

## 第2部 砧地区モデル実施に向けての取組み

## 1. 砧地区の現状

砧地域は世田谷区の南西部に位置し、国分寺崖線や砧公園など、みどりの豊かな環境に恵まれ住宅地と緑地・農地が融合している地域である。

今回、モデル事業を実施した砧地区は、砧地域の南東部に位置する砧・大蔵・岡本および砧公園を含めた一帯である。

地域の特徴としては、砧が市街化された住宅地であるのに対して、大蔵・岡本では、住宅と農地などが混在しており、大蔵には大蔵住宅という30棟計1,264戸の大規模な公的団地を有している。

交通面では小田急線、世田谷通りなどが通っているため利便性が高い地区である。

平成26年10月1日現在、世田谷区の人口・世帯数は873,718人455,584世帯と、東京23区中1位であり、この5年間で未就学児の人口は毎年1,000人ずつ、高齢者数は平均毎年約3,500人ずつ増え、特にここ2年は5,000人ずつ増えている。

砧地域の人口は約158,000人であり、構成の特徴としては高齢者数が約31,000人で高齢化率は、区の平均とほぼ同じ、15歳未満の年少人口の割合は区内で一番多くなっている。

また、平成25年4月現在、身体障害者手帳の所持者は908人、愛の手帳所持者は187人、総合支援サービスの利用者は199人である。

今回、モデル事業を実施した砧地区(図1の太枠内)は、砧地域の中で、最も人口が多く、(平成26年10月1日現在 40,810人)20歳未満や65歳以上の高齢者数とも最も多い地区である。

砧地区の課題については、「地区アセスメントミーティング」(別添資料)に掲載している。

利用者の利便性向上や地域との連携強化を目的として、あんしんすこやかセンターと出張所・まちづくりセンターの一体整備を進めており、平成26年3月に砧あんしんすこやかセンターは改修工事を行い、砧まちづくりセンター内に移転した。

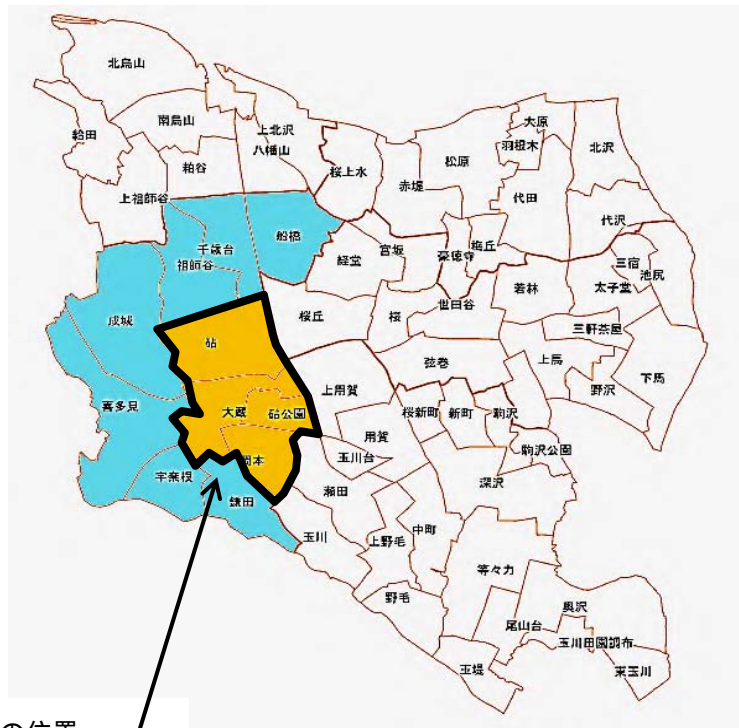


図1 世田谷区における砧地区の位置  
太枠内がモデル事業実施地区(砧地区)

## 2. 推進体制の整備

### (1) 地域包括ケアの地区展開のモデル事業の概要

今回のモデル事業は、地域包括ケアの地区展開を目指し、まちづくりセンターとあんしんすこやかセンター、社会福祉協議会の三者を一体化して整備し、それぞれが持つ情報を活用しながら、連携して地区の課題に対応し、身近な福祉相談の支援体制を充実するとともに、人材育成や活動団体の支援、地域の人材や社会資源の開発等を行い、地区の福祉的課題解決を目指した事業である。

### (2) 三者(まちづくりセンター、あんしんすこやかセンター、社会福祉協議会)の役割

#### まちづくりセンターの役割

まちづくりセンターの役割は、相談窓口の充実、三者の連携・調整、区民や活動団体等との調整、支所や本庁との調整である。

#### ア) 相談窓口の充実

まちづくりセンターは、これまでも区民の様々な困りごとや相談を聞き取り、受け止め、整理するなど、身近な相談を受けてきたが、今後は必要に応じて、迅速にあんしんすこやかセンターや社会福祉協議会と連携して対応し、相談体制を一層、充実させる。

#### イ) 三者の連携・調整

まちづくりセンターが中心となって、あんしんすこやかセンターと社会福祉協議会の三者の連携会議を開催し、情報共有や地域課題の検討などを行い、地域課題の解決にさらに取り組んでいく。

#### ウ) 区民や地域活動団体等との調整

課題解決のために、区民や活動団体からの福祉に関する相談には、必要に応じてあんしんすこやかセンターや社会福祉協議会を紹介し、連携して対応するとともに、地区の課題を把握して、地区情報連絡会などを活用し、地域住民とも課題を共有し、課題解決に取り組んでいく。

#### エ) 支所や本庁との調整

まちづくりセンターの地区単位で解決できない課題については、総合支所や本庁、関係機関とも調整を図り、対応していく。

砧まちづくりセンターの事務室風景



砧まちづくりセンターの外観



### あんしんすこやかセンターの役割

地域包括ケアシステムの地区展開におけるあんしんすこやかセンターの役割は、高齢者だけでなく様々な福祉に関する相談を、身近な地区で総合的に受け、解決につなげていくこと及び地区における問題を早期に発見し、解決につなげていくことである。

今回のモデル事業では、障害者、子育て家庭、生活困窮等に係る相談やこれらが複合した相談を受け、まちづくりセンターや社会福祉協議会、総合支所保健福祉3課等の区関係部署、地域の専門機関や関係者等と連携して支援を行う。

また、まちづくりセンターや社会福祉協議会とともに、地区のアセスメント会議等の場を持ち、地区の特性や社会資源及び地区が抱える問題や課題、並びに各々の業務内容や互いが抱える課題等の把握、共有、解決策の検討等を行う。



粘あんしんすこやかセンターのカウンター

### 社会福祉協議会の役割

社会福祉協議会では、地区担当職員が、まちづくりセンターを拠点にして活動し、社会福祉協議会事業に関する相談対応や、地区内の地域の人材や社会資源の情報収集・整理・開発・ネットワークづくり、地区課題の把握などを行うことにより、アウトリーチも含め、支援を必要とする区民を支援につなげることを目指す。

まちづくりセンター、あんしんすこやかセンターと協働して地区の人材や社会資源の現況調査や活動団体への個別調査を行う。



粘まちづくりセンターと  
社会福祉協議会のカウンター

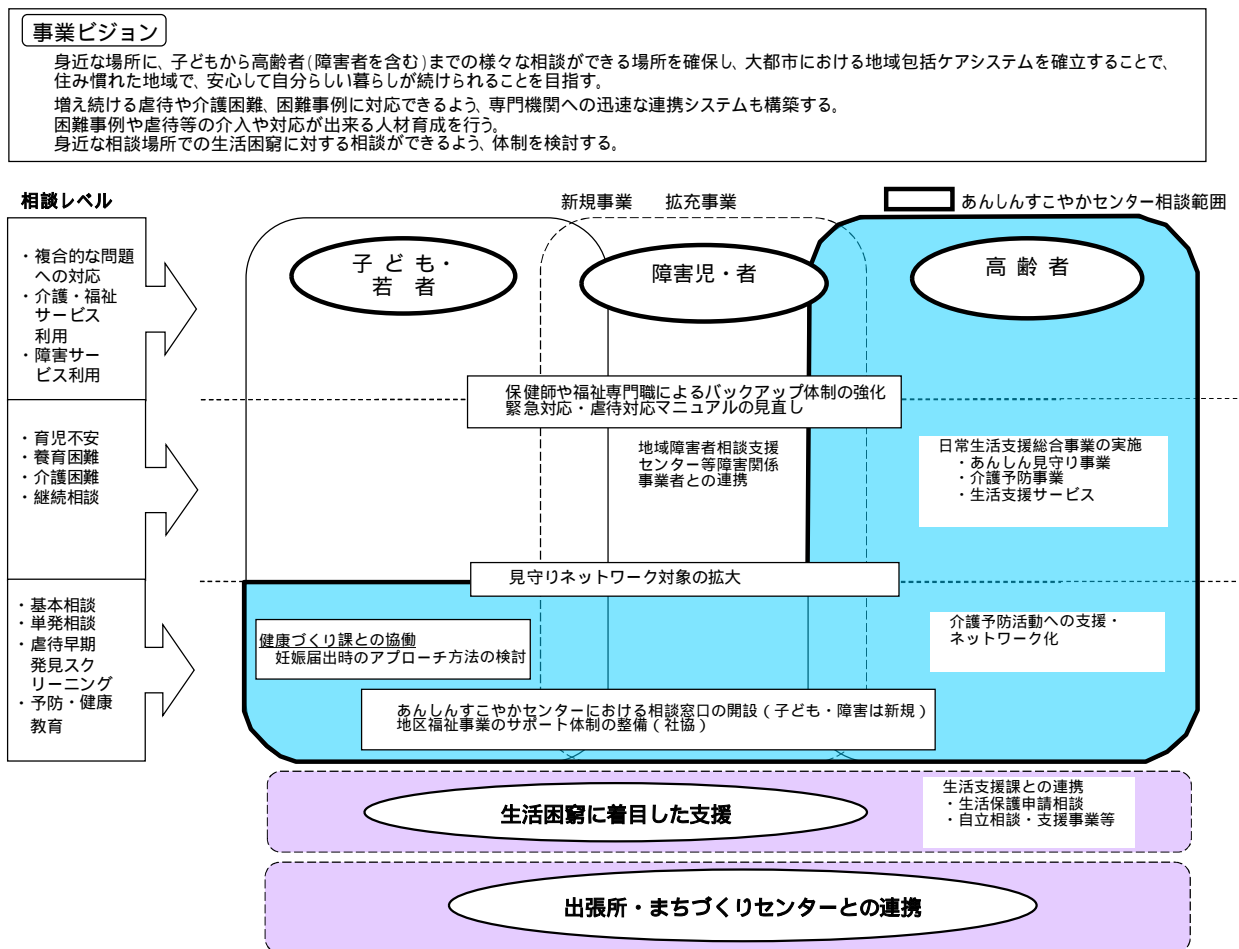
(3) あんしんすこやかセンターの業務について

相談範囲

あんしんすこやかセンターでは、既に高齢者の基本的な相談から困難事例まで受けているが、相談拡充に伴い新たに相談対象者となる子育て家庭や障害者等の基本相談を受けることとした。モデル事業の全体イメージ共有のためにイメージ図(図2)を作成した。

- (ア) あんしんすこやかセンターで受ける相談範囲の確認
- (イ) 現状で取り組んでいる高齢者見守りネットワークの対象拡大
- (ウ) まちづくりセンターで受けている妊娠届出時のアプローチの試行
- (エ) 生活困窮に着目した支援の強化
- (オ) 地区の課題を把握し、解決するためのまちづくりセンターと社会福祉協議会との連携

図2 地域包括ケアの地区展開のモデル事業のイメージ図



### 相談のつなぎ先

必要に応じ専門機関や部署につなぐこととしたため、子ども・若者、高齢者、障害者（児）の相談内容ごとのつなぎ先を明確にした（下表参照）。

砧地区包括ケアモデル事業相談のつなぎ先（関係機関）

相談内容	子育て家庭・若者					高齢者					障害者・児									
	知能相談 育児不安	保育相談	疾病・障害 家族問題	虐待・ 権利擁護	若者・ ひきこもり	生活困窮	困難事例	介護・ 対応方法	介護保健 サービス	保健福祉 サービス	虐待・ 権利擁護	生活困窮	困難事例	介護・ 対応方法 （身体的・ 精神的）	総合支援 サービス	保健福祉 サービス	虐待・ 権利擁護	生活困窮	困難事例	
	子ども・若者					高齢者					障害者・児									
身近な相談窓口	あんしんすこやかセンター																			
初期相談	あんしんすこやかセンター																			
継続的・包括的相談（要介護者との継続相談）	健康づくり 健康づくり 健康づくり 健康づくり	子ども家庭 支援センター (母子保健含む)	子ども家庭 支援センター 健康づくり 健康づくり	子ども家庭 支援センター 健康づくり	子ども家庭 支援センター 健康づくり	子ども家庭 支援センター 健康づくり	子ども家庭 支援センター 健康づくり	子ども家庭 支援センター 健康づくり	子ども家庭 支援センター 健康づくり	子ども家庭 支援センター 健康づくり	子ども家庭 支援センター 健康づくり	子ども家庭 支援センター 健康づくり	子ども家庭 支援センター 健康づくり	子ども家庭 支援センター 健康づくり	子ども家庭 支援センター 健康づくり	子ども家庭 支援センター 健康づくり	子ども家庭 支援センター 健康づくり	子ども家庭 支援センター 健康づくり	子ども家庭 支援センター 健康づくり	
専門的介入（庁内機関）	健康づくり 健康づくり	子ども家庭 支援センター 健康づくり	子ども家庭 支援センター 健康づくり	子ども家庭 支援センター 健康づくり	子ども家庭 支援センター 健康づくり	子ども家庭 支援センター 健康づくり	子ども家庭 支援センター 健康づくり	子ども家庭 支援センター 健康づくり	子ども家庭 支援センター 健康づくり	子ども家庭 支援センター 健康づくり	子ども家庭 支援センター 健康づくり	子ども家庭 支援センター 健康づくり	子ども家庭 支援センター 健康づくり	子ども家庭 支援センター 健康づくり	子ども家庭 支援センター 健康づくり	子ども家庭 支援センター 健康づくり	子ども家庭 支援センター 健康づくり	子ども家庭 支援センター 健康づくり	子ども家庭 支援センター 健康づくり	
区以外の専門相談機関	発達障害 支援センター 「ひんき」 国立成育 医療研究 センター 馬山病院 等 総合福祉 センター 児童相談 所	発達障害 支援センター 「ひんき」 国立成育 医療研究 センター 馬山病院 等 総合福祉 センター 児童相談 所	発達障害 支援センター 「ひんき」 国立成育 医療研究 センター 馬山病院 等 総合福祉 センター 児童相談 所	発達障害 支援センター 「ひんき」 国立成育 医療研究 センター 馬山病院 等 総合福祉 センター 児童相談 所	発達障害 支援センター 「ひんき」 国立成育 医療研究 センター 馬山病院 等 総合福祉 センター 児童相談 所	発達障害 支援センター 「ひんき」 国立成育 医療研究 センター 馬山病院 等 総合福祉 センター 児童相談 所	発達障害 支援センター 「ひんき」 国立成育 医療研究 センター 馬山病院 等 総合福祉 センター 児童相談 所	発達障害 支援センター 「ひんき」 国立成育 医療研究 センター 馬山病院 等 総合福祉 センター 児童相談 所	発達障害 支援センター 「ひんき」 国立成育 医療研究 センター 馬山病院 等 総合福祉 センター 児童相談 所	発達障害 支援センター 「ひんき」 国立成育 医療研究 センター 馬山病院 等 総合福祉 センター 児童相談 所	発達障害 支援センター 「ひんき」 国立成育 医療研究 センター 馬山病院 等 総合福祉 センター 児童相談 所	発達障害 支援センター 「ひんき」 国立成育 医療研究 センター 馬山病院 等 総合福祉 センター 児童相談 所	発達障害 支援センター 「ひんき」 国立成育 医療研究 センター 馬山病院 等 総合福祉 センター 児童相談 所	発達障害 支援センター 「ひんき」 国立成育 医療研究 センター 馬山病院 等 総合福祉 センター 児童相談 所	発達障害 支援センター 「ひんき」 国立成育 医療研究 センター 馬山病院 等 総合福祉 センター 児童相談 所	発達障害 支援センター 「ひんき」 国立成育 医療研究 センター 馬山病院 等 総合福祉 センター 児童相談 所	発達障害 支援センター 「ひんき」 国立成育 医療研究 センター 馬山病院 等 総合福祉 センター 児童相談 所	発達障害 支援センター 「ひんき」 国立成育 医療研究 センター 馬山病院 等 総合福祉 センター 児童相談 所	発達障害 支援センター 「ひんき」 国立成育 医療研究 センター 馬山病院 等 総合福祉 センター 児童相談 所	発達障害 支援センター 「ひんき」 国立成育 医療研究 センター 馬山病院 等 総合福祉 センター 児童相談 所

#### (4) 社会福祉協議会の業務について

社会福祉協議会は、まちづくりセンターを活動拠点とする地区担当職員のコミュニティワークの第一段階として、地区内の社会資源の情報の収集・整理を行い資源マップ等の作成を行った。また、支えあいの地域づくりを推進していく上で地区内の様々な情報の発信や共有が重要であると考え、ホームページでの地区内の福祉情報の紹介やメールマガジンによる地域情報の発信に取り組み、地域住民等が福祉のまちづくりに参加しやすい環境づくりを進めていくこととした。

砧まちづくりセンター内で社会福祉協議会の職員が業務を行うための環境整備

社会福祉協議会の担当職員が区のまちづくりセンターを活動拠点とするのは初めての試みである。行政機関であるまちづくりセンターの事務室内で、外部機関である社会福祉協議会職員が執務することになるため、社会福祉協議会の業務内容を確認しつつ区と社会福祉協議会の間で調整を行った。

事務机や椅子は社会福祉協議会が用意し、配置場所はまちづくりセンターが調整した。机上の事務用パソコンとそのインターネット接続環境についても社会福祉協議会が調達し維持管理を行うものとした。また、社会福祉協議会の地区担当者はアウトリーチ活動が多く予想されるので、机に固定電話は置かず、常時連絡先として携帯電話を使用することとした。

なお、机の配置場所など建物内で社会福祉協議会が占有する場所についての財産上の取り扱いは、行政財産の使用許可である。

また、社会福祉協議会職員がまちづくりセンター内で業務を行うにあたっては、まちづくりセンターの管理上のルールの遵守や、まちづくりセンター業務に支障を及ぼさない配慮が必要となるので、それらの取り決め事を今後の全地区拡大にも備え、「出張所・まちづくりセンターにおける社会福祉法人世田谷区社会福祉協議会職員の執務体制等に関する協定書」として文書化し、10月1日付で区と社会福祉協議会の間で締結した。

まちづくりセンターとの関係では、来客カウンターの共用を行って、社会福祉協議会職員のまちづくりセンター事務室内動線や、プライバシー保護などについては、まちづくりセンターと地域社会福祉協議会事務所の間で細かい調整ができる体制を確保し、地区担当職員の活動予定を事前にまちづくりセンターやあんしんすこやかセンターと共有している。

#### 人員体制の補強と研修

砧モデル事業において社会福祉協議会は地域の人材や社会資源の開発を推進するとともに、地区における相談体制の一翼を担うものとされた。これに対応するため、地区業務における人員体制の補強を行い、従来の地区担当職員1名に加えて非常勤職員1名が事業運営に加わる体制とし、社会福祉協議会職員の地区常駐性を高めた。

また、平成27年度以降の地区拡大も見据え、地域社協課が中心となって、社会福祉協議会の地区担当職員を対象に、コミュニティワークや地区担当者の役割などに関する内部研修を6月から開始した。なお、この研修は平成28年度まで3か年度にわたり継続して定期的に行う予定である。

### 地区の社会資源等の調査と既存団体・施設との関係づくり

今後取り組んでいく地域の人材や社会資源の開発に資するため、まちづくりセンターへの展開(10月)に先行して、砧地区で地域福祉活動を実施している団体への訪問調査を開始した。

7月に調査対象として、129の事業所・施設・NPO・地域活動団体を諸々の情報から抽出した。そのうち3割(33%)は社会福祉協議会の支えあい活動に登録して日頃つながりのある、サロン・ミニデイ、子育てサロンであり、また、1割強の団体は、町会・自治会・青少年地区員会など、まちづくりセンターとのつながりの強い団体であったため、それら以外のNPOや保育園などから調査に入った。保育園については運営する社会福祉法人の所在地が地域外の場合があり、NPOについては登記上の住所が地域内であっても活動エリアが全く別であったり、事務所に人が常駐していないなどの事情があったりで、調査にはかなりの時間を要した。

活動の現状を聞くことを重視し、社会福祉協議会の地区担当職員が順次訪問して、あらためて活動の様子や課題をヒアリングした。話を聞くと共に社会福祉協議会の地区担当者との繋がりをつくるきっかけとした。調査結果については、団体の了解を得てあんしんすこやかセンターやまちづくりセンターと情報共有を図っている。

この訪問調査活動の後、訪問先施設から社会福祉協議会の担当者へ、地形から浸水の恐れがあるので週末の台風に備えて土嚢などを備えたいとの相談が入るなど、地区における関係構築と三者連携体制の認知が進みつつあることが推測される。



## (5) モデル事業の検討体制

モデル事業の内容や進め方の検討は、砧地区モデル事業検討会と砧総合支所保健福祉3課のコア会議の2つの会議で実施した。

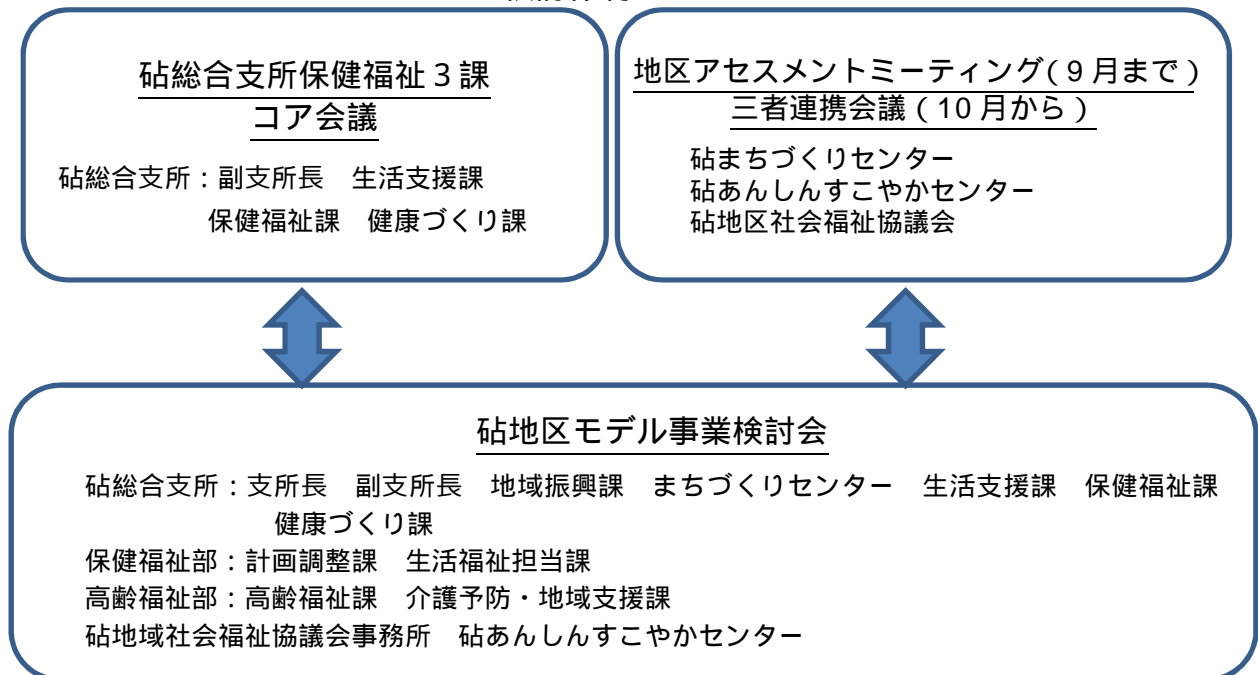
砧地区モデル事業検討会は、保健福祉部（計画調整課、生活福祉担当課）、高齢福祉部（高齢福祉課、介護予防・地域支援課）、砧総合支所（副支所長、地域振興課、砧まちづくりセンター、生活支援課、保健福祉課、健康づくり課）、砧地域社会福祉協議会事務所、砧あんしんすこやかセンターの職員で構成する。

保健福祉3課コア会議は、副支所長、保健福祉3課（生活支援課、保健福祉課、健康づくり課）の職員で構成する。

両会議では、相談マニュアル等の作成、バックアップ体制、地区アセスメントミーティング（三者連携会議）の実施等について検討した。

三者連携会議は、砧まちづくりセンターと砧あんしんすこやかセンター、砧地域社会福祉協議会事務所の三者に、保健福祉課地域支援担当が加わった。主な検討内容は、地区の特徴や地域の人材や社会資源の把握、地区課題の共有などである。

## 検討体制イメージ



主な取決め事項は、以下のとおり。

砧モデル事業の進捗管理は保健福祉課が行う。

今後の事業拡大のため、砧総合支所生活支援課、保健福祉課、健康づくり課は幹事課長とともに地域保健医療福祉総合計画推進委員会に参加し検討を行う。各マニュアルの大項目は各課長会で検討・指示し、5所の各担当部署で協力して作成する。

あんしんすこやかセンターの契約・評価指標等は、介護予防・地域支援課が担当し、作成する。

なお、モデル事業検討会は平成27年4月に総合支所連絡会に引継ぎ、保健福祉3課のコア会議と三者連携会議は定期開催を継続する。

(6) 人員体制の強化と予算措置

人員体制の強化

あんしんすこやかセンターでは、これらの業務を行うために必要な人員体制の強化を図り、専門職の常勤職員1名及び非常勤職員1名の追加配置が行われた。また、受託法人内においても、あんしんすこやかセンター職員の研修やOJTによる人材育成を行っている。

また、社会福祉協議会では地区担当職員1名をまちづくりセンター内に配置した。さらに地区担当職員と交替制で社会福祉士の地域福祉支援員(非常勤職員)1名を配置し、訪問時も携帯電話を持って、すぐに連絡がとれるようにし、相談対応や地区内の地域の人材や社会資源のネットワークづくりなどを進めるため人員体制を強化した。

なお、まちづくりセンターにおいては、従来の体制で業務を行っている。

平成26年度予算措置

あんしんすこやかセンターにおいては、福祉相談の充実への予算配置であり、社会福祉協議会には、本来業務の充実を目的とした補助金として予算が組まれた。

ア) あんしんすこやかセンターの福祉相談の拡充(7月準備、10月開始)

- ・相談対象の拡大に対応した福祉相談の充実(1地区)

予算額: 5,349千円

イ) 社会福祉協議会による地域資源の開発

- ・地区における地域資源開発の実施に対する補助(1地区)

(人件費 1,390千円 事務費 1,434千円)

予算額: 2,824千円

## (7) 検討経過

平成26年1月に砧地区モデル事業検討会を立ち上げ、3月に勉強会を開催し、4月から本格的な検討会を開催した。砧地区モデル事業検討会は月1回開催して検討内容を報告・共有するとともに、コア会議や「地区アセスメントミーティング」と並行して行った。

相談対応マニュアルなどの作成やあんしんすこやかセンター職員の研修、地区の現状や人材や社会資源の把握、地域課題の抽出を行う地区アセスメントミーティングは、10月までに終えてモデル実施に備えることにした。

10月の開始以降は、毎月砧地区モデル事業検討会で、実績を報告するとともに、次年度に向けて課題を共有し、総合支所副支所長会や地域保健医療福祉総合計画推進委員会に報告するとともに、モデル事業実施に向けての体制整備の検討を行った。

また、地域版地域ケア会議については、エリア自立支援協議会<sup>\*1</sup>（障害分野のネットワーク）と地区包括ケア会議<sup>\*2</sup>（高齢分野のネットワーク）の課題の共有や一体開催に向けて、運営委員会や関係団体へ働きかけを行うことにした。

\*1) 平成19年10月に、“障害があってもなくても誰もが自分らしく安心して暮らせる地域”を作っていく仕組みとして、自立支援協議会が立ち上がった。平成21年度からは、区内の5つの地域（世田谷地域、北沢地域、玉川地域、砧地域、烏山地域）に「各エリア自立支援協議会」を立ち上げ、活動を始めた。

\*2) 支援を必要とする高齢者に対する情報交換及び支援方法に関し、担当区域の介護サービス事業者、医療機関、民生委員、警察署等、その他高齢者に係わる多様な機関の地域ネットワークの構築を目的としてあんしんすこやかセンターが開催する会議。必要に応じて、総合支所保健福祉課と協働して、他の地域包括支援センターと合同で地区包括ケア会議（「地域合同 包括ケア会議」という。）が開催される。



## (8) 勉強会の実施

26年度砧地区で福祉的環境の整備・支援策を実施するため、平成26年3月18日に、勉強会を開催し、モデル事業のイメージや課題共有、関係部署、関係機関の役割の確認や新規事業の意見交換を行った。

### 参加者

保健福祉部(計画調整課、生活福祉担当課) 高齢福祉部(高齢福祉課、介護予防・地域支援課) 砧総合支所(副支所長、地域振興課、生活支援課、保健福祉課、健康づくり課、砧まちづくりセンター)、砧あんしんすこやかセンター、砧地域社会福祉協議会事務所 30名

### 検討内容

- (ア) あんしんすこやかセンターの事業を充実するための支援の強化
  - ・関係部署や関係機関の業務内容や役割の紹介
  - ・あんしんすこやかセンターの業務説明
- (イ) 社会福祉協議会事業への支援とモデル事業の課題の共有
  - ・地域社会福祉協議会事務所の業務説明
- (ウ) モデル事業の内容の説明
- (エ) 意見交換
  - ・事業実施にかかる現状と課題について
  - ・事業実施に必要と思われるバックアップ体制について
  - ・モデル事業の検討体制、スケジュールについて

### 課題

- (ア) 既にあんしんすこやかセンターで把握している65歳未満の対象者に対して、今後対象を拡充して対応するために、それぞれの制度やサービス内容などを知る必要があること
- (イ) 関係所管のモデル事業に対するイメージが一致しておらず、事業内容の共通理解と協力体制が必要であること

これらのことから、あんしんすこやかセンターが担う相談の範囲や事業スキームが必要であり、相談を行う上でマニュアル作成や研修の必要性が出された。さらに、総合支所が担う相談のつなぎ先についても検討が必要となった。

## (9) 先進自治体への視察

### 視察先

千葉県庁、市川地区中核地域支援センター

### 目的

千葉県では平成16年10月から、県内13箇所に地域生活支援センターを設置し、子ども・障害者・高齢者等の対象者横断的な展開を24時間365日体制で、先駆的取組みである「地域総合コーディネート事業」「相談事業」「権利擁護事業」の3本柱で取り組んでいた。「砧地区モデル事業」への取組みを進めるにあたり、当モデル事業の相談体制づくりに活用できると考え、中核地域生活支援センターを管理している千葉県庁と市川地区中核地域支援センターに視察を実施した。

### 視察日時

平成26年7月2日(水) 9時30分～17時00分

### 視察先

- ・千葉県庁(健康福祉部健康福祉指導課地域福祉推進班)千葉県中央区市場町1-1
- ・市川地区中核地域支援センター(名称:がじゅまる)市川市大洲1-14-4東洋荘101

視察参加者数:13名

### 視察結果

#### 【千葉県庁】

中核地域支援センター事業の概要は委託事業で内容は、24時間365日体制で実施している。地域総合コーディネート事業 相談事業 権利擁護事業を実施し、区域は保健福祉センター所管区域13圏域に設置している。設置・運営は法人を要件とし、独立性や公平性を配慮している。



#### 【市川地区中核地域支援センター(名称:がじゅまる)】

「誰もがありのままに、その人らしく地域で暮らすことができる地域社会」の実現をめざし、全国でも例をみない、対象者を限定しない総合相談事業として活動している。その活動の中で貧困と暴力、障害などによって孤立した状態にある人の支援をはじめ、あらゆるニーズに対応している。行政だけでなく社会資源を活用し対応している。

(ア)職員体制:平日6~8名体制。土曜日は電話対応のみ。日曜日は1名。また、他の制度からの出向等を受け入れている。

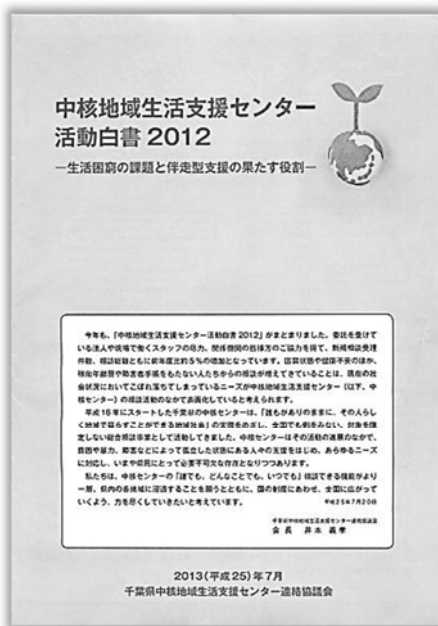
(イ)人材育成:初回訪問は2人体制を実施し、職員全体に情報提供と事例からの課題確認をしている。また、所外研修等に参加し職員の育成をしている。

(ウ) 各機関との連携：高齢者・児童・障害者等の関係機関及び医療機関、保健所、警察署と連携できる連絡調整会議を設置している。

まとめ

視察先では、マニュアル作成や研修は、委託された法人が実施していた。相談件数は、全体で1年間に8～9万件、そのうち約7割が何らかの精神疾患がある方からの相談であった。事例を通して医療とのネットワークや関係機関との役割分担の考え方などが参考になった。

砧地区モデル事業は、あんしんすこやかセンターに高齢者以外の相談を拡充するにあたって、対応の的確性や平準化の観点から、相談に必要なマニュアル作成と事例から課題抽出に必要なアセスメント力をつける研修を行うことや関係機関と連携できるバックアップ体制の構築も必要であると考えた。



千葉県中核地域生活支援センター活動白書(抜粋)

(10) 相談支援マニュアルの作成

今回のモデル事業では、従来、あんしんすこやかセンターが相談対象としていた高齢者に加え、障害者や子育て家庭、若者、生活困窮者等にも支援を拡大する。以前より、あんしんすこやかセンター職員は、スキルアップ会議(月1回実施するあんしんすこやかセンターの職員研修)等で相談対応の基礎・応用研修を行ってきており、傾聴や真のニーズ把握のスキルアップを図ってきたところであるが、今回のモデル事業では、相談対象拡充部分の区民対応を円滑に進めるための相談支援マニュアルについて作成することとした。

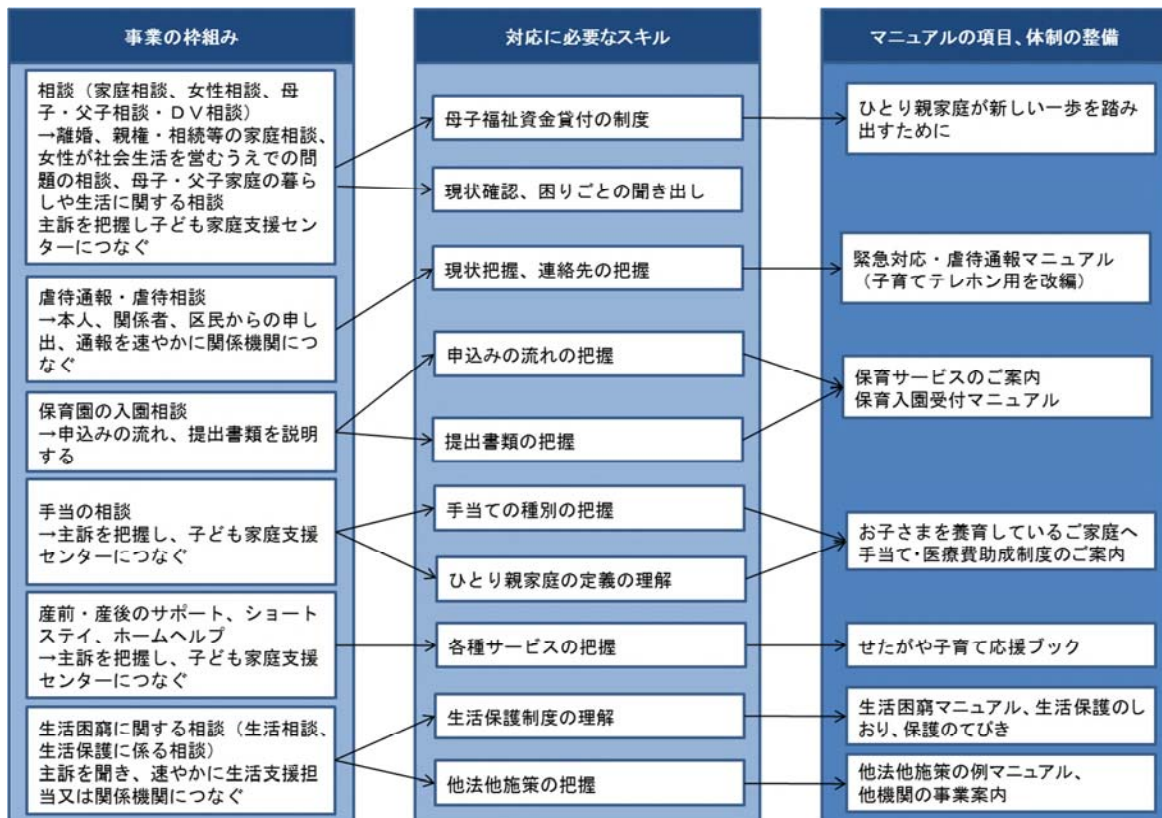
基本的な考え方

障害者対応では、あんしんすこやかセンター職員が必要に応じて、相談者や対象者への訪問や出張相談などを行うとともに、困難事例等では、関係所管の区職員も同行訪問するなど、あんしんすこやかセンターへの支援を拡充する。一方で、生活困窮者や子ども虐待等の相談については、当事者のプライバシーへの配慮と併せ、早期の専門的対応に委ねるため速やかに所管課に引き継ぐものとした。

相談対応のスキーム

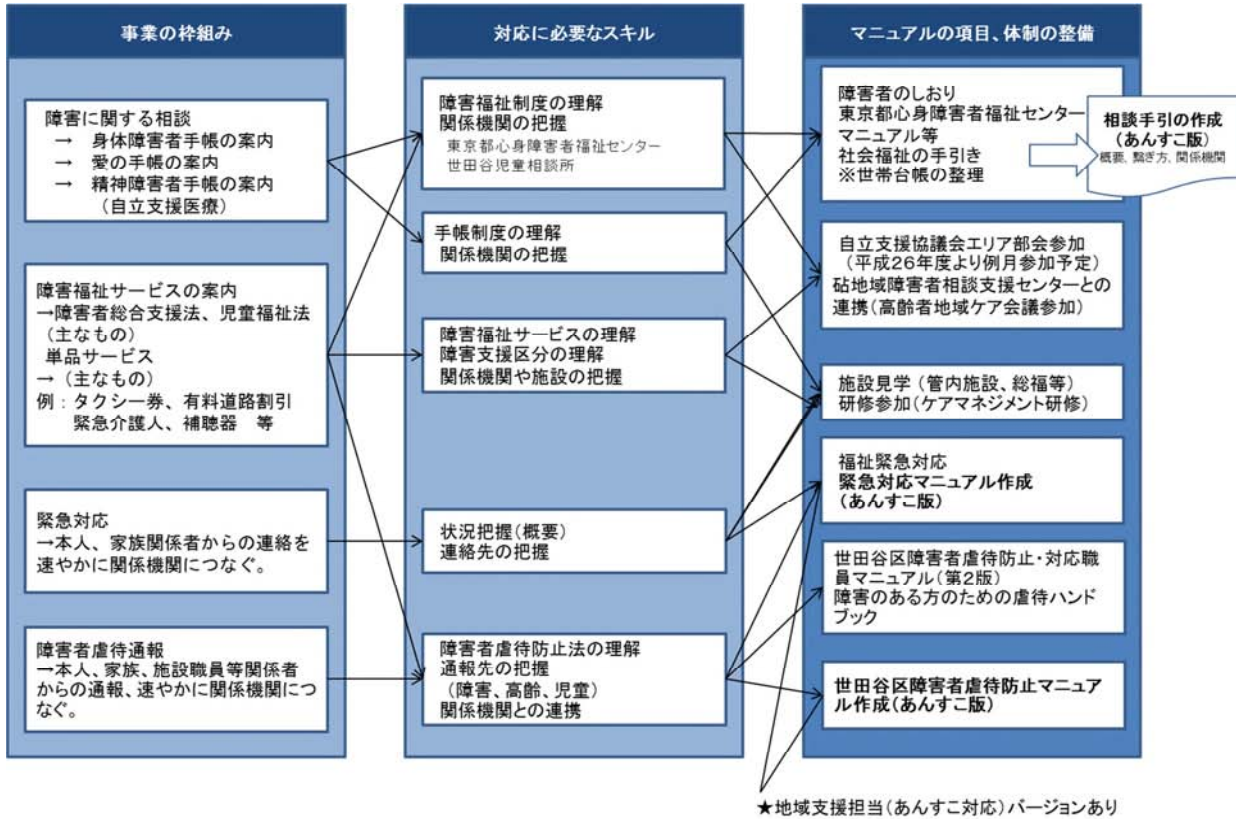
あんしんすこやかセンターが相談や緊急対応時に使用できるためのマニュアルの作成を行うにあたり、以下のとおり相談範囲や対応に必要なスキルを検討・共有してすすめた。

相談対応スキーム(生活支援課)

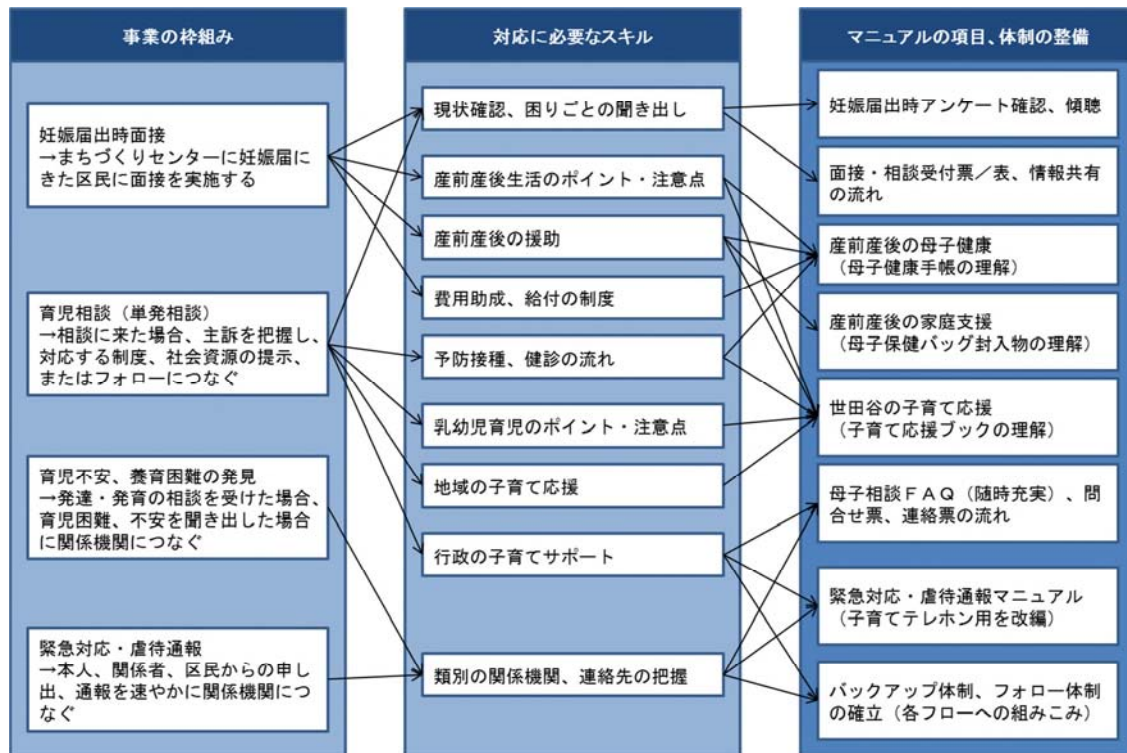




相談対応スキーム（保健福祉課）



相談対応スキーム（健康づくり課）



### 構成・内容・分担

生活支援課、保健福祉課、健康づくり課ごとに作成を担当し、対応例や問合わせ先、関連情報のほかに関連資料（パンフレットやチラシ等）をこれまでの高齢者分野に加えてブックフォルダに収め、あんしんすこやかセンターに配備した。

#### 【相談支援マニュアル】

- ・ 子ども編（健康づくり課・子ども家庭支援センター）
- ・ 障害編（保健福祉課障害支援）
- ・ 生活困窮編（生活支援課生活支援）

#### 【緊急・虐待対応マニュアル】

- ・ 子ども編（子ども家庭支援センター）
- ・ 障害編（保健福祉課障害支援）

#### 相談支援マニュアルの改訂について

- ・ 作成したマニュアルは実施後の検証を経て、必要に応じ改訂する。
- ・ 制度変更等で内容に変更がある場合は、右肩の作成日付を変更し、順次、改定できるよう工夫した。

## (11) 研修

新たに相談対応が必要となる母子、子育て、障害者および生活困窮者の各種制度、事業説明および相談対応を中心に研修を行った。なお、マニュアル研修および障害者研修については、砧管内の全あんしんすこやかセンターの職員を対象に実施した。(表3 研修日程と結果)

また、下記の関係機関とのネットワーク会議の出席や各種講演会への参加を通して、地域の人材や社会資源の理解の促進及び相談対応技術の向上を図った。

## 主な研修

## (ア) マニュアル研修

生活支援課(生活困窮、生活保護、子ども家庭支援センター)、健康づくり課の事業・各種制度や相談対応に関するマニュアルの説明

## (イ) 障害者研修(障害支援センターとの合同研修(事務局:障害施策推進課))

障害基礎研修・ケアマネジメント研修・障害者虐待対応およびサービス、制度説明のマニュアル研修

## (ウ) 見学体験研修

母親両親学級・乳児健診前グループなど母子保健事業の見学

## (エ) 地域の関係機関等の連携会議への参加

- ・要保護児童連絡協議会
- ・自立支援協議会
- ・砧地域子育てネットワーク拡大会議
- ・砧地域精神障害者ネットワーク(砧ネット)

## (オ) その他、講演会・勉強会への参加

- ・精神講演会(統合失調症、うつ病、成年後見制度について)
- ・困難事例検討会(アルコール問題の介入と見守りについて)

## 研修カリキュラムの改善

## (ア) 今後の課題、必要と思われる研修について

- ・個別ケースの関係各機関へのつなぎ方についての研修
- ・生活困窮、精神障害者など具体的な事例をもとにした研修
- ・各課の研修のレベル調整が必要
- ・精神症状の理解と対応力等 スキルアップ研修
- ・研修の評価方法について など

## (イ) 研修結果を踏まえた改善点について

平成26年7月から実施した研修結果を踏まえて、平成27年度新たに実施する地区のあんしんすこやかセンター職員が相談支援に的確に対応していくための研修等を実施する必要がある。また、関係所管の職員を対象とした研修も必要ではないかという意見もあった。

## 地域包括ケアシステムの構築に向けた学習会

日時 平成27年2月5日(木) 18時～21時

会場 成城ホール

講演「地域自立生活におけるコミュニティソーシャルワークの必要性について」

講師：大橋 謙策 氏（世田谷区地域保健福祉審議会会長）

報告「地域包括ケアの地区展開・砧地区モデル事業の取組みについて」

グループ討議 意見交換 地域保健福祉審議会大橋謙策会長による

表3 研修日程と結果

	日 時 会 場	項 目	内 容	あんしん すこやか センター 参加人数
生活支援課・健康づくり課共催	7/4(金) 午後2時～3時 成城ホール4階 集会室C・D	要保護児童協議会参加 基調講演	<ul style="list-style-type: none"> <li>要保護児童協議会に参加 情報交換とグループワーク</li> <li>基調講演「母子関係の相談対応について」 の聴講</li> </ul>	1名(1)
	7/31(木) 一日  砧総合支所 ミーティングル ームA	事業マニュアル 研修	<ul style="list-style-type: none"> <li>子ども家庭支援センターの主な支援内容</li> <li>生活支援課マニュアルの説明</li> <li>生活困窮(生活保護)</li> <li>子ども家庭支援センターの制度に関する 内容</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>母子・精神保健関係マニュアル等説明</li> <li>妊娠届時面接および母子保健事業等全般</li> <li>精神保健事業及び自立支援医療</li> <li>手帳、緊急対応等について</li> </ul>	4名(3)
健康づくり課	7/15(火) 午後 砧総合支所 健康づくり課	母子事業等見 学	母親学級	2名(2)
	8/8(金) 午後 砧総合支所 健康づくり課		乳児健診前グループ(M&B)	2名(2)
障害支援担当	7/25(金) 午後 総合福祉 センター	障害基礎研修	障害領域の一時相談が受けられるよう障害福祉も基礎を学ぶ	9名(3)
	8/27(水) 午後 砧まちづくりセ ンター	障害マニユ アル研修	障害サービス、福祉緊急対応、障害者虐待対応マニュアルの説明	7名(3)
	8/29(金) 一日 総合福祉 センター	障害者ケアマ ネジメント研 修	障害者ケアマネジメントの概要を学び、障害 関連機関との連携が図れるようにする	9名(3)

( )はうち砧あんしんすこやかセンターの参加者数

参加者の内訳：今後の拡大を踏まえ、砧あんしんすこやかセンターのほか4つのあんしんすこやかセンター、砧地域障害者相談支援センターの参加を呼びかけた。

あんしんすこやかセンターの法人内研修  
業務理解および相談業務能力の確保のため所内で実施したこと

## (ア) 要員の適格性管理手順の整備

職員にどのような知識が必要か明確にして、それを管理できるようにした。

## 方法

チェックシート、ファイル作成  
区が作成したマニュアル（高齢者 障害者支援 生活困窮・子育て 家庭 母子保健・精神保健・難病・健康づくり）に基づき、分野別にチェックシートを作成。各職員ごとにチェックシートをまとめたファイルを所持。

各自、チェックシートを活用し確認。不明な点があれば、他職員へ確認。

No.	確認項目	確認文書	本人記入		担当者記入	
			確認日	フォロー必要性 (無の場合終了、有の場合教育記録へ)	教育 開催日	教育 担当者
1	虐待対応	あんしんすこやかセンター 一般認知マニュアル 保健福祉課版 1		無・有 (内書 )		
2	緊急対応	あんしんすこやかセンター 一般認知マニュアル 保健福祉課版 2		無・有 (内書 )		
3	障害	あんしんすこやかセンター 一般認知マニュアル 保健福祉課版 3～22		無・有 (内書 )		

コメント (未達成の場合に記載)

## (イ) 所内研修の実施

外部研修に参加できなかった職員への情報共有および所内共通理解を図るため、内部研修を実施。窓口業務終了後 30 分程度、2 回開催。主な内容はマニュアル研修および制度説明。この他に、研修資料と復命書を所内回覧した。

(ウ) 関連施設への見学

方法

施設見学記録用紙を作成

< 項目 >

- ・ 種別・名称・住所・連絡先
- ・ 対象年齢・対象
- ・ 受入要件
- ・ 利用手続き
- ・ 利用までにかかる期間
- ・ 待機状況
- ・ 定員
- ・ サービス内容・費用
- ・ 特記事項（特徴・情報提供時の注意点等）

見学時に必要箇所を聞き取り

見学者が記載し、所内回覧

分野別にファイリング

種別		名称	
住所		TEL	
TEL		FAX	
対象年齢		対象	
受入要件（受入回数・条件の有無、医療的処置含む）			
利用手続き（プロセス）			
利用までにかかる期間			
待機状況			
定員		サービス内容	
費用（利用負担額・料率）			
特記事項（施設特徴、情報提供する時に気をつけること等）			

< 見学先 >

子ども分野

両親学級

ベビーサロン

山野児童館（0・1ひろば）

ぽんぽこサロン

障害分野

世田谷区発達障害相談・療育センター「げんき」

その他

グリーフサポートせたがや

## 社会福祉協議会の法人内研修

社会福祉協議会職員としての基礎知識と、専門的資質の向上を図るため研修を実施した。

## (ア)本部研修

地域福祉コーディネーターとしての、専門的資質の向上を目指すことを目的とした。

## 目標

社会福祉協議会の歴史や実践理論を知る

地域福祉コーディネーターの機能を理解する

日時	項目	内容	備考
平成 26 年 6 月 26・27 日	研修概要の説明	概要説明、事例の募集要請他	地域福祉コーディネーターの前提となる基本知識の習得
	講義	『社会福祉協議会の歴史と設立意義、実践理論としてのコミュニティワーク』	
平成 26 年 9 月 26 日	講演会	『地域福祉コーディネーターとは何か（役割・手法・目指すべきもの）』	講師： 静岡市社会福祉協議会 主幹 種石 進 氏
平成 27 年 1 月 20 日	講義	『介護保険改正に伴う動向について』	講師： ルーテル学院大学 和田 敏明 氏
平成 27 年 2 月 24・25 日	講義	『地域包括ケアシステムが目指すもの～地域福祉コーディネーターの価値と視点』	地域福祉コーディネーターとしての視点の確認（具体例を参考に） 講師：大場スーパーバイザー（区社会福祉協議会職員）

## (イ)所内学習会の実施

砧地区社会福祉協議会として、地域包括ケアシステムの実現に向け、地域住民運営型のサービスが充実され、地域での支えあい体制の推進を図られるよう、スーパーバイザーの支援により所内学習会を6回開催。主な内容は、課題やニーズの把握分析、地域資源の創出・発掘などの実施方法について。

5 月	地域資源開発事業について	9 月	地域資源開発について
6 月	〃	11 月	モデル事業について
7 月	砧プロジェクトの進め方について	12 月	〃
8 月	〃		

### (ウ)視察研修

他自治体(豊中市 組織支援、寝屋川市 独自事業の展開他)の先進的な実践取組みを学び、世田谷区における社会福祉協議会の地区展開や人材育成等に生かすことを目的に実施した。

日程 平成26年11月11日(火)～12日(水) 各地域職員1名 計5名参加  
場所 大阪府 豊中市社会福祉協議会、寝屋川市社会福祉協議会  
内容 コミュニティソーシャルワーカーの実務、チームアプローチ等

#### 視察報告

豊中市社会福祉協議会では、住民が抱える個別課題に直接的に援助するコミュニティソーシャルワーク実践の取組みを行っている。いわゆるごみ屋敷問題や路上生活者、引きこもりなど、対象としている個別課題は多岐にわたっているが、課題の内容に応じて概ね中学校区を単位として設置されている校区福祉委員会委員などの地域住民とともに解決にあたっている。対応にあたっては、20種類におよぶプロジェクト(福祉ごみ処理プロジェクト等)が設置されており、それぞれ課題解決に向けて取り組んでいる。

寝屋川市社会福祉協議会では、12圏域に設置されている地域包括支援センターのうち、2か所を社会福祉協議会が受託運営している。この強みを生かして、高齢者を中心とした個別課題を吸い上げ社会福祉協議会職員がコミュニティソーシャルワーカーとして個別課題に対応している。また、豊中市社会福祉協議会と同じく、校区福祉委員会が設置され、地域住民とともにさまざまな活動に取り組んでいる。

豊中市社会福祉協議会及び寝屋川市社会福祉協議会は、個別支援にも取り組んでいるが、その基盤となっているものは、長年にわたる地域支援の取組みである。地域支援と個別支援が車の両輪として機能している。

この点、両市とは地域性・住民性等と条件が異なることからそのまま援用することは出来ないものの、世田谷区社会福祉協議会としては、あんしんすこやかセンターとの連携を踏まえながら地域支援の取組みを強化し、世田谷型の個別支援と地域支援の取組みに関する連携の仕組みを確立していくことが重要であるとの見解を得たとともに、今後の世田谷区社会福祉協議会の実践に活用していくものである。



## (12) 地区への周知の取組み

- 平成26年1月 町会・自治会長会議にて事業説明  
 平成26年9月 合同地区包括ケア会議、各町会・自治会長会議、民生・児童委員会正副会長協議会にて事業説明  
 平成26年10月 区のおしらせ地域版(25日号)  
 同月 砧地区社協だより

## (13) 総合支所の取組み(バックアップ)

あんしんすこやかセンターだけでは解決できない相談を引き継ぐ先やその方法、またあんしんすこやかセンターへの生活支援課(子ども家庭支援センター)、健康づくり課(保健相談係)による巡回指導を行うかどうかの検討を行った。

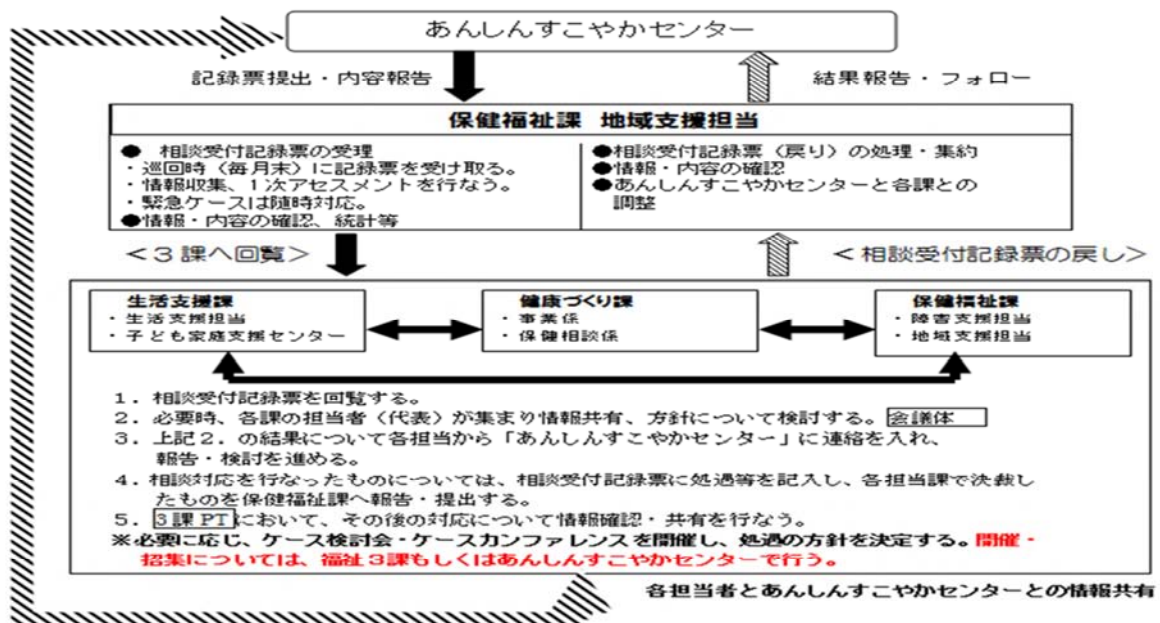
その結果、あんしんすこやかセンターへの巡回指導は、従来どおり保健福祉課が月1回巡回指導する他、つなぐ事例は、10月以降保健福祉3課とあんしんすこやかセンターによるコア会議に諮り、役割分担やアプローチ方法の検討を行うことにした。

また、あんしんすこやかセンターの実績については、匿名の相談や問い合わせ等も取るが、対象者が明確で関係機関につなぐ必要がある事例については、相談受付記録票を作成し、保健福祉課地域支援担当に送付することにした。

## 【保健福祉3課による事例の相談や引き継ぎ、対応についての助言・協力】

10月からの相談開始に伴い、複合的問題ケースについては、相談受付記録票(表4)を用いて、相談内容を引継ぐことにした。保健福祉課地域支援担当が中心となり、保健福祉3課のコア会議で月1回定期的に情報共有や課題整理、役割分担を検討した。また必要時、関係機関を集めたケースカンファレンスも開催した。(下表参照)

<表 相談受付記録票の流れ>



<表4 相談受付記録票>

相談受付記録票		砧 あんしんすこやかセンター		[取受印をここに押す]	
受付者 ( ) 管理					
相談日	平成 年 月 日	相談方法	電話・来所・訪問 ( )		
対象者	氏名: (男・女)		[家族図]		
	生年月日: M・T・S・H 年 月 日 (才)		※必要に応じて ※簡単に、手書きで可		
世田谷区	丁目 番 号				
電話:	( )				
介護保険	有・無	介護度 (要支援・要介護)	身体障害者手帳	有・無	障害程度区分 ( )
精神障害者手帳	有・無 (級)	障害年金	有・無 (級)	生活保護受給 有・無	
相談者	氏名:		対象者との関係	本人・父・母・夫・妻 子 ( ) その他 ( )	
	住所	世田谷区 丁目 番 号 番: ( )			
相談経路	区報・ちらし・民生委員・クアマネ・その他 ( )				
主 訴	緊急性: □あり・□なし				
経過及び状況					
あんしんすこやかセンターの対応と方針					
回 覧 (押印)	保健福祉課 (地域支援・障害支援)	生活支援課 (生活保護・子ども家庭)	健康づくり課 (保健相談係・事業係)		
アセスメント					
連絡事項等	担当課への照会 ( 課)・事例検討会開催・ケースカンファレンス開催・同行訪問				
結 果					
1次アセスメントと方針 (対象者)	① あんすこ単独 (終結) ② あんすこ単独 (継続中) ③ 関係機関繋ぎ (終了) ④ 関係機関繋ぎ (継続中)		※左記についての内容を記入【つなぎ先含む】		
対象者の属性	① 母子・子育て 成人 ②身体障害 ③知的障害 ④精神障害 ⑤依存症 ⑥高次脳・その他 ⑦こころの相談・ひきこもり ⑧難病 ⑨高齢・2号 ⑩不明 ( )				

=タリダ	事例検討会開催・ケースカンファレンス開催の内容記入欄
	平成 年 月 日実施 <情報>:生活支援・子ども家庭・健康づくり・保健福祉・砧セン・CM・その他 ( ) <内容> <方針>
追記記録	① あんすこ単独 (終結)      ※左記についての内容を記入【つなぎ先含む】 ② あんすこ単独 (継続中) ③ 関係機関繋ぎ (終了) ④ 関係機関繋ぎ (継続中) ⑤ 相談終結 ⑥ その他
	生活支援・子ども家庭・健康づくり・保健福祉・砧セン・CM その他 ( ) ◆地区包括ケア会議開催 (予定) ◆地区包括ケア会議開催 (開催)

地区の課題を把握し、解決するためのまちづくりセンターとの連携として本モデル事業の開始に向け、4月より毎月開催する地区アセスメントミーティングに保健福祉3課職員も参加し、地区の課題の把握とまちづくりセンター、社会福祉協議会との情報交換に努めた。(資料編：3.地区アセスメントミーティング検討資料参照)