

令和3年度第2回地域福祉専門部会 意見票のまとめ

参考資料5

(質問の内容が類似するものについてはまとめています)

(1)福祉総合相談窓口設置の検討について

番号	ご意見	区の考え方
1	社協の地域福祉コーディネーターなどと連携し、アウトリーチ・ネットワークによるニーズ発見が可能となる配慮・工夫をお願いしたい。そのためにも、一定の人員確保が必要と言える。	相談窓口の設置にとどまらず、アウトリーチによるニーズ発見が可能となるよう、人員体制を検討してまいります。
2	ぜひ設置をお願いしたい。もっと以前から整えるべきだった。狭間のケースを生み出さないような体制整備をしてほしい。	ご意見を参考に、体制整備を検討してまいります。
3	窓口や相談機関の整備も重要だが、より細やかな支援のためには地域住民の気づきをどのように次につなげるかが求められていると思う。地域に気づきの目を増やす、それをまとめる地域のキーパーソン(民生委員)の存在と資質向上、その気づきを総合相談窓口につなげることも重要ではないか。	ご意見のとおり、地域の気づきが支援のきっかけとなることから、気づきの目を増やすこと、地域のキーパーソンとの関わり、相談窓口へとつなぐフローと事業周知を、一体的に検討してまいります。
4	相談支援包括化推進連絡会議との調整役や、地域住民、企業、各種団体などインフォーマルな社会資源との連携・協働による地域づくりの視点、地域の支えあい・助け合いの仕組みがより充実する連携が取れるとよいだろう。	重層的支援体制整備事業は、相談支援、参加支援、地域づくり支援を一体的に行うこととされています。フォーマル及びインフォーマルな社会資源との連携・協働による好循環をもたらす体制づくりに向け、中央区社会福祉協議会と連携し、引き続き検討を進めてまいります。
5	窓口配置する職員についてどのようなモデルを考えているのか。精神保健福祉士や臨床心理士などの配置があるとよいのではないか。法律関係の相談もできるとよい。	相談支援を担う職員として、相談援助のスキルを有する一定の経験を積んだ者であることが望ましいと考えています。社会福祉士などの福祉職の配置を基本とし、その他専門職については、関係機関との連携により包括的に相談できる体制づくりを検討してまいります。
6	窓口に行かずとも相談できる方法を用意すべきである。電話やFaxだけでなく、年齢層によってはメールやSNSの方が相談しやすいのではないかと。	さまざまな支援ニーズに対応するため、相談に来てもらうだけでなく、アウトリーチの実施や各種相談媒体の整備など、より相談しやすい窓口となるよう検討してまいります。
7	潜在的な要支援者を必要な支援につなぐ上でも相談窓口は一か所ではなく、区民の生活圏域ごとに設置されていることが望ましい。	施設改修や組織再編の機会を捉えながら、日常生活圏域(3地域)ごとの総合相談窓口の設置を検討してまいります。
8	総合相談窓口に来所する区民の中には抱えている生活課題が複雑であるがゆえに、それを知られたくない人もいます。そうした人たちも窓口に来やすいようなレイアウトが必要ではないか。場合によっては入り口を2か所として予約をしたうえで別の入り口から入っていただくようなことがあってもよいのかもしれない。	相談窓口の設置にあたっては、個人情報の保護に配慮した相談しやすい雰囲気になるようレイアウトを検討してまいります。
9	一か所の総合相談窓口が複雑化・複合化した課題を一手に引き受けるのではなく、既存の各機関が「のりしろ」を広げたような相談を受け止めること、言わば既存の相談支援機関も併せて総合相談窓口化することが真の包括的な相談支援体制の構築と言えるのではないかと。	ご意見のとおり、複雑化・複合化した課題はすべて総合相談窓口につなぐのではなく、既存の相談支援機関でも相談を受け止める体制の構築、ネットワークを活用した相談支援体制の拡充・強化に努めてまいります。

10	<p>窓口の機能として他機関、他の窓口を案内する際の協議調整はどのように行うのか。例えば定例で会場に集まって調整するとすると、相談者が迅速さを求めている場合にタイムリーな働きかけが可能なのが気になる。その場で決定して案内するのであれば、アセスメントを絞ることで関係機関の負担を軽減できるかもしれない。</p>	<p>基本的には相談者の話から適切な支援機関を導き、その場で案内するのが望ましいと考えますが、複雑化した困難ケース等においては、多機関協働事業へつなぎ、必要な協議を行った上で支援方針を決定するため時間がかかる場合があります。緊急性を要するケースについては臨機応変に対応してまいります。</p>
11	<p>総合相談窓口にどれくらいの権限を持たせるかも重要な要素となる。行政は所管と権限と予算により動くため、この総合相談窓口にどれくらいの権限があるかにより組織の構造と機能は変わるはずである。相談者（区民）からの相談を単なる“取り次ぎ”（関係調整）機関なのか、一定の権限を持ち自ら問題を直接解決できるように、状況次第で区役所の関係部署に指示あるいは命令できる“司令塔”なのか、そのあたりも明確にしておく必要があると考える。</p>	<p>ご意見を参考に、総合相談窓口の機能、権限について今後検討を進めてまいります。</p>

(2)ひきこもりの支援について

番号	ご意見	区の考え方
1	<p>ひきこもりのきっかけを見ると不登校が多く、教育現場と福祉関係者、子どもや児童・生徒の支援機関と成人や高齢者を支援する機関とが切れ目なく継続的に関わられるような仕組み作りが必要だと考える。情報が共有され、支援のバトンがつながるのが望ましい。民間NPOなどの力も活用できるとよいだろう。また各機関との連携においては、支援者の個の力も求められる。個人と個人の顔の見える関係作りからひきこもり支援は始まるように感じており、チームの後ろ盾を得ながら個の力が遺憾なく発揮されるようなチームアプローチが有効ではないか。</p>	<p>ご意見のとおり、ライフプランのどの段階からも抜け落ちることがないように、支援者間のネットワーク増強が急務と言えます。また、各支援者の「個」の力が十分に発揮される組織体制だけでなく、「個」のスキルアップに向けた機会の検討も併せて行う必要があると考えております。</p>
2	<p>「相談を受けて対応を協議します」ではなく、「居場所を作ったので来てみて」というように、サービスありきの方がアプローチしやすいだろう（岡山県総社市・井原市の取り組みより）。相談の体裁をとらない相談、支援以前の支援から始めることが肝要である。また、ゴールは就職ではなく、多様に考える必要がある。</p>	<p>相談を前面に出すとかえって相談しづらくなる可能性があり、「支援者」と「課題を抱えた区民」という一方通行の関係を作りかねません。ひきこもりからの脱出は、そのきっかけを得ることが難しく支援の長期化も指摘されています。そのため、まずは本人とつながるきっかけづくりとして、参加意欲を促すフラットな居場所、居場所を活用した役割の提供、本人と支援者間の丁寧な関係を構築し、一人一人の目指すゴールに向けた支援が望まれると考えます。</p>
3	<p>民生委員は地域住民の顔をよく知っているのもっと活用してほしい。ヤングケアラーの支援をしたい。民生委員が把握している家庭には広報やチラシの配布、困りごとは一人で悩まずご相談を！など、相手に知らせる工夫を考えてほしい。</p>	<p>ひきこもり支援に限らず、民生委員の気づきは相談支援機関へのつなぎのきっかけになることが多分にあります。そのため、今後も民生委員の力をお借りしつつ、広報の工夫については検討を重ねてまいりたいと考えております。</p>
4	<p>地域としてひきこもりに関する情報は皆無である。民生委員は情報を持っているのか。</p>	<p>民生委員は身近な地域の相談役であり、日頃の活動をとおり様々な気づきを得ています。しかし、ひきこもりは外部から判断しにくく、情報を得る機会も少ないことから、民生委員が把握する件数自体は決して多くないと認識しています。</p>
5	<p>ひきこもりの出現率からみると、この調査から得られた数の少なさはどこから来るのか。担当部署として考えられることがあれば教えてほしい。特に不登校関連についても考えがあれば教えてほしい。また、調査した側にも掴めないものがあるのではないかと。コロナ禍では当然かもしれないが、地域支援者向けアンケートが民生児童委員と青少年委員だけなのもいかがなものか。より実態に近づくための方法を考えられたらと思う。</p>	<p>ひきこもりは外部から判断しにくく、今回の調査で把握できたケースは氷山の一角であり、潜在的なひきこもり当事者が本区にも埋もれているのではないかと推察します。調査対象については、より実態に即した対象の設定ができればと考えております。</p>

6	ひきこもり支援に対し期限を設ける予定はあるのか。また支援の一旦終了は、何をもってみなすのか。判断材料はあるか。	個々により支援終了の判断基準は異なるため、期限は設けるべきでないと考えています。外部とのかかわりを持つことや、社会参加が終了に向けた第一歩ではありますが、細く長くつながり続ける継続的な支援のあり方を検討してまいります。
7	ひきこもり支援の場合、個別支援は文字通りひきこもりであるがゆえに当事者へのアプローチが難しいという障壁がある。アンケート調査のような定型的な量的アプローチではその実態を把握することも、問題解決方法を探索することも難しく、質的なアプローチを重視する必要がある。言い換えればひきこもりの事例（ケース）を把握したら、その事例に関する情報集積度を高め、中央区なりの支援方法を開発していく必要があるのではないか。地域支援については関係者の支援会議を開催し情報を共有すること、さまざまなチャンネルを通しての地域社会への働きかけも、地道ではあるが大事な活動になると考える。	ご意見のとおり、ひきこもり支援はアプローチが難しく、支援期間の長期化が指摘されています。本区における支援方法の開発に向けては、まずは情報収集と切れ目のない支援体制構築に向けたネットワーク構築及びノウハウの共有、そして地域住民に向けた情報発信とともに支援を行う担い手の一人として連携を図っていただけるような仕組みづくりが肝要と言えます。今後ますます需要が高まると想定され、関係機関と協議しながら支援のあり方を検討してまいります。

(3)ソーシャルワーク機能向上研修の実施報告

番号	ご意見	区の考え方
1	継続は力なりなので、継続してこのような研修を企画・開催してほしい。	今後も継続して実施してまいります。
2	実際に参加し、一つの事例を多職種の視点で検討できる貴重な学びの場になった。事例検討の方法として、参加者の一人が事例発表者となり全員で検討するやり方もある。テーマやメンツ、人数に合わせて変えてみるのもよいだろう。	ご意見や参加者からのアンケート結果を踏まえ、今後の実施内容にいかしてまいります。
3	困りごとはもちろん人間関係や信頼関係の構築は難しいと思うが、一人一人に寄り添えるような研修、横のつながりを強化するために内容の濃いものにするので、日々の業務に活用され生かされることを願う。	ご意見や参加者からのアンケート結果を踏まえ、今後の実施内容にいかしてまいります。
4	ソーシャルワークは幅が広く奥が深い。わずかな時間で身につくものではないとの意見もあるが、それでも区福祉保健部や関係機関の職員の方々に研修にて自分たちの日々の活動がソーシャルワーク実践であることを認識してもらうことは、非常に重要であると思う。	ソーシャルワークのあり方を見つめなおし、自らの実践を振り返るきっかけとなるよう、研修内容の精査に努めます。
5	若いころ近所の年寄りがおせっかいだった。今考えれば大変よいアドバイスであった。	—

(4)地域福祉ワークショップの実施報告（京橋地域）

番号	ご意見	区の考え方
1	参加者は少ないが有意義なワークショップだった。こうした活動に即効性はないため効果は目に見えにくいですが、文字通り地域を耕して地域福祉の芽を育てるためには必要なことである。継続は力なりである。事務局は大変だと思うが、ぜひこうしたワークショップを継続してほしい。	今後も継続して実施してまいります。

2	自分が地域とどのように関わっているのかとの話の中で、見守り、地域の居場所、地域の担い手、潜在しているニーズへの対応などに話が集約していくように行われた。最後の川上先生の総括にあった三つの壁、意識・情報・制度の壁に対して、私たち地域住民がどのように対処していくのか、地域を見守るたくさんの目、それをいかにまとめていくのか、それは地域のキーパーソンをいかに育てていくのかにあるのではと思った。	今回のワークショップで取り上げたテーマはキーパーソンなしでは成立しないものであり、キーパーソンの養成から定着に向けたアプローチの双方を検討する必要があると考えております。
3	ファシリテーターとして社協の職員が参加し、今後の社協が目指すべき方向性を感じる機会となった。次回は区の相談支援包括化推進員にも参加してもらい、区と社協の協働による地域ニーズ把握・共有の場になるとよいのではないかと。	地域ニーズの把握は区及び社会福祉協議会における実践の基盤であることから、今後も様々な気づきを得られる機会を設ける必要があると考えております。地域福祉ワークショップへの相談支援包括化推進員の参加につきましては、今後、相談支援包括化推進員の役割を整理する中で検討してまいります。
4	ワークショップ終了後、活動を希望する声が上がっていた。課題を出し合って1回限りで終わるのではなく、解決や行動に向けて深め進める場が必要ではないかと。協議体や他会議などうまく組み合わせ、受け止めつなげていく仕組みが必要である。	参加者の思いを生かせるよう、形式的な場の提供にとどめず、その先の活動・実践につなぐフローの検討をすすめ、今後のワークショップ開催にいかしてまいりたいと思います。
5	3分の1くらいの方を新住民に参加してもらえたら、視野も広がるのではないかと。	転入者が増加傾向にある本区だからこそ、新住民の気づきから得られる地域福祉のヒントも多分にあると考えます。一人でも多くの方にご参加いただけるよう、今後の開催時には周知の工夫に努めてまいります。
6	各町会でも積極的に開催・取り組んでほしい。	地域福祉ワークショップのような取組が町会等を単位とした小地域の住民主体の活動へと広がっていくよう、引き続きそのきっかけづくりを行ってまいります。

(5)地域での取り組み事例について

番号	ご意見	区の考え方
1	日本橋七の部連合町会の地域福祉懇談会の開催について、町会レベルで懇談会が企画・開催されようとしたことは、同じように町会活動にかかわる者にとって町会組織のあり方として一歩前進したような気がした。地域住民が主体的に地域生活の課題解決に向けて話し合う場の設定、町会関係にとどまらず地域のいろいろな立場、所属の方々が声を出し合うことの必要性や大切さが中央区全域に広がればと願っている。	本区は「京橋」「日本橋」「月島」の3つの生活圏域を設定しているが、非常に大きな単位であり、町会単位で見ても異なる地域性を有しています。だからこそ、町会単位など小地域での意見交換、さらには立場を超えた参加者間の意見交換が必要であり、それこそが地域ニーズの解消に向けた足掛かりになると考えます。
2	住民発でこのような場が生まれたことは、地域力向上の証ではないかと。住民主体を堅持しつつ、それを可能とする環境整備や仕掛けが区や社協には求められているのだと思う。	ご意見のとおり、これらの取り組みは地域力向上の証であり、こうした住民発の活動が増えるよう、環境整備や仕掛けづくりを区や社会福祉協議会が一体となり取り組んでまいります。
3	地域の行事には若い方への声掛け、参加を意識して行い、町会・自治会の役員を務める方の後任を育て、バトンタッチする流れも大事ではないかと。	ご意見のとおり、地域行事への参加が町会・自治会への加入促進につながると考えております。各町会・自治会でも「子育て世代」を意識したイベント・活動が増えてきておりますので、引き続きイベント助成などの支援に取り組んでまいります。
4	町会・自治会役員などは会費の集金、区のおしらせの配布など、住民と接する機会が多いため、地域の相談窓口になっていただきたい。	町会・自治会活動は住民と非常に距離が近い活動であるため、異変などの気づきが得やすいと考えております。そのため区で把握している以上に、すでに住民（会員）の相談を受けていると思われます。こうした地域の気づきを適切な支援につなぐ、行政や関係機関等との連携体制の推進が今後の検討事項と考えております。

5	当事者として開催できず残念だった。コロナの状態を見て開催したいと思っている。	新たな地域福祉実践の先駆けとして、開催されることを願っております。
6	地域福祉ワークショップの開催は、時間的にも財政的にも一定の限界があることから、小地域の活動がさざ波のように地域に広がるのが、より強靱な地域コミュニティを形成するためには必要であると思う。その意味でも、資料6-1のような活動は興味深く読ませていただいた。全体の人員構成をみると民生委員が多いのが気になった。	地域に新たな風を吹き込むきっかけとして地域福祉ワークショップの開催を継続し、一人でも多くの方にご参加いただけるよう周知の工夫に努めてまいります。

(6)その他

番号	ご意見	区の考え方
1	地域福祉ワークショップについて、一般公募という形をとるとほぼ民生委員になることがわかった。そこを地域づくりの起点と考え、次回につなげていけるとよいだろう。	様々な気づきを得る機会が多い民生・児童委員だからこそ、地域福祉ワークショップにも多くの方がご参加くださいました。今後、気づきの視野を広げるという観点から、新たな立場の参加者獲得に向け、テーマや周知方法を工夫していく必要があると考えております。気づきを気づきで終えるのではなく、次のステージに移行できるような、民生・児童委員との協働のあり方を今一度検討してまいります。
2	地域福祉の中でも継続し訴え続けながら成功している事例などを教えてもらえると、参考になるのではないか。	どの分野においても先進事例及び成功事例から得られる学びは大きく、状況を打開するためのきっかけを得る材料になると考えられます。本部会においても、積極的に事例を扱ってまいります。
3	次回の会議は書面開催ではなく対面式で開催されるとよいと思う。	新型コロナウイルス感染症の拡大状況を注視しながら、できる限り対面で開催できるよう調整してまいります。