

## パネルディスカッション

### 「包括的相談支援、多機関協働 ～複合的課題支援協議会の報告」

西区保健福祉センター福祉部福祉課 地域包括ケア推進担当主査 加納 洋平 氏  
社会福祉法人名古屋市西区社会福祉協議会次長 伊藤 哲朗 氏

令和4年1月19日(水)  
令和3年度 地域共生社会の実現に向けた  
包括的な相談支援体制構築のための研修会

## 西区「複合的な福祉課題支援協議会」の ご報告

西区保健福祉センター福祉部福祉課  
(地域包括ケア推進担当) 主査 加納 洋平  
西区社会福祉協議会 次長 伊藤 哲朗

### 概要

#### 経緯

8050問題・ダブルケアなど世帯全体で支援が必要なケース  
(複合的な課題)や、つなぎ先のない困りごとを受け止め、既存  
の課・相談機関の連携を深めることを目的に、  
令和2年度～ 西区の独自事業として設置

#### 構成

区役所・支所・保健センター 係長・主査  
(民生子ども課 福祉課 区民福祉課 保健予防課)  
いきいき支援センター センター長  
障害者基幹相談支援センター センター長・副センター長  
仕事・くらし自立サポートセンター センター長  
区社会福祉協議会 次長  
事務局は福祉課(地域包括ケア推進担当)

寄せられる相談  
を、たらいまわ  
しにしない

## 活動状況

### ○令和2年度

#### 「協議会」の開催：2回

- ・社会福祉法改正の説明
- ・各課・機関の体制や困りごとの共有
- ・事例紹介

#### ケース対応：14ケース

- ・支援会議の開催：12回
- ・対応回数：40回（電話を除く調整・出張等）

⇒福祉課主査が調整・対応

具体的対応はいきいき・基幹・くらサポとの協働が大半  
調整にあたっては、各課にも通常業務の範囲内で  
協力や助言を受ける

## 事例：要介護の母（80代）と精神疾患のある子（50代）

### ○対象世帯

- ・子の病状が不安定で意思疎通が困難。別居の親族も対応に疲弊
- ・母への介護サービス提供を拒否。家がごみ屋敷化（子にとっては大事な資料）
- ・近隣との間にトラブルが頻発

### ○対応

- ・ケース会議開催（ケアマネ、計画相談支援、いきいき、基幹相談、福祉課）
- ・自宅訪問に福祉課から同行 ・保健センターと情報共有と対応の相談

### ○その後

子が無賃乗車等で警察に通報された末に入院

民生委員から区社協に連絡があり、近隣住民との情報交換を実施

昔から世帯を知っている住民もいて、地域で心配されている（単に迷惑なだけの存在ではない）ことがわかり、住民からも「いろんな関わりがあるとわかって安心」との感想を受けた。

子の今後の意思決定や生活場所を支援していくにあたり、役所だけ・相談機関だけで抱え込むのではなく、地域で気にかけていることも踏まえて対応を検討

## 把握できたこと・課題

### 区内各課の協力

- ・高齢者について対応していたところ、同居の子・孫について見相が対応中のケースだった。民生子ども課・見相と情報共有しながら対応
- ・ごみ屋敷になりかけているお宅について地域力推進室・環境局と情報交換
- ・精神疾患かどうか不明な未受診の方について、保健予防課から助言  
⇒世帯単位でみると、過去に他課が対応したことがある／今後、他課にも波及しそうなケースをいくつも把握。  
「区内各課の職員にとっても安心できる体制」に

### 課題

- ・措置的対応により一旦は落ち着いたが、その後の生きづらさや今後の不安に関する相談には、明確な策がないことがある（民生子ども課担当との意見交換から）  
⇒「協議会」の取組みで区内の連携を深めるだけでなく、  
地域で生活する上で地域との関わりをコーディネートできる機能が必要

## 重層的支援体制の整備に向けて 1/2

### 事例

### 公団住宅の建替え&転居の困りごとから

#### ○対象

転居にまつわる手続きや、あらゆる（新しい）設備に対応できないことで、表面化した課題がたくさん事例として出てきました。

- ⇒例) オートロックに閉じ込められ ガス文化無し（ライフライン契約）  
家賃滞納（自覚なし） 身寄りなくいろいろ未手続き（督促）

#### ○対応

個別の事例に、いきいき、区福祉課が関係者機関と連携して対応していた。  
⇒区政協力委員、民生委員からの声があり関係者一同で話し合いをした。  
そのメンバーは

区政、民生、管理会社、UR、郵便局長、区福祉課、いきいき、区社協

#### ○成果

集まって話すことで課題の共有ができて、互いの顔と役割がよくわかった。  
地域の人や機関は安心できて、区役所/支援機関は心強さを感じた。

## 大切にしたい3つのこと

○課題支援協議会の取り組みを軸に「互いに補強」できる

⇒重層事業と課題支援協議会は一心同体。ともに取り組む

○各課係、関係機関の協働を継続しつつ、「地域との連携を」

⇒地域住民、自治組織、関係団体/企業などとのつながり

○多機関などの「価値観を認め」つつ、支援の向きと力を整える

⇒「世帯を対象にした担当者会」をコーディネートする感じ

## パネルディスカッション

### 「包括的相談支援、多機関協働～住環境整備を 切り口とした相談支援「スマイルサポート事業」

中村区障害者基幹相談支援センター センター長 関戸 久美子 氏

社会福祉法人名古屋市中村区社会福祉協議会次長 村田 敏明 氏

# 包括的相談支援、多機関協働事業 住環境整備を切り口とした相談支援 「スマイルサポート事業」

中村区障害者基幹相談支援センター センター長 関戸 久美子  
社会福祉法人名古屋市中村区社会福祉協議会 次長 村田 敏明

## 1. 中村区社協の特徴的な取り組み



スマイルサポート

暮らしの中で複合的な課題（福祉と住環境の課題）を抱える人・世帯を  
連携して支える！「中村区社協 スマイルサポート事業」。  
（中村区生活支援連絡会の議論をもとに令和2年11月より立ち上げ）

### 内容

生活課題を抱えていても既存の制度では支えることができない方、支援を拒否されている方などで、  
家屋や家具の損壊・腐食・汚損等の住環境整備をきっかけに世帯にアプローチし、  
福祉の専門職（社協）と住環境整備の団体が連携し、住環境の改善、その後の継続的な生活の相談支援  
を行っています。

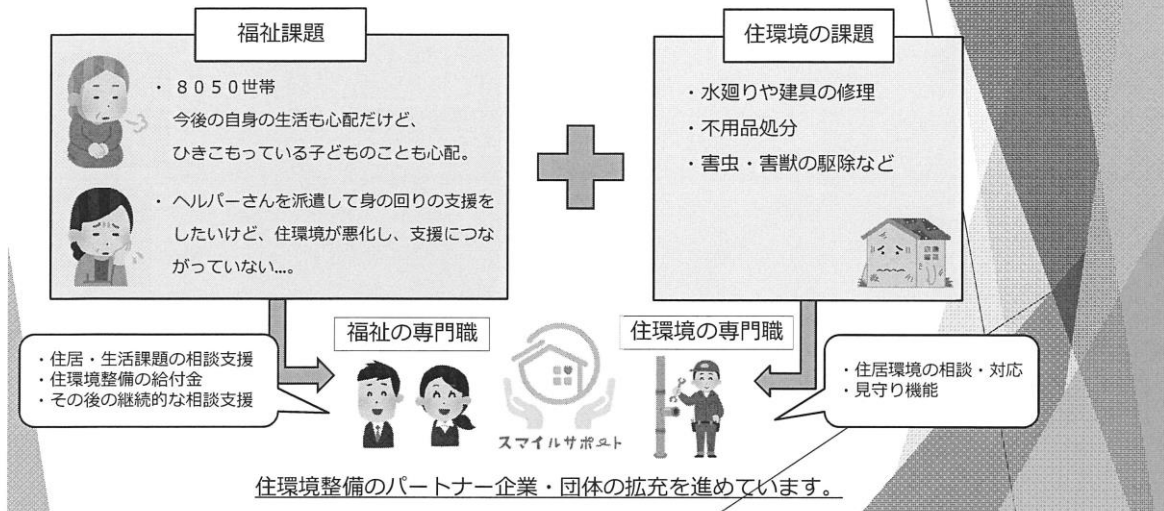
※住環境改善のために必要と認められる場合には、費用の補助を行っています。

### 住環境整備の例

水廻り・建具の修理、不用品処分、害虫・害獣の駆除など

2

## 1. 中村区社協の特徴的な取り組み 「スマイルサポート事業」



## 2. 多機関協働事例

支援対象者	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 50代男性独居。生活保護受給。</li> <li>・ 精神3級多動性障害</li> </ul> (未受診で手帳の更新ができていない、ヘルパー利用ができない状況)
相談経路	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ R3.7月 腹痛で救急病院に入院。人工肛門造設の手術ののち、9月に退院。一時的な人工肛門(ストーマ)。</li> <li>・ R3.9月退院後、訪問看護(週1回)が入ることになったが、不用品が部屋中にあり、玄関外で対応。</li> <li>・ 保護係から環境局へ不用品の処理について、基幹に障害支援について相談が入る。</li> <li>・ 環境局から社協へ不用品の対応とその後の本人の生活再建に向け関わってほしいと相談が入る。</li> </ul>
本人へのアプローチ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 保護係に状況を確認し、訪問看護訪問時に本人宅に伺い、困りごとや本人の気持ちを確認。</li> <li>→部屋の片付けをしたいが、1人ではできない意向確認。</li> </ul>



## 3. 事例からみる多機関協働

### (1) 関係機関で支援会議

各機関の関わり状況や気づき、課題の共有、今後の見通し（アプローチ方法の確認）、役割分担等を行った。



#### ① 課題や強みの整理

主な課題	本人の強み
<ul style="list-style-type: none"><li>・ 訪看の処置が室内でできない。</li><li>・ 不用品の片付けができていない。</li><li>・ 入浴ができていない。</li></ul> <p>(部屋の片付けの未実施、ガスの未契約のため)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 今後のヘルパー利用への理解</li><li>・ 地域や人とのつながりが少ない</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 部屋を片付けたい意思がある</li><li>→ 関係機関の訪問に対して拒否はなく、コミュニケーションがとれる。</li><li>・ カメラ撮影が好き</li><li>→ 精神障害者保健福祉手帳があったときは、東山動物園によく撮影に出かけていた</li></ul>

## 3. 事例からみる多機関協働

### ② 支援の方向性の検討（支援短期目標）

#### ・ 「今後の生活や社会参加を意識した不用品の片づけ等の連携」

片付けの支援を関係機関で協力する意味づけをしっかりと伝える。

その後の生活支援（ヘルパー利用等）や社会参加を見据えて関わっていくことに理解を得る。

#### ・ 障害特性への配慮

本人ができる範囲や苦手なところを共有し、生活していくための環境づくりについて協議

→ 不用品の分別への理解、不用品の袋づめ、不用品置き場への運搬等を関係機関で訪問や見守りを行う。

### ③ 関係機関の役割分担

・ 保護係、社協	片付けの支援の合意（意味づけ・約束）、病院受診（診断書取得）
・ 訪問看護	片付けの意識づけ、ヘルパー導入の声掛け
・ 環境局、環境事業所	片付けの支援方法、手順の確認、回収する環境事業所との連携
・ 基幹相談	片付け後のヘルパー利用に向けた声掛け、認定調査
・ 社協	片付け後の訪問・見守り、ふとん店（スマイルサポート事業パートナー企業）から布団の手配 本人の特技（カメラ）を活かした参加支援

### 3. 事例からみる多機関協働

#### (2) 多機関で協働するメリット

- ・ 関わる各機関からの情報収集・整理
- ・ 今後の方向性について共通認識
- ・ 各機関の強みや関わり方の役割分担
- ・ 一つの機関で抱え込まず、相談できる顔の見える関係（仲間意識）
  - 地域で支えてくれる人、地域資源がある安心感  
（重層的な支援⇔支援の網目が細くなる）
  - 他の同様なケースに対しても、今回関わった経験やつながりがいきる。



### 4. 連携を強化するために

#### 【これまでの多機関の連携強化（成果）】

##### ★ 住環境整備を切り口とした相談「スマイルサポート事業」

- ・ 関係機関・団体からの相談やつながるきっかけに。
- ・ 本人・世帯へのアウトリーチのきっかけとして有効→信頼関係を構築して、次の支援につなげる。

##### ★ 各分野の会議体でのつながり

組織間、担当者間の顔の見える関係が日頃のケース対応の相談のしやすさにつながる。

- ・ 障害分野「中村区自立支援連絡協議会」 地域における障害課題の議論、地域への普及啓発
- ・ 精神障害にも対応した地域包括ケアシステム「中村区まるごと支援プロジェクト」の実施

【目的】精神障害の普及啓発と関係機関のネットワーク構築

【参加メンバー】仕事暮らし自立サポートセンター名駅、いきいき支援センター、  
障害者基幹相談支援センター、中村区社協、中村区福祉課、中村保健センター、  
市健康増進課

## 5. 今後の展望

### ★地域との接点をつくる参加支援の検討⇒孤立を防ぐ

今回のケースのように、重度の障害ではないが、人間関係がうまくいかないこと、人とつながるきっかけがないことで孤立してしまうケースが多くある。

⇒本人の特徴や想いに寄り添い、地域との接点をつくるアプローチを検討していく必要がある。

### 【カメラを切り口とした地域とつながる取り組み例】

- ・地域のイベントや活動で、カメラ撮影の協力等の「役割」から「自然なつながり」をつくる
- ・地域での写真展やカメラ好きが集まる企画を一緒に考える 等

### 【若者の不登校における課題例】

- ・10代の不登校等で学校・家庭、またはそれ以外に居場所がない
- ・進路などライフステージが変わるタイミングで支援者不在の狭間

⇒早期に相談支援につながるアプローチ、地域の関係団体と連携した居場所や参加支援の方法等の検討が必要。

⇒今後実施していく「重層的支援会議」等で、ケースからみえる課題の整理や狭間の支援方法について検討し、これまでの会議体や事業、新たなつながりをもとに協働して取り組んでいきたい。

## パネルディスカッション

### 「アウトリーチ・参加支援、地域づくり支援 ～きづき・つなぐプロジェクトの状況」

第一生命保険株式会社名古屋東支社楠営業オフィス オフィス長 松良 努 氏

社会福祉法人名古屋市北区社会福祉協議会次長 伊藤 二三男 氏

# 令和3年度 「地域共生社会の実現に向けた包括的な 相談支援体制構築のための研修会」

## パネルディスカッション③

「アウトリーチ・参加支援・地域づくり支援  
(きづき・つなぐプロジェクト)に関する事例」

一生のパートナー

第一生命

第一生命保険株式会社 名古屋東支社 楠営業オフィス

Dai-ichi Life Group

オフィス長 松良 努



社会福祉法人 名古屋市北区社会福祉協議会

次長 伊藤 二三男

## 「きづき・つなぐプロジェクト」とは

みなさんのお住まいの地域の中には、さまざまな困りごとを抱えた方がいます。

「様子がおかしい」「大丈夫かな?」という方に気づいたら、相談窓口につないでくれるやさしい企業や店舗、団体の輪を北区の中で広げていくプロジェクトです。

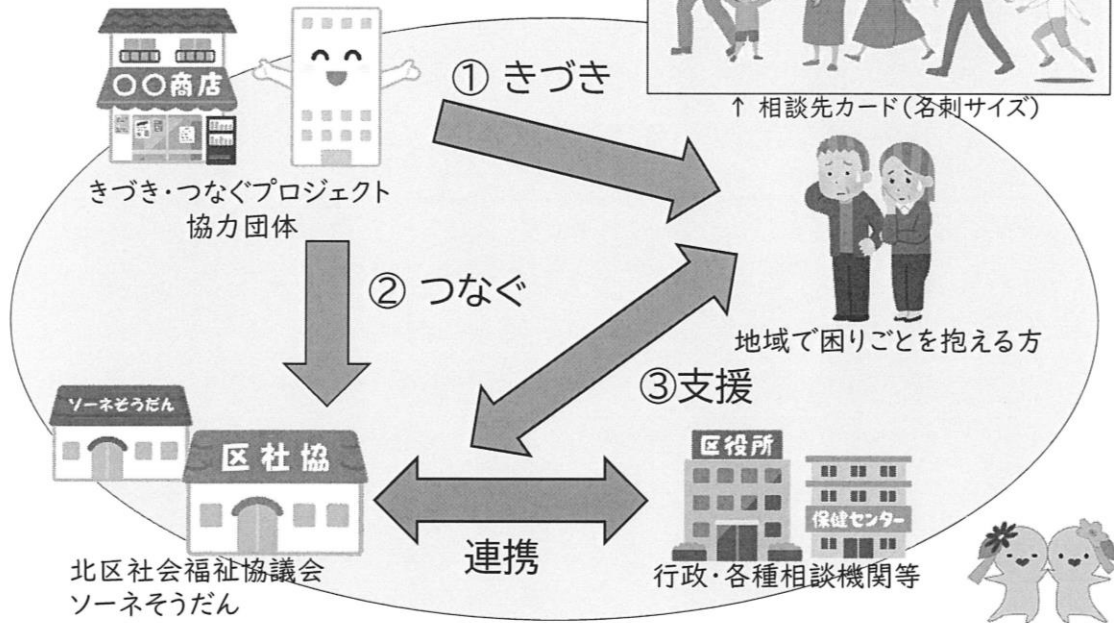
『第4次北区地域福祉活動計画～「つ・な・が・り」をつくる～』の取り組みのひとつとして、令和3年4月より本格実施した事業です。

令和3年12月末現在で、25か所の企業・店舗・団体の皆さんにご協力いただいています。

北区社協HP →  
紹介ページQRコード



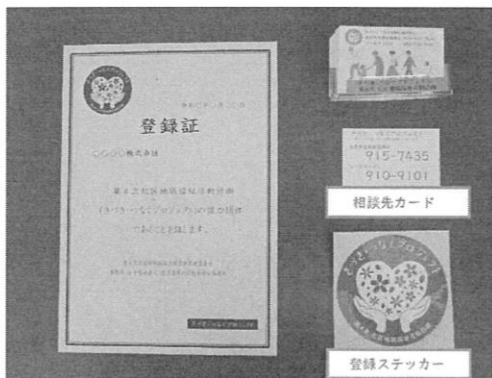
## 「きづき・つなぐプロジェクト」のイメージ



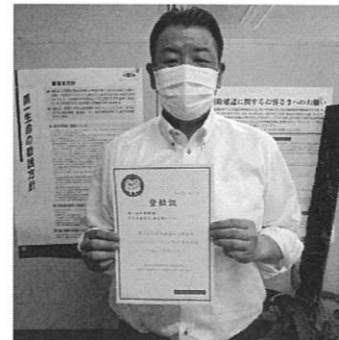
## 「きづき・つなぐプロジェクト」への協力のきっかけは？

コロナ禍で営業活動が制限された第一生命では、営業所ごとに地域貢献活動を開始。

松良さんが以前勤務していた郡上市では、市と連携して高齢者の見守りなどを行っていたことから、今年度4月、転勤となった北区でも何かできないかと区社協に相談いただき、プロジェクトの内容に賛同いただき登録。



一生涯のパートナー  
**第一生命**  
 Dai-ichi Life Group



## 第一生命さんでの取り組み状況

- ◇ 「相談先カード」を窓口に設置、職員さんの携行
- ◇ お客様への福祉についての困りごとへの相談窓口の紹介

事例:お客様宅へ民生委員さんと訪問



- ◇取引先企業さんに対して本プロジェクトの紹介

事例:自社アンケート結果を用いた紹介



一生涯のパートナー

第一生命

Dai-ichi Life Group

## 地域共生社会の実現に向けて ~きづき・つなぐプロジェクト~

Step I 潜在化する生活課題の発見  
(アウトリーチ・伴走支援へのつなぎ)

協力者による自発的に相談できない方の発見(きづき)と  
関係機関への連絡(つなぎ)

Step II 参加支援の場としての協力

協力者が主催するイベント等への社会的孤立の状態に  
ある方の参加

Step III 地域づくり

今後、協力団体に対し実施する研修会や交流会を通した  
やさしい企業や店舗、団体の輪を北区の中で広げていく



## 地域共生社会の実現に向けて ～きづき・つなぐプロジェクト～

「きづき・つなぐプロジェクト」を通して感じたこと

福祉団体・施設として…

これまでに福祉分野と関りの少なかった企業等との連携による広がる可能性



協力企業として…

保険販売以外からのお客様とのつながりが持てれば  
また、結果、企業としてのメリットも（新たな営業展開）

一生涯のパートナー

第一生命

Dai-ichi Life Group

重層的支援体制整備事業を実施していく中で…

活動計画の中では、推進し難かったことが、この制度が追い風となるのではないか。

（キーパーソン≡活動エンジン、制度による後ろ盾 etc.）