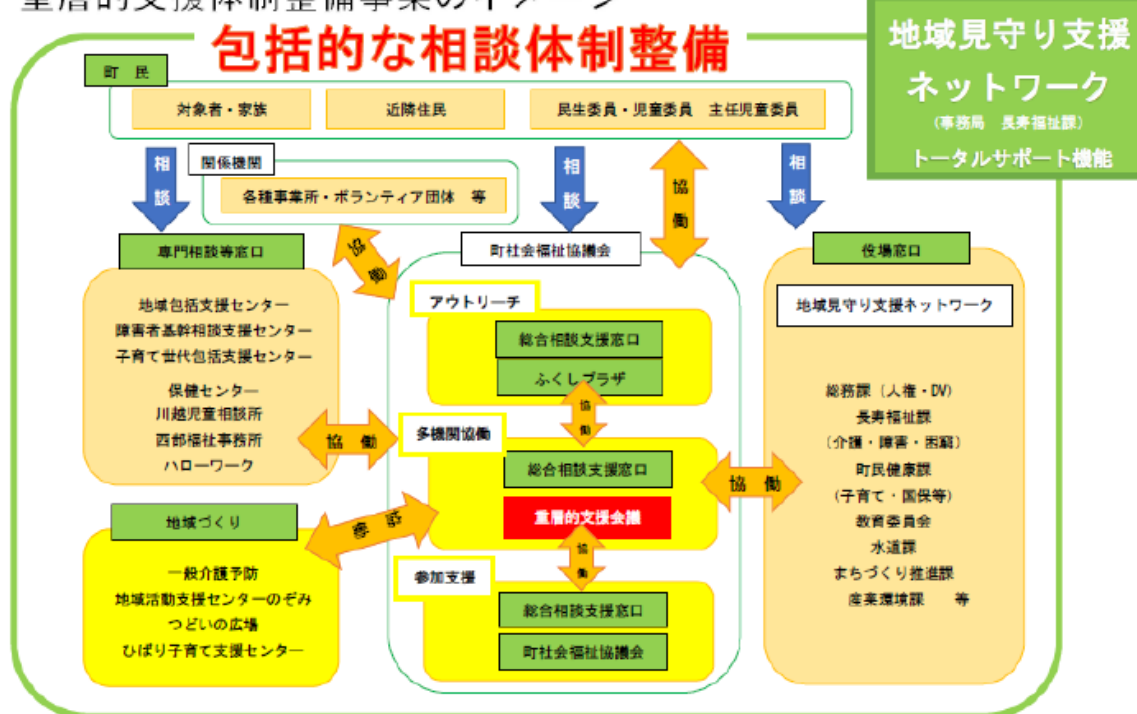
- 鳩山町は住民主体の地域健康教室(主に高齢者対象)が盛んであり、教室で講師役を務めるボランティアが気になる参加者の情報を地域包括支援センターにつないでいる。
- 多世代の居場所や相談支援の場として設置しているニュータウンふくしプラザのサロン運営ボランティア等からも常設のサロン活動の中で気になる人の情報を重層事業担当課(長寿福祉課)へつないでいる。

■自治組織関係者(自治会長・区長)への理解促進と連携強化

- 重層事業担当課(長寿福祉課)として今後は自治会長・区長との連携を強化し、各地域に民生委員と自治会長・区長という2名の支援者がいる状態を目指している。区長会へ出席するなど、今後のキーパーソンになる自治会長・区長への啓発を行っていく予定である。

図表-57 鳩山町における重層的支援体制整備事業の概要

重層的支援体制整備事業のイメージ



(7) 東京都杉並区

《概要》

- 基本型での相談支援体制を構築。
- 平成30年度から多機関協働の取組を区直営で実施し、困難ケース対応等を充実。
- 住民主体の地域支え合いの仕組みづくりのためにモデル地区に地域福祉コーディネーターを配置。

《基礎情報》

人口	570, 646人	高齢者人口 (高齢化率)	120, 233人 (21. 1%)	世帯数 (1世帯あたり人員)	324, 407世帯 (1. 8人/世帯)
モデル事業実施状況		地域力強化推進事業：令和元年度～令和2年度 多機関の協働による包括的支援体制構築事業：平成30年度～令和2年度			
令和3年度 実施事業	事業区分	重層的支援体制整備事業への移行準備事業			
	主要事業 実施形態	多機関協働事業		直営	
		参加支援事業		未実施	
		アトリーチ等を通じた継続的支援事業		委託（社会福祉協議会）	
相談支援拠点の設置形態		基本型			
相談支援 機関	地域包括支援センター：20か所（直営0・委託20） 障害者相談支援事業：4か所（直営1・委託3） 利用者支援事業：10か所（直営10・委託0） 生活困窮者自立相談支援事業：1か所（直営0・委託1）				

令和3年11月1日現在

① 包括的相談支援事業

【包括的相談支援に係る体制構築の経緯、取組内容】

■基本型での相談支援体制構築と多機関協働事業の直営による後方支援

- 杉並区では、世帯単位での複雑化・複合化した課題を抱える困難ケースへの対応が従来から課題となっていたため、平成28年度から専門の対応部署の設置について検討を開始した。
- 平成30年度に、在宅医療の推進や困難ケースへの対応等を目的として在宅医療・生活支援センターを設置した。同時にセンター内に包括的支援係を設置し、困難ケース等への対応を行うこととした。モデル事業も同年度から開始し、モデル事業を活用して多機関協働の取組を進めた。
- 令和3年度からの移行準備事業においては、包括的支援係を担当部署として多機関協働事業を直営で実施している。なお、包括的支援係は区民等から直接相談を受け付ける一次相談窓口の機能はなく、各相談支援機関の支援・調整を主としている。

■支援会議によるケース対応の蓄積

- 平成30年度から、複雑化・複合化した課題を抱える困難ケースについて対応方針を協議する「支援会議」（ケース会議）を設置している。
- 構成メンバーは、ケースをあげてきた相談支援機関、その他ケース内容に関わる行政部署や関係機関である（福祉事務所、成年後見センター、社会福祉協議会、行政の生活資金貸付担当や保健センター等）。その他、必要に応じて外部の専門家（弁護士や臨床心理士等）を招聘するが、民生委員等の地域関係者は入らない。
- 支援会議の開催回数は増加しており、困難ケースについて解決に向けた取組を進めることができるようになってきている（令和3年度上半期で約130回）。
- 支援会議での対応事例が一定蓄積できてきており、各支援ケースのプラン内容やその後のモニタリング内容等を分析して各相談支援機関に情報提供・共有していくことを考えている。

IV. 自治体ヒアリング調査

【現時点で実感している変化や成果】

■多機関協働事業（直営）による成果

- 平成30年度のモデル事業（多機関協働）開始当初は、各相談支援機関が多機関協働事業にどのようなケースをつなぐべきか判断に迷っていたが、取組開始から約4年が経過し、各相談支援機関の理解も深まり、持ち込まれるケースは増加している（課題解決に向けて取組を進められるケースが増加した）。
- 相談支援機関からは多機関協働の中核を担う専門組織として包括的支援係が組織化されたことについて、以下のような評価をいただいている。
 - ・多忙で自ら音頭をとってケース検討会議を設定（日程調整）すること自体が難しいため、区で会議設定をしてもらえるだけで助かる。
 - ・区職員、委託業者と様々な立場で相談支援を行っていて、連携の難しさも生じているが、支援会議という場が設けられることで、やりやすくなった。

【現時点での課題、今後の展開】

■相談支援機関と多機関協働事業の役割の整理

- 各相談支援機関単独や各機関間のネットワークで解決できると思われるケースについて、課題の解きほぐしが不十分なまま安易に持ち込まれる懸念がある。各機関の対応力低下やスキルアップの機会喪失につながることを危惧している。相談支援機関間の認識格差もある。
- 各相談支援機関からはケースのつなぎ先ができたことに対して評価されている面もあるが、包括的支援係の負担増も課題である。各相談支援機関（包括的相談支援事業）と包括的支援係（多機関協働事業）の役割分担を認識し、進めていく必要がある。
- また、分野や属性を問わない包括的な相談の受け止めを行うことについて、各相談支援機関の理解は徐々に深まっているものの、今後の重層事業移行に向けてさらなる理解を求めている必要がある。また、理解だけでなく、実践を可能とする仕組みづくりが必要である。

■相談支援機関での包括的な相談の受け止めに係る共通ルール等の作成

- 各相談支援機関での属性等を問わない包括的な相談の受け止めのためには、各相談支援機関において、どのように包括的な相談の受け止めを行うか等が課題である。
- 包括的な相談の受け止めに係る共通ルールやマニュアル、ツール（共通の聞き取りシート等）の必要性を感じている。各相談支援機関での包括的な相談の受け止めの実施状況を把握・評価する上でも必要と感じている。

② 相談へつなぐ地域主体のボランティア等の活動状況、住民の参画意識醸成

■民生委員等による相談へのつなぎ

- 相談へつなぐボランティア等は民生委員が主である。民生委員定例会議に社会福祉協議会が出席し民生委員からの相談に対応しており、社会福祉協議会を通じて行政等に相談のつなぎが行われている。
- その他、子ども食堂等のボランティアによる相談へのつなぎも出てきている。

■モデル地区での支え合いの仕組みづくり

- 杉並区では、「地域支え合いの仕組みづくり事業」として、地域住民や関係機関とネットワークを構築し、地域の生活課題の把握や解決に向けた仕組みづくりを行う福祉の専門職として地域福祉コーディネーターを1地区に配置し、週1回「なんでも相談」を実施している。
- 地域福祉コーディネーターが地域の交流拠点に出向くことで、住民や関連する地域ボランティア等から気軽な雰囲気の中で困り事を把握できている。
 - ・「なんでも相談」は住民主体で設置された活動拠点（コミュニティスペース）で週1回2時間程度実施。
 - ・相談のための来訪者だけでなく、コミュニティスペースとして利用する地域住民や自治会

関係者等が地域福祉コーディネーターと気軽に雑談していくことも多く、そういった中から気になるケースの把握もできている。

・コミュニティスペースの常駐スタッフ(住民ボランティア)も日頃から利用者に気を配り、「気になる人」を把握している。

- 地域福祉コーディネーターは現在1地区のみに配置している。現在の配置地区はコミュニティ団体があり、活動がユニークかつ活発であったことからモデル地区として設定した。当該地区での取組の成果も踏まえつつ、他地区での展開を検討していく予定である。
- 地域のボランティア等による相談へのつながりや見守り等は、定型化・義務化するのではなく、住民が地域の課題に気づき、自ら解決に取り組みたいという機運を醸成したり、活動を後押しすることが重要である。そのためにも地域福祉コーディネーター等の専門職が継続的な支援が必要と考える。

■住民主体の学習会の開催

- 前述の地域支え合いの仕組みづくり事業モデル地区で住民主体の学習会（トークラボ）が月1回定例で開催されており、地域の支え合いやまちづくり等に関する啓発が行われている。

➡取組事例集（144頁）参照

IV. 自治体ヒアリング調査

(8) 東京都墨田区

《概要》

- 基本型＋地域型で相談支援体制を構築。
- 多機関協働事業を直営実施し、担当部署が庁内外の結節点となって調整・連携を推進。
- 地域型拠点（相談・居場所等）として「地域福祉プラットフォーム」の設置を推進。

《基礎情報》

人口	276,099人	高齢者人口 (高齢化率)	60,782人 (22.0%)	世帯数 (1世帯あたり人員)	157,012世帯 (1.8人/世帯)
モデル事業実施状況		地域力強化推進事業：平成29年度～令和2年度 多機関の協働による包括的支援体制構築事業：平成30年度～令和2年度			
令和3年度 実施事業	事業区分	重層的支援体制整備事業への移行準備事業			
	主要事業 実施形態	多機関協働事業		直営	
		参加支援事業		委託（社会福祉協議会）	
		アトリーチ等を通じた継続的支援事業		委託（社会福祉協議会）	
相談支援拠点の設置形態		基本型＋地域型			
相談支援 機関	地域包括支援センター：8か所（直営0・委託8） 障害者相談支援事業：4か所（直営4・委託0） 利用者支援事業：21か所（直営5・委託16） 生活困窮者自立相談支援事業：1か所（直営0・委託1）				

令和3年10月1日現在

① 包括的相談支援事業

【包括的相談支援に係る体制構築の経緯、取組内容】

■基本型＋地域型による相談支援体制

- 墨田区では従来から各相談支援機関が分野ごとに専門的な相談対応を行う体制を確立している。この体制を有効に生かしつつ、包括的な相談支援体制を構築するため、基本型による実施とし、多機関協働の強化により各相談支援機関間の連携の強化・円滑化を図ることとした。
- 一方で、平成29年度のモデル事業開始以前から社会福祉協議会と連携した取組として「地域福祉プラットフォーム」事業を推進していた（区の補助事業として社会福祉協議会で実施）。この取組がモデル事業に合致したので平成29年度からはモデル事業の枠組みの中で実施し、今年度の移行準備事業では社会福祉協議会への委託という形式で実施していくこととした。
- 区として包括的支援体制整備のために多機関協働の必要性を感じており、その体制を検討していく中で、地域における相談支援等の拠点として地域福祉プラットフォームを地域型の相談支援拠点として位置付けていく方針となった。地域福祉プラットフォームは現在3か所に設置しており、今後、区内全域への展開を目指している。

■区直営による多機関協働の推進

- 従来から各相談支援機関や関連部署を横断的につなぐ部署が無く、複雑化・複合化した課題等を抱える困難ケースについて関係部署・職員間の個別的・属人的なつながりによる対応が主となっていた。
- このような状況も踏まえ、令和3年度の移行準備事業実施に際して、多機関協働の強化・円滑化を図るため、関係部署等の連携の結節点となる対応部署（相談支援担当）を設置し、区直営で多機関協働事業を実施することとした。

※モデル事業での補助事業から見直し

■各種会議体の設置（支援会議・重層的支援会議等）

- 社会福祉法の改正を踏まえ、令和2年度から包括的支援体制の整備について庁内協議を開始した（相談支援担当副参事の配置、福祉保健部内での協議等）。
- 令和3年度は以下のとおり関係部署への説明会、支援会議、重層的支援会議を段階的に開始した。
 - ・5月：包括的支援体制整備についての全体説明会（庁内13部署、社会福祉協議会）
 - ・7月：作業部会（関係部署の係長級で構成、複雑・複合化、狭間のケースへの対応方針について検討）
 - ・7～8月：準支援会議（プレ支援会議）の開始[座長：福祉保健部相談支援担当副参事]
※以降3回・6事例（8050世帯、ひきこもり、不登校等）
 - ・9月：個人情報保護制度運営審議会に諮問（支援会議での個人情報の取扱い等について）
 - ・10月：重層的支援会議の開始[座長：福祉保健部長]
 - ・11月：支援会議の開始（月1回開催） ※1月までに3回開催で9事例検討
- 支援会議・重層支援会議には法定分野にとらわれず、ケースに関連して必要な部署が参画している（教育、住宅、地域協働分野 等）。今後も必要な部署があれば参画させていくこととしている。
- 重層的支援会議での検討ケースの判断は、担当部署の知見のある職員を中心に検討・決定することとしているが、必要に応じて医師や弁護士等の専門職をスーパーバイザーとして意見を求めている。

【現時点で実感している変化や成果】

■包括的な相談の受け止めに関する理解の深まりと分野を超えた連携

- 従来から個別的に各部署が連携して困難ケースにあたっていたが、作業部会等として改めて担当職員間で顔が見える関係づくりができ、連携してケース対応ができるようになった。
- 分野ごとに設置するケース会議等では当該分野の施策での対応が主となりがちだが（例：生活困窮の支援調整会議では生活困窮施策での対応が主となる）、今回の体制整備で各分野が検討対象ケースを自分事としてとらえ「自分の分野ならこうする」という意見を言い合うことで支援が深められるメリットがある。
- 相談支援機関間の分野を超えた連携も強まっている。委託相談支援機関が多いため、当該取組で相談支援機関間の顔が見える関係づくり、連携強化につながっている。

■困難ケース対応の「見える化」

- 複雑化・複合化した課題等を抱える困難ケースについて、担当部署・職員の属人的対応になりがちだったものが組織対応となり、ケースに係る相談支援機関、部署の役割を明確にしながらか対応できるようになった。
- 支援会議等が組織対応となったことにより、属人的になりがちだったものが「見える化」されたことで、各部署がより一層緊張感をもって対応できるようになったと感じている。

【現時点での課題、今後の展開】

■相談支援機関に対する理解促進

- 委託による相談支援機関が多く、包括的な相談の受け止め等に対して相談支援機関間での理解や取組に差がある。
- 地域包括支援センターは、東京都がみまもり相談室事業を推進していることもあり、既に高齢者の「よろず相談」的な機能（地域の包括的相談窓口）を有しているが、一方で利用者支援事業は子育て分野や母子保健分野等の細かく特化した事業に対応しているため、前提として包括的な機能を拡充していくことに難がある。
- 各委託先の設立の経緯も含めて包括的機能を有しているのか、有していないが今後持たせる

IV. 自治体ヒアリング調査

ことが可能なのかというところから判断していく必要がある。また、各相談支援機関において包括的な相談の受け止めや困難ケースへの対応について体制や仕組みづくりを進めてもらうことも必要である。

- 支援会議にケースをあげると業務負荷が増えるとの懸念から、ケースをあげることを躊躇している相談支援機関もあるようだ。対応実績を積み重ねて、支援会議等にあげることが各相談支援機関の負担軽減にもつながること等を周知していくことも必要である。

■子ども分野との連携強化

- 墨田区では、不登校や学習の問題に関する相談ケースも多い。背景には家庭等の問題も係るため、子ども・子育てや教育等の関連部署との連携が重要である。今後、連携強化に向けた取組を進めていきたい。

■ニーズに応じた施策検討

- 支援会議等での検討を通じて施策の充実・強化が必要な事項があがっている。ケース検討を積み上げることで新たな施策等の検討につなげていきたい。(例：ひきこもり、8050世帯への対応 等)。

② 相談へつなぐ地域主体のボランティア等の活動状況、住民の参画意識醸成

■民生委員や小地域福祉活動からの相談へのつなぎ

- 相談へつなぐボランティア等は民生委員が主である。地域包括支援センターの「みまもり相談室事業」(東京都事業)にも民生委員が連携して取り組んでいる。
- 社会福祉協議会の支援による住民主体の小地域福祉活動(町会・自治会単位)が盛んであり、区内の約3分の1の地域(50地域程度)で活動が行われている。これらの小地域福祉活動に係るボランティア等からも民生委員や地域福祉プラットフォーム、地域包括支援センターの相談につながることも多い。

■地域福祉プラットフォームによる相談支援

- 墨田区では、住民の居場所であると同時に、相談支援、参加支援、アウトリーチ等を通じた継続的な支援の地域拠点として「地域福祉プラットフォーム」を区内3か所に設置しており、今後、区内全域への展開を目指している。
- 地域にある様々な機関、活動者とながり、身近で参加しやすい事業を展開するなどの仕掛けを作っていくことで、住民から気軽な居場所、相談場所と認識されるよう努めている。
- 各プラットフォームには社会福祉協議会のCSWが常駐し、住民ボランティア等が参画している。
- 身近な居場所として来訪している人がCSW等と打ち解ける中で、ひきこもりの子どもについて相談するなど、人間関係ができたうえでの何気ない会話から相談につながるケースもでてきている。

(9) 東京都国立市

《概要》

- 平成26年度に「福祉総合相談窓口」を設置し、断らない相談支援と困難ケース対応を直営で開始。
- 進行管理会議で関係部署連携によるケース共有・検討を実施。

《基礎情報》

人口	76,454人	高齢者人口 (高齢化率)	18,152人 (23.7%)	世帯数 (1世帯あたり人員)	39,000世帯 (2.0人/世帯)
モデル事業実施状況		地域力強化推進事業：未実施 多機関の協働による包括的支援体制構築事業：平成28年度～令和2年度			
令和3年度 実施事業	事業区分	重層的支援体制整備事業への移行準備事業			
	主要事業 実施形態	多機関協働事業		直営	
		参加支援事業		委託（社会福祉協議会）	
		アトリーチ等を通じた継続的支援事業		委託（社会福祉協議会）	
相談支援拠点の設置形態		基本型（検討中）			
相談支援 機関	地域包括支援センター：4か所（直営1・委託3） 障害者相談支援事業：3か所（直営0・委託3） 利用者支援事業：1か所（直営1・委託0） 生活困窮者自立相談支援事業：1か所（直営1・委託0）				

令和3年11月1日現在

① 包括的相談支援事業

【包括的相談支援に係る体制構築の経緯、取組内容】

■早期からの総合相談窓口の設置と多機関協働による取組

- 国立市では、市内の各福祉関連部署から複雑化・複合化した課題等を抱える困難ケースに対応する相談窓口設置が必要との意見があったことから、平成26年度に「福祉総合相談窓口」（総合相談係）を直営で設置した。
- 福祉総合相談窓口は市民に対する一次相談窓口機能に加え、困難ケースの調整役としての機能を有しており、モデル事業（多機関協働）の枠組みに合致していたため、平成28年度以降はモデル事業を活用して各相談支援機関及び市内関係部署等との多機関協働の取組を推進してきた。
- この経緯から、これまで構築してきた体制を基盤として令和3年度から移行準備事業を開始しており、相談支援拠点の設置形態は基本型をベースに検討している。

■進行管理会議によるケース検討

- 複数部署が関連する困難ケースについては、関連部署の係長級職員で構成する「進行管理会議」（月1回定期開催）で支援方針や役割分担等を協議している。
 - ・ 困難ケースや直近に大きな動きがあるケースに限定して実施
 - ・ 関連する部署が少数の場合は、進行管理会議以外に関係部署で随時協議して対応
- 進行管理会議のほか、生活困窮者自立支援法に基づく「支援（調整）会議」（月1回定期開催）でも困窮関連の協議・調整を行っている。今後は類似の会議体の在り方について検討する必要がある。

【現時点で実感している変化や成果】

■各分野間の相互理解の深まり

- 進行管理会議を通じて、各分野の担当が他分野におけるケース課題の捉え方や対策を理解することができるようになり、各分野の相互理解が深まっている。

IV. 自治体ヒアリング調査

■総合相談窓口による市民の利便性向上

- 福祉総合相談窓口では断らない相談をモットーとしており、相談内容は福祉分野のみではなく、市民が抱える多様な生活課題の受け止めを行っている。市民からは相談の垣根が低くなった、相談先を迷うことがなくなった、利便性が高くなった等の評価をいただいている。

【現時点での課題、今後の展開】

■福祉分野以外との庁内外連携（教育分野、地域活動団体）

- 庁内においては、教育委員会や学校と連携にやや難しさを感じている。登校拒否、ひきこもり、家庭の生活困窮等に関わる情報共有が課題である。
- 地域との連携については、社会福祉協議会の CSW との連携により地域課題の把握をはじめとした情報共有や連携を行っているが、今後は重層事業の実施に向けて、その他の地域活動団体等との連携強化にも取り組む必要がある。

② 相談へつなぐ地域主体のボランティア等の活動状況、住民の参画意識醸成

■民生委員等から CSW を通じた相談へのつなぎ

- 相談へつなぐボランティア等は民生委員や地域福祉委員によるものが主である。
- 民生委員は個別訪問活動のほか、介護予防教室や子ども食堂等をはじめとした各種交流の場や生活支援に係る活動に参加しているが、ほとんどの活動に社会福祉協議会の CSW が関与している。これにより民生委員等がこれらの地域活動で把握した気になるケースについては CSW・社会福祉協議会とともに対応を検討し、対応が難しいものは CSW・社会福祉協議会経由で福祉相談係等の庁内関係部署へつながれることが多い。
- 地域起点の相談事として多いものは、ひきこもりをはじめ、近隣トラブル（外国にルーツがある方等）、消費者被害等である。

■小地域福祉活動の推進による参画意識醸成

- 地域での支え合い等に関する住民の理解促進や参画意識醸成のためには、一般的な広報啓発活動よりも小地域福祉活動を推進することが有効と思われる。社会福祉協議会等と連携してこれらの取組を推進していくことが重要である。

(10) 愛知県東浦町

《概要》

- CSW による多機関協働の取組を前提とした基本型での相談支援体制の構築。
- 重層事業の実施に向け、CSW のさらなる体制充実と機能強化を予定。

《基礎情報》

人口	50,424人	高齢者人口 (高齢化率)	12,962人 (25.7%)	世帯数 (1世帯あたり人員)	21,114世帯 (2.4人/世帯)
モデル事業実施状況		地域力強化推進事業：平成29年度～令和2年度 多機関の協働による包括的支援体制構築事業：平成29年度～令和2年度			
令和3年度 実施事業	事業区分	重層的支援体制整備事業への移行準備事業			
	主要事業 実施形態	多機関協働事業		委託（社会福祉協議会）	
		参加支援事業		未実施	
		アウトリーチ等を通じた継続的支援事業		未実施	
相談支援拠点の設置形態		基本型			
相談支援 機関	地域包括支援センター：1か所（直営0・委託1） 障害者相談支援事業：1か所（直営0・委託1） 利用者支援事業：1か所（直営1・委託0） 生活困窮者自立相談支援事業：1か所（直営1・委託0）				

令和3年11月1日現在

① 包括的相談支援事業

【包括的相談支援に係る体制構築の経緯、取組内容】

■CSW による多機関協働の取組を前提とした基本型での相談支援体制

- 東浦町では、平成28年度の第1次地域福祉計画において、各福祉制度の狭間の課題や複雑化・複合化した課題を抱える困難ケースへの対応を目的に CSW の配置を計画していた。これらの課題解決には福祉の専門職での対応が不可欠であるが、町職員に専門職がないため、以前から社会福祉協議会へ委託実施していた。
- 町が想定していた CSW の役割と、モデル事業における相談支援包括化推進員の役割が合致していたことから、平成29年度からモデル事業を活用して CSW の配置や多機関協働の取組を進めてきた。
- モデル事業を通じて CSW による多機関協働の体制が確立できていたため、この基盤を前提として相談支援拠点の設置形態は基本型とした。

■CSW の体制充実と機能強化

- 多機関協働事業はモデル事業から継続して社会福祉協議会に委託しており、相談支援包括化推進員としての役割を担う CSW を3人配置している。
- CSW は多機関協働の調整役としての役割のほか、個別支援（直接相談受付・対応）や生活支援コーディネーターの役割も担っている。
- CSW についてはさらに役割・機能を付加しつつ、6人配置を目標に令和4年度から増員する予定である。

■相談支援機関間の連携強化

- 平成29年度の CSW 配置当初は、CSW の役割の周知や多機関協働に対する理解促進を図るため、各相談支援機関や庁内関係部署と CSW との顔の見える関係づくりとして、各相談支援機関等が開催する会議に CSW が出席し、関係構築を図った。その後、平成30年度からは、CSW が要保護児童対策協議会等の各福祉分野のケース検討会議に参画したり、地域からの相談ケースを整理して各相談支援機関につないだり、相談支援機関間の連携での対応を支援する活動を

IV. 自治体ヒアリング調査

行ってきた。

- これらの取組を通じて各相談支援機関から CSW の役割や多機関協働について理解を得られ、各相談支援機関の連携による課題対応できるまで4～5年かかった。
- また、令和3年度の移行準備事業実施に際し、主に相談支援機関を対象とした包括的支援体制や重層事業に関する勉強会を5回開催し、改めて相談支援機関間の連携の重要性についての理解促進を図った。

【現時点で実感している変化や成果】

■相談支援機関の連携と CSW の支援による多機関協働体制の確立

- 前述のとおり、モデル事業の取組によって相談支援機関間の連携体制と CSW の支援・調整により多機関協働の取組が機能し始めていることが最大の成果である。当町にとって重層事業の制度化が取組の後押しになっている。

【現時点での課題、今後の展開】

■支援会議の重視

- 令和3年度は支援会議の模擬開催を行った。令和4年度からは重層事業への移行を予定しており、支援会議を月1回定期開催、重層的支援会議はケース発生時に随時開催する予定としている。
- 両会議体については、支援会議において各相談支援機関が連携して対応することを重視している。これにより、多くのケースは支援会議（各相談支援機関のネットワークでの対応）で解決でき、重層的支援会議まで進むケースはそれほど多くないのではないかと想定している。

■相談支援機関からの多機関協働へのつなぎの促進

- CSW は各相談支援機関や地域へ自ら出向き、困難ケースを把握するアウトリーチを実践している。CSW のアウトリーチ活動が充実しているため、CSW が直接困難ケースを把握するケースが主となっており、各相談支援機関からのケースのつなぎは少ない状況である。
- CSW の活動に加え、各相談支援機関での、複雑化・複合化した課題等を抱える困難ケースに対する積極的な気づきと多機関協働へのつなぎを促進していきたい。

■全庁的な連携体制構築

- 福祉分野以外の庁内部署との連携は今後の課題である。令和4年度からの重層事業開始に合わせて、他部署も含めた勉強会を検討するなど、全庁的な連携体制構築に取り組んでいきたい。
- また、多機関協働事業は社会福祉協議会への委託で実施しているが、行政の庁内関係部署間のつなぎや各相談支援機関のつなぎを行う場合、委託先である社会福祉協議会（CSW）で実施することが難しい面もある。会議招集や事業全体としての共通認識づくり、方針提示等については行政の重層事業担当者が引き続き対応していく必要がある。

② 相談へつなぐ地域主体のボランティア等の活動状況、住民の参画意識醸成

■民生委員等からの CSW を通じた相談へのつなぎ

- 相談へつなぐボランティア等は民生委員が主であり、その他にふれあいサロン等の交流の場や、子ども食堂、おすそわけ隊（生活支援ボランティア）等からのつなぎもある。
- つなぎの経路は CSW 経由が主である。CSW は生活支援コーディネーターを兼務しており、その役割として地域に出向くことが多く、上記のような地域関係者と顔の見える関係づくりができているので、その中で相談を受けることが多い。住民から直接相談を受けることも多い。
- 令和4年度を始期とする第2期地域福祉計画では、地域と CSW 連携による相談支援対応の目標を年間200件としており、今後も地域のボランティア等の関係者と CSW の連携により相談ケースの早期発見と対応を推進していく。

■小地域福祉活動の推進による参画意識醸成

- 相談へつなぐボランティア等については、活動メンバーが限定的であるため負担が大きいことが課題であり、新たな担い手育成が必要とされている。
- 小さな地域の茶話会・座談会等を開催する中で意識啓発を図りつつ人材発掘・育成に取り組みたい。講演会等の大きな啓発事業だけでなく、小さな単位で CSW が具体的な事例を通じて地域に生まれた学びのニーズ・機会に気づいて、場を提供していくことが意識啓発としても有効である。

IV. 自治体ヒアリング調査

(11) 三重県亀山市

《概要》

- 市・社会福祉協議会・相談支援機関の連携関係を活かした基本型での相談支援体制の構築。
- 「つながるシート」を活用し、教育分野をはじめ様々な分野と連携して困難ケースを把握。
- 市と社会福祉協議会が一体となって地域の関係機関・団体を定期的に訪問し、良好な連携体制の構築・維持に取り組む。

《基礎情報》

人口		49,463人	高齢者人口 (高齢化率)	13,407人 (27.1%)	世帯数 (1世帯あたり人員)	21,781世帯 (2.3人/世帯)
モデル事業実施状況			地域力強化推進事業：平成30年度 多機関の協働による包括的支援体制構築事業：令和元年度			
令和3年度 実施事業	事業区分	重層的支援体制整備事業への移行準備事業				
	主要事業 実施形態	多機関協働事業			委託（社会福祉協議会）	
		参加支援事業			委託（社会福祉協議会）	
		アトリーチ等を通じた継続的支援事業			委託（社会福祉協議会）	
相談支援拠点の設置形態		基本型				
相談支援 機関	地域包括支援センター：3か所（直営0・委託3） 障害者相談支援事業：1か所（直営0・委託1） 利用者支援事業：1か所（直営1・委託0） 生活困窮者自立相談支援事業：1か所（直営0・委託1）					

令和3年11月1日現在

① 包括的相談支援事業

【包括的相談支援に係る体制構築の経緯、取組内容】

■移行準備事業実施に至る経緯

- 亀山市では、平成29年度に地域福祉計画・地域福祉活動計画において「基本理念、基本目標、施策の方向」を共通化し、市と社会福祉協議会が共通の方針で地域福祉の推進に着手したことが、その後のモデル事業及び重層事業に向けた取組の契機となった。
- 社会福祉協議会は、従来の地域活動のなかで、ひきこもりや8050問題、ダブルケア、障がい疑い、子どもの貧困等の複雑化・複合化した課題や狭間の課題が顕在化していること、これらの課題については各分野の制度単体では解決しない問題であることを強く認識していた。この課題解決のためには、市との一体的な取組が必要であることを痛感し、市に働きかけていった（社会福祉協議会会長から市長へ提言）。
- このような経緯から、市と社会福祉協議会が連携して地域に出向き、課題の把握を行うという方針が計画に明記され、その推進のための施策としてCSWの配置が盛り込まれた。
- 平成29年度の計画策定以降は、市と社会福祉協議会がともに市内22地区に出向いて計画の周知や地域との連携を図りつつ取組を進めている。

■基本型での相談支援体制

- 亀山市では、同一拠点（建物）内に、市の福祉部局と社会福祉協議会、相談支援機関（委託含む）の大半が集約されていた。これにより行政及び各相談支援機関等での連携がスムーズに行われていたことから、既存の連携関係を活かして、相談支援拠点の設置形態は基本型としている。

■「つながるシート」を活用した多分野との連携

- 各福祉分野の相談窓口等で把握した世帯単位で複合化・複雑化した課題等を抱える困難ケースを社会福祉協議会のCSWにつなげるツールとして、令和2年度に「複合課題相談支援『つ

ながる』シート」(以下、「つながるシート」という。)を作成した。

- あわせて、関係する会議体(支援会議・相談支援包括化サポート会議、及び同担当者会議)を設置し、「つながるシート」を通じて CSW に依頼があったケースの情報を共有し、世帯全体の支援方策(トータルケアプラン)の作成等により解決につなぐ体制を構築した。
- 「つながるシート」の記入内容は、主な対象者の基本情報(氏名、性別、生年月日、住所、電話番号)、本人・世帯の状況(相談経路、環境、課題)、本人・世帯の希望(望んでいる支援)、関係機関(依頼者)として考える方向性(CSW につなげる理由)である。
- 「つながるシート」について、庁内外の関係機関・部署等に理解・協力を得るため、市・社会福祉協議会で説明と協力依頼を訪問で行っている。令和2年度は福祉分野の相談支援機関や民生委員等の地域関係者を中心に、令和3年度には福祉分野以外で市民相談窓口を持つ関係部署(税務、水道、人権、市民相談等)への説明を行い、全庁的な展開に取り組んでいる。

■子ども分野との連携

- 地域福祉計画策定時に子どもの貧困に関する実態調査を実施し、子ども・教育分野と福祉分野との連携の重要性を痛感していた。
- 子ども・子育てや教育分野との連携強化のために、令和2年度に市・社会福祉協議会で一緒に市内の全ての学校(小・中学校、高校)及び就学前保育・教育施設(保育所、幼稚園等)を訪問し、「つながるシート」による情報共有の仕組みの説明と協力依頼を行った。
- 教育現場としては保護者の同意無しに情報共有することに対して懸念を持っていたが、支援会議(生活困窮者自立支援法)が同意不要であることを説明し、理解を得ることができた。

【現時点で実感している変化や成果】

■多分野との連携による困難ケースの把握増

- 「つながるシート」による情報共有の仕組みを地域に出向いて広く周知したことで、従来つながりが薄かった教育現場からの相談や地域関係者・団体等から相談が入るようになり、多様なケースが支援につながるようになっていく。その対応を進める中で従来つながりが薄かった新たな連携先と CSW との接点ができたと成果である。
- CSW への相談件数(延べ)は令和元年度の約730件から令和2年度の約1,500件へと倍増している。要因としては「つながるシート」も含め、CSW の周知と連携依頼を多分野の関係機関等に対して丁寧に実施してきたこと、対応充実のために CSW を増員したこと(令和2年4月から専任2名体制)、依頼ケースに丁寧に対応していること、また即解決できるものは少なく継続となるケースが多いこと(延べ件数が増える)がある。

■ニーズに応じた施策検討

- 市職員が社会福祉協議会職員とともに地域へ出向き、地域の多分野の関係者と密に連携することで、潜在化していた福祉課題を明確に把握できるようになった。
- 特にひきこもりや子どもの貧困等の福祉と教育の連携に係る課題が明確になったことで行政として施策化の必要性を認識し、施策の検討・立案を進められるようになった。

【現時点での課題、今後の展開】

■相談支援機関(実務者レベル)への理解促進

- 包括的な相談の受けとめ(断らない相談対応)について、各相談支援機関の相談員レベルまで理解促進を図っていかねばならない。
- 各相談支援機関における包括的な相談の受け止めに対する理解については、地域包括支援センター・生活困窮者自立相談支援窓口は社会福祉協議会が委託を受けているため、理解及び多機関協働事業(社協委託)との連携はスムーズである。その他の分野とは今後より一層理解促進・連携強化に取り組む必要がある。

■「つながるシート」を介した継続的な連携関係の構築

IV. 自治体ヒアリング調査

- 「つながるシート」を通じて様々な関係機関と連携できるようになった反面、CSW につないで終わりと認識している関係機関が出てきている。「つながるシート」はシートを通じて関係機関が連携し続けることを目的にしたものであることについて、さらに丁寧にかつ継続して周知していかなければならない。

② 相談へつなぐ地域主体のボランティア等の活動状況、住民の参画意識醸成

【相談へつなぐボランティア等の状況】

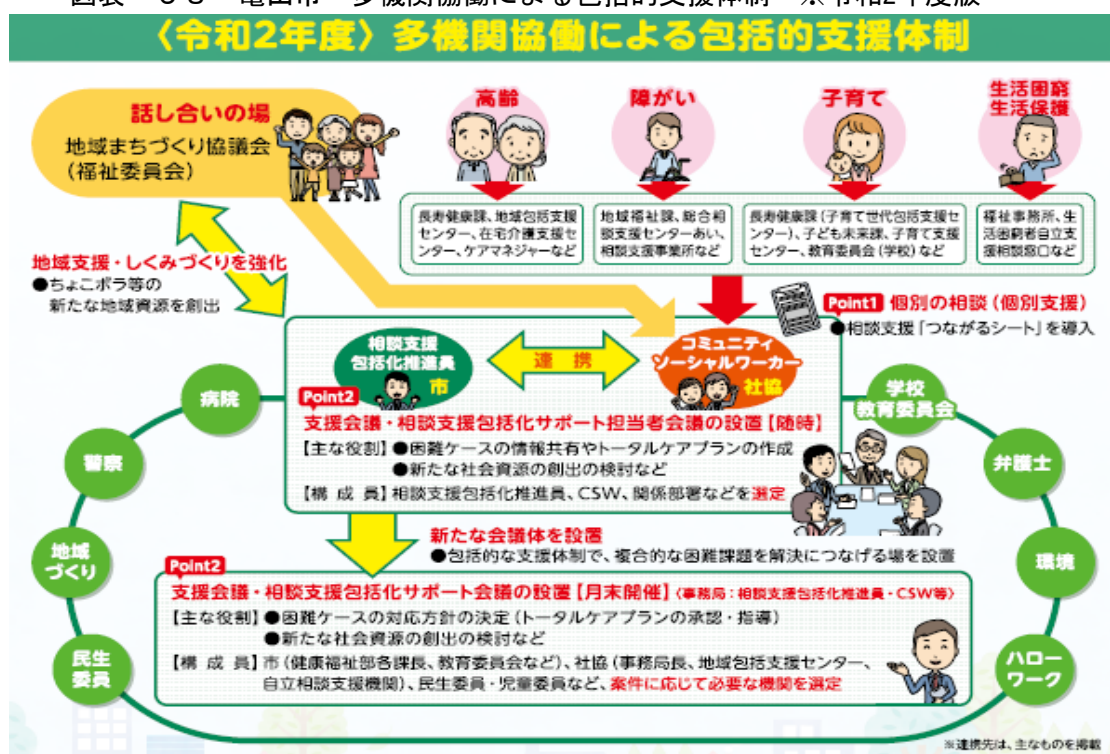
■民生委員等と CSW の強固な連携によるケース把握

- 地域からの CSW への相談のつながりは、民生委員と福祉委員によるものが多い。
 - ・ CSW への新規相談件数（平成30～令和2年度合計）213件中77件が民生委員と福祉委員で経路別では最多である。
 - ・ 民生委員と福祉委員には、活動の中で把握した気になる世帯の情報を CSW へつないでもらうよう、特に強く周知している。
- 毎年4～7月にかけて全22地区を市と社会福祉協議会と一緒に訪問し、地域まちづくり協議会役員や民生委員、福祉委員に周知している。丁寧な説明・依頼がつながりの多さにつながっている。
- 民生委員や福祉委員からの相談が起点となって支援につながった後も、日常の見守りや情報共有で協力いただいているケースは多数ある。地域関係者からつながったケースでなくても、市や社会福祉協議会の CSW から地域へ見守り等を依頼するケースもあり、その際も協力的な地域が大半である。

■住民や地域関係者への継続的な活動周知

- 地域福祉計画策定やモデル事業実施等をはじめ、年1～2回程度、講演会・シンポジウム等を開催している。
- 講演会等の一般的な啓発事業以外に、住民や地域関係者には継続して市・社会福祉協議会の関連する取組の周知・説明を行っている（民生委員定例会へ毎回出席、各地区を毎年訪問して説明 等）。手法は必ずしも対面に限らず、SNS 等も含め様々な媒体を使って周知を継続的にしていくことが重要である。

図表－５８ 亀山市 多機関協働による包括的支援体制 ※令和2年度版



(12) 大阪府八尾市

《概要》

- 地域包括支援センター等、既にある相談窓口を核とした基本型での相談支援体制を構築。
- 多機関協働事業を直営実施し、相談支援機関間の連携・調整を円滑化。
- 全庁で包括的な相談の受け止めを行うためのスキルアップツールを市独自で作成。

《基礎情報》

人口	263, 878人	高齢者人口 (高齢化率)	74, 887人 (28. 4%)	世帯数 (1世帯あたり人員)	126, 562世帯 (2. 1人/世帯)
モデル事業実施状況		地域力強化推進事業：未実施 多機関の協働による包括的支援体制構築事業：未実施			
令和3年度 実施事業	事業区分	重層的支援体制整備事業への移行準備事業			
	主要事業 実施形態	多機関協働事業		直営	
		参加支援事業		未実施	
		アウトリーチ等を通じた継続的支援事業		委託（その他）	
相談支援拠点の設置形態		基本型			
相談支援 機関	地域包括支援センター：16か所（直営1・委託15） 障害者相談支援事業：5か所（直営1・委託4） 利用者支援事業：2か所（直営1・委託1） 生活困窮者自立相談支援事業：2か所（直営1・委託1）				

令和3年11月1日現在

① 包括的相談支援事業

【包括的相談支援に係る体制構築の経緯、取組内容】

■移行準備事業実施に至る経緯

- 八尾市では、令和元年度・2年度にかけて地域福祉計画の策定作業を行う中で、庁内外の関係機関・部署から、複雑化・複合化した課題等を抱えるケースへの対応についての問題点が指摘された（複数分野が関わる時にリードして役割分担や調整を担える組織が無い等）。
- 同時期に重層事業が制度化されたため、上記の課題解決のために専門部署を設置して重層事業に取り組むことを地域福祉計画の重点プロジェクトに位置付けた。
- 令和2年度に重層事業実施に向けたプロジェクトチームとして課長級・係長級会議を設置し、相談支援体制や多機関協働の在り方等について検討を行い、令和3年度に重層事業の担当部署として「つなげる支援室」を新設し、移行準備事業に着手した。

■基本型での相談支援体制

- 八尾市では、地域包括支援センターが従来から地域に根付いた相談窓口としての支援活動を展開しており、その結果、高齢者分野以外の多様な相談の受け止め先にもなっていた。この地域包括支援センターのあり方を活かしつつ、他の各分野の相談支援機関との連携を強化する形で、基本型による相談支援体制の構築に取り組んでいる。

■包括的な相談の受け止めのための全庁体制の構築と窓口対応ツールの共有

- 複雑化・複合化した課題等を抱える困難ケースについて、関係機関を招集しチームでの支援体制を構築するための会議（「つなげる会議」）を実施し、課題の整理や役割分担など支援方針についての調整を「つなげる支援室」が中心となり行っている。
- 令和2年度に立ち上げた課長級・係長級会議は福祉部局を中心に、子ども・教育部局や人権、コミュニティ政策、雇用労働担当部署等の13課で構成している。
- 全庁的に包括的な相談の受け止め（断らない相談対応）を行うため、課長級・係長級会議を通じて、福祉部局以外の住民相談窓口を持つ部署においても可能な限り相談の受け止めを行

IV. 自治体ヒアリング調査

い、総合調整が必要な場合は特に「つなげる支援室」（多機関協働事業）につないでもらうよう周知と依頼をしている。

- 市役所全体での相談の受け止めを促進するツールとして「窓口対応スキルアップツール」を作成し、共有している。これは福祉分野以外の相談窓口でも市民の福祉的ニーズに気づくためのポイントや気づいた後の庁内での取次ぎの手順等を整理した、八尾市独自のツールである。
- また、相談窓口を持つ庁内関係部署では専門職が活用するインテークシート（つながるシートに該当する八尾市独自シート）を使って初回相談の聞き取りを行っている。

【現時点で実感している変化や成果】

■多機関協働事業（直営）による成果

- 各相談支援機関が受け止めた、複雑化・複合化した課題等を抱える困難ケースを確実に解決に向けて進めることができるようになったことが最大の成果である。
- 八尾市では、従来から、地域との連携が密であったがゆえに地域包括支援センターが8050問題をはじめとした高齢者福祉の範囲を超えた困難ケースへの対応を求められることも多く、対応に苦慮することもあったが、総合調整役として「つなげる支援室」（多機関協働事業）が明確に位置付けられたことで、困難ケースへの対応力の向上につながった。また、地域包括支援センターの負担軽減にもなっている。
- 上記については「つなげる支援室」（多機関協働事業）が直営であることも奏功している。委託事業者である地域包括支援センター単独では、困難ケースについて障がい分野をはじめとした他分野の相談支援機関や行政担当部署と連携・調整しようとしても必ずしも円滑ではなかった（連携の必要性や方法等に関する機関間の認識のズレが埋めきれず、迅速な連携に至らない等）。そこに直営の「つなげる支援室」が調整役として関与することで庁内外の関係機関・部署との協議も円滑に実施できるようになっている。

【現時点での課題、今後の展開】

■全庁的な取組体制の維持・強化

- 包括的な相談支援体制として、他部署も含めて住民がどこの窓口にきても福祉的ニーズを受け止めて適切な部署につないでいくという流れを作るため、市役所全体への周知や協力依頼を継続していく必要がある。
- 令和2年度から実施している課長級・係長級会議の参加職員の間では包括的な相談支援体制に対する理解・認識ができつつあるが、人事異動も考慮し、継続的に全庁に対して周知と理解促進を図っていく予定である。

■相談支援機関や地域関係団体との連携強化

- 令和3年度までの取組は庁内の部局間連携が中心だったが、今後は各相談支援機関や地域の関係機関・団体に対して、包括的支援体制や重層事業に関する周知と理解促進を図りつつ、相談支援や参加支援、地域づくり等での連携強化を図る必要がある。
- 相談を受け止めてチームでの支援を開始した後も一定の見守り等の継続支援が必要であるため、居場所づくり等で地域の関係機関・団体と連携して取り組みたいと考える。

② 相談へつなぐ地域主体のボランティア等の活動状況、住民の参画意識醸成

■民生委員等による相談へのつなぎ

- 相談へつなぐボランティア等は民生委員が主であり、民生委員から地域包括支援センターや社会福祉協議会を通じて行政につながることが多い。その他では福祉委員のほか、高齢者の交流の場（通いの場）や子ども食堂等からのつなぎもあると思われる。

■地域の人材育成や広報の新たな取組

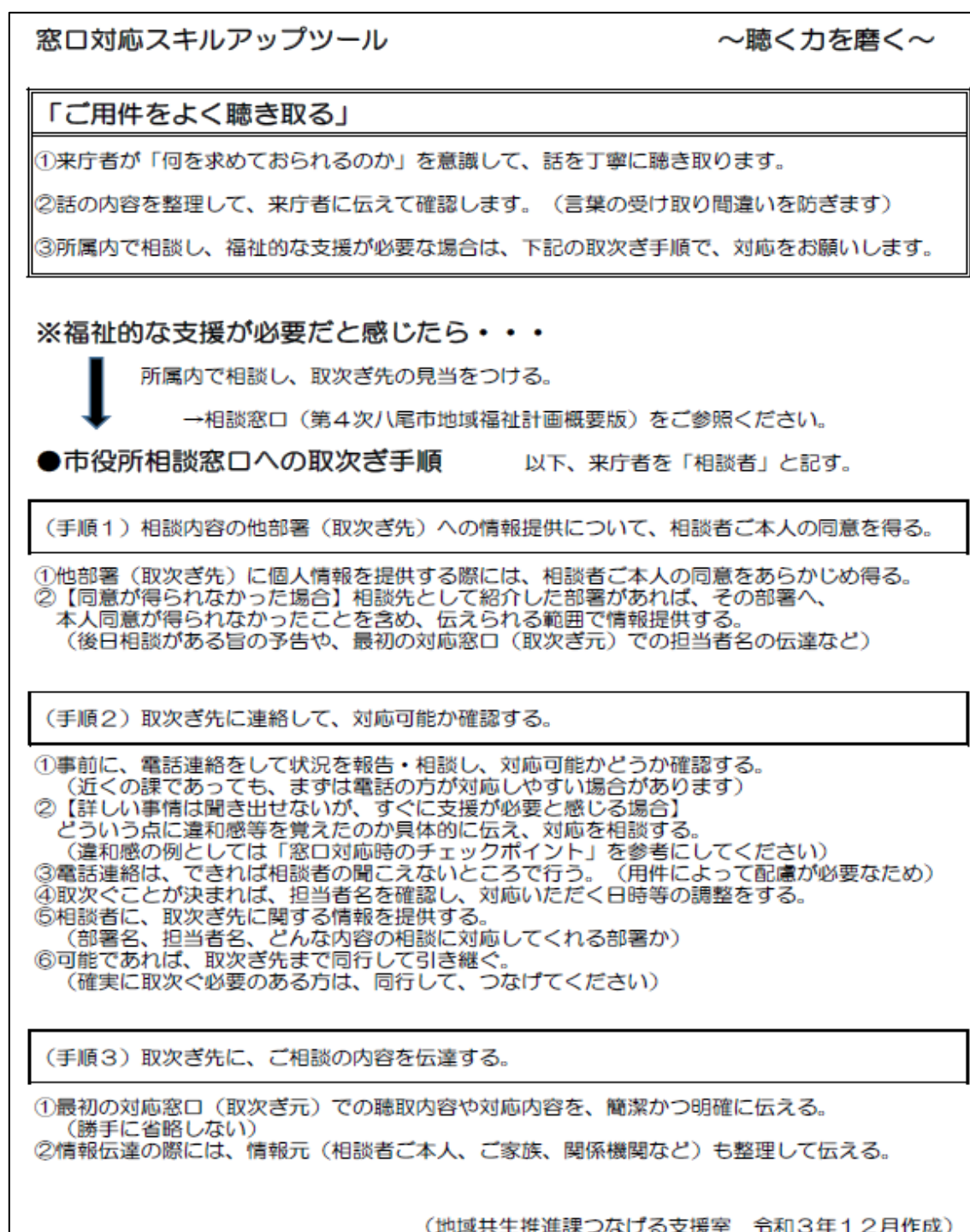
- デジタルサポーターの養成を通じて、若年層のボランティアの参加を促し、地域住民同士の交流や支え合いの活性化を図ることを目的とした取組を進めている。
- 一般的な広報啓発としては、公式ホームページでの相談支援体制の整備に関する広報のほか、YouTube で「つなげる支援室」の紹介を行っている（八尾市広報・公民連携課の庁内『“推しごと” 紹介』シリーズの第2回目）。

図表－５９ 窓口対応スキルアップツール（窓口対応時チェックポイント）

窓口対応スキルアップツール		～気づく力を磨く～
●窓口対応時のチェックポイント		
チェックポイントに当てはまる場合は、より注意深く、聴き取りをお願いします。		
福祉的な支援が必要だと感じたら、所属内で相談し相談窓口への取次ぎを検討してください。		
① 身だしなみ	過度な不潔さ、におい（汗・酒・タバコ・ゴミ臭・尿臭、強い香水など）、服装に季節感のズレ、奇抜な服装、濃すぎるメイク、多数の歯の欠如、ボサボサな髪	
② 体格	極端な痩せ・肥満	
③ 表情	落ち着きがない、変化が乏しい、顔色が悪い	
④ 感情	涙ぐむ、急に怒ったり泣いたりする、攻撃的である、すぐ感情的になる、被害的にとらえる、話の抑揚の感じ（音量・リズム・スピードが不自然）	
⑤ ご家族(付添人)等との関係性	・（やり取りから推察したり、ご本人の発言から感じ取れる範囲で）支配的・依存的ではないか、攻撃的なやり取りはないか。 ・ご家族が、支援の必要な状況ではないか。	
⑥ 理解力	【理解度】情報提供や説明・助言の内容を理解できているか 書類の内容や窓口での手続きの仕方の理解の程度 【反 応】反応がない・生返事をする （理解できていないことが疑われる反応） 【行 動】（自分の用件に合う）適切な窓口へ行くことができるか 【発 言】語られる内容と実生活の状況の間にズレが大きい 今後や将来に関する危機感が不足・欠如している	
⑦ 記憶力	職員の話を記憶できているか、同じ用件で複数回窓口を訪れる、見当識が怪しい（自分の置かれた状況を判断できているか）	
⑧ 説明力・表現力	【客観性】言いたいこと（自分の状況、困りごと、意思、希望、主訴など）を言葉にして説明できるか 【論理性】つじつまの合わない話をする（話に矛盾を感じる）、同じ話を繰り返す、順を追って物事を説明できるか	
⑨ コミュニケーション力	会話のキャッチボールができるか、視線が合わない・合いにくい、相談先ごとに話す内容を変える	
⑩ 精神的な不調の訴え	不眠、不安、イライラ、やる気がわからない、死にたいくらい辛い気持ちを抱える・訴える	
⑪ 手続き内容	（頻回に）保険証を紛失する、必要書類を紛失する、「書類が届かない」と訴える	
⑫ 経済状況	家計のやりくり（金銭管理）がうまくいっていない、当面の生活にあてるお金がない、滞納等の計画的な解消ができない	
⑬ その他	相談できる他者の有無、文字の筆圧（強すぎる・弱すぎる）や丁寧さ（記載枠に対して文字が大きすぎる・小さすぎる）、思考の偏り（こだわりの強さ）、生活上のリスク回避が困難だとの印象を持つ	

（地域共生推進課つなげる支援室 令和3年12月作成）

図表－60 窓口対応スキルアップツール（フロー）



(13) 大阪府阪南市

《概要》

- 基本型による相談支援体制と多機関協働事業の直営（くらし丸ごと相談室）による後方支援。
- 社会福祉協議会（CSW）、地域包括支援センターの福祉専門職による地域での相談対応（まちなかほっこり相談）。

《基礎情報》

人口	52, 439人	高齢者人口 (高齢化率)	17, 540人 (33. 4%)	世帯数 (1世帯あたり人員)	24, 127世帯 (2. 2人/世帯)
モデル事業実施状況		地域力強化推進事業：平成29年度～令和2年度 多機関の協働による包括的支援体制構築事業：平成30年度～令和2年度			
令和3年度 実施事業	事業区分	重層的支援体制整備事業への移行準備事業			
	主要事業 実施形態	多機関協働事業		直営	
		参加支援事業		直営	
		アトリーチ等を通じた継続的支援事業		委託（社会福祉協議会）	
相談支援拠点の設置形態		基本型			
相談支援 機関	地域包括支援センター：2か所（直営0・委託2） 障害者相談支援事業：1か所（直営1・委託0） 利用者支援事業：1か所（直営1・委託0） 生活困窮者自立相談支援事業：1か所（直営0・委託1）				

令和3年11月1日現在

① 包括的相談支援事業

【包括的相談支援に係る体制構築の経緯、取組内容】

■基本型による相談支援体制と多機関協働事業の直営による後方支援

- 阪南市では、ひきこもり等の制度の狭間の課題や複雑化・複合化した課題を抱えるケースへの対応を円滑に進めるための対応部署の設置について、平成29年度から検討をはじめ、平成30年度のモデル事業（多機関協働）開始とともに「くらし丸ごと相談室」を設置した。
- 「くらし丸ごと相談室」はワンストップ相談窓口として市民の相談の受け止めを行うとともに、多機関協働事業を担う組織として直営で実施している。
- 複雑化・複合化した課題等を抱える困難ケースについては従来から関連する相談支援機関で連携して対応していたため、既存の取組を活かし、相談支援機関の設置形態は基本型とした。
- 相談支援機関間の連携で対応が困難なケースについては「くらし丸ごと相談室」（多機関協働事業）で対応し、各相談支援機関の支援を行っている。

■庁内連携推進会議の設置

- モデル事業（多機関協働）を開始した平成30年度に、庁内連携推進会議を設置し、福祉部局以外も含めた包括的な相談の受け止めに対する理解促進を図ってきた。
※福祉部局、教育委員会、税務、国民健康保険、人権、市民相談担当部署等15課で構成
- 令和3年度からは各部署が抱える困難ケース等について協議・調整を行う会議として実施している。

【現時点で実感している変化や成果】

■包括的な相談の受け止めに関する理解の深まり

- 庁内連携推進会議を通じて、福祉部局以外の部署で福祉的ニーズを抱えるケースに対する気づきの視点が芽生えるなど、理解が進んでいる（例：騒音問題から福祉的ニーズに気づき、福祉部局に相談）。

IV. 自治体ヒアリング調査

【現時点での課題、今後の展開】

■相談支援機関との連携

- 令和2年度に庁内連携推進会議のメンバーに相談支援機関を入れ、庁内各部署と連携を図っていたが、委託先が参加していると話にくいことがあるとの意見を踏まえ、令和3年度は庁内部署のみの会議に戻して実施した。
- 相談支援機関からは庁内関係部署との連携の場が必要との意見があるため、相談支援機関との連携も含めた会議体系の再整理が必要である。

② 相談へつなぐ地域主体のボランティア等の活動状況、住民の参画意識醸成

■福祉専門職のアウトリーチによる相談対応（社会福祉協議会、地域包括支援センター）

- 相談へつながる地域の活動として、民生委員と校区福祉委員会による見守り活動が展開されている。
- これらの地域活動と各福祉分野の専門職が連携して、地域の困りごとを把握し、適切な相談につなげる仕組みとして、社会福祉協議会・CSW と地域包括支援センターが中心となって「まちなかほっこり相談」を実施している。
 - ・「まちなかほっこり相談」では、CSW をはじめとした社会福祉協議会や地域包括支援センターの専門職等が地域のサロン等に出向き、相談に対応している。
 - ・定期的に地域に出向き、顔の見える関係づくりを行うことで、気軽に相談してもらえるようになっている。地域との関係構築には概ね2年くらいかかるが、関係が構築できれば一気に相談が増える。
 - ・取組のきっかけは、8050問題をはじめ、ひきこもりやゴミ屋敷等の制度の狭間や複雑化・複合化した課題の増加である。これらの課題については地域と専門職が連携して把握することが重要であり、平成29年度からのモデル事業の中で関係者で協議を行いつつ仕組み化した。
 - ・「まちなかほっこり相談」を通じて地域と専門職の関係性ができると、専門職も地域の関係者に自分が抱えるケースについて支援の依頼や相談がしやすくなっている。地域と専門職が日頃からつながり、時間をかけて信頼関係を築くことが重要である。現在「まちなかほっこり相談」に関わっていない相談支援機関等の専門職も地域との連携が望まれるところである。

■WEB 媒体の活用も含めた情報発信対策の検討

- 市や社会福祉協議会の取組について地域福祉連絡協議会（地域福祉計画の進行管理組織）や校区福祉委員会の委員長会議等で報告・周知し、地域の関係者への理解促進を図っている。
- 住民等の理解促進や参画促進のために情報発信は重要である。市・社会福祉協議会ともに WEB 媒体での情報発信があまりできていないため、若年層も含めた新たな担い手の参画促進の一環として WEB 媒体の活用にも取り組みたい。

(14) 兵庫県明石市

《概要》

- 地域総合支援センター（機能強化型の地域包括支援センター）を核とした基本型での相談支援体制の構築。
- 重層事業への移行に向け、多機関協働事業の実施体制や子ども分野との連携方策を検討。

《基礎情報》

人口	304, 553人	高齢者人口 （高齢化率）	79, 869人 （26. 2％）	世帯数 （1世帯あたり人員）	140, 823世帯 （2. 2人/世帯）
モデル事業実施状況		地域力強化推進事業：未実施 多機関の協働による包括的支援体制構築事業：平成30年度～令和2年度			
令和3年度 実施事業	事業区分	重層的支援体制整備事業への移行準備事業			
	主要事業 実施形態	多機関協働事業		委託（社会福祉協議会）	
		参加支援事業		未実施	
		アクトリー等を通じた継続的支援事業		未実施	
相談支援拠点の設置形態		基本型			
相談支援 機関	地域包括支援センター：6か所（直営0・委託6） 障害者相談支援事業：1か所（直営0・委託1） 利用者支援事業：4か所（直営2・委託2） 生活困窮者自立相談支援事業：1か所（直営1・委託0）				

令和3年11月1日現在

① 包括的相談支援事業

【包括的相談支援に係る体制構築の経緯、取組内容】

■地域総合支援センター（機能強化型の地域包括支援センター）を核とした基本型による相談支援体制

- 明石市では、平成30年度からのモデル事業（多機関協働）開始にあわせて、従来の地域包括支援センター・在宅介護支援センターの機能・体制を再編し、地域包括支援センターの機能を強化した「地域総合支援センター」を市内6か所に開設した。
- 地域総合支援センターでは「福祉まるごと相談窓口」として世代や属性等を問わない相談に対応し、各センターに総合相談支援員（相談支援包括化推進員）を配置した。
- 相談支援拠点の設置形態は、この地域総合支援センターを核とした基本型による体制としている。

■相談支援機関等によるネットワーク会議の設置

- 平成30年度のモデル事業開始時から、社会福祉協議会（モデル事業委託先）の主催により、各相談支援機関や保健所（精神障害、ひきこもり担当）、庁内福祉関係課等によるネットワーク会議を開催している。
- 会議は、メンバー固定の定期開催ではなく、関係者間の顔の見える関係づくりと重層事業に対する認識の共有を主な目的として、適宜テーマと参加メンバーを設定して、福祉分野ごとの研修等も取り入れつつ開催している。

【現時点で実感している変化や成果】

■各相談支援機関間の連携と相互理解の深まり

- 複雑化・複合化した課題等を抱える困難ケースを共有し対応する中で各相談支援機関間の連携が徐々に進んでいる。具体的にケース共有をする中で担当者同士の顔の見える関係づくりもできてきている。
- 相談支援機関間のネットワーク会議を通じて、他分野からの気づきの視点や対応上の注意点

IV. 自治体ヒアリング調査

等をやり取りすることができ、相互理解につながっている。

【現時点での課題、今後の展開】

■地域総合支援センターと多機関協働事業の関係の再整理

- 地域総合支援センターのセンター長を総合相談支援員（相談支援包括化推進員）とし多機関協働の調整役と位置づけて配置している。これにより総合相談支援センターから多機関協働へのつながりはスムーズだが、地域総合支援センターとしての対応と多機関協働事業としての対応の区分や事業移行の決定方法が一部曖昧になりつつあった。移行準備事業の実施を契機に再整理を行っている。

■相談支援機関からの多機関協働へのつながりの促進

- 地域総合支援センター以外の相談支援機関から多機関協働事業へのケースがあがってこないことが課題である。
- 一因として、多機関協働の担当である総合相談支援員（相談支援包括化推進員）が地域総合支援センターに配置されていることにより、外部から役割がわかりにくかったことが考えられる。総合相談支援員を多機関協働事業の本部（委託先である社会福祉協議会）に集約し、地域総合支援センターと明確に役割を分ける方向で検討している。

■子ども分野との連携

- 明石市は中核市として児童相談所を設置しており、複雑化・複合化した課題等を抱える困難ケースのうち児童が起点となるものについては児童相談所を中心とした多機関協働体制の中で対応するルートが確立されている（例：利用者支援事業➡子ども・子育て担当部署➡児童相談所）。
- 上記のルートがあるなかで、重層事業の包括的相談支援事業、多機関協働事業として、利用者支援事業をどのように位置付け、また児童相談所をはじめとした子ども分野と連携していくかが課題である。

■全庁的な連携体制の構築

- 福祉分野以外の関連部署との連携については、上記のとおり多機関協働事業の在り方を再整理したうえで、今後、重層事業全体について説明を行いつつ、体制構築に取り組みたい。

② 相談へつなぐ地域主体のボランティア等の活動状況、住民の参画意識醸成

■民生委員等による相談へのつながり

- 相談へつなぐボランティア等は民生委員や民生委員協力委員（民生委員1人につき1～2名配置）、自治会関係者が主である。
- その他、「地域支え合いの家」や「地域のつどいの場」等のNPO・ボランティア等による交流の場・居場所づくりの活動等からも、活動を通じて気になる人のつながりがある。
- つながりの経路としては地域の総合相談窓口である地域総合支援センターを通じて行政等につながるが多い。

(15) 兵庫県伊丹市

《概要》

- 基本型で相談支援体制を構築し、市・社会福祉協議会共同による多機関協働事業で後方支援。
- 主要関係課で「包括化支援担当者会議」を設置。
- 小地域での住民主体の見守り・情報共有の促進の仕組みとして「ご近所会」を促進。

《基礎情報》

人口	198, 044人	高齢者人口 (高齢化率)	51, 688人 (26. 1%)	世帯数 (1世帯あたり人員)	84, 052世帯 (2. 4人/世帯)
モデル事業実施状況		地域力強化推進事業：未実施 多機関の協働による包括的支援体制構築事業：未実施			
令和3年度 実施事業	事業区分	重層的支援体制整備事業への移行準備事業			
	主要事業 実施形態	多機関協働事業		直営・委託（社会福祉協議会）	
		参加支援事業		委託（社会福祉協議会）	
		アトリーチ等を通じた継続的支援事業		未実施	
相談支援拠点の設置形態		基本型			
相談支援 機関	地域包括支援センター：10か所（直営0・委託10） 障害者相談支援事業：6か所（直営2・委託4） 利用者支援事業：3か所（直営3・委託0） 生活困窮者自立相談支援事業：1か所（直営1・委託0）				

令和3年11月1日現在

① 包括的相談支援事業

【包括的相談支援に係る体制構築の経緯、取組内容】

■移行準備事業実施に至る経緯

- 伊丹市では、第2次地域福祉計画（平成29年度～令和2年度）で、生活困窮を中心とした「くらし・相談サポートセンター」を市民生活に係る総合相談窓口として開設し、地域包括支援センター等の各相談支援機関と連携して包括的な相談支援に取り組んでいた。
- 一方、社会福祉協議会では地域と連携した居場所づくり（高齢者ふれあいサロン、子ども食堂等）や、小学校区単位での地域福祉ネット会議等により、住民主体の福祉活動を展開していた。
- これらの取組の延長線上に重層事業があるとの認識のもと、令和3年度を始期とする第3次地域福祉計画において、包括的支援体制整備のために重層事業に取り組む方針を示していた。

■基本型による相談支援体制の構築

- 相談支援拠点の設置形態は基本型としている。従来から、複雑化・複合化した課題等を抱える困難ケースには既存の相談支援機関で連携して対応してきたことから、これまで構築してきた連携体制の強化により対応することとした。
- なお、前述のとおり、生活困窮者自立相談支援事業の窓口である「くらし・相談サポートセンター」は生活困窮対応を中心としつつ、総合相談窓口としての機能も付加しており、市民からの属性等を問わない多様な相談の受け止めを行っている。

■市と社会福祉協議会の連携による多機関協働事業の実施

- 包括的支援体制の整備にあたっては、市と社会福祉協議会が車の両輪となって進めることが重要であるため、多機関協働事業についても両者が連携して、以下の役割分担で実施している（市直営・社会福祉協議会への一部委託）。
 - ・市の直営部分：庁内関係部署のとりまとめ・調整、全体調整
 - ・社会福祉協議会への委託部分：委託相談支援機関のとりまとめ・調整

IV. 自治体ヒアリング調査

■包括化支援担当者会議の設置

- 重層事業担当課（高年福祉課）をはじめとした主要関係課から「包括化支援担当者」として選任された係長級の職員で構成する「包括化支援担当者会議」を設置し、多機関協働の進め方等について協議を行っている（月1回程度）。
- 当初、多機関協働事業担当（市高年福祉課・社会福祉協議会）の担当者のみで多機関協働の進め方を協議していたが難航していた。このような悩ましい状況は関係部署も一緒に悩んで決めることが共通理解を得るには一番であり、それが将来的に重層事業を円滑に進める基盤になると考え、担当者会議を設置した。
- 会議参加部署は、包括的相談支援事業に係る福祉4分野担当部署（高齢者・障害者・子ども・生活困窮）のほか、人権、保健の庁内関係部署と、社会福祉協議会（社協委託の各相談支援機関〔地域包括支援センター、障害者相談支援事業、権利擁護センター〕、重層事業の地域づくり、参加支援担当）である。
- 令和3年4月に関係各課長に説明と担当者選任を依頼し、5月から月1回程度のペースで会議を開催している。今年度は多機関協働の進め方等の協議が主だが、重層的支援会議への移行を視野に入れ、当該会議において模擬事例の検討等も行っている。当該会議の設置により、主要関係課で重層事業に対する共通認識を持ちながら取組を進められるようになっている。
- なお、重層的支援会議・支援会議については、今後の本格実施に向けて各会議の在り方について今年度中に整理を行う予定である。

【現時点で実感している変化や成果】

■関係各課の連携強化と相互理解の深まり

- 包括化支援担当者会議で関係各課の多機関協働や包括的支援体制に対する認識が深まり、連携できるようになった。
- 包括化支援担当者会議を毎月開催することで、他分野の施策を知ることができ、それを自部署に持ち帰り共有できるようになっている。

■関係各課のケース持ち寄りによる困難ケースの把握

- 包括化支援担当者会議で各部署から複雑化・複合化した課題等を抱える困難ケースを持ち寄ったことで、ケースの整理・確認ができるようになった（各部署照会57件➡重複除く53件の困難ケースを把握）。
- 内容は、ひきこもりをはじめ、子どもや高齢者に係るケースが多く、重層的支援会議の模擬会議においてケース検討を実施している。

【現時点での課題、今後の展開】

■相談支援機関に対する理解促進

- 社会福祉協議会は、直営以外の委託相談支援機関に対して、包括的な相談の受け止めや多機関協働について理解促進を図る役割を担っている。
- 各相談支援機関の代表者レベルには周知済であり、今後は実務者レベルへの周知に取り組む予定である。実務者レベルへの周知に際し、包括的な相談の受け止めや多機関協働の意義、相談支援機関にとってのメリット、多機関協働につなぐべきケースの事例や経路等を示したマニュアルを作成中である。
- 地域包括支援センターは従来から高齢者に限らず世帯全体の課題に対応するなど高齢者をはじめとした地域のよろず相談窓口の役割を担っているため、スムーズに理解が得られると思われるが、その他の分野に対してはより丁寧な説明と依頼が必要だと考えている。

② 相談へつなぐ地域主体のボランティア等の活動状況、住民の参画意識醸成**■民生委員や自治会による相談へのつなぎ**

- 相談へつなぐボランティア等としては民生委員が主であり、その他では自治会役員が比較的多く、民生委員や自治会役員から地域包括支援センターにつながるケースが多い。
- 地域のボランティア等が起点となるケースについては、その後の見守り等についても協力は得やすい状況にある。地域としても気がかりな状況のため、相談につないで終わりではなく、その後の対応にも協力的な人は多い。

■小地域での住民主体の見守り・情報共有の促進

- 相談へつなぐボランティア等の活動促進にあたっては、自主性を尊重し、公的サービスの代替として扱わないことが重要だと考えている。
- 小地域単位での自主的な見守りや相談へのつなぎを促進するため、社会福祉協議会で「ご近所会」という仕組みを構築し、周知に取り組んでいる。 ➡取組事例集（142頁）参照

■フォーラム開催や地域単位でのこまめな事例紹介等による啓発

- 地域共生社会（伊丹市においては「共生福祉社会」という）に係るフォーラムを開催している。昨年度までは社会福祉大会として開催していたが、今年度からは「共生福祉社会（地域共生社会）」にテーマを絞った。身近な問題としてとらえてもらえるよう、フォーラムは基調講演と伊丹市における実践者の事例報告で構成している。今後も定期開催していく予定である。
- 社会福祉協議会が推進する地域福祉ネットワーク会議（16小学校区）において、関連する取組事例の紹介等をこまめに実施している。自治会長の交代等もあるため、地域単位でこまめに実施することが地域の理解促進や参画意識醸成につながっている。

IV. 自治体ヒアリング調査

(16) 島根県大田市

《概要》					
● 平成30年島根県西部地震への対応で生活困窮世帯へのアウトリーチが進む。 ● 基本型での相談支援体制の構築。 ● 潜在看護師等（有償ボランティア）を活用した身近な地域での相談対応。					
《基礎情報》					
人口	33,331人	高齢者人口 （高齢化率）	13,495人 （40.5%）	世帯数 （1世帯あたり人員）	15,546世帯 （2.1人/世帯）
モデル事業実施状況		地域力強化推進事業：平成30年度～令和2年度 多機関の協働による包括的支援体制構築事業：平成30年度～令和2年度			
令和3年度 実施事業	事業区分	重層的支援体制整備事業			
	主要事業 実施形態	多機関協働事業		委託（社会福祉協議会）	
		参加支援事業		委託（社会福祉協議会）	
		アウトリーチ等を通じた継続的支援事業		委託（社会福祉協議会）	
相談支援拠点の設置形態		基本型			
相談支援 機関	地域包括支援センター：1か所（直営1・委託0） 障害者相談支援事業：2か所（直営0・委託2） 利用者支援事業：1か所（直営1・委託0） 生活困窮者自立相談支援事業：1か所（直営0・委託1）				

令和3年11月1日現在

① 包括的相談支援事業

【包括的相談支援に係る体制構築の経緯、取組内容】

■重層事業実施に至る経緯

- 大田市では、従来から複雑化・複合化した課題等を抱える困難ケースへの対応について、市や社会福祉協議会等の関係機関において課題を感じていたため、多機関協働等による対応を進めることを目的に、平成30年度からモデル事業を開始した。
- 平成30年4月に大田市を震源とする島根県西部地震が発生し、モデル事業の着手が遅れたが、一方で震災対応の過程で社会福祉協議会による生活困窮世帯へのアウトリーチが行われたことにより、潜在的なニーズ把握が進んだ側面もあった。このような被災世帯への対応も含めてモデル事業に取り組み、令和3年度から重層事業を実施することとした。

■基本型での相談支援体制

- 大田市では各相談支援機関が市内1～2か所に集約化されている。統合型ではなく現行の体制を維持して各相談支援機関間の連携強化を図ることとし、基本型の体制とした。
- なお、有償ボランティアを活用した身近な地域での相談対応の取組として「わたしの町の看護師さん事業」を試行している（後述）。

■各種会議体の設置

- モデル事業開始初年度である平成30年度に実務者会議・庁内連携会議・代表者会議を設置した。
- 実務者会議は、多機関協働事業者である社会福祉協議会が主催し、庁内の健康福祉部局、子ども関連部局、各相談支援機関等の実務者による情報共有、ケース検討を目的としている。令和3年度からは定期開催の「全体会議」、適宜開催によりケース検討を行う「個別会議」（社会福祉法第106条に基づく「支援会議」）に分けて実施している。
- 代表者会議は庁内外の関連部局・関係機関の代表者で構成（県関連機関含む）、庁内連携会議は健康福祉部局、子ども関連部局とその他関係部署（税務、国保、産業、水道、教育、市

立病院等）で構成し、適宜開催としている。

【現時点で実感している変化や成果】

■関係部署や相談支援機関の相互理解の深まり

- 平成30年度のモデル事業から実務者会議において複雑化・複合化した課題等を抱える困難ケースの事例を共有・協議してきたことで、関係部署や相談支援機関が互いの分野の取組内容の理解を深めることができている。

■支援会議によるケース検討の円滑化

- 令和3年度からの重層事業実施により、従来の実務者会議を重層事業の支援会議に位置付けたことで個人情報の取り扱いが明確になり、ケースの共有・検討がスムーズに行えるようになった。

【現時点での課題、今後の展開】

■子どもに係るケースの把握

- 多機関協働事業へのつなぎの検討において、子どもに係るケースが少ない状況にある。実務者会議に子ども部局も入っているが守秘義務が厳しいこともありケースをあがりにくい。
- 一方で、子ども部局とは地域福祉課の「子どもと大人の交流の場づくり事業[子どもの学習・生活支援事業]」で、福祉、生活困窮、子ども・子育て、教育分野の連携ができてきており、関係課連絡会議には社会福祉協議会も参画している。
- 当該事業を接点として、子ども、教育関係部署や関連ボランティア等との連携強化を図りたい。

■ひきこもりに対する支援策の充実

- ひきこもりに関するケースを把握し、対応を検討する際につなげられる支援策が少ない。参加支援事業や地域づくり事業等で創出する必要がある。

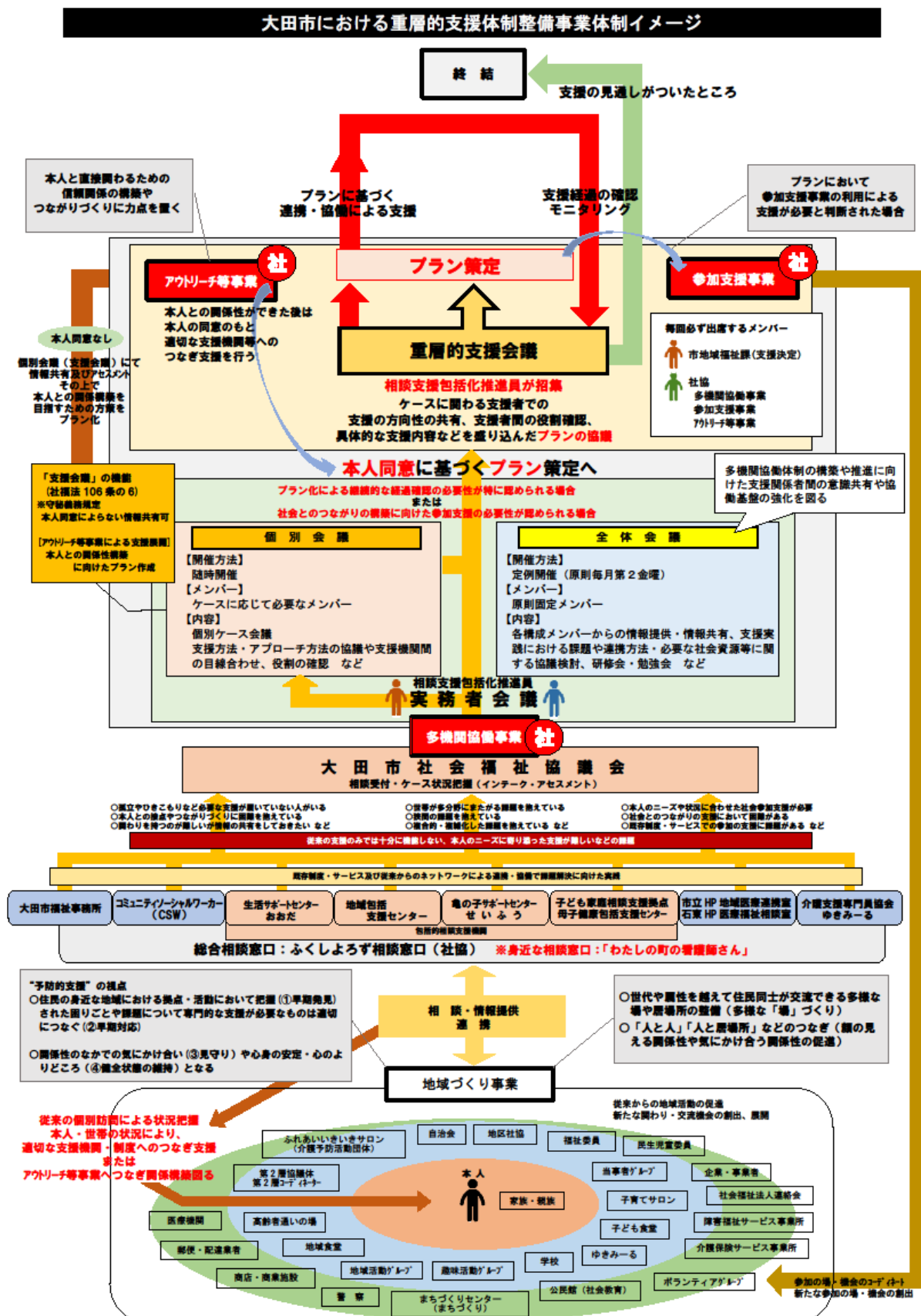
② 相談へつなぐ地域主体のボランティア等の活動状況、住民の参画意識醸成

■地区社協や有償ボランティア等による地域での情報把握・相談対応

- 地域からの相談へのつなぎについては、民生委員や地区社協（市内全27地区）、第2層生活支援コーディネーター等から社会福祉協議会等へのつながりがある。
- 「わたしの町の看護師さん事業」で、潜在看護師等（有償ボランティア）による身近な地域での相談対応が行われている。 ➡取組事例集（143頁）参照

IV. 自治体ヒアリング調査

図表－6 1 大田市における重層的支援体制整備事業体制（イメージ）



(17) 島根県美郷町

《概要》

- 町直営による統合型での相談支援体制を構築。
- 地区担当保健師を身近な地域での相談支援の調整役と位置付けて配置。
- 移動支援や地域食堂等の生活支援ボランティアを介した相談のつながりを促進。

《基礎情報》

人口	4,508人	高齢者人口 (高齢化率)	2,135人 (47.4%)	世帯数 (1世帯あたり人員)	2,175世帯 (2.2人/世帯)
モデル事業実施状況		地域力強化推進事業：未実施 多機関の協働による包括的支援体制構築事業：未実施			
令和3年度 実施事業	事業区分	重層的支援体制整備事業			
	主要事業 実施形態	多機関協働事業		直営	
		参加支援事業		直営	
		アウトリーチ等を通じた継続的支援事業		直営	
相談支援拠点の設置形態		統合型			
相談支援 機関	地域包括支援センター：1か所（直営1・委託0） 障害者相談支援事業：1か所（直営1・委託0） 利用者支援事業：1か所（直営1・委託0） 生活困窮者自立相談支援事業：1か所（直営0・委託1）				

令和3年11月1日現在

① 包括的相談支援事業

【包括的相談支援に係る体制構築の経緯、取組内容】

■町直営による統合型での相談支援体制

- 美郷町は人口減少・高齢化が進行した中山間地であるが、地域生活課題は高齢者分野に限らず多様化している。一方、サービス事業者等の担い手となる社会資源は少なく、相談支援体制整備についても行政主体で進めざるを得ない状況であった。
- 上記のような背景があり、従来から各相談支援機関を町直営で実施していたため、重層事業の実施にあたっては、保健福祉分野の担当部署である町健康福祉課を統合型拠点として実施することとした。多機関協働事業、参加支援事業、アウトリーチ等を通じた継続的支援事業も全て町直営で実施している。

■地区担当保健師を調整役とした身近な地域での包括的相談支援

- 美郷町では従来から保健部門・高齢者福祉部門それぞれで保健師の地区担当制を整備していたが、令和元年度に両部門の担当制を統合し、地区担当保健師を分野にとらわれない相談支援の調整役として位置づけ、配置していた。
- 重層事業の実施にあたっては、この地区担当保健師制を維持し、現在、町内13自治会地区を6人の地区担当保健師で担当している。

■全課長会議での庁内連携

- 美郷町では全課長が参加する定例会議（週1回）があり、健康福祉課における重層的支援体制整備事業に関する情報発信や協力依頼を行っているほか、交通・移動や住宅、防災、消費者保護といった福祉分野以外の関連分野担当部署との各種調整や相談を行っている。

【現時点で実感している変化や成果】

■生活困窮や障害関連ケースの把握増

- 令和3年4～10月に町健康福祉課（統合型拠点）で属性や世代を問わない相談の受け止めをし

IV. 自治体ヒアリング調査

た実績件数は前年度に比べて相談実績総数に大きな増減はないが、内訳として生活困窮や障害関連の相談は増えた。これは統合型拠点として相談窓口の一体化を図ったことにより、地区担当保健師も含め相談対応職員の生活困窮や障害者福祉分野に対する気づきの視点が増したことによる効果と捉えている。

- 相談の実績件数については、統合型拠点として相談窓口を一体化するにあたり、障害分野等一部異なる様式であった相談記録様式を統一して把握できるようにしている。

【現時点での課題、今後の展開】

- 包括的相談支援事業については町直営実施により大きな課題はないが、相談からのつなぎ先であるサービス事業所の取組格差の是正が課題である（生活困窮、障害者等）。

② 相談へつなぐ地域主体のボランティア等の活動状況、住民の参画意識醸成

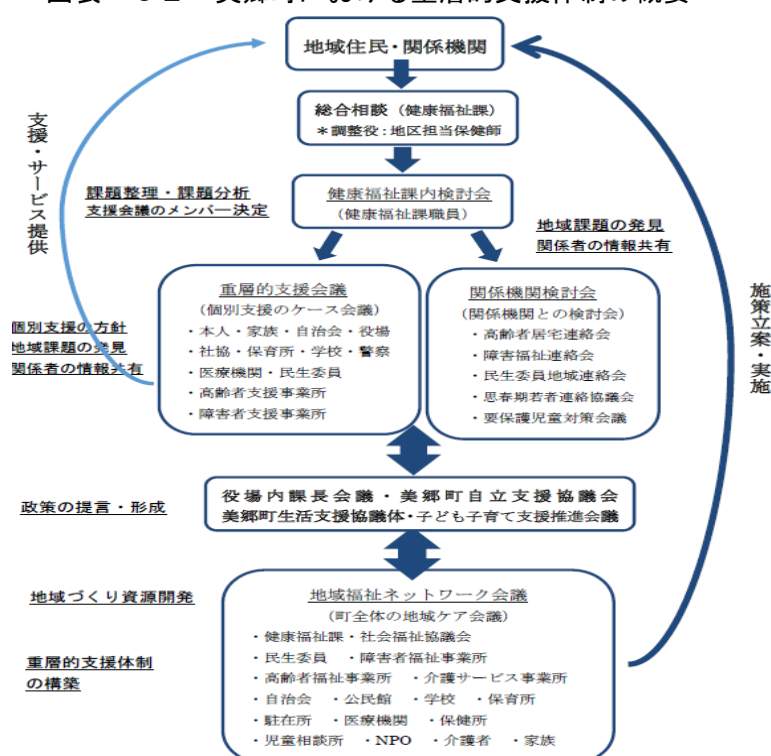
■民生委員等による相談へのつなぎ

- 民生委員をはじめ、高齢者サロン等の交流の場や、自治会の見守り活動から相談へのつなぎが行われることが多い。
- 地域の関係者が把握した相談ケースは主に地区担当保健師を通じて町健康福祉課につながる。地区担当保健師は身近な地域の相談・調整役として住民や地域関係者に周知しており、認知されている。

■移動支援や地域食堂等の生活支援ボランティアを介した相談のつなぎ

- 美郷町は移動支援事業の先進地である。相談へのつなぎについても、移動支援事業の実施主体である NP0 及び連合自治会関係者を起点としたものが比較的多い。
- 移動支援事業は介護保険の介護予防・日常生活支援総合事業の地域支援事業で実施しており、現在は町内4自治会エリアで展開している。主な活動の担い手は定年退職者や農業従事者である。
- 重層事業の参加支援事業において、地域食堂の設置を推進している。地域食堂は子ども・若者から高齢者まで世代や属性に関わらず食と交流を提供する住民主体の事業であり、そこからの新たな相談ニーズの把握、つなぎを期待している。

図表－62 美郷町における重層的支援体制の概要



(18) 高知県黒潮町

《概要》

- 「あったかふれあいセンター事業」を平成23年度に開始し、地域単位での住民主体の集いの場づくりや訪問活動、相談支援、生活支援等の取組を重層事業に先駆けて推進。
- あったかふれあいセンター事業の推進により、相談支援機関間の連携や多機関協働体制、地域との連携体制を構築。

《基礎情報》

人口	10,669人	高齢者人口 (高齢化率)	4,805人 (45.0%)	世帯数 (1世帯あたり人員)	5,436世帯 (2.0人/世帯)
モデル事業実施状況		地域力強化推進事業：平成28年度～令和2年度 多機関の協働による包括的支援体制構築事業：平成28年度～令和2年度			
令和3年度 実施事業	事業区分	重層的支援体制整備事業への移行準備事業			
	主要事業 実施形態	多機関協働事業		委託（社会福祉協議会）	
		参加支援事業		委託（その他）	
		アトリーチ等を通じた継続的支援事業		委託（社会福祉協議会）	
相談支援拠点の設置形態		基本型			
相談支援 機関	地域包括支援センター：1か所（直営1・委託0） 障害者相談支援事業：0か所（直営0・委託0）※基幹型センター無し 利用者支援事業：1か所（直営1・委託0） 生活困窮者自立相談支援事業：1か所（直営0・委託1）				

令和3年11月1日現在

① 包括的相談支援事業

【包括的相談支援に係る体制構築の経緯、取組内容】

■移行準備事業に至る経緯

- 黒潮町では、高知県が推進する「あったかふれあいセンター事業」を平成23年度から開始して、地域単位での住民主体の集いの場づくりや訪問活動、相談支援、生活支援等の取組を推進しており、町の地域福祉の中心的な施策となっている。
- その後、モデル事業や重層事業が制度化され、あったかふれあいセンター事業の内容に合致していたことから、モデル事業等を活用して当該事業の推進を図ることとした。
- 現在、あったかふれあいセンター6か所・サテライト（出張型拠点）14か所を開設し、各センターに地域福祉コーディネーターを配置して住民主体による活動を展開している（社会福祉協議会とNPO法人に委託）。

■「あったかふれあいセンター」の活動支援が契機となった相談支援機関連携と多機関協働体制の構築

- あったかふれあいセンター事業が始まり、身近な相談の場ができたことで、地域の中から「ちょっとした気づき・困りごと」レベルの情報がセンターに集まるようになった。
- 上記のような相談事をあったかふれあいセンター職員で相談先の判断し連携するのは困難であったため、あったかふれあいセンターと地域包括支援センターや保健センター、社会福祉協議会等の関係機関が定例会を開催し、相談ケースの共有と対応の検討を行うようになり、多機関協働の仕組みが構築されていった。
- 会議の全体調整は相談支援包括化推進員（社会福祉協議会）が行っている。
- 従来、各分野の相談支援機関は独立して相談支援を実施しており連携が少なかったが上記の取組等により連携が進んだ。この連携関係を基盤として相談支援拠点は基本型としている。

IV. 自治体ヒアリング調査

【現時点で実感している変化や成果】

■地域と相談支援機関の連携によるケースの重度化以前からの介入

- 前述のとおり、あったかふれあいセンターから入る「ちょっとした気づき・困りごと」レベルに対応することで、ケースが重度化する前の段階で介入できるようになった（少し気になるという軽度な段階からの予防的な取組、緊急対応が必要なタイミングでの介入 等）。
- 各相談支援機関の専門職も地域と連携しやすくなったという利点を感じている。

【現時点での課題、今後の展開】

■相談支援機関間、及び医療・法曹等の専門家との連携強化

- 各相談支援機関間の連携は徐々に進んでいるが、包括的相談支援に対する認識の共有やさらなる連携強化に取り組む必要がある。
- ひきこもり等の複雑化・複合化した課題を抱えるケースでは医療や法律等の専門家との連携が必要なものが多い。黒潮町が属する圏域（幡多郡）ではこれらの専門家が少ないため、専門家確保や連携の仕組みづくりが課題である。

■ひきこもり等への対応を起点とした全庁的な連携体制の構築

- ひきこもりや子ども分野のケースについて、福祉分野だけでなく、精神保健医療分野等をはじめとした全庁的な連携で対応すべく取り組んでいる。
- 重層事業に対する全庁的な理解促進を図るため、令和3年度は研修等を実施しているが、業務負担が増えるとの認識の職員もあり、意識改革まではつながっていない。次年度も引き続き全庁的な理解促進と連携体制の構築に取り組む予定である。

② 相談へつなぐ地域主体のボランティア等の活動状況、住民の参画意識醸成

■「あったかふれあいセンター」を介した相談へのつなぎ

- 前述のとおり、あったかふれあいセンター事業が始まり、身近な相談の場ができたことで、地域の中から「ちょっとした気づき・困りごと」レベルの情報がセンターに集まるようになった。
- センターでは、相談や訪問活動、相談ケースのつなぎを基本機能（必須事業）としているが、多くの情報はいわゆる相談事業ではなく、集いの場等の居場所から自然にあがってきたり、集いの場等への参加状況や参加時の雑談等からセンター職員が普段と違う様子に気づいて声をかけるというケースが多い。
- その中で、センターへの相談は利用者本人・家族からの直接的なものだけでなく、民生委員等の関係者からつながるものも多い。

■防災を切り口とした支え合い活動への参画促進

- 黒潮町は南海トラフ地震による津波想定が出されており、住民の危機感も強い。町民全員に係るテーマである防災を切り口にすることで、若年層をはじめ従来の地域活動の参加者以外の住民の参加促進に取り組みたい。

(19) 福岡県久留米市

《概要》

- 基本型での相談支援体制を構築。
- 重層事業実施により、情報共有や各種会議でのケース共有の面でメリットを実感。
- 地域の支え合いや地域福祉全般に関する広報として独自のWEBコラム、マガジンを作成。

《基礎情報》

人口	303, 276人	高齢者人口 (高齢化率)	83, 929人 (27. 7%)	世帯数 (1世帯あたり人員)	138, 425世帯 (2. 2人/世帯)
モデル事業実施状況		地域力強化推進事業：令和元年度～令和2年度 多機関の協働による包括的支援体制構築事業：令和元年度～令和2年度			
令和3年度 実施事業	事業区分	重層的支援体制整備事業			
	主要事業 実施形態	多機関協働事業		委託（社会福祉協議会）	
		参加支援事業		委託（その他）	
		アトリーチ等を通じた継続的支援事業		委託（社会福祉協議会）	
相談支援拠点の設置形態		基本型			
相談支援 機関	地域包括支援センター：11か所（直営0・委託11） 障害者相談支援事業：4か所（直営0・委託4） 利用者支援事業：1か所（直営1・委託0） 生活困窮者自立相談支援事業：1か所（直営0・委託1）				

令和3年11月1日現在

① 包括的相談支援事業

【包括的相談支援に係る体制構築の経緯、取組内容】

■基本型による相談支援体制

- 久留米市では、福祉分野ごとの相談支援体制の充実や、支え合う地域づくりの推進に取り組んできたが、世帯単位で複雑化・複合化した課題や制度の狭間の課題を抱えるケースが表面化し、その対応が必要であったため、令和元年度からモデル事業に取り組み、令和3年度から重層事業を開始した。
- 従来から各分野で相談支援体制を充実させており、かつ各相談支援機関間で密な連携関係が構築できていたため、相談支援拠点は基本型による設置とした。

■庁内関係部署や相談支援機関への丁寧な意見交換の実施

- 重層事業の実施にあたっては庁内外の関係者において新たな業務負担が増えるのではないかと懸念があった。このため、令和2年度から福祉部局以外も含めた庁内関係部署や相談支援機関との意見交換を繰り返し実施するなど、丁寧な説明を心掛け、事業実施への理解・協力を得ることができた。
- 重層事業で新たな業務が付加されるのではなく、これまで対応に苦慮していた複雑化・複合化した課題等への対応強化のために庁内関係部署や相談支援機関が一つのチームとしてともに前向きに取り組むという伝え方が必要であった。

【現時点で実感している変化や成果】

- 令和3年度の重層事業開始から1年弱でも実感できる変化があった（下記参照）。事業を進めていくことでさらなる効果を期待している。

■個人情報保護（守秘義務）の壁を越えた情報共有

- 個人情報保護に関する壁が高く、部局を超える関わりに抵抗があり、情報共有を断る部署もあったが、重層事業の実施により変化が見られ、情報共有が円滑になりつつある（例：教育担当部署からのケース提示、住宅担当部署の参画）。

IV. 自治体ヒアリング調査

- 個人情報保護（守秘義務）の壁が最も高かった児童虐待案件も、世帯が複合的な課題を抱える場合には、重層事業化により会議（重層的支援会議、支援会議）に持ち込まれる仕組みになったことは大きな進歩である。

《具体的な事例》

- ・ 関連する複数機関（DV、学習支援、生活困窮分野）が児童虐待疑いをもちつつも対応策を判断しかねるケースであったため、支援会議で情報共有し、どの切り口からアプローチすべきかを検討することとなった。
- ・ 各関係機関からの情報を統合することで課題の全体像が明確になり、非常に重篤な事案であることが判明した。議論を重ねた結果、児童虐待担当部署で対応することとした。

■重層的支援会議・支援会議によるケースの共有

- 重層事業以前も複数部署に関連するケースの情報共有・検討は行っていたが、協議の主催部署（問題提起をした部署）が主担当とならざるを得ない状況があった。
- 重層事業により重層的支援会議や支援会議といった会議体が制度化されたことで、検討ケースは参加部署共通の課題として共有・検討できるようになった。

【現時点での課題、今後の展開】

- 従来から相談支援機関間の連携が比較的円滑に行われていたため、困難ケースを個別のケース会議、重層的支援会議のいずれで取り扱うのか判断がつきにくいことが課題である。

② 相談へつなぐ地域主体のボランティア等の活動状況、住民の参画意識醸成

■民生委員等による相談へのつなぎ

- 相談へつなぐボランティア等としては民生委員のほか、小地域ネットワーク活動を行うふれあいの会等の歴史の長い活動団体が多い。
- 民生委員等の地域の活動者に、必要に応じて各種ケース会議や支援会議等に参画してもらっているが、会議に参加している相談支援機関等の専門機関から「もっと地域の人を参加させたほうがよい」との意見がでてきている。民生委員等が持つ生活に即した情報と、専門職の視点が合わさることが、支援対象者の把握や理解、課題解決策の検討のために有効だとの認識が広まりつつあると感じている。

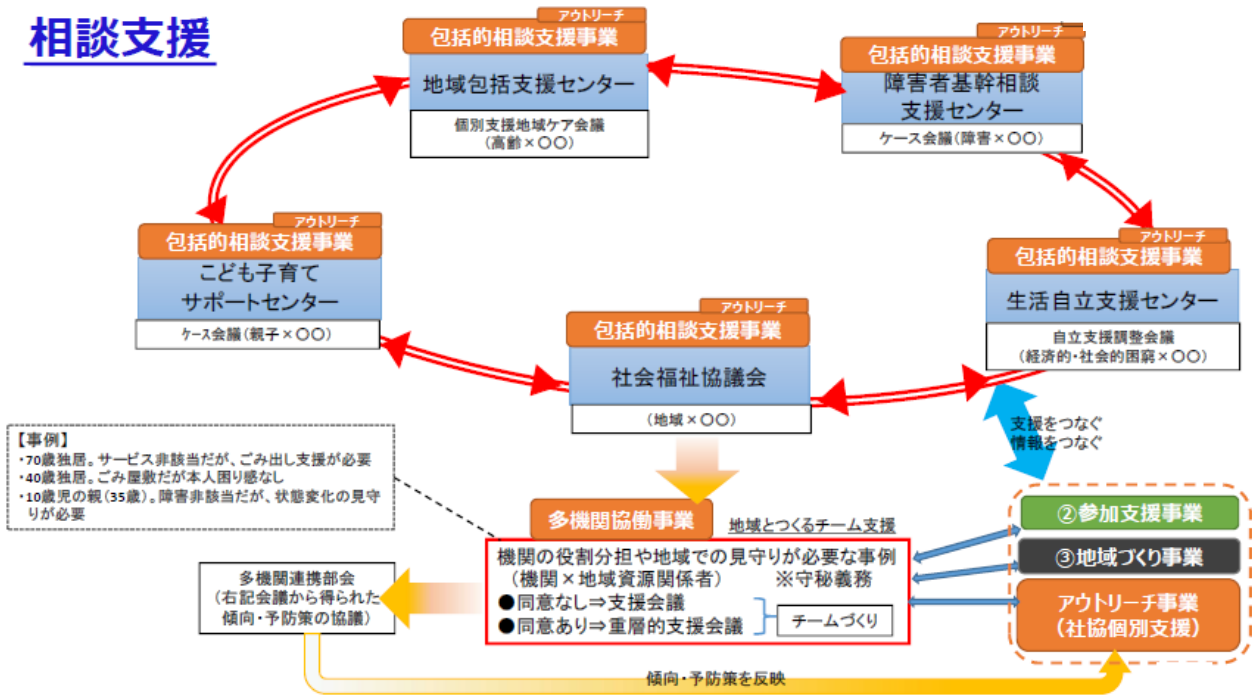
■新たな地域活動団体等との連携

- 近年の水害の多発により災害ボランティアの活動が活発になっており、災害ボランティアから支援が必要な人の相談が入るケースも出ている。
- 市内でひとり親支援団体や居住支援協議会が設立される動きがあり、相談へのつなぎも含めた連携先として期待している。一方で、地域の活動団体が多いため、連携先の把握と連携方法が悩ましいところ。

■独自のWEB マガジン・コラムによる広報

- 地域での支え合いや地域福祉全般に関する広報として、独自のWEB コラム、マガジンを作成している。 ➡取組事例集（145頁）参照

図表－63 久留米市における相談支援体制の概要



IV. 自治体ヒアリング調査

(20) 福岡県大牟田市

《概要》

- 総合相談窓口と地域包括支援センターを核とした基本型＋一部統合型での相談支援体制を構築。
- よろず相談員（相談支援包括化推進員）を総合相談窓口に配置し、多機関協働を推進。
- 身近な地域の総合相談窓口・地域づくり支援の拠点として地域包括支援センター（市内6か所）を設置し、生活支援コーディネーター・地域共創サポーターも配置。

《基礎情報》

人口	110, 590人	高齢者人口 (高齢化率)	41, 242人 (37. 3%)	世帯数 (1世帯あたり人員)	56, 059世帯 (2. 0人/世帯)
モデル事業実施状況		地域力強化推進事業：平成28年度～令和2年度 多機関の協働による包括的支援体制構築事業：平成28年度～令和2年度			
令和3年度 実施事業	事業区分	重層的支援体制整備事業への移行準備事業			
	主要事業 実施形態	多機関協働事業		委託（その他）	
		参加支援事業		委託（その他）	
		アトリーチ等を通じた継続的支援事業		未実施	
相談支援拠点の設置形態		基本型＋統合型（一部）			
相談支援 機関	地域包括支援センター：6か所（直営0・委託6） 障害者相談支援事業：4か所（直営0・委託4） ※基幹型以外委託4か所 利用者支援事業：1か所（直営1・委託0） 生活困窮者自立相談支援事業：1か所（直営0・委託1）				

令和3年11月1日現在

① 包括的相談支援事業

【包括的相談支援に係る体制構築の経緯、取組内容】

■移行準備事業に至る経緯

- 大牟田市では、従来から各福祉分野の相談支援機関で個別に相談対応を行う中で、複雑化・複合化した課題等を抱える困難ケースへの対応が課題となっていた。
- このため、平成28年度から開始したモデル事業（多機関協働）の一環として、「よろず相談員」（相談支援包括化推進員）を配置し、多機関協働の取組を開始した。
- また、平成29年度の機構改革で福祉課内に高齢者（地域包括支援センター）、障害者、生活困窮の相談対応を集約した総合相談窓口（総合相談担当）を設置し、よろず相談員（包括化推進員）も当該窓口配置した。

■総合相談窓口と地域包括支援センターを核とした相談支援体制

- 大牟田市では、上記の総合相談窓口のほか、身近な地域での世代や属性を問わない相談窓口として地域包括支援センターを位置づけ、市内6か所の地区公民館内に設置している。

■ケース会議の実施

- 困難ケースの共有と対応検討のためのケース会議を総合相談窓口主催で適宜開催している。
- 重層事業の支援会議・重層的支援会議は会議体の整理は行ったものの、今年度未開催であり、重層事業へ移行する来年度から本格稼働させる予定である。

【現時点で実感している変化や成果】

- 平成28年度からモデル事業を開始し、よろず相談員（相談支援包括化推進員）の配置や総合相談窓口の設置等による多機関協働の取組を進めてきたので、今年度の移行準備事業開始によって大きく変化したことはない。
- 重層的支援会議が制度化されたことで、今まで連携が薄かった庁内他部署や相談支援機関等

と定期的に顔合わせする機会が増え、連携が深まることを期待している。

【現時点での課題、今後の展開】

■子ども分野との連携

- 総合相談窓口の対応分野は高齢者、障害者、生活困窮であり、包括的相談支援事業の4分野のうち、子ども分野のみ別部署で対応している。
- 子どもが起点となっている困難ケースの対応については子ども関連部署で行っており、子ども関連部署と必要に応じて相互のケース会議に参加するなど、適宜連携を図っているが、重層事業の枠組みの中でどのように連携していくかが難しい。

■困難ケースに対応する支援の充実（依存症やひきこもり等）

- 多機関協働事業へつなぐ困難ケースの特徴として依存症やひきこもり、刑余者等が多い。困難ケースとして把握した後の就労支援、社会参加支援等の出口としての支援策の確保・充実が必要である。
- 依存症については、地方都市として専門の支援機関が少ないことにも苦慮している。

② 相談へつなぐ地域主体のボランティア等の活動状況、住民の参画意識醸成

■民生委員等による相談へのつなぎ

- 相談へつなぐボランティア等は、民生委員や自治会長（地区公民館長）、校区社協関係者が主である。
- これらの活動主体から各地区の地域包括支援センターを通じて行政（総合相談窓口）へ相談がつながれることが多い。

■地域づくり活動を通じた相談へのつなぎ

- 地域のサロン関係者等からも相談のつなぎが行われており、その際は、サロン活動等に関わる生活支援コーディネーター・地域共創サポーターから地域包括支援センターを通じて行政（総合相談窓口）へという経路が多い。
- 大牟田市では、地域の支援ニーズの把握と社会資源等の創出を進めるため、各地区の地域包括支援センターに、生活支援コーディネーター（主に高齢者分野）に加えて、地域共創サポーター（全世代対応）を市独自で配置している。

IV. 自治体ヒアリング調査

(21) 福岡県古賀市

《概要》

● 中学校区3圏域単位で地域包括支援センター（地域型）と CSW を配置し、圏域ごとの包括的支援体制を構築中。

● 一部統合型拠点（基幹型包括、生活困窮）と多機関協働事業を市直営で実施。

《基礎情報》

人口	59,513人	高齢者人口 （高齢化率）	16,258人 （27.3%）	世帯数 （1世帯あたり人員）	26,317世帯 （2.3人/世帯）
モデル事業実施状況		地域力強化推進事業：未実施 多機関の協働による包括的支援体制構築事業：未実施			
令和3年度 実施事業	事業区分	重層的支援体制整備事業への移行準備事業			
	主要事業 実施形態	多機関協働事業		直営	
		参加支援事業		委託（社会福祉協議会）	
		アトリーチ等を通じた継続的支援事業		委託（社会福祉協議会）	
相談支援拠点の設置形態		基本型＋統合型（一部）			
相談支援 機関	地域包括支援センター：4か所（直営1・委託3） 障害者相談支援事業：1か所（直営1・委託0） 利用者支援事業：1か所（直営1・委託0） 生活困窮者自立相談支援事業：1か所（直営0・委託1）				

令和3年11月1日現在

① 包括的相談支援事業

【包括的相談支援に係る体制構築の経緯、取組内容】

■地域包括支援センターと CSW 配置による圏域単位の相談支援体制の構築

- 古賀市は全国平均より高齢化率は低いものの、今後の高齢化の進行を考慮した場合、地域包括支援センター（直営1か所）の増設が必要との認識を持っていた。
- また、平成30年度策定の地域福祉計画・地域福祉活動計画では令和5年度（2023年度）を目途に古賀市における包括的支援体制の在り方を検討することとしていた。
- これらの状況から、地域包括支援センター（地域型）を3中学校区単位に設置し、高齢者分野を核としつつも世帯単位での複合化ケースの把握や初期対応を地域単位で実施できる体制を整備することを決定した。
- この地域包括支援センター（地域型）の配置にあわせて、社会福祉協議会に CSW の配置を打診し、令和3年度から市内3圏域単位で地域包括支援センターと CSW による相談支援体制を整備した。

■一部統合型拠点（基幹包括・生活困窮）と多機関協働事業の直営実施

- 上記の地域包括支援センター・CSW の圏域配置と同時に、従来の直営の地域包括支援センターを基幹型とし、あわせて生活困窮者自立相談支援事業の窓口を統合した。
- また、両相談窓口を所管する福祉相談係で多機関協働事業を直営実施することとした。
- なお、生活困窮者自立相談支援事業については、従来、生活保護担当部署で所管していたが、生活保護と所管部署を分け、自立支援、伴走的支援の視点をより強化した対応が求められていたため、今回の重層事業に向けた体制整備の中で福祉相談係の所管とした。

■支援機関連携会議でのケース共有

- 古賀市では、平成23年度から福祉関連部署で複合化ケースの情報共有を行う「支援機関連携会議」を開催している（定例月1回）。
- 現在の参加メンバーは、高齢者（地域包括支援センター）、障害者、子ども（家庭児童相談）、

生活困窮、生活保護の担当部署と社会福祉協議会（CSW）に加え、令和3年度から青少年支援センターも参加している。青少年支援センターは18歳以降の問題（ひきこもりや就労難等）に対応しており、センターの参加で若者関連の複合化ケースの把握や支援の幅に広がりができることを期待している。

- 各分野部署が「気になるケース」を持ち寄って共有し、従来から重複ケース（複雑化・複合化ケース）には関連する部署が連携して対応している。今後はこの会議を重層事業の会議体に位置付け、充実を図っていきたい。

【現時点で実感している変化や成果】

■一部統合型拠点（基幹包括・生活困窮）によるケース支援の充実

- 福祉相談係が一部統合型拠点（基幹型地域包括支援センター・生活困窮者自立相談支援窓口）となったことで、生活困窮を中心に世帯単位で課題を捉えて対応できるようになってきた。
- 基幹型包括支援センターの3職種と生活困窮の相談員とともにケース対応することで高齢・困窮分野それぞれの視点での支援の見立てができて支援が充実される、各分野の支援施策をお互いに学べるなどの相乗効果が生まれてきている。

【現時点での課題、今後の展開】

■税務部署等の福祉部局以外との連携

- 福祉部局以外の庁内相談窓口においても福祉的ニーズのある相談ケースを抱えていることが想定される。
- 特に滞納整理を行う税務部署との連携の必要性を感じているため、滞納者が抱える生活課題に着目した情報共有の在り方等について検討していきたい。

② 相談へつなぐ地域主体のボランティア等の活動状況、住民の参画意識醸成

■民生委員等からの CSW や地域包括支援センターを通じた相談へのつなぎ

- 相談へつなぐボランティア等は民生委員や福祉委員が主である。
- 3中学校区圏域単位での地域包括支援センター（地域型）と CSW の配置により、令和3年度からは、民生委員等の相談は地域型包括・CSW 経由でのつながりが多くなっている。
※民生委員定例会（月1回）に CSW・地域型包括職員が毎回参加
- CSW が各圏域に配置されたことで、CSW が調整役となって地域の関係者間で連携して相談ケースに対応するなどの好事例も生まれている。

IV. 自治体ヒアリング調査

(22) 熊本県合志市

《概要》

- 基本型での相談支援体制を構築。
- 多機関協働事業者（相談支援包括化推進員）と相談支援機関等との円滑な連携体制を構築。
- 居住支援協議会を設立し、住宅確保要配慮者の居住支援を推進。

《基礎情報》

人口	63,618人	高齢者人口 (高齢化率)	15,393人 (24.2%)	世帯数 (1世帯あたり人員)	25,454世帯 (2.5人/世帯)
モデル事業実施状況		地域力強化推進事業：令和元年度～令和2年度 多機関の協働による包括的支援体制構築事業：令和元年度～令和2年度			
令和3年度 実施事業	事業区分	重層的支援体制整備事業への移行準備事業			
	主要事業 実施形態	多機関協働事業		委託（その他）	
		参加支援事業		未実施	
		アトリーチ等を通じた継続的支援事業		委託（その他）	
相談支援拠点の設置形態		基本型（検討中）			
相談支援 機関	地域包括支援センター：1か所（直営1・委託0） 障害者相談支援事業：1か所（直営0・委託1） 利用者支援事業：1か所（直営1・委託0） 生活困窮者自立相談支援事業：1か所（直営0・委託1）				

令和3年11月1日現在

① 包括的相談支援事業

【包括的相談支援に係る体制構築の経緯、取組内容】

■基本型での相談支援体制

- 合志市では、従来から各福祉分野で複雑化・複合化した課題等抱えるケースへの対応が課題となっていたため、令和元年度からモデル事業を開始し、多機関協働等の取組を進めてきた。
- 相談支援拠点の設置形態については、既存の各相談支援機関の体制を活かしつつ、相談支援包括化推進員により各機関の連携・調整を行う基本型での実施を検討している。

■多機関協働事業者（相談支援包括化推進員）と相談支援機関等との円滑な連携

- 令和元年度のモデル事業開始時から相談支援包括化推進員（委託・1名）を配置し、地域包括支援センター・生活困窮者自立相談支援窓口と同じ建物内に常駐させている。これにより両相談支援機関と包括化推進員が日々円滑に連携できている。
- また、庁内においては、健康福祉部内で相談支援包括化推進員や多機関協働の制度等を周知するためのミーティングを複数回行い、相談支援包括化推進員と自部署の取組をつなげるイメージが持てるように配慮した。

【現時点で実感している変化や成果】

■困難ケース対応の進展

- 相談支援包括化推進員の配置により、各相談支援機関や健康福祉部内の各部署で対応が難しかった複雑化・複合化した課題等を抱える困難ケースへの対応を進めることができるようになった。

【現時点での課題、今後の展開】

■多機関協働事業へのつなぎの促進

- 各相談支援機関や関連部署から相談支援包括化推進員へのケースのつなぎは徐々に増えているが、地域包括支援センターからのつなぎが中心で全体的にケース件数もまだ少ない状況

である。

- 各相談支援機関間の連携で解決できているケースも多いと思われるが、ケースの抱え込み等がないか検証が必要である。

■全庁的な連携体制構築

- 包括的な相談の受け止め等に関する、福祉部局以外も含めた全庁的な周知と協力依頼は現時点では実施できていない。今後の重層事業移行にあわせて実施する予定である。

■居住支援法人の取組を活用した支援の充実

- 合志市では、社会福祉協議会や居住支援法人等の関係団体と連携し、高齢者や障害者等の住宅確保要配慮者の居住支援を行うため、令和元年度に合志市居住支援協議会を設立した。
- 高齢・障害や身寄りがいない等の理由から自力での住宅確保が困難な人の居住確保については市内でも健康福祉部・都市建設部両部で課題として認識していたが、対応が難しい状況であった。そこに、平成30年度に指定を受けていた市内の居住支援法人（不動産業を中心とした株式会社）からの提案があったことが協議会設立の契機となった。
- 当該法人では、居住物件の確保をはじめ、見守りの実施や就労支援等を行っている。対象となる住宅確保要配慮者は身寄りがいない人をはじめ、最近では精神障害者も増加している。
- 対象者は、多機関協働事業者（居住支援法人と同一法人）や各相談支援機関をはじめ、障害者福祉サービス事業所や、市内では生活保護担当部署からつながるケースが多い。
- 包括的相談支援事業や多機関協働事業で対応する複雑化・複合化した課題等を抱える困難ケースでは、居住に関する課題があるものも多いことから、同法人の取組を有効に活用していきたい。

② 相談へつなぐ地域主体のボランティア等の活動状況、住民の参画意識醸成

■民生委員等による相談へのつなぎ

- 相談へつなぐボランティア等は民生委員、自治会関係者が主である。このほか、少数ではあるが、子ども食堂や高齢者の通いの場、地域のサロン活動等からのつなぎもある。
- ボランティア等からの相談のつなぎの経路としては、社会福祉協議会や地域包括支援センター等を経由するものが多い。
- 相談へつないだ後の継続的な関わりは多機関協働事業（相談支援包括化推進員）が主で、民生委員等のボランティア等がつなぎ後に関わりを継続するのは難しいが、簡単な見守り程度は協力依頼することはある。

IV. 自治体ヒアリング調査

(23) 熊本県大津町

《概要》					
● 平成28年度熊本地震による相談増加をきっかけに総合相談窓口を設置し、基本型＋一部統合型（高齢・障害）での相談支援体制を構築。 ● 相談支援包括化推進員を総合相談窓口に配置し、多機関協働事業を推進。					
《基礎情報》					
人口	35,699人	高齢者人口 （高齢化率）	8,081人 （22.6%）	世帯数 （1世帯あたり人員）	15,326世帯 （2.3人/世帯）
モデル事業実施状況		地域力強化推進事業：平成30年度 多機関の協働による包括的支援体制構築事業：令和元年度～令和2年度			
令和3年度 実施事業	事業区分	重層的支援体制整備事業への移行準備事業			
	主要事業 実施形態	多機関協働事業		委託（その他）	
		参加支援事業		委託（社会福祉協議会）	
		アトリーチ等を通じた継続的支援事業		委託（その他）	
相談支援拠点の設置形態		基本型＋統合型（一部）			
相談支援 機関	地域包括支援センター：1か所（直営1・委託0） 障害者相談支援事業：1か所（直営0・委託1） 利用者支援事業：2か所（直営2・委託0） 生活困窮者自立相談支援事業：1か所（直営0・委託1）				

令和3年11月1日現在

① 包括的相談支援事業

【包括的相談支援に係る体制構築の経緯、取組内容】

■移行準備事業に至る経緯

- 大津町では、従来、福祉分野における複雑化・複合化した課題等を抱える困難ケースについては、関連部署及び相談支援機関が連携して対応していたが、他部門との連携が密に取れていない、相談内容の共有が取れていない、制度の狭間になる人への相談受付体制が脆弱等の課題があった。また、平成28年熊本地震の影響で住民からの生活再建や福祉関連相談が急増したことから、十分に対応することが困難となった。
- このため、モデル事業（多機関協働）を活用し、困難ケースを受け止めて専門的に対応する組織を設置することとした。
- 平成30年度にプロジェクトチーム（福祉関連部署と社会福祉協議会）を組織して検討を開始した。令和元年6月に仮庁舎の一角に総合相談窓口として「くらしの相談窓口」を設置し、令和3年7月の新庁舎開設時には「ふくしの相談窓口」として開設した。

■基本型＋一部統合型（高齢・障害）での相談支援体制

- 「ふくしの相談窓口」は包括的相談支援事業の一部統合型（地域包括支援センター・障害者相談支援事業）と多機関協働事業の機能を持つ。
- 令和3年度現在の体制は、相談支援包括化推進員（委託・2名）、地域包括支援センター（直営）と障害者相談支援事業（委託）の相談員である。
- 利用者支援事業は特定型を庁舎、母子保健型を子育て・健診センター内にて直営で実施している。生活困窮者自立相談支援事業は「ふくしの総合窓口」とは別に委託により相談窓口（社会福祉協議会）を設置している。

■相談支援包括化推進員による一次相談対応と困難ケース調整

- 相談支援包括化推進員は、多機関協働の調整役であるだけでなく、「ふくしの相談窓口」で住民からの相談に直接対応している。住民からの相談について、その主訴や背景にある課題

の把握、解きほぐしといった交通整理を早期に行うことを重視しているため、窓口に来た住民に対しては相談支援包括化推進員が最初に対応するようにしている。

- 相談支援包括化推進員が窓口で受けた相談のうち、単一の相談支援機関で対応可能なケースは各相談支援機関につなぎ、複雑化・複合化したケースであれば多機関協働による対応を検討するなど、早期に判断し対応している。
- 相談支援包括化推進員の役割については、モデル事業開始当初は、一部の庁内関係部署等において困難ケース対応を全て行う役割との誤解もあったが、包括化推進員はあくまで困難ケースにおける相談・支援の調整役であり、直接的な支援は担当部署で実施するということを苦労して理解してもらえるようになってきている。
- 相談支援包括化推進員が直接的な支援に入るケースも稀にあるが、原則として調整役に徹するように包括化推進員にも指示している。

■相談支援包括化推進会議等による情報共有

- 相談支援包括化推進員（委託）を庁内の「ふくしの相談窓口」に常駐させることで、福祉関連部署だけでなく、他部署とも連携がとりやすい環境を作っている。この基盤があるので、包括化推進員と利用者支援事業者（直営）との関係もスムーズである。
- 福祉分野をはじめとした庁内関連部署と包括化推進員の連携のために、モデル事業開始時から相談支援包括化推進会議（毎月1回）を開催している。主な内容は包括化推進員が抱えるケースに関する各部署との情報共有や対応策の検討、経過報告である。
 - ・参加メンバー：庁内関連部署（福祉、税務、子ども・子育て、学校教育、人権）、社会福祉協議会
- 生活困窮者自立相談支援事業は社会福祉協議会に委託しており、生活困窮の支援調整会議（毎月1回開催）に、福祉課と包括化推進員が参加し情報共有している。

【現時点で実感している変化や成果】

■困難ケースに対する支援内容の充実

- 相談支援包括化推進員の配置により、複雑化・複合化した課題等を抱える困難ケースへの支援内容が充実した。福祉課をはじめとした庁内関連部署や各相談支援機関では所管分野以外の支援策を想起できないが、各分野の関連施策に精通した包括化推進員により多様な支援に結び付けることができています。

【現時点での課題、今後の展開】

■子ども分野との連携

- 子ども・子育て関連の相談窓口である子育て支援課や子育て健診センター（利用者支援事業者）との連携強化が課題である。
- 子育て支援課等で対応する子どもが起点となった困難ケースについて、連携して円滑に取り組めるように連携の在り方等について検討が必要である。

② 相談へつなぐ地域主体のボランティア等の活動状況、住民の参画意識醸成

■民生委員等からの相談のつなぎ

- 相談へつなぐボランティア等としては、民生委員や区長（行政区嘱託員）、地域福祉推進員が主である。その他、地域サロン等の交流の場に係るボランティアからのつなぎもあると思われる。
- 民生委員には見守り活動等で気になるケースは適宜行政へつなぐよう依頼している。コロナ禍による生活困窮やひきこもりについての相談のつなぎは比較的多い。
- 相談へつないだ後の継続的な関わりについての対応は様々だが、支援が終結しても見守りが必要なケースについては民生委員に依頼することがある。その見極めは相談支援包括化推進

IV. 自治体ヒアリング調査

員が行い、実際の地域への依頼などの行政的な判断は福祉課で行っている。

■防災を切り口とした支え合いの意識醸成と組織づくり

- 平成28年熊本地震を契機に、防災を切り口に地域の中で会議を開催しつつ、住民間のつながりづくりを推進している。防災関連の組織づくりが住民の支え合いの意識醸成につながり、災害時避難支援と平常時の見守りを兼ねた体制が構築されることを目指している。
- 熊本地震を契機に発災時の避難について地域で協議をした地区はその他の地域活動も活発である。キーパーソン（地域での話し合いをけん引する人材）の存在が大きい。

(24) 宮崎県都城市

《概要》

- 基本型＋地域型（地区社協）での相談支援体制を構築。
- 平成10年度からの取組により、市内15中学校区単位での充実した地区社協体制を実現。
- 社会福祉協議会による地区社協支援、多機関協働事業の推進。

《基礎情報》

人口	159,632人	高齢者人口 (高齢化率)	51,683人 (32.4%)	世帯数 (1世帯あたり人員)	71,352世帯 (2.2人/世帯)
モデル事業実施状況		地域力強化推進事業：平成30年度～令和2年度 多機関の協働による包括的支援体制構築事業：平成30年度～令和2年度			
令和3年度 実施事業	事業区分	重層的支援体制整備事業への移行準備事業			
	主要事業 実施形態	多機関協働事業		委託（社会福祉協議会）	
		参加支援事業		未実施	
		アトリーチ等を通じた継続的支援事業		委託（社会福祉協議会）	
相談支援拠点の設置形態		基本型＋地域型			
相談支援 機関	地域包括支援センター：7か所（直営0・委託7） 障害者相談支援事業：1か所（直営0・委託1） 利用者支援事業：1か所（直営0・委託1） 生活困窮者自立相談支援事業：1か所（直営0・委託1）				

令和3年11月1日現在

① 包括的相談支援事業

【包括的相談支援に係る体制構築の経緯、取組内容】

■基本型＋地域型による相談支援体制

- 都城市では、平成10年度から地区社協構想に基づき、市内15中学校区での地区社協設置に取り組むなど、市と社会福祉協議会が連携して住民主体の支え合う地域づくりを推進してきた。これにより地区社協を中心とした取組が進んだが、一方で地域生活課題が複雑化・複合化するなか、地域で相談対応等を行う地区社協の役員・相談員の負担増が課題となっていた。各相談支援機関（専門機関）と地域がつながることで地区社協関係者等の負担軽減と包括的な相談支援体制の構築・強化を図りたいと考えていた。
- 各分野の相談支援機関でも複雑化・複合化した課題を抱える困難ケースへの対応について問題意識を持っていたことから、平成30年度から市と社会福祉協議会が連携してモデル事業に着手し、各相談支援機関や地域に対する支援強化として多機関協働の仕組みの構築等に取り組んできた。従来の取組がモデル事業に合致していたので、これを活用して取組を強化できると考えたからである。
- 包括的相談支援事業に係る相談支援拠点については、上記の経緯からこれまでに構築してきた体制をベースに、既存の各分野の相談支援機関と地区社協の相談窓口を組み合わせた既存型＋地域型とした。

■社会福祉協議会を中心とした多機関協働の推進

- モデル事業の経緯から、多機関協働事業は市社会福祉協議会に委託して実施している。
- 社会福祉協議会では平成30年度のモデル事業開始時に事業体系に合わせて多機関協働担当（生活支援課）と地域力強化担当（地域福祉課）の2課を再編し、多機関協働については担当部署（生活支援課）で各相談支援機関との連携体制の構築に取り組んできた。
- 社会福祉協議会主催での相談支援機関の連絡会の定期開催や相談支援機関を対象とした研修の実施により、多機関協働事業の実施主体である社会福祉協議会と各相談支援機関との連

IV. 自治体ヒアリング調査

携もスムーズにできている。

【現時点で実感している変化や成果】

■相談支援機関の対応力向上

- 各相談支援機関と社会福祉協議会（多機関協働事業者）の密な連携により、断らない相談支援体制が構築できているという実感がある。
- 各相談支援機関で対応が難しかった法曹関係（弁護士）との連携について、多機関協働事業で連携体制を構築したことで、各相談支援機関の負担を軽減し、解決につなげる支援ができるようになった。

【現時点での課題、今後の展開】

■各種会議体や全庁的な取組体制の確立

- 今後の重層事業への移行を視野に、各種会議体の体制を確立していくことが必要である。現在は、ケース会議として相談支援包括化推進会議を適宜開催しており、この組織をベースに重層事業の支援会議・重層的支援会議の体制整備を行いたい。
- 全庁的な取組とするため、今後、福祉部局以外の関係部署との連携強化が必要である（農政、商工、教育、住宅等）。各部署が福祉部局と連携することで双方にとってメリットを実感できるような取組を進めたい。

■地域型拠点（地区社協）に対する支援

- 地区社協の活動支援のため、平成29年度から社会福祉協議会において「1地区1職員制（地区担当制）」を導入した。全15中学校区ごとに担当職員1名を配置し、担当職員が週1回は担当地区に出向き、地区社協に入った相談の把握や対応の支援を行っている。
- また、担当職員を含めた概ね10人程度の職員を当該地区の担当チームとしており、担当職員以外でも当該地区に関する情報共有等を複数人で行う後方支援体制を構築している。
- 上記のように社会福祉協議会において地区社協に対する支援体制の充実を図ってきたが、今後、各地域で地区社協の認知度が高まると地区社協関係者の負担が増すことが懸念される。今後も市と社会福祉協議会が連携して、支援と負担軽減に取り組むことが必要である。
- また、15地区で地区社協の取組に差が出ているため、社会福祉協議会の地区担当職員の支援のスキルアップや平準化も含め、格差縮小に取り組みたい。

② 相談へつなぐ地域主体のボランティア等の活動状況、住民の参画意識醸成

■「ふくしなんでも相談」等による地区社協を通じた相談へのつなぎ

- 地域からの相談のつなぎは、地区社協経由によるものが中心である。
- 地区社協では相談窓口として「ふくしなんでも相談」を週1～2回程度開設し、相談員（民生委員や公民館長等）が住民からの相談に対応し、社会福祉協議会の地区担当職員を通じて必要な支援につないでいる。 **→取組事例集（140頁）参照**
- 地区社協による相談対応件数は、コロナ禍等の影響もあり、直近5か年で約10倍に増加している（平成28年度：53件→令和2年度：570件）。
- 地区社協は中学校区設置であるが、うち1地区で、小地域での相談窓口が開設された。中学校区域が広く、相談窓口に行くまで時間がかかる等の理由により相談窓口開設日時に来所できない住民がいるとの問題認識から、地域主導で令和3年度から試験的に小地域1か所で設置している。月1回の窓口設置であるが今年度1年弱で7～8件の相談があがっており、効果を実感している。

■各種事業に係るボランティア等からの相談へのつなぎ

- その他、社会福祉協議会の委託事業と関りがある学習支援ボランティアや高齢者の生活支援ボランティア等からも、社会福祉協議会を通じて相談へのつなぎがある。

3. まとめ

(1) 包括的相談支援事業に係る取組状況

① 重層事業（移行準備事業）実施の背景

- 重層事業開始初年度である令和3年度から事業に手上げた理由（モデル事業実施自治体はモデル事業に手上げた当時の理由）については、以前から包括的支援体制整備に係る課題認識を持っていたり、既に関連する取組（複雑化・複合化した課題等を抱える困難ケース対応の専門部署や総合相談窓口設置等）をしており、その方針に重層事業やモデル事業が合致したという認識の自治体が大半であった。
- 地域福祉計画の策定過程で困難ケース対応等の課題が改めて明確になったため、包括的支援体制整備や重層事業実施の方針を計画に位置づけた自治体も複数見られた。[亀山市、八尾市 等]
- 地区社協等の地域拠点による相談支援体制構築に長く取り組んできた自治体では、地域拠点での困難ケース増加等が課題となり、その解決を主目的として事業に手上げていた。[黒潮町、都城市 等]

② 相談支援拠点の設置形態

- 前述の自治体アンケート調査結果（「Ⅱ. 自治体アンケート調査」参照）によると、基本型をベースに相談支援体制を構築する自治体が大半であり、その理由として、従来から各相談支援機関間の連携体制が確立している等があげられている。
- ヒアリング対象自治体の回答も概ね同様であるが、相談支援拠点の設置形態に関連して以下のような特徴的な事項が報告された。
 - ▶ 基本型だが地域包括支援センターを各地域の総合相談窓口位置付けている。[明石市、大牟田市 等]
 - ▶ 一部統合型では高齢者・障害者・生活困窮での組み合わせが主（子ども分野以外）である。[山形市、大牟田市、古賀市、大津町 等]

③ 多機関協働事業の実施体制

- 多機関協働事業は包括的相談支援事業と特に密接に関連する事業である。その実施体制についてヒアリング対象自治体では以下のような特徴が見られた。

《実施形態（直営・委託）》

- 実施形態（直営・委託）別の主な特徴は以下のとおり。
 - ▶ 直営：人口規模が大きく委託相談支援機関が多い自治体やモデル事業未実施の自治体が多い。[杉並区、墨田区、八尾市、古賀市 等]
 - ▶ 委託：モデル事業実施時からの委託先（主に社会福祉協議会）に継続して委託している自治体が多い。[遠野市、山形市、鳩山町、都城市 等]
 - ▶ 直営・委託：自治体と委託先との役割分担では、自治体は事業全体及び庁内調整、委託先は相談支援機関や地域との調整の分担が多い。[草加市、伊丹市 等]
- ※ただし、同様の役割分担は委託のみの自治体でも実施されている [ふじみ野市、東浦町 等]

《多機関協働事業の対応範囲》

- 多機関協働事業での一次相談の対応有無は両方のケースが確認された。また、相談支援包括化推進員の一次相談対応や個別支援対応の役割が増大したため、調整機能に特化した人員配置を予定している自治体も見られた。
 - ▶ 一次相談対応（住民対応）無し、相談支援機関等の調整が中心 [杉並区、明石市 等]
 - ▶ 一次相談対応（住民対応）有り [東浦町、大津町 等]

IV. 自治体ヒアリング調査

- ▶ 一次相談対応（住民対応）を実施している相談支援包括化推進員とは別に相談支援機関等の調整機能のみを担う「多機関協働コーディネーター」を配置予定〔山形市〕

④ 包括的相談支援に係る庁内外の理解促進と連携

- 世代や属性を問わない包括的な相談の受け止めを実施するためには、福祉部局だけでなく庁内外の関係機関・団体等に理解・協力を得ることが重要である。包括的支援体制整備や重層事業等の取組全般も含めた理解促進として、関係者会議の開催や個別の説明・協力依頼を実施している自治体が多く見られた。
- ただし、移行準備事業実施自治体を中心に、取組初年度である今年度（令和3年度）はまず庁内福祉部局を中心とした連携体制構築から着手し、その他部局を含めた全庁的な連携体制構築や、相談支援機関や地域関係者への理解促進のための取組は今後実施予定（重層事業への移行のタイミングで実施予定）とした自治体も多く見られた。
- これらの理解促進のための取組は関係者の異動等を考慮し、定期的に繰り返し実施することがポイントであることが指摘されている。また、会議等の開催から関係者理解が進み、包括的な相談の受け止め等の対応が機能するようになるまでは一定の時間を要することも複数の自治体から報告された。

《庁内外の関係機関・団体等に対する理解促進・連携の取組事例》

- ▶ 庁内の連携会議（福祉部局中心）を開催。〔遠野市、ふじみ野市 等〕
- ▶ 庁内の連携会議（福祉部局以外も含む）を開催。〔山形市、鳩山町、八尾市 等〕。
福祉部局以外では主に税務、環境、教育、人権、保健所管部署等が参画。
会議は講義形式だけでなく、グループワークで模擬ケース検討を行うなど、参加者が自部署と重層事業の関わりを主体的に理解できるようにすることが有効。
- ▶ 学校や就学前保育・教育施設、地域関係団体等に対して個別訪問での説明・協力依頼を繰り返し丁寧に実施。〔亀山市〕

⑤ 困難ケースの情報共有と対応検討

- 把握した困難ケースの対応を検討する会議体として、重層事業の支援会議・重層的支援会議、その他のケース会議等が開催されている。重層事業の支援会議と同様に本人同意無しで情報共有が可能な生活困窮者自立支援法の支援会議を活用している自治体も見られた。
- 包括的な相談の受け止めを庁内外の関係機関・団体等と共同で実施し、情報共有するためのルールや情報共有ツールを作成・共有している事例も報告された。

《情報共有ツール等の作成》

- ▶ 全庁的に包括的な相談の受け止めを行うための気づきのポイントや相談の受け止め後の庁内での取次ぎの手順等を「窓口対応スキルアップツール」として整理。〔八尾市〕
- ▶ 全庁的に包括的な相談の受け止めを行う際の共通の確認項目を整理。〔鳩山町〕
- ▶ 困難ケースに関する情報共有様式「つながるシート」を作成。〔亀山市〕

（２） 包括的相談支援事業に係る取組の成果と課題

① 包括的相談支援事業に係る取組の成果

- 現時点での包括的相談支援事業に係る取組の成果（実感している変化や手ごたえ）として、大半の自治体が連携会議の開催等によって包括的相談支援に対する関係者理解、連携が進んだことをあげている。
- その他の成果としては主に以下のような事項があげられた。
 - ▶ （庁内外の関係機関・団体等の理解・協力等により）困難ケースの把握数が増加した。〔ふじみ野市、亀山市 等〕

- ▶ 困難ケースへの対応を確実に進められるようになった、ケース対応の見える化ができた。
[遠野市、墨田区、合志市 等]
- ▶ 困難ケースへの支援内容が充実した（統合型拠点設置や相談支援包括化推進員配置により複合的な視点で課題整理や支援の見立てが可能となった）。[美郷町、古賀市、大津町 等]
- ▶ 重層事業で支援会議・重層的支援会議等が制度化されたことの効果が大きい。[墨田区、大田市、久留米市 等]
 - ・ 検討の対象となる困難ケースについて、特定の部署（分野）ではなく、会議参加者全員の課題として受け止め、検討することができるようになった。
 - ・ 支援会議の守秘義務規定により個人情報の取り扱いが明確になったことで情報共有の幅が広がった。守秘義務の関係から情報共有が特に難しかった児童虐待や教育等の子ども分野との情報共有が進んだ。

⑥ 包括的相談支援事業に係る取組の課題、今後の展開

- 現時点での課題や今後必要な展開については、モデル事業の実施有無や取組内容によって違いが見られるが、包括的な相談の受け止め等に係る全庁的な取組体制の構築・維持強化については大半の自治体が課題としてあげたほか、相談支援機関への理解促進をはじめ、以下のような事項があげられた。

《相談支援機関への理解促進》

- ▶ 相談支援機関の実務者レベルへの理解促進が必要である。[墨田区、亀山市、伊丹市 等]
- ▶ 相談支援機関等から困難ケースがあがりにくい、分野に偏りがある（地域包括支援センターからが主でその他の分野が少ない）。相談支援機関等での理解不足や抱え込みがないか懸念がある。[明石市、合志市 等]
- ▶ 包括的な相談の受け止めから各機関の連携による対応、多機関協働へのつなぎ等の包括的相談支援事業に係る共通のルールや事例共有ツールの整理、これらを相談支援機関等の実務者に周知するためのマニュアル作成等の必要性を感じている。[杉並区、伊丹市 等]

《その他の課題等》

- ▶ 子ども分野との連携強化、連携の在り方の検討が必要である（子どもが起点となる困難ケースの把握・対応について、利用者支援事業者だけでなく子ども部局や教育部局[学校]との役割分担・連携をどうするか）。[明石市、大田市、大牟田市 等]
- ▶ 困難ケースの課題解決のための出口となる支援策が少ない（ひきこもり、依存症等）。課題解決のために連携が必要な専門機関の確保も難しい（医療、法曹関係等）。[ふじみ野市、黒潮町、大牟田市 等]
- ▶ 今後の展開として、支援会議を特に重視して取り組む（本人同意が得られないケースのほうに課題が深刻である、本人同意前の早期の段階からの対応が重要である）。[鳩山町、東浦町 等]

(3) 相談へつなぐ地域主体のボランティア等に係る取組の状況

① 相談へつなぐボランティア等の属性とつながりの経路

- 相談へつなぐボランティア等としては、前述のボランティア等アンケート調査結果（「Ⅲ. ボランティア等アンケート調査」参照）と同様に、民生委員をはじめ、福祉委員等（市区町村独自の地域単位のボランティア）、自治会等の自治組織関係者をあげる自治体が大半であった。
- また、高齢者の通いの場や高齢者生活支援ボランティア、子ども食堂等からのつながりがあることも複数の自治体から報告されている。

IV. 自治体ヒアリング調査

- その他、各自治体において既存の地域活動団体・人材等との連携により相談へのつながりが行われている事例が報告されている。相談へのつながり事例が報告された特徴的なボランティア等の事例は以下のとおり。
 - ▶ 地域健康教室の講師ボランティア（町全体で健康増進の取組が盛ん）[鳩山町]
 - ▶ 「わたしの町の看護師さん事業」における、住民の健康支援等を行う潜在看護師等による有償ボランティア（市の医療政策の一環としてのモデル事業）[大田市]
 - ▶ 移動支援事業を実施する NPO や自治会関係者（移動支援事業の先進地としての取組）[美郷町]
 - ▶ 災害ボランティア（近年の水害多発により相談をつなぐケースが発生）[久留米市]
- ボランティア等からの相談のつながりの経路としては、地域包括支援センターや CSW を介して行政や社会福祉協議会に至るものが多い。また、相談支援包括化推進員や総合相談窓口をつなぎ先として広く周知してきた自治体では地域のボランティア等からこれらの窓口へ直接相談が入っている。

② 地域活動拠点への CSW 等による支援を通じた地域情報の把握

- 地域の交流拠点・居場所に対して CSW 等の専門職が常駐や定期訪問をして活動を支援している自治体では、この取組の中で、地域のボランティア等とも連携しつつ、困難ケース等に係わる情報共有や相談へのつながりが行われている事例が複数報告された。
- これらの自治体での取組の特徴や効果として報告された事項は以下のとおり。
 - ▶ 地域活動拠点で、住民からの相談事に対応する相談窓口（相談日）が定期的に設定されている。相談対応は CSW 等の専門職をはじめ、活動に係るボランティアが主体となるケースもある。[妹背牛町、山形市、杉並区、都城市 等]
 - ▶ 交流・居場所としての活動の中で、CSW 等の専門職や地域のボランティア等と、拠点を利用する住民との間で人間関係が構築され、何気ない会話から困り事を把握したり、定期的な交流の中で小さな変化に気づいたりすることで、「少し気になる」段階から支援ニーズを把握できている。CSW 等の専門家の関与・支援があるため、行政等への相談のつながりもスムーズにできている。[墨田区、阪南市、黒潮町 等]

③ 住民の参画意識醸成の取組

- 相談へのつながりも含めた、地域での支え合い活動に対する住民の理解促進や参画意識醸成の取組については、講演会やセミナー等のイベント型の啓発事業のほか、デジタル媒体を活用した広報等の事例も報告された（オンライン講座、YouTube、WEB コラム等）。[草加市、八尾市、久留米市 等]
- 自治体全域を対象とした広報啓発事業だけでなく、CSW 等の専門職が地域拠点等での活動を支援する中で、小地域単位で住民の主体的な学びの機運に気づき、学びの機会づくりの支援を行っている事例も参画意識醸成に係る有効な事例として報告された。[杉並区、東浦町 等]
- 若年層を中心に新たな住民の参画促進については、デジタルや防災を切り口とした人材育成や地域づくりの取組の事例が報告された。[八尾市、黒潮町、大津町 等]
- なお、相談へのつながりも含めた、地域での支え合い活動の促進にあたっては、住民活動を公的サービスの代替と捉えたり、定型化・義務化したりしないことがポイントであることが複数の自治体から指摘された。[杉並区、伊丹市 等]