

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）

相談へつなぐボランティア等の取組や、支え合う地域づくり等に関する住民の理解促進・参画意識醸成に係る取組として、自治体ヒアリング調査から抽出した事例は以下のとおり。

図表－64 取組事例一覧

No.	取組事例	自治体名
1	まちかどステーション・まちかどアドバイザー (地域の居場所での住民ボランティアによる相談対応)	北海道 妹背牛町
2	「我が事・丸ごと」の地域づくり推進事業 (地域の居場所での住民ボランティアによる相談対応)	山形県 山形市
3	地区社協「ふくしなんでも相談」 (地域の居場所での住民ボランティアによる相談対応)	宮崎県 都城市
4	地域見守り支援ネットワーク (住民や地域関係団体等によるゆるやかな見守り・相談へのつなぎの支援)	埼玉県 鳩山町
5	ご近所会 (小地域での住民主体の見守り・情報共有)	兵庫県 伊丹市
6	わたしの町の看護師さん事業 (有償ボランティアによる地域での相談対応)	島根県 大田市
7	まちのこと気づき合い「トークラボ」 (小地域での住民主体の学習会)	東京都 杉並区
8	地域福祉マガジン・WEB コラム (WEB 媒体を活用した広報・啓発)	福岡県 久留米市

(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）

まちかどステーション・まちかどアドバイザー
 （地域の居場所での住民ボランティアによる相談対応）

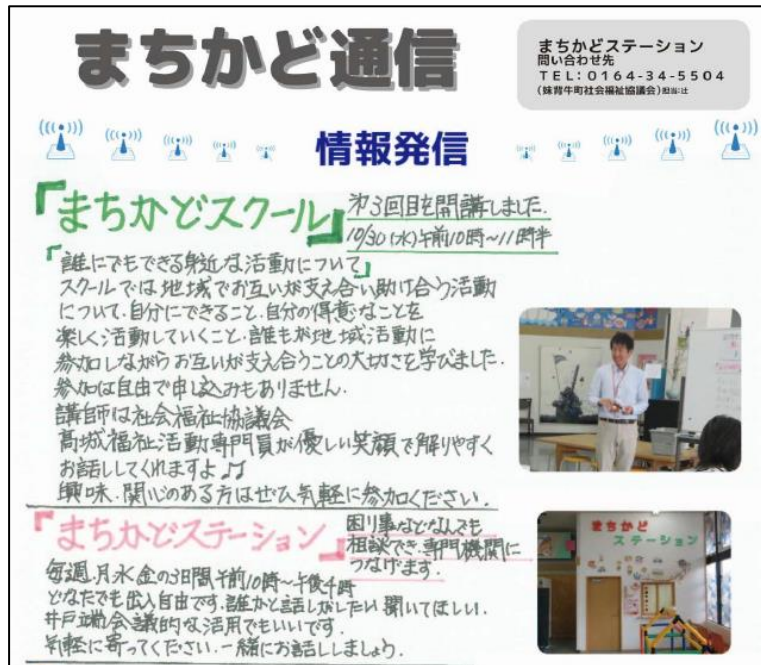
【概要】

- 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）策定に住民主体で取り組む中で、閉鎖した JA 店舗の跡地を活用し住民の居場所・活動拠点として「わかち愛もせうしひろば」（以下、「ひろば」という。）を開設、当該拠点を中心とした住民主体の地域づくり推進組織として、町の支援により NPO 法人も設立された。
- 一方で上記計画策定の中で各種福祉相談について「行政に相談するのは敷居が高い」「気軽に相談できる場がほしい」との意見があった。そこで、町と社会福祉協議会、NPO 法人が連携して、「ひろば」内に身近な相談窓口として「まちかどステーション」を開設した。

【取組内容】

- まちかどステーションは相談の場として週3回開設し、社会福祉協議会の職員と住民の相談支援員である「まちかどアドバイザー」が相談に対応している。
- まちかどステーションではアドバイザーを養成する「まちかどスクール」も開設し、できるだけ多くの住民が身近な地域の相談支援員として活動できるよう育成に取り組んでいる。
- 現在、まちかどアドバイザーとして約20人が活動しており、今後はステーション内での相談対応だけでなく、見回りや訪問、電話相談等の実施が期待されている。

図表－65 まちかどステーション・まちかどスクールに関する広報



(2) 「我が事・丸ごと」の地域づくり推進事業(山形県山形市)

「我が事・丸ごと」の地域づくり推進事業
(地域の居場所での住民ボランティアによる相談対応)

【概要】

- 山形市では、モデル事業（地域力強化事業）の一環として平成29年度以降、身近な地域の居場所・活動拠点を設置し、地域のボランティア等と連携して住民の困り事等に対応する相談体制を市内全30地区（地区社協単位）で構築することを目指している。
※令和3年度現在：21地区23拠点で実施
- 各地区のコーディネイトも含めた事業全体の実施については社会福祉協議会に委託し、各地区の地区社会福祉協議会が運営している。

【取組内容】

- 地区集会所等を活用した活動拠点を設置し、その拠点で相談を受け、地域での支え合いの仕組みをつくるための地域住民（町内会役員、民生委員、福祉協力員等）を配置している。
- 各拠点は月8回以上の活動を実施し、そのうち1回を相談日に設定することを必須としている。
- 拠点において集まった地域の困り事のうち、簡易なもの（除雪・草取り・ゴミ出し支援等）については、地域で解決する支え合い体制の構築に取り組んでいる。
- 専門的な相談が必要なケースについては、行政や関係機関につなぐ連携体制を構築している。主に地区担当の福祉まるごと相談員（相談支援包括化推進員）等から必要な相談支援へつないでいる。
- 活動拠点を地域のサロン活動やレクリエーション、世代間交流の催し等、地域住民が集う場として活用することで、相談日に来所した人だけでなく、各種活動の中で出た何気ない相談や心配事等についても解決を試みている（早期発見・早期対応）。

図表－66 山形市「我が事・丸ごと」の地域づくり推進事業（居場所・活動拠点の活動概要）



(3) 地区社協「ふくしなんでも相談」（宮崎県都城市）

地区社協「ふくしなんでも相談」

（地域の居場所での住民ボランティアによる相談対応）

【概要】

- 都城市では、全15中学校区単位で地区社会福祉協議会（地区社協）を設置している。構成員として自治公民館長や民生委員、ボランティア、高齢者クラブをはじめ、社会福祉施設、学校、各種民間団体等が参画し、地域の特性に応じた福祉活動を展開している。
- 地区社協では「ふくしなんでも相談」を実施し、地域に身近な相談窓口としての役割を担っている。

【取組の内容】

- 各地区社協では「ふくしなんでも相談」として、地区公民館で週1～2回程度の相談日を開設し、住民からの様々な相談に対応している。また、全ての地区社協に携帯電話が1台ずつ支給されており、相談日以外の相談や問い合わせにも対応できるようにしている。
- 「ふくしなんでも相談」に寄せられる相談は、高齢者・介護、障害（疑い含む）、不登校等の福祉分野の課題をはじめ、法律相談や近隣トラブル等さまざまであり、とにかく「なんでも受け止める相談窓口」として設置している。
- 相談対応は市社会福祉協議会から委嘱を受けた相談員（地区社協の構成員）であり、適宜研修も行っている。
- 相談員が受け止めた相談は、地区担当の社会福祉協議会職員とともに対応を検討し、必要な場合は社会福祉協議会を通じて専門機関等へつないでいる。
- 「ふくしなんでも相談」への相談は年々増加しているが、住民に身近な相談窓口として、より多くの住民に気軽に利用してもらえるよう、どのような相談ができるか相談事例を掲載した広報チラシを作成するなど、活動の周知に努めている。

図表ー67 都城市地区社協「ふくしなんでも相談」の概要（広報チラシより）

**福祉について、生活について…
困りごとはありませんか？**

Open!
ふくしなんでも相談
妻ヶ丘東部サテライト

暮らしの中で困っていることを相談できる場所です。
お話を聞きながら一緒に考え、必要な専門機関などを紹介します。

妻ヶ丘地区社会福祉協議会の新しい取組みとして、令和3年4月より相談場所を増設します！

<p>妻ヶ丘地区</p> <p>毎週水曜日 9：00～12：00 妻ヶ丘地区公民館 1階第3研修室 (都城市上東町 17-6)</p>	<p>妻ヶ丘東部サテライト新設</p> <p>毎月第4木曜日 10：30～14：00 一万城東部自治公民館 相談室 (都城市一万城町 88-1)</p>
--	---

妻ヶ丘地区2ヶ所で開催！身近な地域で、気軽に相談！
相談は無料です！

※妻ヶ丘地区社会福祉協議会は、住民主体の
地域活動をするための団体が集まった組織です。

～問合せ先～
妻ヶ丘地区社会福祉協議会
電話：080-2772-9659

妻ヶ丘地区の『ふくしなんでも相談』
こんなことで悩んでいませんか？

- 暮らしに関すること**
 - 生活が苦しい
 - 近隣とのトラブルで悩んでいる
 - 土地相続などのことで困っている
- 高齢者・障がい者のこと**
 - 福祉のサービスを利用したい
 - 家族の介護で悩んでいる
- 心配なこと**
 - 一人暮らしでもしもの時が心配
 - 自分や家族の病気のことで悩んでいる
- 子育てのこと**
 - 相談相手がいなくて悩んでいる
 - 子どものしつけや発育が気になる
- 仕事のこと**
 - 仕事が見つからない
 - 家族の仕事のことで困っている

地区社協の相談員が、話を聞き、一緒に考えたり専門機関につないだりして、困りごとが解決できるようお手伝いします。どこに相談したらいいかわからない方、ちょっと話しを聞いて欲しい方もどうぞお気軽に！

行政等の専門機関、地域包括支援センター、無料法律相談所、市社会福祉協議会障がい者相談支援機関、生活自立相談センター、など

<p>妻ヶ丘地区</p> <p>毎週水曜日 9：00～12：00 妻ヶ丘地区公民館 1階第3研修室 (都城市上東町 17-6)</p>	<p>妻ヶ丘東部サテライト</p> <p>毎月第4木曜日 10：30～14：00 一万城東部自治公民館 相談室 (都城市一万城町 88-1)</p>
--	---

妻ヶ丘地区2ヶ所！身近な地域で、気軽に相談できます。相談無料！
【問合せ】妻ヶ丘地区社会福祉協議会 電話：080-2772-9659

(4) 地域見守り支援ネットワーク（埼玉県鳩山町）

地域見守り支援ネットワーク

(住民や地域関係団体等によるゆるやかな見守り・相談へのつなぎの支援)

【概要】

- 従来の町役場や各相談支援機関の職員個人の「個」としての解決から、組織の「チーム」として解決できるように、かつ属性ごとの支援ではなく、家族まるごとの支援を行うための情報共有の体制確立を目指すこと、地域でのゆるやかな見守り活動を支援していくことを目的として、平成22年度に「鳩山町地域見守りネットワーク」（愛称：見守りはとネット）を設立した（事務局：長寿福祉課）。
- 令和3年度からは消費者安全確保地域協議会（所管：産業環境課）の機能も兼ねており、住民の生活に係る様々な問題に対応できる組織となっている。

【取組内容】

- 見守り活動には民間企業を含めた多分野の地域関係機関・団体の協力が不可欠であるため、これらの団体にも参画を促進し、現在51団体が参画している。うち3分の1程度が民間団体。主な構成団体：警察、消防、社会福祉協議会、民生委員、老人クラブ、商工会、保育所・幼稚園・小中学校、その他協力事業者・地域団体（郵便局、電気・ガス・水道事業者、新聞販売店、ボランティア等）
- 民生委員やボランティア等をはじめとしたこれらの構成団体や住民から「少し気になる」というレベルでの情報が提供され、地域での支え合い活動や必要な相談・支援につなぐことができている。
- はとネットで活動する住民が徐々に増えており、地域で支え合う意識が広がっている。

図表－68 鳩山町見守り支援ネットワーク（見守りはとネット）の概要



(5) ご近所会（兵庫県伊丹市）

ご近所会
(小地域での住民主体の見守り・情報共有)

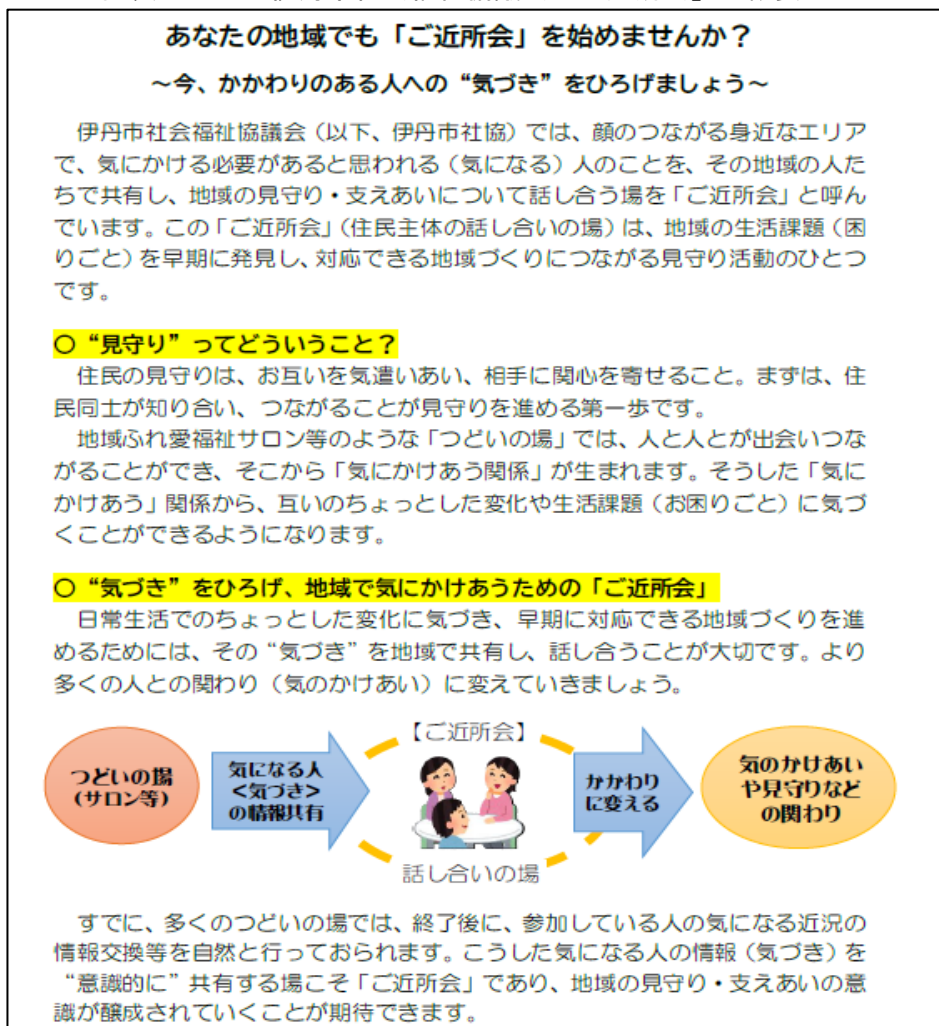
【概要】

- 伊丹市社会福祉協議会では、小地域単位で「気になる人」について情報共有し、見守りや支え合いについて話し合い、必要な場合は相談支援機関等につなぐ仕組みを「ご近所会」と名付けて地域に紹介することで、自主的な取組を促進していくこととしている。

【取組の内容】

- ご近所会は、高齢者サロン（市内 約120カ所）の活動を基盤として考えている。サロンでは運営する地域関係者が日頃から参加者を見守り、気にかけている。そこを仕組みとして整理し、地域で解決できないようなケースは行政や社会福祉協議会、各相談支援機関等につなぐという活動を「ご近所会」と名付け、サロンに働きかけていくものである。
※令和2（2020）年度時点の実施状況 41カ所
- 住民の自主的な情報交換の場を「ご近所会」と名付け、取組で期待できる効果とともに周知し、地域で自主的に実施いただくことを狙いとしている。
- 仕組みの整理にあたっては既に「ご近所会」に該当する取組を実施している地域の関係者や学識経験者等による「ご近所会を検討する会」を組織して検討を行い、紹介資料（ご近所会のすすめ）を作成している。

図表－69 伊丹市社会福祉協議会「ご近所会」の概要



(6) わたしの町の看護師さん事業（島根県大田市）

わたしの町の看護師さん事業

（有償ボランティアによる地域での相談対応）

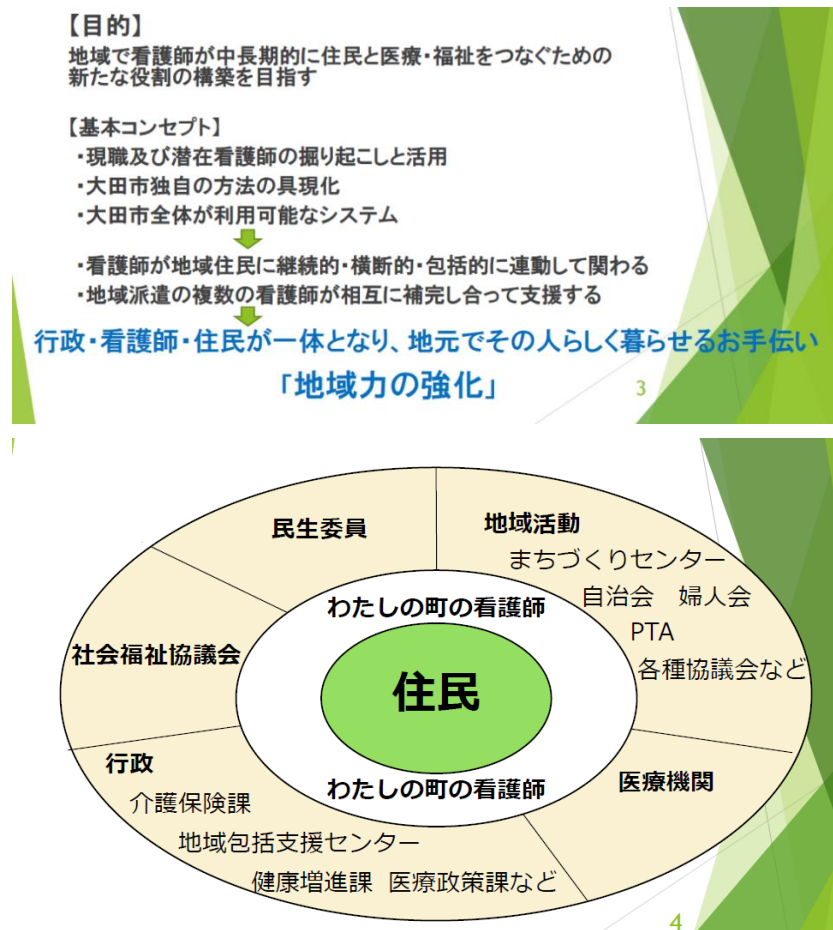
【概要】

- 大田市では、令和2年度から「わたしの町の看護師さん事業」を試行実施している（所管：医療政策課）。
- 市内で医師不足や診療所閉鎖が起こっている現状から、住民の健康支援、住民と医療・福祉とのつなぎ役として潜在看護師等を有償ボランティアとして活用することを主目的とした事業である。
- 令和3年度現在、市内全27地区中6地区で実施、登録看護師として約25人程度が登録しており、住民に身近な地域の相談窓口の1つとして位置付けている。

【取組の内容】

- 現在は高齢者の通いの場での健康チェックや健康相談を中心に、必要に応じて訪問活動や関係機関へのつなぎを行っている。今後はサロンや自治会等と連携した活動も視野に入れて展開していく予定である。
- 当該事業の看護師から地域包括支援センターへ高齢者に関する相談のつなぎが行われた事例もある。
- 現在は高齢者及び健康分野としての活動が主だが、身近な地域の相談窓口として重層事業へのつなぎも期待しており、重層事業の実務者会議への参加も予定している。

図表－70 わたしの町の看護師さん事業の概要



(7) まちのこと気づき合い「トークラボ」(東京都杉並区)

まちのこと気づき合い「トークラボ」
(小地域での住民主体の学習会)

【概要】

- 杉並区では、「地域支え合いの仕組みづくり事業」として地域福祉コーディネーターを配置しているモデル地区で住民主体の学習会が定期開催されており、支え合い等に関する住民同士の問題意識の共有や学びの場となっている。

【取組内容】

- 地域福祉コーディネーターを配置しているモデル地区(西荻南地区)では、住民主体の学習会「まちのこと気づき合い トークラボ」が定期開催(月1回)され、地域に身近なテーマで支え合いや周囲への気づきの大切さ等を学ぶ機会となっている。
- テーマは住民主体で設定し、地域福祉コーディネーターは企画や講師調整等の支援を行っている。町会長等の住民が率先して参加している。
- 地域支え合いの仕組みづくり事業として地域福祉コーディネーターを中心に実施している「なんでも相談会」での相談(地域のゴミ問題)について関心を持った住民の発案がきっかけで始まった取組である。

図表-71 まちのこと気づき合い「トークラボ」

身近な話題をきっかけに、気づきを共有してみよう

話題提供は、社会福祉協議会やケア24西荻の方々、まちの人々などなど
自由な発想でリンクワークの考え方を創る
気づき合いのプログラム、はじまります

第2水曜日 16:00~17:00/話題提供+気づき合いトークラボ

※緊急事態宣言中は、全体の定員は15名
※テーマによって、話題提供者とプログラムの時間配分を調整
※できれば年単位で、月1回の気づき合いトークラボ(時には分科会)を開催(予定)

TALK Lab
お話をまじるといなる

①	9月8日(水)16:00~17:00 話題提供者: ケア24西荻の黒根さん テーマ: 西荻みなみのリンクワークって? こんなことできるの? 聞きたい! 聞きたい! 聞きたい!
②	9月15日(水)16:00~17:00 話題提供者: 社会福祉協議会の中島さん テーマ: 新しい個人情報の取り扱いを知っておこう 西荻みなみの情報の扱い方ってどうなの?
③	10月6日(水)16:00~17:00 話題提供者: 労務支援センター、くらしのサポートステーション テーマ: 社会福祉協議会とつながることや暮らしのサポート Part1 どんな時に相談できるの? どんな人が相談してるの? 私たちにできることって?
④	11月10日(水)16:00~17:00 話題提供者: 社会福祉協議会、くらしのサポートステーション テーマ: 社会福祉協議会とつながることや暮らしのサポート Part2 ひまわりってよく知られていても見えない506、私たちにできることって?
⑤	12月8日(水)16:00~17:00 話題提供者: 社会福祉協議会 テーマ: 地域福祉コーディネーターとつながる人たちがってどんな人たち? 『なんでも相談』ってどんなことをしてるの? どんな相談ののってるの? 聞きたい! 聞きたい! 聞きたい! 聞きたい!
⑥	2022年1月12日(水)16:00~17:00 話題提供者: 西荻みなみ 紀尾 テーマ: 想像しよう、つなごう、つなごう。杉並の10年未来って? 超未来化する社会で、大好きな杉並で、たれもかみからしくましく暮らし続けるには? 10年未来への考え方、これからの地域活動のアンテナはなる?
⑦	テーマ募集中 すでにあったり気づく、つながりのチカラで西荻の人とまちを元気に、人を 通してまちを知る、まちの歴史に楽しく触れる、未来で暮らす未来を創る、『こんな ことがしてみたい!』を楽しく話し合う、取り上げてみたいテーマを募集しています

⑦題目以降は、みなさんの声で計画します。自ら考え実行する機会により西荻みなみの活動を継続させ、地域の情報を蓄積し、共有
することで地域力強化に結びつけていきます。主催: 夏月・高根(勤)・藤原(勤)・秋山・仲村・高根・小林・増田・船尾(順不)

人とひとを、人とまちをつなぐ、あたらしいボランティアのカタチ

まちのこと
気づき合い
仲間×時間×空間
トークラボ

主催: 西荻みなみ
協力(仮): 杉並区社会福祉協議会/ケア24西荻
※コロナ感染防止にご協力をお願いします

未完成の部分が多々あると思います
みなさんと修正しながら、
充実した内容に進化させたいです

2021.8.11

西荻みなみで、だれかがふらっと入ってくるのを待つ人も、
まちの人の暮らしを気にかけている人も、
ひとりひとりの気になることを大切に、
歩いて暮らすまちのこともととのしあわせを考える。
“こっちの方がハッピーじゃない?”

散歩の途中で、あの人に会えてほっとした。
この間、通りがかりに挨拶した子が、
覚えててくれてうれしかった。

気にかけてくれる人がいる。
ひとりじゃないって思える。まちのだれかの役に立つ。

ひとりひとりの気持ちの余白を大切に、
気づきを持ち寄り、まちに安心なつながりをふやす。
“もうみんな、やっていることですよ”

まちのこと
気づき合い
仲間×時間×空間
トークラボ

ひとの、まちの、希望を応援しよう
楽しいから始める、あたらしいボランティアのカタチ
※コロナ感染防止にご協力をお願いします

主催: 西荻みなみ
協力(仮): 杉並区社会福祉協議会/ケア24西荻

(8) 地域福祉マガジン・WEBコラム（福岡県久留米市）

地域福祉マガジン・WEBコラム
 (WEB媒体を活用した広報・啓発)

【概要】

- 久留米市では、地域での支え合いをはじめとした地域福祉全般に関する理解促進、参画意識醸成の取組の一環として、独自のWEBコラムやマガジンを作成し、市の公式ホームページで公開している。

【取組の内容】

- WEBコラムは「支え合い活動の今に迫るWEBコラムシリーズ『みんなで生きる、みんなが活きる。』と題して、久留米市地域福祉計画・地域福祉活動計画（くるめ支え合うプラン）の13の取組に関連する市内の支え合い活動取材し、紹介している。令和2年度に実施。
- 地域福祉マガジンでは、支え合いのまちづくりとして「〇〇し合えるまち」をキーワードに関連する活動や取組、それに関わる人や団体、市の制度や事業等を紹介している。記事は市担当課（地域福祉課）職員をはじめ、他部署の職員も執筆している。令和3年7月開始。
 ※地域福祉マガジンのタイトル「グッチョ」とは「何かを一緒にし合う」という意味を持つ福岡県筑後地域の方言。
- いずれも市内の身近な取組やテーマに焦点をあて、温かみをもって表現することを重視しており、それにより地域での支え合い、地域共生社会について肌感覚でとらえてもらえるようになることを目指している。

図表ー72 WEBコラム、地域福祉マガジン

「みんなで生きる、みんなが活きる」第8話

地域の担い手確保。後期高齢者が未来描く

—江上憲一さんと地域活動応援塾—



【第8話】江上憲一さんと地域活動応援塾
地域の担い手確保。後期高齢者が未来描く

「1日に10人以上と会う。SNSは毎日発信する。100歳まで元気に活動するためです。地域を支える人を増やす活動を行う江上憲一さんの自己紹介の冒頭は「私は後期高齢者です」。80歳を迎えた今も、タブレット端末「iPad」やビデオ会議アプリ「Zoom」を片手に、市内各地で多くの仲間とさまざまな活動をしています。

後継者不足を実感。経験生かし人財発掘

江上さんは、生涯学習や認知症対策など18の団体で活動しています。設立に関わった10以上の団体の中で、地域デビューを後押しする「地域活動応援塾・くるめ」が活動の中心です。

「組織も地域も人を育てないと目標に近づけないと思っています」と江上さん。活動の根っこには、サラリーマン時代に感じた「人材育成の重要性」があります。退職後、久留米に戻り、自治会の役員や民生委員がなかなか交代できないという現実と直面し、後継者不足を実感。「人材開発部門を担当した経験から、良い組織はきちんと社員育成をしていることを知っています。それが活動の原点で、行き着いたのが『応援塾』なんです」。



「何かをし合う」意味の別読み！

グッチョ

Guccho

〇〇し合えるまちへ、「支えぐच्चよ」「つながりぐच्चよ」な人や取り組みを紹介する地域福祉マガジン

vol.09

「貧困からの脱出」「心」のデザイン

実家より実家 じじっか Home rather than home [jijikka]

ひとり暮らしを中心に「貧困脱出の理想」「地域子育ての未来」を目指すやまはた人力増強の拠点です。仲間には大いにみんなと支えあふぐच्चよの取り組み、紹介に「心のデザイン」があります。

じじっか

VI. 総括

本項では、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から得られた、重層的支援体制整備事業における包括的相談支援事業に係る取組と、相談へつなぐ地域主体のボランティア等の取組の状況を総括し、課題や今後期待される取組等について考察を行った。

1. 包括的相談支援事業に係る取組

(1) 主な調査結果

① 包括的相談支援事業に係る取組状況

- 相談支援拠点の設置形態は基本型をベースとした形態（基本型のみ、基本型＋統合型、基本型＋地域型）が7割と大半を占める。[自治体アンケート調査] [自治体ヒアリング調査]
- 包括的な相談の受け止めを行うための仕組みとして、過半数の自治体で、相談支援包括化推進員等の多機関協働の調整役の配置や、支援会議やその他のケース会議等のケース共有・検討の会議体の設置が行われている。[自治体アンケート調査]
- 包括的相談支援事業として対応した複雑化・複合化した課題等を抱える困難ケースの内容は、「生活困窮」「障害（疑い含む）」をはじめ、「社会的孤立」「8050問題」「住まい・住環境」等が多い。困難ケースの内容は人口規模によって差が見られる。[自治体アンケート調査]
- 包括的な相談の受け止めの実績件数は現時点では国への実績報告が求められていないこともあり、把握不可の自治体が6割弱と多い。把握可能であっても定義やカウント方法は多様である。[自治体アンケート調査] [自治体ヒアリング調査]

② 包括的相談支援事業に係る取組の現時点での成果

- 庁内外の関係機関等による連携会議やケース検討会議等の開催により、庁内外の関係機関間の分野を超えた連携や、包括的な相談の受け止めに対する理解が進んだことが成果として大きい。[自治体アンケート調査] [自治体ヒアリング調査]
- 分野を超えた連携に関しては、特に支援会議・重層的支援会議の制度化による効果が大きい（支援会議の守秘義務規定により子ども分野等との情報共有が円滑になった、ケース対応が可視化された 等）。[自治体ヒアリング調査]
- 包括的な相談の受け止めに対する関係者理解が進んだこと等により、困難ケースの把握数が増加した自治体も複数見られた。[自治体ヒアリング調査]

③ 包括的相談支援事業に係る取組の課題

- 多機関協働事業等へつないだ後の出口となる支援策（就労、住まい、居場所づくり等）が少ないことや、相談支援機関間で取組差があること等が課題の上位にあがっている。[自治体アンケート調査] [自治体ヒアリング調査]
- 相談支援機関間での取組差については、高齢者分野（地域包括支援センター）とその他3分野（障害者・子ども・生活困窮）で包括的な相談の受け止めに対する理解や多機関協働事業への困難ケースのつなぎに関して差があることが指摘されている。[自治体ヒアリング調査]
- 子ども分野（利用者支援事業者、庁内の子ども・子育て、教育関連部局等）との連携を課題としてあげる自治体も複数見られた。[自治体ヒアリング調査]

(2) 調査結果からの考察

① 包括的な相談の受け止めのための体制整備

多くの自治体が相談支援拠点の設置体制として基本型拠点・事業をベースとした体制を選択し、既存の相談支援機関間の連携体制等を活かしつつ、属性や世代を問わない包括的な相談支援に取り組んでいることが確認された。

ヒアリング調査対象自治体からは、周囲の自治体が重層的支援体制整備事業への手上げを躊躇する理由として統合型拠点・事業（ワンストップ相談窓口）が必須であるとの誤解が依然としてあるとの指摘もあった。既存の相談支援体制を活かした基本型拠点・事業での実施をはじめ、各自治体の相談支援に係る社会資源の状況等により様々な相談支援の体制整備が可能であることについて、より一層の周知が望まれる。

また、包括的な相談の受け止めのためには、いわゆる包括的相談支援事業の4分野（高齢者・障害者・子ども・生活困窮）を中心とした福祉分野はもとより、その他の分野も含めた庁内外の関係機関等への理解促進と情報共有等に係る具体的な連携の仕組みづくりが不可欠である。

本調査では、重層的支援体制整備事業実施自治体やモデル事業実施自治体を中心に、全庁的な連携会議の設置や庁内関係部署との意見交換、民生委員や学校等をはじめとした地域の関係機関等への個別説明等を行い、他分野も含めた包括的な相談の受け止めが着実に進んでいる事例が報告されている。

これらの先進自治体で庁内外の理解が進んだポイントとしては、会議開催や個別の意見交換・説明を丁寧にかつ頻回に実施していること、グループワーク形式で会議を行うなど関係者が「我が事」として参画できる工夫をしていること、包括的な受け止めをするための具体的なルールや情報共有ツールを作成していること等があげられる。

事業開始初年度はまず庁内福祉部局を中心に理解促進に取り組み、その他の庁内外関係機関等への働きかけは次年度以降に実施予定とした自治体も多い。今後、これらの先進自治体の取組事例等も参考としつつ、各自治体において庁内外の多分野・多機関と連携した包括的な相談の受け止めが推進されることが望まれる。

② 相談支援機関間の連携や多機関協働事業による困難ケースへの対応

相談支援機関をはじめとした庁内外の関係機関等で受け止めた相談のうち、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、関係機関間の連携での対応や多機関協働事業へのつながりによって適切に対応することが求められる。

困難ケースへの対応については、従来から相談支援機関等の連携で対応してきた自治体が多いが、多機関協働事業や支援会議・重層的支援会議等の制度化により、課題解決に向けた検討を確実かつ組織的に進められるようになったことの影響が大きい。

特に支援会議については、守秘義務規定により、これまで個人情報保護の観点から情報共有が難しかった分野（児童虐待や教育等）との情報共有が円滑化されたことが成果として強く実感されている。また、本人同意によらず潜在的な課題を抱えるケースに対する予防的な対応を検討できる場として重視している自治体も複数みられたことから、今後、各自治体で支援会議を活用した困難ケース対応等の充実が期待される。

一方、困難ケース対応に係る課題としては、相談支援機関間での取組差や、子ども分野との連携、困難ケースの出口となる支援策（就労、住まい、居場所づくり等）に関すること等があげられている。

相談支援機関の取組差に関しては、従来より地域包括ケアの観点から包括的な相談対応に理解がある地域包括支援センターとその他の3分野の相談支援機関で困難ケースのつながり等において差があることが指摘されている（地域包括支援センター以外から困難ケースがあがりにくい等）。各相談支援機関の実務者レベルへの理解促進が必要であり、その促進策の一環として、包括的な相談

VI. 総括

の受け止めから各機関連携による対応、多機関協働事業へのつなぎ等の包括的相談支援事業全般に係る共通のルールや情報共有ツール、マニュアル作成等の取組が期待される。

子ども分野（子ども・子育て、教育）との連携に関しては、庁内で福祉部局と子ども部局が分かれており、各部局内でそれぞれ困難ケース対応を行っている自治体が多い。従来から両部局に係る子どもが起点の困難ケースについては両部局が相互のケース検討会議に参加する等により連携が図られているが、今後、重層的支援体制整備事業において子どもが起点の困難ケースの共有・検討を円滑に実施するために、子ども分野との連携強化や連携の在り方について整理を行いつつ取り組むことが必要であると考えられる。

また、困難ケースの出口となる支援策（就労、住まい、居場所づくり等）が少ないことについては、自治体アンケート調査で事業実施上の課題の第1位にあがっていることから課題として大きいことがうかがえる。本調査では居住支援法人と連携した取組が報告されているが、今後、各自治体で、参加支援事業や地域づくり事業等により、地域のニーズに応じた支援策の充実が望まれる。

2. 相談へつなぐ地域主体のボランティア等に係る取組

(1) 主な調査結果

① 相談へつなぐボランティア等の活動状況

- 相談へつなぐボランティア等は、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のほか、高齢者を対象とする交流・居場所づくりや生活支援、子ども食堂に係るボランティア等が多い。[自治体アンケート調査][ボランティア等アンケート調査][自治体ヒアリング調査]
- これらのボランティアから相談へのつなぎが行われるケースは高齢者関連のものが中心である（高齢者世帯、認知症・介護）。[ボランティア等アンケート調査]
- 相談へつなぐボランティア等の多くは、主たる活動以外にも、地域での見守りや交流・居場所づくり等の複数の活動に参加している（平均参加活動数：3.7活動）。[ボランティア等アンケート調査]
- 多くのボランティア等は活動に際して社会福祉協議会（地区社協、CSW含む）や地域包括支援センターを相談先としている。相談へのつなぎを行う際にもこれらの関係機関を通じて行政等に相談をつないでいる。[ボランティア等アンケート調査][自治体ヒアリング調査]
- 過去1年間の相談へのつなぎ活動の実績は、つないだ件数（平均6.9件）がつけなかった件数（平均2.0件）を上回っているものの、つなぎを躊躇した理由としては「気になるが緊急性無し」「本人・家族が拒否しそう」等の理由があげられている。また、民生委員等以外の、いわゆる個別分野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」といった理由も目立つ。[ボランティア等アンケート調査]
- CSW等の専門職による地域活動支援の一環として、ボランティア等と連携しながら地域単位で住民からの相談事に対応する相談窓口（相談日）を定期的に設定している事例は複数見られた。[自治体ヒアリング調査]

② 相談へつなぐボランティア等に係わる課題

- 自治体が相談へつなぐボランティア等と連携する上での課題では、域内でボランティア等の活動状況に差があることや活動状況の把握自体が難しいこと、相談へのつなぎが行われた後の関わりの持たせ方が難しいこと等があがっている。[自治体アンケート調査]
- 一方、ボランティア等が相談へのつなぎを行う上での課題としては、プライバシーの問題や本人・家族の拒否等のために相談へのつなぎを躊躇したり、少し気になる段階で情報交換ができる場がないこと等があがっている。[ボランティア等アンケート調査]

- ボランティア等の相談へのつながりの後押しとなった支援・環境としては「行政・社会福祉協議会からの説明」や「少し気になる段階での情報交換の場があった」、「団体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」等があがっている。[ボランティア等アンケート調査]
- 相談へのつながりを含めた、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に関しては、若年層や福祉以外の分野のボランティア等へのアプローチが難しいことや、啓発事業等への参加者が固定化していること、情報発信や啓発活動の継続実施が難しいこと等が課題としてあがっている。[自治体アンケート調査]

(2) 調査結果からの考察

① 相談へつなぐボランティア等の活動促進

本事業では、地域主体のボランティア等の活動について、重層的支援体制整備事業の包括的相談支援事業との関係から、主に「相談へのつながり」に焦点を当てて、取組の現状や課題、好事例の把握を行った。

複雑化・複合化した課題等を抱える困難ケースの把握や日常的な見守り等の支援は行政等の専門機関だけでは限界があり、地域との連携が不可欠である。

地域主体のボランティア等にこれらの活動への参画・協力を促すためには、相談へつなぐ活動の意義や具体的なつながりの方法等について繰り返し丁寧に説明を行うことや、つながり先となる行政その他の関係機関との顔の見える関係づくりを適時行っていくことが重要であることが自治体ヒアリング調査結果等から示唆された。

また、相談へつなぐ活動を支える環境として、ボランティア等が活動の中で把握する「少し気になる」というレベルでの情報共有の場があることが望まれている。

本事業では、このような情報共有のため場づくりとして、地域活動拠点にCSW等の専門職がアウトリーチして関与し、情報共有や行政等へのケースのつながり等を支援することが効果的であることが確認された。重層的支援体制整備事業の地域づくり事業等の取組により、多くの自治体でこのような場の拡充が望まれる。関連する好事例の一部を「V. 取組事例集」として取りまとめたので参考にされたい。

② 支え合う地域づくりに向けた住民参画意識の醸成

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従来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（YouTubeによる事業紹介、WEBコラム、オンライン講座等）が報告されており、自治体において新たな手法を取り入れた広報啓発の取組が推進されていることがうかがわれた。

また、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、学びの機会づくりを支援することが有効であることが複数の自治体から報告されており、今後、CSW等の専門職による地域支援の推進により、このような活動が広く実施されることが望まれる。そのためには地域に深く関わり、ボランティア等の活動を継続的に支援するCSW等の専門職の人材確保や支援体制の充実を図ることが必要であると考えられる。

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・義務化しないことが重要であり、活動促進の取組を進める上で特に留意が必要であると考えられる。

3. おわりに

本事業では、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、相談へつなげる地域主体のボランティア等について、各種アンケート調査・ヒアリング調査を通じて、現在の取組状況や課題を把握するとともに、相談へつなぐボランティア等や住民の参画意識醸成に係る事例の収集に取り組んだ。

モデル事業からの経緯はあるものの重層的支援体制整備事業開始初年度の実質1年弱の時点での調査であったにも関わらず、多くの自治体において包括的な相談支援に係る庁内外の関係機関等の間で分野を超えた連携が強化されたり、複雑化・複合化した課題等を抱える困難ケース対応が円滑化される等の事業効果が実感されている様子が見られた。

また、地域においても、民生委員等を中心に、自治体や社会福祉協議会等と連携して属性や世代を問わない包括的な相談の受け止めに取り組む活動事例が確認された。

今後、各自治体において重層的支援体制整備事業の取組により、福祉分野以外も含めた庁内外の様々な関係機関等やボランティア等の地域関係者との連携がさらに強化され、各自治体の地域特性に応じた包括的な相談支援の体制整備が推進されることを期待したい。

VII. 参考資料

1. 調査票（自治体アンケート調査）

自治体票			
<p>厚生労働省 令和3年度社会福祉推進事業 「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」</p>			
自治体アンケート調査			
<p>*** ご回答にあたってのお願い ***</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 特に断りのない場合、令和3年11月1日現在の状況でお答えください。 ● 設問または回答した選択肢によっては、一部の自治体にだけに回答をお願いしている設問があります。その場合は説明文、矢印等に従ってお答えください。 ● 選択形式の質問で「その他」を選んだ場合は、具体的な内容を（ ）内にご記入ください。 			
自治体の基本情報			
【F1】自治体名・地方公共団体の区分			
（ ）都・道・府・県		（ ）市・区・町・村	
地方公共団体の区分 （1つに〇）	1 指定都市	2 中核市	3 施行時特例市
	4 その他の市	5 町村	
【F2】本調査のご担当者及びご連絡先			
御所属 （部署・役職）	（フリガナ） お名前		
電話番号	- -	FAX番号	- -
メールアドレス	@		
【F3】令和3年度に、重層的支援体制整備事業（以下、「重層事業」という。）、または重層事業の移行準備事業（以下、「移行準備事業」という。）を実施していますか。（1つに〇）			
1 重層事業 を実施		3 いずれも未実施（今年度は手上げしない）⇒ 調査終了です	
2 移行準備事業 を実施			
【F4】下記の基礎情報をご記入ください。			
人口	総人口： _____ 人 うち65歳以上： _____ 人		
世帯	総世帯数： _____ 世帯		

【F5】 下記の相談支援機関の状況をご記入ください。

	直営	委託	計
地域包括支援センター	___ 箇所	___ 箇所	___ 箇所
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)	___ 箇所	___ 箇所	___ 箇所
利用者支援事業	___ 箇所	___ 箇所	___ 箇所
生活困窮者自立相談支援事業 福祉事務所未設置町村による相談事業	___ 箇所	___ 箇所	___ 箇所
その他の重層事業に関連する相談支援機関① ()	___ 箇所	___ 箇所	___ 箇所
その他の重層事業に関連する相談支援機関② ()	___ 箇所	___ 箇所	___ 箇所
その他の重層事業に関連する相談支援機関③ ()	___ 箇所	___ 箇所	___ 箇所

【F6】 令和2年度以前に、モデル事業（地域共生社会の実現に向けた包括的支援体制構築事業）を実施していましたか。（1つに○）

1 実施していた	2 実施していない
----------	-----------

↓
各事業を実施した年度をお答えください。（それぞれあてはまるものすべてに○）

地域力強化推進事業	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
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・平成29年度・平成30年度・令和元年度・令和2年度

I 重層事業・移行準備事業全般について

問1 貴自治体において重層事業実施に向けて取り組む意思決定はどのようになされましたか。最もあてはまるものを選んでください。（1つに○）

1 首長が発案し、関係部局に指示（トップダウン）
2 福祉部局が発案し、首長及び関係部局に説明（ボトムアップ）
3 庁外関係団体等からの要請を受けて、庁内で検討
4 その他（)

問2 重層事業の実施に向けた庁内外の関係者との合意形成のために、現在までにどのようなことを行ってきましたか。（あてはまるものすべてに○）

※現在実施中のもも含めてご回答ください。

1 庁内の福祉部局への説明・協議を行った
2 庁内のその他の関係部局への説明・協議を行った
3 庁外の福祉関係機関への説明・協議を行った（市区町村社会福祉協議会や相談支援機関 等）
4 地域の関係者への説明・協議を行った
5 企業や商工会等への説明・協議を行った（見守りや参加支援等への協力が期待できる業種 等）
6 その他（)
7 まだ実施していない

問 2-1 へ

<問2で「4」を選んだ場合のみ お答えください>

問2-1 地域の関係者はどのような方々ですか。(あてはまるものすべてに○)

- | | |
|-----------------------------------|--|
| 1 民生委員・児童委員 | |
| 2 自治会・町内会等の自治組織の関係者 | |
| 3 市区町村独自の地域単位のボランティア(福祉協力員、福祉委員等) | |
| 4 高齢者に係るボランティアや関係団体等 | |
| 5 障害者に係るボランティアや関係団体等 | |
| 6 子ども・子育て支援に係るボランティアや関係団体等 | |
| 7 生活困窮や貧困問題に係るボランティアや関係団体等 | |
| 8 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 | |
| 9 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 | |
| 10 防犯防災に係るボランティアや関係団体等 | |
| 11 地域住民 | |
| 12 その他() | |

<「重層事業」実施自治体のみ お答えください>

問3 「重層的支援体制整備事業実施計画」を策定していますか。(1つに○)

※「市区町村地域福祉計画」等の他の計画と一体的に策定した場合も含まれます。

- | | | |
|---------------------------|---|-----------------|
| 1 策定済
→(計画期間: ___か年計画) | 2 策定中 →(令和 ___年度中に策定)
→(計画期間: ___か年計画) | 3 未定・策定予定
なし |
|---------------------------|---|-----------------|

<「移行準備事業」実施自治体のみ お答えください>

問4 今年度、移行準備事業として実施予定の取組内容を選んでください。(あてはまるものすべてに○)

- | | |
|-----------------|-----------------------|
| 1 庁内の連携体制構築 | 4 アウトリーチ等を通じた継続的支援の取組 |
| 2 重層事業への移行計画の作成 | 5 参加支援の取組 |
| 3 多機関協働の取組 | 6 その他() |

問5 重層事業・移行準備事業の実績の月次報告件数(令和3年4~10月分)を下記にご記入ください。

	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	件	件	件	件	件	件	件
参加支援事業	件	件	件	件	件	件	件
アウトリーチ等を通じた継続的支援事業	件	件	件	件	件	件	件

問5-1 各事業の現時点の実施形態についてお答えください。(それぞれ1つに○)

多機関協働事業	1 直営 2 市区町村社会福祉協議会に委託	3 その他に委託 4 未実施
参加支援事業	1 直営 2 市区町村社会福祉協議会に委託	3 その他に委託 4 未実施
アウトリーチ等を通じた継続的支援事業	1 直営 2 市区町村社会福祉協議会に委託	3 その他に委託 4 未実施

Ⅱ 包括的相談支援事業について

- 「Ⅱ」では、重層事業の「包括的相談支援事業」について、おうかがいします。
- 移行準備事業実施自治体では、現時点で実施している「包括的相談支援事業に類する取組」として、ご回答ください。

【包括的相談支援事業（社会福祉法第 106 条の 4 第 2 項第 1 号）の概要】

- 属性や世代を問わない包括的な相談の受け止め
[介護、障害、子ども、困窮の各法に基づく相談支援事業の一体的な実施]
- 支援機関のネットワークによる対応
- 複雑化・複合化した課題の多機関協働事業へのつなぎ

包括的相談支援事業の実施体制について

問6 重層事業としての相談支援拠点の設置形態は次のどれですか。(あてはまるものすべてに○)

※現時点で未構築の場合は、想定している形態をお答えください。

- 1 基本型事業・拠点（単一の既存相談支援事業の委託を受け支援を実施する形態）
- 2 統合型事業・拠点（複数分野【最大4分野】における既存の各相談支援事業の委託を受け、集約して支援を実施する形態）
- 3 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）
- 4 その他（ ）
- 5 現時点ではまだ全く想定がない → 問7へ

問6-1 問6で回答した設置形態には、いわゆる「ワンストップ相談窓口」と標榜しているものを含みますか。(1つに○)

- 1 ワンストップ相談窓口 有り
- 2 ワンストップ相談窓口 無し

問6-2 問6で回答した設置形態の概要を具体的にご記入ください。

【記入例】

- ・地域包括+障害者相談の統合型拠点を2か所設置し、その他4か所は基本型で設置。すべて委託。
- ・既存事業4分野をまとめた統合型拠点を「ワンストップ相談窓口」として1か所(直営)で設置し、他に福祉圏域ごとに地域型拠点を4か所(委託)設置

問6-3 問6で回答した設置形態とした理由を具体的にご記入ください。

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

問7 「属性や世代を問わない包括的な相談の受け止め」を行うにあたり、導入した仕組みがありますか。(あてはまるものすべてに〇)

- | | | |
|---|---|---|
| 1 | 困難ケース等を共有するためのルールや帳票の作成（「つなぐシート」等） | |
| 2 | 支援会議（社会福祉法第106条の6）の設置 | |
| 3 | 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（「支援会議」以外のケース会議等） | |
| 4 | 各相談支援機関間の調整役の配置（相談支援包括化推進員等） | |
| 5 | 福祉4分野以外の庁内他部門でも「包括的な相談の受け止め」を行う全庁的な仕組みの構築 | |
| 6 | その他 | } |
| 7 | 上記のような取り組みはしていない | |

問8 各相談支援機関等で受け止めた相談について、以下の①～④ごとに、「実績件数の把握可否」を回答し、把握可能な場合は件数（概数可）をご記入ください。

※令和3年4～10月の累積実績でご記入ください。

①は件数把握が難しいと思われませんが、概数で結構ですので可能な限りご回答ください。

	実績件数の把握可否 (1つに〇)	実績件数 (概数可)
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】	1 可(実数) 2 可(概数) 3 不可	_____ 件
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	1 可(実数) 2 可(概数) 3 不可	_____ 件
③ 多機関協働事業へのつなぎを検討した件数	1 可(実数) 2 可(概数) 3 不可	_____ 件
④ 実際に多機関協働事業につないだ件数(本人同意)	1 可(実数) 2 可(概数) 3 不可	_____ 件

※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

困難ケース（複雑化・複合化した課題等） について

問9 包括的相談支援事業として、「属性や世代を問わない包括的な相談の受け止め」をした**困難ケース（複雑化・複合化した課題や制度の狭間の課題）**についておたずねします。

問9-1 困難ケースでは、主にどのような課題を抱えていることが多いですか。
(あてはまるものすべてに○)

1 8050 問題	6 住まい・住環境に係る問題（ゴミ屋敷、ペット飼育等）
2 ダブルケア	7 虐待やDVに係る問題
3 社会的孤立（ニート・ひきこもり含む）	8 支援拒否・介入困難
4 障害（疑い含む）に係る問題	9 その他（
5 生活困窮に係る問題	）

問9-2 より詳細にみると、どのような課題が包含されていますか。(あてはまるものすべてに○)

1 病気	15 社会的孤立（ニート・ひきこもり含む）
2 けが	16 家族関係・家族の問題
3 障害（手帳有）	17 介護
4 障害（疑い）	18 子育て
5 自殺企図	19 不登校
6 その他メンタルヘルス（うつ・不眠・不安・依存症・適応障害）	20 非行
7 住まい不安定	21 中卒・高校中退
8 ホームレス	22 ひとり親
9 経済的困窮	23 DV・虐待
10 （多重・過重）債務	24 外国籍
11 家計管理の問題	25 刑余者
12 就職活動困難	26 コミュニケーションが苦手
13 就職定着困難	27 本人の能力の課題（識字・言語・理解等）
14 生活習慣の乱れ	28 被災
	29 その他（
	）

問9-3 前問で選択肢した課題について、多い順に上位5番目までの選択肢の番号を記入してください。

1番目	2番目	3番目	4番目	5番目

包括的相談支援事業を行う上での課題等 について

問10 包括的相談支援事業を行う上で、どのような課題がありますか。(あてはまるものすべてに○)

- | | |
|--|---|
| 1 庁内の関係部署から理解・協力を得にくい/時間を要する | |
| 2 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 | |
| 3 事業の実施体制の検討に時間を要する(直営・委託等) | |
| 4 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 | |
| 5 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 | |
| 6 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 | |
| 7 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) | |
| 8 その他 | } |
| 9 特にない | |

問10-1 上記のうち、現時点の課題として大きいものから順に上位3番目までの選択肢の番号を記入してください。

1番目	2番目	3番目

問11 包括的相談支援事業の取組を開始したことで、開始前に比べて改善されことやできるようになったこと(現時点の成果)としてどのようなことがありますか。(あてはまるものすべてに○)

- | | |
|---|---|
| 1 「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(行政、相談支援機関、地域等) | |
| 2 相談支援機関間での分野を超えた連携が強まった | |
| 3 各相談支援機関での困難ケースの抱え込みが減った | |
| 4 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 | |
| 5 財政的なメリット(交付金一本化)を実感している | |
| 6 その他 | } |
| 7 まだ特にない | |

Ⅲ 相談へつなぐ地域主体のボランティア等 について

- 「Ⅲ」では、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ぐボランティア等の状況について、おうかがいします。
- 「相談へのつなぎ」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ぐだけでなく、地域の関係者等を介してつないだものも含まれます。
- また、ボランティア等による「相談へのつなぎ」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と想定しています。

相談へつなぐボランティア等の現状 について

問12 相談へのつなぎが期待される地域主体のボランティア等として、どのような活動がありますか。

次の(1)(2)に記載した活動ごとに貴自治体での「活動の有無」をご回答ください。

また、各活動からの現時点での「相談へのつなぎの度合い」（持ち込んだ相談件数の多寡）について、0～5の6段階でご回答ください。

基準：「民生委員・児童委員の個別訪問」を「3」とする

(1) 支援が必要な人に対する個別訪問活動

	活動の有無	現時点での「相談へのつなぎ」の度合い
民生委員・児童委員 の個別訪問	有・無	0・1・2・3・4・5
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	有・無	0・1・2・3・4・5
その他のボランティア等による個別訪問（市区町村独自の地域単位のボランティア【※1】）	有・無	0・1・2・3・4・5
その他のボランティア等による個別訪問（特定分野のボランティア【※2】）	高齢者	0・1・2・3・4・5
	障害者	0・1・2・3・4・5
	子ども・子育て家庭	0・1・2・3・4・5
	生活困窮	0・1・2・3・4・5
その他の個別訪問（ ）【※3】	有・無	0・1・2・3・4・5

※1：民生委員・児童委員や自治会等の活動を補助・協力するボランティアとして市区町村独自に制度化されているもの。「福祉協力員」「福祉委員」等の名称のものがある。

※2：高齢者、障害者、子ども・子育て家庭、生活困窮等の特定分野を主対象として活動するもの。

※3：企業の活動（郵便、新聞、宅配サービス等）は除く。

(2) 交流の場づくり（地域ボランティア等が実施主体あるいは参画するもの）

	活動の有無	現時点での「相談へのつなぎ」の度合い
世代や属性を問わない交流の場	有・無	0・1・2・3・4・5
高齢者の交流の場（通いの場、地域介護予防活動等）	有・無	0・1・2・3・4・5
障害者の交流の場	有・無	0・1・2・3・4・5
子どもや子育て家庭の交流の場（子育てサークル等）	有・無	0・1・2・3・4・5
子ども食堂や学習支援、子どもの居場所	有・無	0・1・2・3・4・5
その他の交流の場（ ）	有・無	0・1・2・3・4・5

(3) 生活支援ボランティア（地域ボランティア等が実施主体あるいは参画するもの）

	活動の有無	現時点での「相談への つながり」の度合い
高齢者に対する生活支援ボランティア	有・無	0・1・2・3・4・5
障害者に対する生活支援ボランティア	有・無	0・1・2・3・4・5
子どもや子育て家庭に対する生活支援ボランティア	有・無	0・1・2・3・4・5
生活困窮への生活支援ボランティア	有・無	0・1・2・3・4・5
その他の生活支援ボランティア（ ）	有・無	0・1・2・3・4・5

(4) その他のボランティア等（地域ボランティア等が実施主体あるいは参画するもの）

※相談へのつながりが期待される地域主体のボランティア等で、上記（1）～（3）に分類できない活動があれば、記入ください。

	活動の有無	現時点での「相談への つながり」の度合い
その他のボランティア①（ ）	有・無	0・1・2・3・4・5
その他のボランティア②（ ）	有・無	0・1・2・3・4・5
その他のボランティア③（ ）	有・無	0・1・2・3・4・5

問13 問12のような地域主体のボランティア等の活動が起点となって相談につながった好事例があれば、その概要を下記にご記入ください。

どのようなボランティア等が起点となって/どのようなケースについて/どのような経緯で相談につながったか/その後どうなったか[つないだ後のボランティア等の関わりがあればその概要も含む]

問19 最後に、以下の区分ごとに、現在の取組上の課題や期待している成果、今後の方針等に関するご意見がございましたら、ご自由にご記入ください。

(1) 重層事業全般について	
(2) 包括的相談支援事業について	
(3) 地域主体のボランティア等との連携・協働について	

～ ご協力ありがとうございました ～

2. 調査票（ボランティア等アンケート調査）

活動者票

厚生労働省 令和3年度社会福祉推進事業
「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」

地域活動者アンケート調査

謹啓 時下ますますご清祥のこととお慶び申し上げます。

この度、厚生労働省の調査研究事業として、地域において支援を必要としている人を相談窓口につなげるための活動や課題解決に向けた継続的効果的なボランティア活動等についての調査研究を行うこととなりました。

その一環として、今年度に重層的支援体制整備事業、同事業への移行準備事業を実施予定の市区町村において、支援を必要とする人を相談につなぐ活動に貢献いただいている方を対象に、アンケート調査を実施させて頂くことといたしました。

回答頂きました内容は、本調査における検討・分析のためにのみ活用するものとし、個別の回答結果が第三者に漏れることがないように、管理いたします。

御多用中のところ誠に恐れ入りますが、上記の趣旨をご理解いただきました上で、ご協力賜りますようお願い申し上げます。

謹白

令和3年11月

株式会社サーベイリサーチセンター

*** ご回答にあたってのお願い ***

- ・調査票にお名前を書いていただく必要はありません（無記名の調査です）。
- ・回答は、選択肢の番号に○印をつけてください。選んでいただく○の数は、質問文に書いていますので、その通りにご回答ください。
- ・選択肢の「その他」欄や、記入欄を設けている質問については、枠内に具体的にご記入ください。
- ・特にことわり書きが無い場合は、令和3年11月1日現在の状況でご回答ください。
- ・ご回答後は各市区町村のご担当窓口へご提出ください。（ 月 日まで）

あなたご自身のことについて

あなたご自身のことについて、以下にご回答ください。

(1) 居住地	(_____) 都・道・府・県 (_____) 市・町・村
(2) 性別 (1つに○)	1 男性 2 女性
(3) 年代 (1つに○)	30 歳代以下・40 歳代・50 歳代・60 歳代・70 歳代以上
(4) 職業 (1つに○)	1 自営業 (家族従業者を含む) 2 勤め人 (常勤・フルタイム) 3 勤め人 (非常勤・パートやアルバイト等) 4 家事専業 5 その他 (_____) 6 無職

地域での活動について

問 1 あなたが、現在参加している主な活動はどれですか。(1つに○)

※複数の活動に参加している場合は主なものを1つ選んでください

- | |
|--|
| 1 民生委員・児童委員 (主任児童委員含む) ➡担当世帯数 (_____) 世帯 |
| 2 自治会・町内会等の自治活動 ➡活動エリアの世帯数 (_____) 世帯 |
| 3 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) |
| 4 その他のボランティア等 (_____) |

[問 1 で「4.その他のボランティア等」を選んだ方のみ]

→ **問 1-1** 活動の主な対象分野はどれですか。(1つに○)

- | | | |
|-------------|--------------|-----------------|
| 1 高齢者 | 4 生活困窮・貧困 | 7 まちづくり・防犯防災 |
| 2 障害者 | 5 地域交流 | 8 その他 (_____) |
| 3 子ども・子育て家庭 | 6 青少年健全育成・教育 | |

問 2 主な活動 (問 1 で選んだ活動) を始めてどのくらいですか。

活動を始めて (_____) 年

問 6 あなたが主な活動を行っている地域には、「地域のなかで生活上の課題を抱え、何らかの支援が必要と思われる人」(※1)への対応等について地域住民等で話し合う会議体はありますか。(あてはまるものすべてに○)

会議体がある場合、あなた自身の参加有無もお答えください。(それぞれ1つに○)

- | | |
|-------------------|-------------------|
| 1 小地域の福祉ネットワーク・会議 | ➡あなた自身の参加 (あり・なし) |
| 2 地区(校区)社協 | ➡あなた自身の参加 (あり・なし) |
| 3 まちづくり組織の中の福祉部会等 | ➡あなた自身の参加 (あり・なし) |
| 4 その他 { | ➡あなた自身の参加 (あり・なし) |
| 5 上記のような会議体は無い | |
| 6 わからない | |

(※1)以降、「支援を必要とする人」と表記します。

問 7 あなたが主な活動を行っている地域には、「支援を必要とする人」への対応等の調整役を担う専門職(コミュニティソーシャルワーカー等)が配置されていますか。(1つに○)

配置されている場合、あなた自身の連携有無もお答えください。(1つに○)

- | | |
|------------|---------------------|
| 1 配置されている | ➡あなた自身の連携状況 (あり・なし) |
| 2 配置されていない | |
| 3 わからない | |

支援を必要とする人に対する『気づき』について

問 8 あなたは、「支援を必要とする人」に、どのようにして気づく(把握する)ことが多いですか。※行政や相談支援機関等からの情報提供は除きます。

(あてはまるものすべてに○)

- | | |
|--------------------------------|---|
| 1 本人や家族からの相談で | |
| 2 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 | |
| 3 個別の訪問や安否確認活動を通じて | |
| 4 参加している各種交流の場を通じて | |
| 5 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 | |
| 6 その他 { | } |

問 9 あなたの周囲の「支援を必要とする人」は、主にどのような課題を抱えるケースが多いですか。(あてはまるものすべてに○)

- 1 認知症（疑い含む）や介護に係る問題
- 2 一人暮らしや高齢者のみの世帯に係る問題
- 3 8050 問題（高齢の親とひきこもりの中高年の同居）
- 4 ダブルケアの問題（子育てと介護を同時に担うこと）
- 5 障害（疑い含む）に係る問題
- 6 高齢者や障害者への虐待（疑い含む）
- 7 子どもへの虐待（疑い含む）
- 8 ひとり親家庭や子どもの貧困に係る問題
- 9 不登校・ひきこもり
- 10 DV（疑い含む）に係る問題
- 11 生活困窮に係る問題
- 12 住環境に係る問題（ごみ屋敷、ペットの多頭飼育崩壊 等）
- 13 依存症に係る問題
- 14 外国籍の人に係る問題
- 15 その他 []

問 9-1 前問で選択肢したもののから、多い順に上位 3 番目までの選択肢の番号を記入してください。

1番目	2番目	3番目

支援を必要とする人の『相談へのつながり』について

問 10 あなたが「支援を必要とする人」について行政等の相談につなぐ場合、どのような経路でつないでいますか。(あてはまるものすべてに○)

- 1 市区町村の担当部署や総合相談窓口¹に直接相談する
- 2 相談支援機関（地域包括支援センター等）に直接相談する
- 3 市区町村社会福祉協議会に直接相談する
- 4 コミュニティソーシャルワーカー等の身近な地域の専門職に相談する
- 5 地域の関係者会議を通じて相談につなげる（小地域福祉ネットワーク、まちづくり組織の福祉部会 等）
- 6 その他 []

[問 11 で「つなげなかったケース」があった方のみ]

問 11-1 つなげなかった理由としてどのようなことがありますか。

(あてはまるものすべてに○)

- | | |
|--|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 1 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 2 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 3 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 4 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（緊急性がなかったから） 5 その他 { | } |
|--|---|

問 12 あなた自身が、活動を通じて「支援を必要とする人」に気づき、相談につなぐうえで、どのような課題がありますか。(あてはまるものすべてに○)

- | | |
|--|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 1 「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 2 気になるケースが増加し、把握しきれない 3 プライバシーの問題等から相談へつなぐことをためらってしまう 4 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 5 どの窓口につなぐのが適切か判断に迷う 6 その他 { | } |
| 7 特にない | |

問 13 あなたが、「支援を必要とする人」に気づき、相談へつなげる活動に積極的に取り組むことの後押しとなった周囲からの支援や環境はありましたか。(あてはまるものすべてに○)

- | | |
|--|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 1 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 2 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 3 具体的な好事例が共有され、気づき・つなぎのイメージができた 4 つなぎ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 5 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 6 「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 7 その他 { | } |
| 8 特にない | |

問 14 あなたがお住いの市区町村で、住民や地域のさまざまな活動団体に、「支援を必要とする人」に気づき、相談や支援につなぐ活動に参画してもらうためには、どのような取組が必要だと思いますか。(あてはまるものすべてに○)

- 1 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
- 2 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
- 3 「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
- 4 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
- 5 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(コミュニティソーシャルワーカー等)
- 6 その他 { }

問 15 最後に、地域の中で「支援を必要とする人」に気づき、相談や支援につなぐ活動について、経験してみて感じたご感想やご意見等があれば、ご自由にご記入ください。

～ ご協力ありがとうございました ～

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

住 所：〒116-8581 東京都荒川区西日暮里2丁目40番10号
電話番号：03-3802-6711（代表）