

多角的アプローチ研修

～関係者の役割と機能について理解する～

《事例紹介資料の目的》

重層的支援体制整備事業は、すべての地域住民を対象とする包括的な支援体制の整備を行うための一手法です。実践において創意工夫が生まれやすい環境を整え、これまで培ってきた専門性や政策資源を活かしながら、体制をつくっていくプロセスこそが最も大切です。この事業を柔軟性をもって実施することを通じて、これまで個別制度でも取り組んできた創意工夫ある取組がさらにたくさん生まれることを期待しています。

包括的な支援体制を構築するにあたり、様々な機関や関係者が、分野・事業の垣根を越え、かつその時々に応じて立ち位置や役割を変えながら、有する機能を発揮していくことが求められます。

また、包括的な支援を通じて実現された想定外の成果を次のサイクルに反映していき、プラスの循環を生み出していけるよう、「多様な関係者」がフェーズ※1 に応じた役割・機能をどのように発揮しているかだけでなく、自分や自組織が相手側からどう見えているか、何を期待されているか、多様な関係者となら新たにできそうなことなどを考えながら事例を通して学び、考え方を深めてください。

※1：本研修では、個別支援や地域支援を進めるなかでの様々な展開や場面（例：個別支援におけるアセスメントの場面、計画立案の場面、支援の実施の場面等）をフェーズと捉え表現しています

《事例を読む際の視点》

本事例集は、個別支援の展開から重層事業におけるフェーズや効果を学べるよう設計しています。

一方で、体制強化や新規・既存の取組拡充、参加支援や地域づくり支援の観点など、個別支援によらない、地域の課題解決や可能性を広げる視点からの取組も存在します。いずれの場合でも、取組にはフェーズが存在し、多様な主体や機関、事業等が立ち位置や役割を変化させながら、連動・連携することが重要です。

それを踏まえ、下記のような視点について、自身が関わる我がまちの関係者やケースを想像しながら、事例を読み進めていただくと幸いです。

- 個別支援の展開における各機関の立ち位置とその変化
- 各関係機関が集まることでどのような効果が生まれているか
- 各事業や支援がどのような考え・意識を持って交わりながら展開されているか
- 個別相談に携わるひとがどのように様々な機関や関係者と情報や状況を共有しているか

《事例パターン》

P2 体制整備から個別支援につながった事例

P6 活躍の場をつくった事例

P11 緊急対応時に支援関係者間で意見の相違が発生した事例

※本研修で紹介する事例は、実際の事例を参考に研修用に作成したものです。

事例1:体制整備から個別支援につながった事例

この事例から学べるポイント

- ✓ 各専門機関が「自分たちの扱う制度・業務の枠を超えて情報を集めること」「つなぐために情報を精査すること」の2点を意識できるよう、多機関をつなぐ職員が配置し、多機関調整機能を強化している
- ✓ 関係者が多くなるほど、事実に基づいた実情を把握し共有することが重要
- ✓ 日頃から、多機関や地域の方との関係性の構築を心掛けておくことが大切
- ✓ 各世帯員に対する支援者は、それぞれが世帯全体の担当者である意識も持つ必要がある
- ✓ 各機関の役割を明確にし、その状況を共有することの重要性
- ✓ 支援の進行管理（情報の中枢）を担う機関を決めておくことで支援者同士の足並みを揃えやすくなる
- ✓ ケースを積み重ねていく中で、支援者同士の関係構築を図ることも重要

事例概要

<世帯の状況>

はな子さん：世帯主。女性。72歳。年金暮らし。要介護認定はない。
あかりさん：子。女性。45歳。夫と離婚して実家に戻った。発達障害が疑われる。
静さん：孫。女性。10歳。不登校気味。発達障害が疑われる。

はな子さんの家にあかりさん・静さんが引っ越してきた。
あかりさんは現在仕事をしておらず、世帯ははな子さんの年金で生活しており、はな子さんに対する経済的虐待が疑われている。

<地域とのつながり>

はな子さんは隣人とは交流はあるものの、あかりさん・静さんは全くない。

概要の要約

不登校気味の静さんに関して学校からスクールソーシャルワーカーに相談があり、スクールソーシャルワーカーが家庭訪問による状況把握を実施。世帯全体と各世帯員の状況を把握することができた。
世帯に対する支援に関して重層的支援会議を実施し、支援プランは各世帯員ごとに立案した。
また、各世帯への支援だけではなく、世帯全体の情報の把握が必要であることが認識された。

支援の結果、はな子さんは地域との新たなつながりができ、あかりさんは就労支援事業に参加、静さんはこども家庭センターに通うようになった。また、この事例を通じて、多機関での情報共有が進み、特に教育と福祉部門間の連携が強化された。

<A市による体制整備状況>

●多機関協働事業

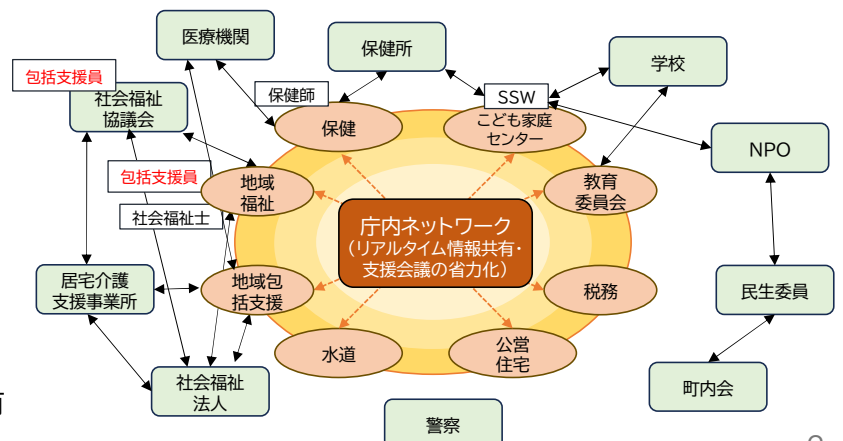
スクールソーシャルワーカーをこども家庭センターに配置。子ども分野の包括的相談支援事業と兼務し、包括的相談としての機能を持たせている。

行政の福祉総合窓口と社会福祉協議会に多機関協働事業として、多機関をつなぐ職員（「包括支援員」という多機関協働事業担当者）をそれぞれ配置している。

●情報共有の方法

- ・「庁内ネットワーク」を構築し、包括的な支援体制だけではなく、対象者に関する庁内の情報共有体制を整えている。
→リアルタイムで情報共有ができ、支援会議の出席者が十分に対象者の状況を把握できる体制を整えた。
- ・庁内のみならず、庁外（関係団体や社会福祉法人等）とも定期的に事例勉強会を開催し、連絡を取り合える関係を構築している。

※「庁内ネットワーク」…庁内において円滑な情報共有ができるソフトを導入し、利用。



事例1:体制整備から個別支援

フェーズ
①

フェーズ①の概要

- ✓ 学校からの情報提供を受けてSSWが家庭訪問を実施し、家庭の状況を把握した。
- ✓ 庁内ネットワークを活用し、世帯の関係者を把握することができた。

フェーズ①:聞き取りで得た情報を踏まえ、 庁内ネットワークで関係者を把握する

静さんの学校からこども家庭センターのスクールソーシャルワーカー（以降、SSW）に相談があった。

<学校からの情報>

- 静さんは不登校気味で、たまに登校しても、忘れ物が多く、衣服も汚れているとのこと。
- 学校は家庭での様子を細かく把握できておらず、静さんの様子からあかりさんによる育児放棄の可能性も感じていた（**関係性図：①**）。

<相談を受けてSSWが自宅訪問>

- あかりさんと面接したところ、夫と離婚した後、実家であるはな子さん宅に引っ越してきた。
- あかりさんは現在仕事をしておらず、はなさんの年金で生活していた。あかりさんは、静さんと二人で暮らしたく、そのために安定した仕事に就きたいと話した。
- また、家庭訪問時の会話や生活状況等を踏まえ、あかりさんと静さんには、発達障害があるのではないかと疑う（**関係性図：②**）。

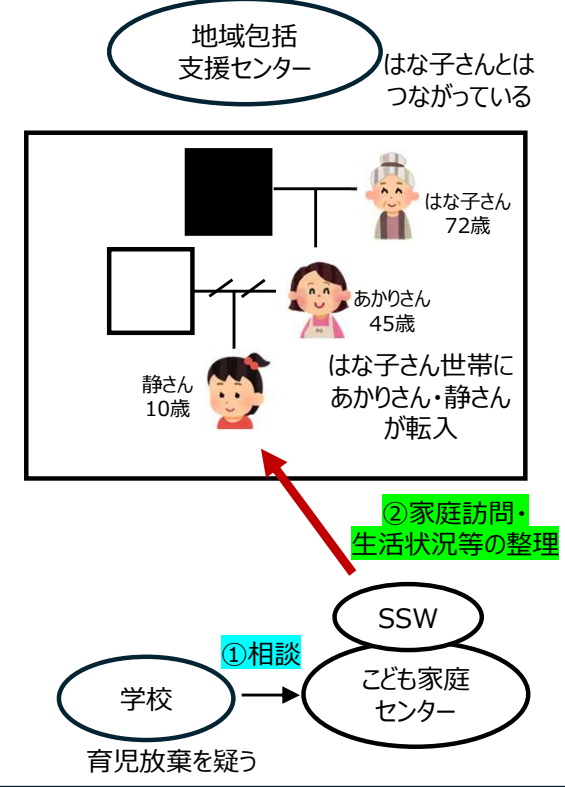
<訪問の後、庁内ネットワークから情報を収集>

- SSWが各世帯員それぞれの同意を得たうえで、庁内ネットワークを活用し、世帯の生活状況や地域との関わりを確認したところ、地域包括支援センターが、はなさんの生活状況を把握していることがわかった。
- はなさんは隣人に娘（あかりさん）に関する悩みを話しており、同居してからはこの世帯が自分の年金で生活し、困っていると語っていた。

● 事例提供者コメント：

- 他自治体より引っ越してくる等で転入してくる子どもに関しては、母子保健の情報がなく、学校や学校医、教育委員会との連携が不可欠。

関係性図



【Check!】

- 庁内ネットワークの活用と各機関へつなぐ職員の配置により、各専門機関は以下の点を意識できました。
 - ①自分たちの扱う制度の枠を超えて情報を集めること
 - ②つなぐために情報を精査すること
- SSWに庁内ネットワークにアクセスできる権限を与え、包括的な相談の動きができるようにしていることも良い点です。
- 支援の申し出がない状態で予防的な支援チーム作りに応じてくれる関係性作りが体制整備していくうえで難しい部分かと思えます。A市は多様な関係機関が予防的に動いているといえるでしょう。

【Check!】

- 関係者が多くなると、共有する情報が伝え聞きになってしまいます。「経済的虐待」や「育児放棄」という用語は一般用語であり、実情を把握することが重要です。また、世帯員各自の願いや思いをきちんと聞き取ることが必要です。
- 早い段階から、課題発見者からの情報だけでなく、その世帯に関わる方からの情報を得ることが必要です。そのために、日頃から多機関や地域の方との関係性の構築を心掛けておくことが大切です（フェーズ②・③につながる）。
- 関係機関が情報を持ち寄り共有することで、各世帯員・世帯に対する多角的な見方や理解を深めることができます。
- 各世帯員はどの関係機関と良い関係なのかを共有し、役割や立場ではなく、関係性の中でアウトリーチ的に関わりを持っていくかが大切だと思います。今回の事例は学校からの連絡で介入している事例で、自然な形でつながれる機関はどこなのか。そのような視点をもって庁内ネットワークで協議していくとフェーズごとの役割や立場は拡張していくかもしれません。

事例1:体制整備から個別支援

フェーズ
②

フェーズ②の概要

- ✓ SSWの家庭訪問を受けて、庁内関係者で支援内容を検討するために、重層的支援会議を実施した。
- ✓ 各世帯員の支援方針を検討するだけでなく、世帯全体の情報把握の必要性が認識された。

フェーズ②:重層的支援会議の実施と支援方針の検討

- <庁内関係者で支援内容を検討：重層的支援会議の開催>
- 世帯の同意を得て、各世帯員の思いや希望を踏まえ、はな子さんへの経済的虐待の疑い、あかりさんの育児放棄、静さんの不登校等の様々な課題に関する今後の方向性を話し合うため、重層的支援会議を開催することとなった。

重層的支援会議の出席者は以下の通り。

- はな子さん：地域包括支援センター、社会福祉法人
- あかりさん：生活保護課、社会福祉協議会、障害福祉課
- 静さん：こども家庭センター、SSW、学校、障害福祉課

<重層的支援会議によって検討された支援方針>

- はな子さん：**地域包括支援センター**
- 生活状況・ADLを確認し、支援プランを検討する。
 - 社会福祉法人と連携し、社会参加のきっかけづくりやつなぎ支援を行う。

- あかりさん：**生活保護課**
- はなさんと世帯が分かれていることを確認したうえで生活保護制度を活用し、生活再建を図る。

社会福祉協議会

- 就労支援に係る事業を活用し、入口としての就労体験や最終的な自立を目指した支援を行っていく。

- 静さん：**こども家庭センター**
- SSW・学校・教育委員会と連携して、生活習慣を整える等の支援を実施する。
 - まずは相談と支援拠点であるこども家庭センターに通い、無理なく登校できるような支援を行っていく。

世帯全体：世帯の課題は複合化しているため、「庁内ネットワーク」で関係者間で情報を共有し、世帯支援を行っていく。

重層的支援会議で、課題は複合化しており、各世帯への支援だけではなく、世帯全体の情報を把握していることが必要な事例であることが認識された。

関係性図

重層的支援会議出席者

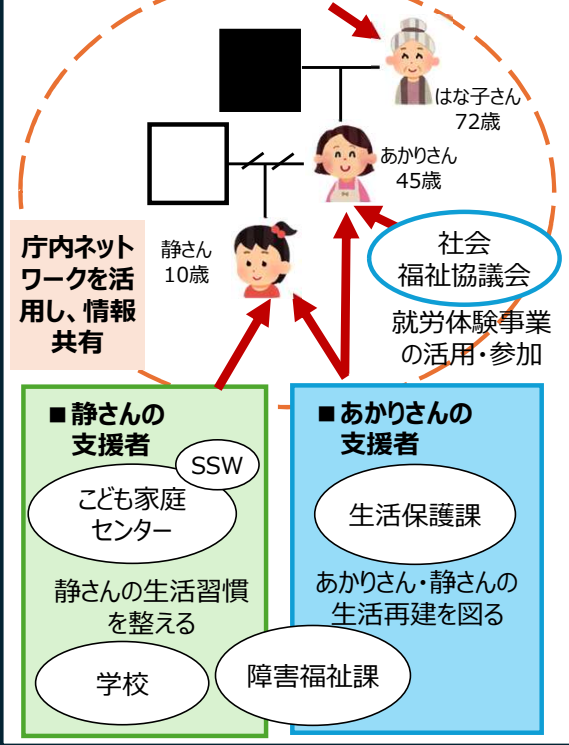
■ はな子さんの支援者

地域包括支援センター

社会福祉法人

支援プラン検討

地域支援事業への参加促進



● 事例提供者コメント：

- 地域には社会福祉法人が独自に実施している事業があり、支援の枠外に位置づけず、積極的に利用することが必要。

【Check！】

- 各世帯員に対する支援者は、それぞれが世帯全体の担当者である意識も持つ必要があります。
- 社会資源を紹介するだけでなく、声をかけあったり、一緒に出掛けられる方を見つけ、つなぎ支援やつなぐ先を創っていく支援が必要です。
- 支援の進行管理（情報の中枢）を担う機関を決めておくと支援者同士の足並みを揃えやすくなります。
- 地域包括支援センターが世帯全体の状況を早めに確認できていたら良かったかもしれません。

【Check！】

- 各機関のやることを明確にしており、福祉サービス以外のインフォーマルなサービスにもつなげることで何かあった際に発見できるようにしていることが良い点です。
- 各支援への情報をもつ関係機関・関係者の情報を寄せて、全体像を把握し、思い込みをなくすことと、各世帯員のやってみたいことや興味・関心に基づいて、社会参加のきっかけやつなぐ先を検討することが必要です。
- 情報を共有し、専門職側からみた適切な公的支援につなげることを行いつつ、地域支援としての余白（地域の人たちが関わることができないか）を探ることも大切ではないか考えます。この余白こそが、地域づくりのきっかけにもなると思います。

事例1:体制整備から個別支援

フェーズ
③

フェーズ
④

フェーズ③④の概要

- ✓ 各世帯員に対する支援を実施し、それぞれに変化が見られた。
- ✓ 連携したい部署に声掛けしやすい環境・風土が醸成され、体制強化につながった。

フェーズ③:各世帯員への支援の結果

<各支援におけるその後の変化>

はな子さん：地域体操・地域食堂に参加し、近隣住民と交流するようになった。
体を動かす等を行うようになり、地域での居場所を見つけた。

あかりさん：徐々に就労体験事業にも慣れ、参加者とも談笑する姿がみられるようになった。
社協の担当者ややりたい仕事は何か、スキルアップの講座等に通う等の相談や検討をしており、就労に向けた準備を行っていく。

静さん：こども家庭センターに通いはじめてから、生活リズムが安定するようになり、徐々に登校する回数も増えていった。
他方、SSWとあかりさんが対話を通じて、静さんの発達障害の受診機会を模索している。
今後は、学習への関心向上と友人との関係構築を行っていく。

【Check!】

- ・「世帯支援」のポイントの一つは、はな子さんへの支援です。はな子さんの自立はあかりさんにも、静さんにも影響します。この3人の関係を見守ることが必要です。

【Check!】

- ・世帯全体に対する支援の状況を関係機関が共有しあったことも良い点です。それにより、各支援機関が世帯全体を意識する視点が育まれていきます。

●事例提供者コメント：

- ・世帯構成員のそれぞれについて情報をもつ関係機関・関係者の情報を集めて、全体像を把握し、世帯支援を行う必要がある。この事例では、主担当がSSWであったが、それぞれの関わり目的と状況変化を共有することが重要である。

フェーズ④:市全体の柔軟な連携体制の構築

<ネットワークを活用して支援した事例より、市全体の体制強化へつながる>
本市ではこの事例を通じて、多機関での情報共有が進んでいった。

この事例は学校からSSWへの相談を契機に、福祉の各部署間で情報が共有されたことで、世帯構成員それぞれのチームによる支援体制が整った。このような連携が可能になった背景には、重層的体制整備事業＝連携する事業という認識が図れ、声掛けしやすい環境・風土が、この事例を通じて醸成されたことにある。

【Check!】

- ・分野を横断した複数の関係機関の連携が功を奏したケース。連携強化の手法は様々ですが、こうした1つ1つのケースを積み重ねていく中で、支援者同士の関係構築を図ることも重要です。
- ・困りごとを抱える世帯の支援をする際、「どう暮らしていきたいか」といった本人の意向をきくには信頼関係を構築する必要があります。本人が楽しいと思うこと、安心できる場所などを見出せるような関わりをするなかで意向を確認するとよいでしょう。
- ・世帯の支援を行う際に、それぞれの担当者だけで行動しないように、「行政内の壁」「関係機関の壁」をなくしていく意識が重要です。まずは、行政内の壁からなくすことができればよいでしょう。
- ・連携や協働をつくるのは、事例を多様な機関で進めていったプロセスからだと考えます。事例を事務的に処理するのではなく、しっかりと問をたてて進めていくことで、結果として体制強化になっていくと思いますが、教育機関など新たに連携していく場合はビジョンなどの上位概念とのズレもあるため、グランドルールのようなものを作れると、属人的な連携や協働にならないのではないかと考えます。

【Check!】

- ・世帯全体を見て情報共有をする時期など、支援の側面的な部分を判断してくれる人をチームが求めているシーンがしばしばあります。今回のケースではSSWが中心となって世帯全体の支援を見てくれて、その他の関係機関が不足する部分を補うといった支援の形が密な情報共有によりなされており、支援チームのマネジメントができていて特に素晴らしいと思います。

事例2：活躍の場をつくった事例

この事例から学べるポイント

- ✓ 住民ニーズ等にアウトリーチすることができるプラットフォームの重要性
- ✓ 各相談支援事業者が、相談者の属性、世代、相談内容に関わらず包括的に相談を受け止め、相談者の課題を整理し必要な情報提供をすることの重要性
- ✓ 参加支援事業の中で地域資源等を耕す際、法人や企業などの協力を得る視点も持てると良い
- ✓ 地域と連携した取組を重ねることで、地域側の意識の変化や、課題解決力の向上に繋がる
- ✓ 対人支援を媒介にした、環境に対するアプローチがソーシャルワークの機能として重要
- ✓ 同じ悩みを抱えた人や家族が支え合い援助しあう等の活動も重要

事例概要

<世帯の状況>

まいさん：世帯主。女性。39歳。軽度の知的障害がある。

体調不良の影響で就労できる時間が不安定なため、就労時間を体調等に合わせることができる柔軟な働き方を希望している。専門学校で工芸を学んでいた経験がある。

孝二さん：夫。男性。40歳。非正規雇用で職を転々としており、収入が不安定である。正規雇用を望んでいる。

なつみさん（女性、11歳）、さくらさん（女性、8歳）：子ども。両親共に決まった時間に家におらず、子どもだけで食事をすることが多い。

世帯としての収入が少ないため、経済的に困窮している。

<地域とのつながり>

近隣住民の田辺さん以外とは地域のつながりが無い。

概要の要約

B市社会福祉協議会（以下、B市社協）が主催する地域の話し合いの場をきっかけに、まいさん世帯の課題がわかり、地域全体でまいさん世帯の困りごとの解決策等を話し合った。

そもそもB市では、まいさんのように、心身の状況に合わせた働き方を選択できる場があることで、より活躍することのできる方（や困りごと）が多いた。それを地域課題のひとつとして捉えられていたこともあり、まいさん世帯の支援をきっかけに課題解決に乗り出した形である。

まいさんの工芸に関する経験・スキルを考慮し、「地元の伝統工芸品を作るショップ」の開設のために地域の社会資源等の活用を検討し、事業として開始した。事業は地域外でも活動展開し、その他柔軟な働き方を希望する住民も参加し、地域全体で問題解決に取り組むことができた。

事例2:活躍の場の創出

フェーズ
①

フェーズ①の概要

- ✓ 地域の何でも話せる場において、地域住民から相談があった。
- ✓ 社協による家庭訪問の結果、世帯の状況を把握した。

フェーズ①:地域の話し合いの場からの相談

<地域の何でも話せる場から個別相談へ発展>

- B市社協は、地域住民や行政職員、地域の社会福祉法人のスタッフ等多種多様な関係者が集まり、地域や住民、活動等何でも話ができる場を、隔月で設けている。
- ある月、この集まりの中で、参加者でもある地域住民の田辺さんより、まいさんに関する情報提供・相談があった（**関係性図：①**）。

<田辺さんからの情報>

- 田辺さんはまいさん宅の隣に住んでおり、以前は交流があったが、最近では話す機会が少なくなった。
- まいさんと会話できたとしても、いつも疲れ切っており、生活の状況が分からず、心配しているとのことであった。

<相談を受けてB市社協が自宅訪問>

- B市社協は、田辺さんに仲介してもらいまいさん宅へ家庭訪問することとなった（**関係性図：②**）。
- 家庭訪問での聞き取りの結果、まいさん世帯の困りごとは以下の通りであった。

●まいさん世帯の困りごと

まいさん：軽度の知的障害であり、これまで遅刻や突然の欠勤が続き、1日の労働時間としても、あるいは就労期間としても、長く働くことができないでいた。年を重ねるにつれて働き始めてから退職するまでの期間が短くなっていき、疲弊している。

孝二さん（まいさんの夫）：まいさんの看護等で安定して就労できず、非正規雇用であり、収入が少なく、家にいないことも多い。本人は、安定した就労を望んでいる。

なつみさん（11歳）、さくらさん（8歳）（二人の子ども）：両親が仕事で夜家にいないため、子どもだけで食事をすることが多い。

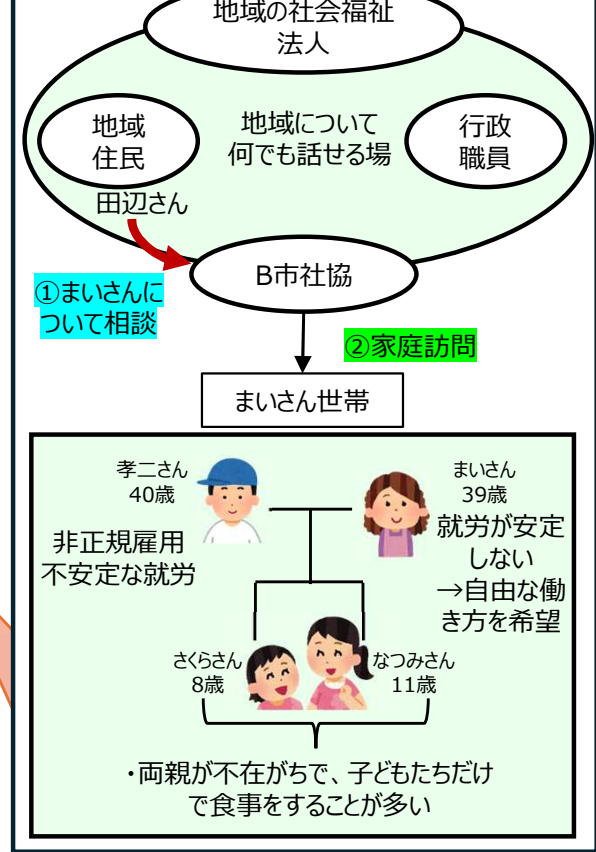
【Check!】

- 相談の原因となった両親の困りごとのみでなく、子どものことについても聞き取りができています。さらに困りごとだけでなく、その背景等も聞き取れると良いでしょう。

【Check!】

- 課題を抱えていても当事者がそれを表出できなかったり、そもそも当事者が困り感を認識していない場合もあります。各相談支援事業者は相談者の属性、世代、相談内容に関わらず包括的に相談を受け止め相談者の課題を整理し必要な情報提供をすることが必要です。
- **地域にある様々な場では、集まる目的や参加者に応じて個人情報の共有を十分に配慮することが必要です。個人情報法を正しく理解し、個人情報を適切に管理しながら、活動していきましょう。**

関係性図



- 事例提供者コメント：
この話し合いの場では、社協や行政だけでなく、地域住民も自由に集まることができる場とし、憩いの場となるようにしていた。何気ない会話より地域の情報を拾っていた。

【Check!】

- アウトリーチのためのプラットフォームを小さな単位で形成できており、素晴らしいです。
- 会議などの堅苦しい場面ではなかったからこそ、地域住民も気軽に相談ができたのだと思います。また、その何気ない会話を聞きっぱなしにできなかったことも良い点です。
- 田辺さんのような地域住民たちが地域のことを話せるような場をつくっていることが素晴らしいです。すべての地域でこのような場をつくっていくのは難しいですが、能動的なプラットフォームがあることは、大切なことです。

事例2：活躍の場の創出

フェーズ
②

フェーズ②の概要

- ✓ 地域の話し合いの場で、まいさん世帯について話し合いながら、住民とともに何ができるか話し合った。
- ✓ 地域の声を共有し、新しいアイデアを生み出していった。

フェーズ②：地域の声の共有とアイデア出し

～フェーズ①より2カ月後～

＜地域の話し合いの場で住民と共に何ができるか検討＞

- B市社協は、まいさんのように、柔軟な働き方が認められることで、就労を継続したり定着できる地域住民が一定数いることを把握していた。
- そのことから、B市社協が主催する地域に関する話し合いの場で、まいさん世帯の課題を元として、どうすれば多様なバックグラウンドがある方々が、地域に参加・活躍できるかを検討した。

まいさん世帯に関する意見は以下の通り（関係性図：①）。

まいさん：無理にまいさんが就労して苦しい思いをするのではなく、まいさんのバックグラウンドに合わせて柔軟に働ける場所、社会とつながることができる場所があればよいのではないかと。地域としてそんな場を作り出すことはできないか。

孝二さん：B市の生活困窮に関わる部署と連携し、安定した就労ができるように支援していく。

なつみさん・さくらさん：子どもたちだけで食事をするのがないように、B市社協が運営する、多世代が集う子ども食堂への案内を行う。

＜地域の声を共有し、新しいアイデアを生み出す＞

- 地域の声
 - 柔軟な働き方ができる場について、地域の企業や組織の力も借りながら創出できないか、という声が地域の話し合いの場を通じて多数あがっていた。
- まいさん支援と地域の声を組み合わせる
 - 家庭訪問時の情報から、まいさんは専門学校で工芸を学んでいたことがわかった。その経歴・スキルを活かし、就労の機会を設けることが良いのではないかと。⇒地域に根差し、柔軟に働ける、地元の伝統工芸品に関するショップの開設はどうか。

以上の意見をふまえて、具体的に実行できることについて、検討・調整することとなった（関係性図：②）。

【Check！】

- まいさんだけの個別の課題に留めず、地域には似たようなニーズがあると一般化して社会資源の開発を検討した点が良いです。また、社会資源の開発にあたっては、地域住民とアイデアを出していったという過程も素晴らしいです。

関係性図

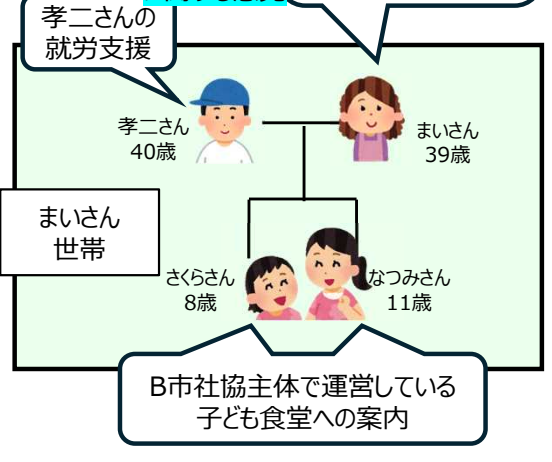
他の地域住民



自分らしく、無理なく働きたい…

②B市社協：まいさんのように柔軟な働き方を求める声は以前から地域にあった

①まいさん世帯に関する意見



- 事例提供者コメント：
 - 福祉分野以外の関係者や地域の様々な主体も含め検討し、多様な視点が入ったアイデアや意見を出すことができた。

【Check！】

- 個別支援に当たり、適切な社会参加の機会や活躍の場が無い場合、そうした資源等（≒支援の出口）を創出していくのが参加支援事業です。出口の創造には、法人や企業などの協力を得ることも大切な視点です。福祉領域にこだわらない、多様な活躍の場を提供できることがポイントです。

- 事例提供者コメント：
 - まいさんの興味・関心から考えて、自由なアイデアを出すことができた。

【Check！】

- ここからは創造的な活動になっていくため、社協や行政の幅だけではなく、地域に住むクリエイターなどの力を借りることが重要です。これまで福祉分野がつながりをもっていたところだけではなく、必然性があることで多様な主体とつながっていくことが大切であり、地域づくりでもあると考えます。

事例2:活躍の場の創出

フェーズ③の概要

- ✓ ショップ開設にあたり、活用可能な地域の社会資源に関してアイデアを出した。
- ✓ そのアイデアをもとに、地域の協力を得ることができ、開設の準備が進んだ。

フェーズ③:活用可能な地域の社会資源の検討

～フェーズ②より1カ月後～

<まいさん支援をきっかけに地域の取組につながる>

- B市社協が中心となり、多様なバックグラウンドに合わせてその人らしい働き方が実現できる場の創出について、行政や地域住民と何ができるかの検討は続いていた。

- **アイデア創出**
- まいさんの経験を活かせることと、地域のニーズもある「柔軟な働き方」を組み合わせられないか。
- 「柔軟に働き方を選択でき、地域に根差した手作りの伝統工芸品をつくるショップ」を作り出すためにできることはないか。

ショップ開設に向けて、まいさんを含む「柔軟な働き方」を求める地域住民とともに検討を重ねていった。

ショップ開設にあたり、地域の社会資源で活用できるものがないか、B市社協・行政職員・地域の社会福祉法人も含めてアイデアを出していった。

<活用可能な地域の社会資源>

ショップ開設にあたり、どのような協力を得られるか、地域のさまざまな主体や企業、関係者等も交えて検討・相談した。

その結果、以下のようにボランティアとして多くの協力を得ることができた。

- 地域でマンションを所有しているオーナー**
… 1階の空き物件を、ショップ開設のために無償で貸し出し。
- 地域の建築関連企業**
… ショップ開設の後押しとして、収納設備をつくるための廃材を提供。
- 後継者がおらず、廃業してしまう工場のオーナー**
… 工具や使わなかった材料等の提供。
- 若者に人気のある、地域のセレクトショップ店員**
… 数人が、製品デザインの協力。
- 地域おこしに興味のある近隣の高校生・大学生**
… 製品のデザインや事業運営のアイデア出しなどの協力。

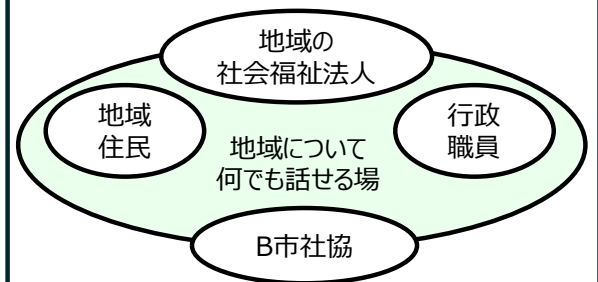
～さらに3カ月後～

住民の協力により、地域資源を活用しながらショップ開設の準備が進んだ。

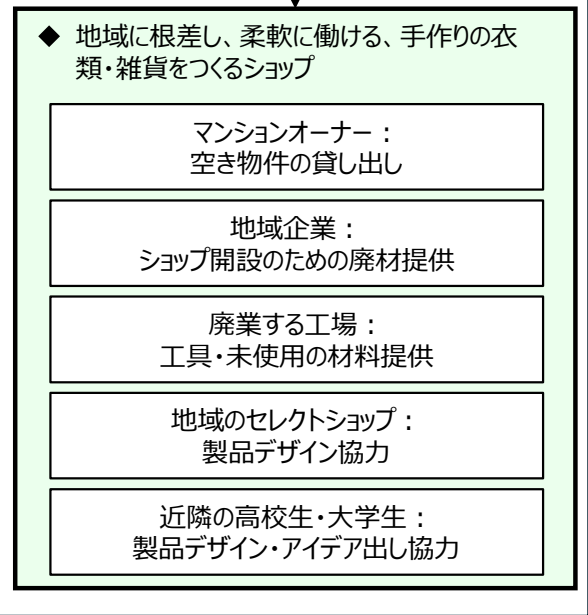
～さらに6カ月後～

地域での話し合いの場では、アイデアでしかなかったものが形作られ、開設に至ることができた。

関係性図



地域の社会資源の活用



● 事例提供者コメント：
• B市は、地域の社会資源の活用に関して、これまでの枠組みにとらわれず、自由な発想で検討していった。

● 事例提供者コメント：
• 様々な機関・関係者と他領域の知を共有し、視野を広げることで新たな視点で考える。自分たちも参画するようになるアクションが必要。

【Check!】

- 地域と連携して取り組むことは、地域側の意識を変えたり、地域の課題解決力が向上したりという効果をもたらすことにつながります。
- ケースワークやケアマネジメントによって人を支援することを通じ、環境に対してもアプローチしていくことは、ソーシャルワークの機能になります。
- やりきることが大切で、その積み重ねが精度をあげていくと思います。

事例2：活躍の場の創出

フェーズ④の概要

- ✓ ショップが軌道に乗り、活動が発展・展開していった。
- ✓ まいさんたちスタッフが中心となり運営するようになり、同じような悩み事を抱えている地域の住民も参加するようになった。

フェーズ④：活動の発展

- 商品は地域のセレクトショップや道の駅で販売されるなど、活動が軌道に乗ってきた。
- また、大都市のショッピングセンターの企画展で販売されたり、大型のアウトドアイベントに出品する等、活動が発展・展開していった。

<B市社協は立ち位置を変えて、活動を見守る側へ>

- 立ち上げや軌道に乗るまでの運営は、B市社協が中心となって行っていたが、現在ではまいさんたちスタッフが中心となって取組を進めている。
- まいさんも、自身の心身の状態に合わせて柔軟に働く時間等を選択できる場ができたことにより、いきいきと活躍・働くことができようになった。さらに、立ち上げから現在にかけて、取組をよりよくするための意見を積極的に出す等、主体性が引き出されていった。

<地域のニーズを踏まえた取組により、担い手確保へ繋がる>

同じような悩み事を抱えている知的障害をもつ人や、心身の状態に係る理由以外でも多様なバックグラウンドにより「柔軟な働き方」を求める人も、まいさんたちメンバーや社協の力を借りて、この地域の活動に参加する等、広がりを見せている。

<まいさん以外の世帯員への支援状況>

孝二さん：まいさんが柔軟に働くことができるようになったことで就労準備の時間が確保でき、地元の企業に正規雇用で就職し、子どもたちとともに食事する等の時間が以前よりも取れるようになった。
 なつみさん・さくらさん：B市社協に紹介された子ども食堂を現在も利用しており、地域とのつながりができた。
 また、長女（なつみさん）はスタッフ側として手伝うようになった。

【Check!】

- 社協が常に中心となって動くのではなく、取組が自走するように社協が柔軟に立ち位置を変えて関わったことも良い点です。それにより、まいさんたちスタッフが主体的に活動するようになったと思います。

【Check!】

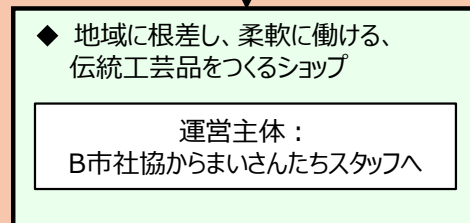
- 多くの人に関わらないとアクションの起こせなかった事例だと思います。多くの人と進めないといけな必然性が地域づくりにつながっていくことと考えています。そのような事例を積み重ねていくことが、結果として重層的支援体制整備事業のひとつの肝である地域づくりにもなるのではないのでしょうか。

関係性図

<地域に起こった変化>

- シングルマザー
- 外国人世帯

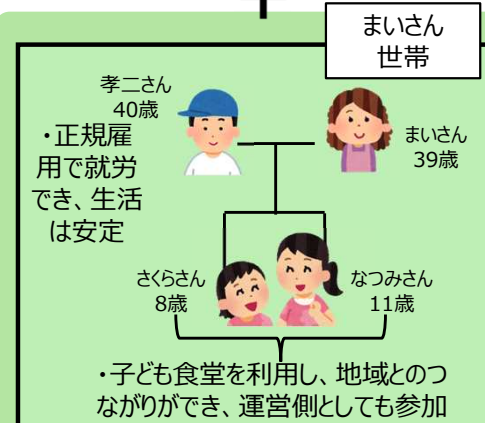
参加



活動の展開

- 地域のセレクトショップや道の駅で販売
- 大都市のショッピングセンターの企画展
- 大型のアウトドアイベントに出品

+



● 事例提供者コメント：

- まいさんのような困りごとを抱えている人に、社協ではなく、当事者の一人であるまいさんからアプローチすることで更につながりが広がることができました。

【Check!】

- 同じ悩みを抱えた人、障がいを持つ人またはその家族が支えあい援助しあう「セルフヘルプグループ」のようにお互いの力で助け合う活動の支援も必要だと思います。
- 似た境遇やニーズを持つ方々への社会参加の場ともなり、脱個別化が生まれていきます。

事例3：緊急対応時に支援関係者間で意見の相違が発生した事例

この事例から学べるポイント

- ✓ 多機関協働事業では課題が複雑化・複合化した事例等に対して、関係機関間の役割の整理や支援の方向性、支援状況についてのマネジメントの在り方などを決定・合意形成しておくことが重要
- ✓ 支援会議では、①情報提供・共有、②見守りと支援方針の理解、③緊急性がある事案への対応を意識することが大切
- ✓ 多機関協働事業は関係者の連携を円滑にする役割があるため、見解の相違があった場合は対話の中で相互理解を深めていくことや信頼関係を構築していく必要がある
- ✓ 知る、出会う、学びあう機会となる協議・協働の場を設け、関係者間の相互理解を醸成する場作りが重要

事例概要

<世帯の状況>

太郎さん：父親。男性。77歳。

要介護1（歩行困難）。サービス利用なし。介護度以上にADLの低下がみられる。

たかしさん：息子。男性。55歳。

保佐人介入中。療育手帳B所持・障害支援区分3で、就労支援B型に通所中。スマートフォンゲームによく課金している。保佐人が金銭管理を行っているが、金銭管理の面で不満があり、不仲。金銭が不足すると、太郎さんを脅し合意なく預貯金を引き出しており、経済的虐待が疑われる。

日常的に太郎さんとたかしさんが喧嘩することは、近所でも知られている。家はゴミ屋敷となっている。

<地域とのつながり>

近隣に居住している民生委員は、太郎さん・たかしさんともに関係が良好。民生委員以外の地域とのつながりはない。

概要の要約

太郎さん・たかしさんの家庭状況について、民生委員からC市地域包括支援センターに相談があった。

相談を受けた地域包括支援センターが世帯状況を確認し、多様な機関との情報共有の必要性を感じたことから多機関協働機関に支援会議開催を依頼。直近の支援方針は固まったが、たかしさんから太郎さんへの経済的虐待は認められなかった。

その後、たかしさんが知人から自動車を購入するよう脅迫され、その購入費用をめぐる金銭トラブルが発端となり、自宅を占有されそうになる事態が発生。緊急対応の必要を感じた基幹相談支援センターが重層的支援会議の開催を依頼する運びとなる。

関係機関間での虐待認定や支援方針についての見解の相違は解消されないままであったが、一旦の緊急的な対策として、太郎さんは緊急でショートステイを利用、たかしさんはグループホームへ入所する方針となった。最終的に、たかしさんはグループホームに入所したことで、世帯の状況は安定したものの、一部の関係機関間で双方の見解に対する懐疑的な気持ちが強まり、連携の機運が薄れることにつながった。

事例3：支援関係者の意見相違

フェーズ
①

フェーズ①の概要

- ✓ 民生委員から世帯に関する情報提供があった。
- ✓ 地域包括支援センターが世帯の状況を確認し、関係機関の支援の方向性を揃えるために支援会議を実施することになった。

フェーズ①：多機関協働機関につながるまで（支援会議実施前）

- ＜民生委員から地域包括支援センターへ地域情報の共有＞
- ・ 太郎さんとたかしさんは喧嘩が絶えず、日常的に家の外まで怒鳴り声が飛び交っていた。
 - ・ いつも以上に激しい言い合いが聞こえてきたため、民生委員が太郎さん・たかしさんの自宅を訪れたところ、息子（たかしさん）が太郎さんに暴力を振りそうになる現場を目撃した（関係性図：①・②）。
 - ・ そのため、民生委員は太郎さんを連れて、C市の地域包括支援センターに身体的虐待の疑いがある等、現在の世帯が抱える生活課題を相談（関係性図：③）。
- ＜地域包括支援センターにより状況を確認＞
- ・ 地域包括支援センターが主体となり、世帯の生活状況や地域との関わりを確認・整理した。

- 太郎さん：要介護1。介護サービスは利用していない。
介護度以上にADLが低下している。
- たかしさん：保佐人がおり、金銭管理をしている。
金銭管理の面でたかしさんは保佐人に不満があり、不仲。
特定相談支援事業所が関わっている。
就労継続支援B型事業所に通所中。
- 世帯全体：たかしさんは太郎さんの合意なく金銭を使用する等、経済的虐待が疑われる。民生委員以外に関わりはない。

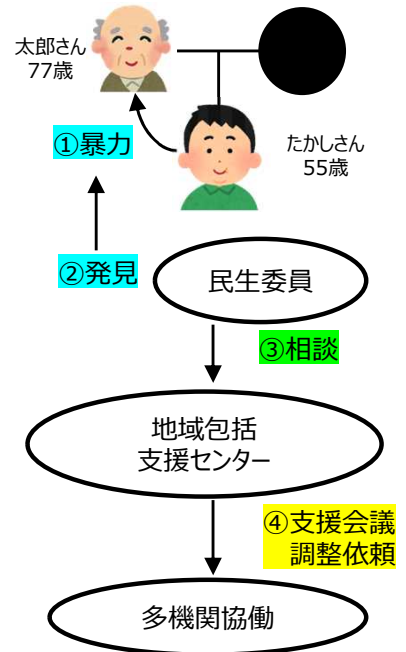
地域包括支援センターは、太郎さん・たかしさんの各支援機関が世帯全体の状況について、共通認識を持ったうえで各支援を行うことが必要と考えた。

そのため、地域包括支援センターは情報共有及び検討の場を設けるため、多機関協働機関（C市の福祉相談窓口を集約した機関）に関係者参集の調整を依頼した（関係性図：④）。

【Check！】

- ・ 地域包括支援センターが虐待支援の側面だけでなく、加害者側の支援も視野に入れ、関係者の目線を合わせるための支援会議調整を行っている点、断らない相談の意識が高いといえます。
- ・ 地域包括支援センターから、多様な関係者との支援会議につなぐという意識が育っていることは良い点です。

関係性図



- 事例提供者コメント：
・ 太郎さんとも関係性を築けていた民生委員の緊急SOSで気が付くことができました。

【Check！】

- ・ 多機関協働事業では課題が複雑化、複合化した事例等に対して役割の整理や支援の方向性を示します。支援会議では、
①情報提供・共有
②見守りと支援方針の理解
③緊急性がある事案への対応を意識することが大切です。

【Check！】

- ・ 太郎さんがなぜ介護度以上にADLが低下しているのか、太郎さんがなにを困っているか本人の思いをさらに確認できると良いと思います。

事例3：支援関係者の意見相違

フェーズ
②

フェーズ②の概要

- ✓ 支援会議を開催し、関係者で支援内容を検討した。
- ✓ 支援会議で太郎さんに対する虐待の疑いに関する結論は出ないまま、支援を行っていくこととなった。

フェーズ②：支援内容の会議（支援会議の開催）

＜関係者で支援内容を検討：支援会議の開催＞

- ・地域包括支援センターより多機関協働機関へ調整依頼し、関係機関が集まり支援会議を開催することとなった。

支援会議の出席者は以下の通り。

- ・太郎さん：地域包括支援センター
- ・たかしさん：基幹相談支援センター、特定相談支援事業所、保佐人
- ・世帯全体：民生委員、基幹型地域包括支援センター、多機関協働機関（C市の福祉相談窓口を集約した部門）

支援会議における主な意見は以下の通り。

太郎さん：**地域包括支援センター**

→虐待があると考え。虐待を防止するためにも、たかしさんのグループホーム入所を検討し、太郎さんは居宅生活を継続すべき。

世帯全体：**民生委員**

→虐待があると考え。

たかしさん：**基幹相談支援センター・特定相談支援事業所**

→たかしさんは居宅生活を望んでいる。グループホーム入所でなく、居宅生活を継続できるように支援を行うべき。

たかしさん：**保佐人**

→たかしさんは無計画に浪費してしまう傾向があり、必要以上に管理している。これまでの方針に変更はない。

世帯全体：**基幹型地域包括支援センター**

→虐待に関しては要見守りであるとの考え。また、たかしさんの特定相談支援事業所のプランニング等の内容の見直しが必要である。たかしさんへの支援を充実させるべき。

支援会議では、虐待に関する結論は出ず、一部の関係者から疑問が投げかけられるも、太郎さん・たかしさんとも居宅生活を望んでいることから、各関係機関が寄り添って支援していくという方向性が定まった。

それぞれの機関は、支援会議の内容を踏まえて、支援を行った。

関係性図

支援会議出席者

■太郎さんの支援者

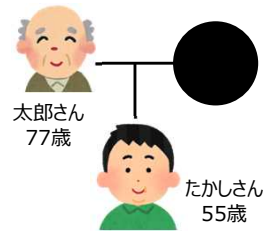
地域包括支援センター

民生委員

意見：虐待があるとの考え

基幹型地域包括支援センター

意見：虐待の程度は「要見守り」



多機関協働

支援会議の内容から支援プラン作成

■たかしさんの支援者

意見：居宅生活の継続

特定相談支援事業所

基幹相談支援センター

保佐人

意見：これまで通りの金銭管理

【Check！】

- ・個別支援をマネジメントする基幹型地域包括支援センターと会議での疑義を解消できる機会を設けられると良いと思います。

- 事例提供者コメント：関係者間での虐待の考え・方向性を明確にすることが支援会議の場ではできなかった。

- 事例提供者コメント：支援プランは作成したが、関係者全員に十分な理解がなされていないまま支援が続いてしまっていた。

【Check！】

- ・連携の機能が上手く発揮できるとより良い支援が期待できるが、一方でその実践には困難も伴い、関係機関の立場や役割、視点が異なるため、意見が食い違うことも発生します。違いを理解し「支援の問い」をたてるプロセスこそそれぞれの支援機関の支援の拡張性（多機関協働の意義）があるのではないかと考えます。
- ・プラン修正の必要があった場合、チームでの取り組みに問題がある場合は、定期的に支援会議を開催するなどして、世帯状況の変化を共有し、関係機関の支援方針のすり合わせを行うことが必要です。

事例3: 支援関係者の意見相違

フェーズ③の概要

- ✓ たかしさんと知人とのトラブルにより、世帯の生活に危険が迫った。
- ✓ 関係機関の間で、支援方針を検討するも、太郎さんに対する虐待認定で見解の相違が生じた。

フェーズ③: 各関係機関の見解の相違(緊急事態の発生)

障害の関係機関から急遽、たかしさんを含めた会議の開催依頼がC市にあった。

たかしさんの支援者と多機関協働機関が状況確認を行ったところ、たかしさんは知人から自動車を強制的に購入するように脅迫され、またその購入費用をめぐる金銭トラブルが発端となり、自宅を占有されそうになっていた(関係性図: ①・②)。

そこで、たかしさんを含め、関係者が集まり重層的支援会議を開催した。

会議を行い、太郎さんは緊急でショートステイを利用、たかしさんはグループホームに入所するという当面の支援方針が決定された。

また、知人への対応における警察の介入についても話し合われたが、保佐人から「自身の業務の範囲内で判断するため不要」との強い意見があり、通報には至らなかった。

加えて、従前より意見の食い違いが見られた太郎さんに対する虐待の認定については、各関係機関の間での見解の相違が解消されなかった。

基幹型地域包括支援センター:

支援会議時と変わらず、虐待の程度は「要見守り」という意見であり、生活環境を分けなくてよいという考えであった(関係性図: ③)。

地域包括支援センター・民生委員:

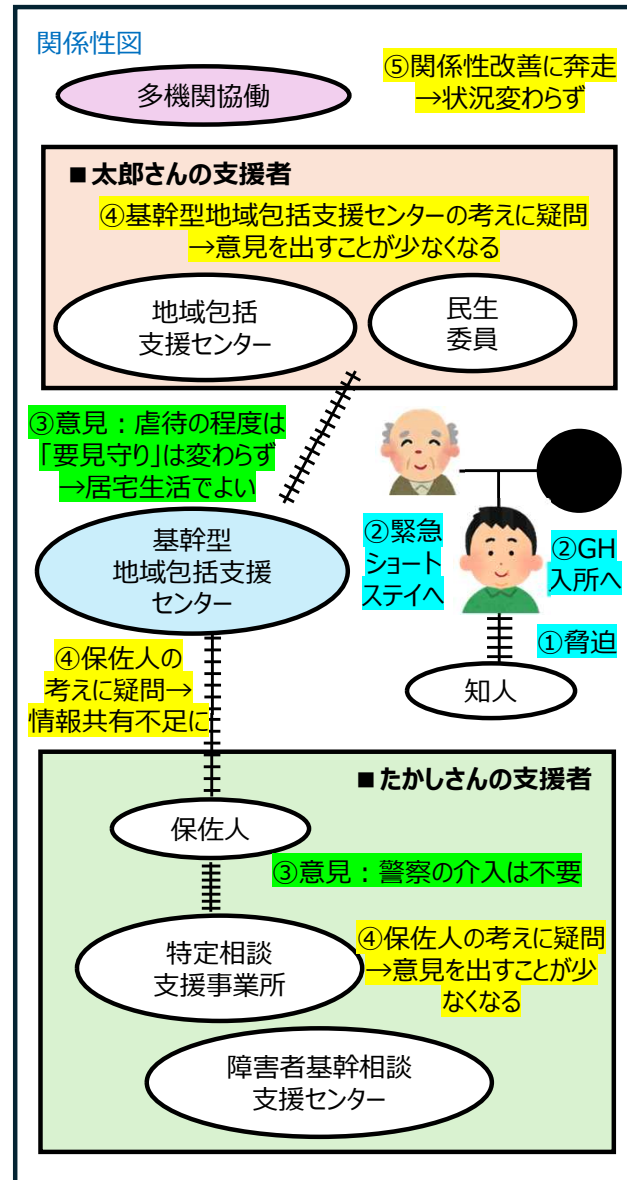
重層的支援会議後に、太郎さんに対する基幹型地域包括支援センターの考えに疑問を感じ、太郎さんの支援に関して意見を出すことが少なくなった。

基幹型地域包括支援センター・特定相談支援事業所:

たかしさんに対する保佐人の考えに疑問を感じ、たかしさんの支援に関して意見を出すことが少なくなった。

多機関協働機関(C市):

各機関に接触したが、状況は変わらなかった(関係性図: ④・⑤)。



【Check!】

- ・世帯全体を見る関係機関として多機関協働機関と基幹型地域包括支援センターがあることから、ケースの支援方針に関するマネジメントと支援チームに対するマネジメントを事前に協議できていると良かったと思います。
- ・多機関協働事業は重層支援体制整備事業に関わる関係者の連携の円滑化を進める役割もあります。そのため、支援者同士の信頼関係が構築できていない場合やチームの見解の相違があった場合は話し合いの中で相互理解を深めていく必要があります。

事例3：支援関係者の意見相違

フェーズ④の概要

- ✓ たかしさんの入所拒否により、関係機関の支援方針に相違が生じた。
- ✓ たかしさんはグループホームに入所したが、各関係機関で不信感が生じ、連携の機運が薄れることにつながった。

フェーズ④：各関係機関の不信感の発生(たかしさんの施設入所)

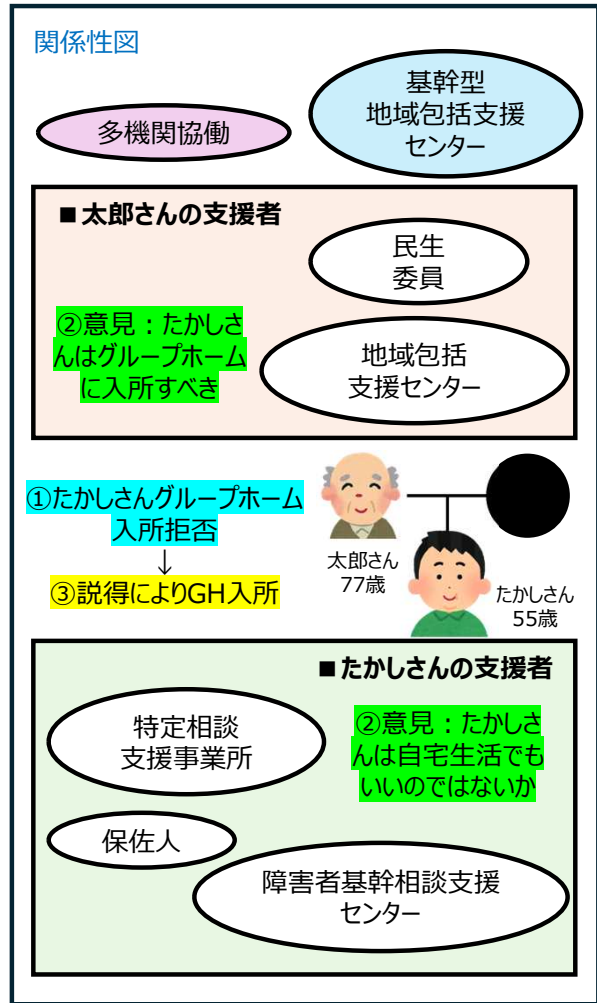
まずは太郎さんがショートステイ利用することとなり、支援チームとたかしさんとの間で急ピッチで準備が進められた。
その後、たかしさんのグループホーム入所の運びとなったものの、グループホームではゲームが自由にできないことに不満を覚えたたかしさんは、入所日当日に帰宅を訴えた（関係性図：①）。
たかしさんの主張に対する関係機関の意見は以下の通り（関係性図：②）。

- **地域包括支援センター**
たかしさんが自宅に戻ると、太郎さんへの虐待が起こる可能性が高く、たかしさんの今後の生活状況安定のためにも入所すべき。
- **特定相談支援事業所**
太郎さんのショートステイ利用期間中に数回荷物の受け渡しで面会しているが、虐待の兆候はなかった。
居宅生活でよいのではないか。

たかしさんの施設入所について、関係機関の支援方針に相違があり、さらに関係性は悪化した。
高齢者虐待であるとの民生委員からの強い訴えから、たかしさんを帰宅させるのではなく、入所すべきであるという方針になった。

たかしさんとの関係ができていた地域包括支援センターからもたかしさんに対して入所を説得する過程があり、最終的にたかしさんが施設入所に同意した（関係性図：③）。

たかしさんはグループホームに入所し、保佐人とたかしさんの知人による話し合いのうえ、知人による家の占有状態は解消され、太郎さん・たかしさんの生活状況は安定したが、各関係機関の間で支援に対する考え方に不信感が生じ、連携の機運が薄れることにつながった。



【Check!】

・知る機会、出会う機会、学びあう機会となる協議・協働の場を設け、相談支援者同士の相互理解を進めるための場作りが重要です。

● 事例提供者コメント：
・一方から頻りに情報共有がされていたため、片方へのヒアリングがおろそかになっていた。結果、一方の支援者に肩入れする形になってしまい、相互の支援に対する不信感の払拭が困難になってしまった。

【Check!】

- ・支援チーム間の対立意見を正面から訴えさせる機会を設けても、意思統一ができていたか難しかった事例だと思えます。納得いかない部分を説明する機会を設けるか否かを検討する場面があってもよかったですと考えます。
(例えばフェーズ②の支援会議実施等において)
- ・多様な機関における支援の方向性が混乱した事例ですが、たかしさんとの関係ができていた包括支援センターがたかしさんへの対話を試みるという役割を拡張したアプローチは評価できるアクションなのではないかと考えます。