

## 第3部 砧地区モデル事業の実施状況と課題

## 1. モデル事業を進めるにあたっての3つの視点

地域包括ケアの地区展開のモデル事業を進めるにあたっては、以下の3つの視点で取り組みや課題の整理、今後の方向性等の整理を行う。

### 身近な福祉相談の充実

区民に身近な地区で、福祉の困りごと相談を行い、区民の身近な相談の聞き取り、受け止め、整理、適切な担当組織・専門機関等への案内を行い、適切な支援に結びつける。

### 地域の人材や社会資源の開発・協働

地区における福祉的な課題を把握・共有し、その解決を目指してまちづくりセンターを活動の拠点として地区に顔の見える関係を築き、住民主体の福祉活動の調整や創出を支援する。

### 三者の連携体制の構築と運営

三者が持つ地域づくりのノウハウ、地域の人材や社会資源を共有して、区民の身近な福祉相談に対応し、地区で顕在化するさまざまな課題の解決を図る。

## 2. 身近な福祉相談の充実にかかる取組み

### (1) まちづくりセンター

#### モデル事業の周知と、定着のための取組み

砧地区では、モデル事業を地域に定着させる取組みとして、町会・自治会をはじめとした地区内活動団体への説明報告や情報共有、地域の方々には三者一体となつてのPR活動や三者がそれぞれのルートを使った広報活動を行ってきた。

地区内活動団体への説明については、準備段階から町会自治会や地区活動団体情報連絡会をはじめ地区内活動団体の会議の場を利用させていただき、地域包括ケアの概要やモデル事業で取り組む内容、進捗状況、モデル事業開始後においても事業の取組み状況や事例紹介等の報告を行い、地区内活動団体との情報共有に努めてきた。

#### \* 町会・自治会長会議での事業説明

平成 26 年 2 月 地域福祉課(現 生活福祉担当課)からの事業の情報提供

7 月 砧総合支所保健福祉課から事業準備状況の情報提供

随時 まちづくりセンター所長から事業の進捗状況の報告

平成 27 年 1 月 単位町会・自治会新年会等での事業概要報告

#### \* 地区活動団体情報連絡会での事業説明

平成 26 年 3 月 地域福祉課(現 生活福祉担当課)等から事業の情報提供

9 月 見守り部会に支所保健福祉課、あんしんすこやかセンター、社会福祉協議会から事業説明と協力依頼

11 月 砧地区活動団体連絡会研修会にまちづくりセンター所長から事業概要と進捗状況の報告

#### \* 各種活動団体会議での情報提供

- ・ 身近なまちづくり推進協議会、日赤、婦人団体、青少年地区委員等活動団体会議にて随時まちづくりセンター所長から情報提供

#### \* 民生児童委員協議会定例会への常時参加

- ・ モデル事業開始時期から、三者が月 1 回の定例会に常時参加し、情報の共有と相談事例等情報提供

こうした取組みをとおして、平成 27 年 3 月には、単位町会より町会研修会に地域包括ケアについて題材に取り上げていただき、三者連携しての説明機会をいただくなどの取組みも生まれてきている。

また、地域へのPR活動では、区の広報紙の一面や区のホームページ、テレビ・ラジオ番組を使つての周知をはかるとともに、地区においては三者連携して作成したPR用チラシの町会自治会への回覧の依頼やミニコミ誌でのPR、各種団体への情報提供とチラシ配布の依頼、イベント等での周知活動を行ってきた。

事業開始から7か月が経ち、相談件数が飛躍的に伸びている状況ではないが、地域に潜在していた困りごとが見えてきたり、三者連携の取組みが利用者の満足につながったりと、徐々にではあるがモデル事業の実施効果が実感できるケースも出始めている。

今後の事業推進に当たっては、町会・自治会未加入者やPRがなかなか届かない方々への対応等「地域の隅々まで事業を知っていただく」ための継続的な取組みが必

要であると考えている。

さらに、本モデル事業が地域の協力を得て推進されるよう、その仕組みを構築していくことが必要であり、併せて本モデル事業を契機に、地域の見守り活動が地域に根付いていくよう積極的に関わっていくことが地域包括ケアの大きな課題でもある。

#### 砧まちづくりセンター相談内容の変化について

モデル事業開始に当たり、従来、まちづくりセンターで集計していた窓口対応件数の変化を分析することにした。今年度の窓口業務に関する相談件数は以下のとおり。

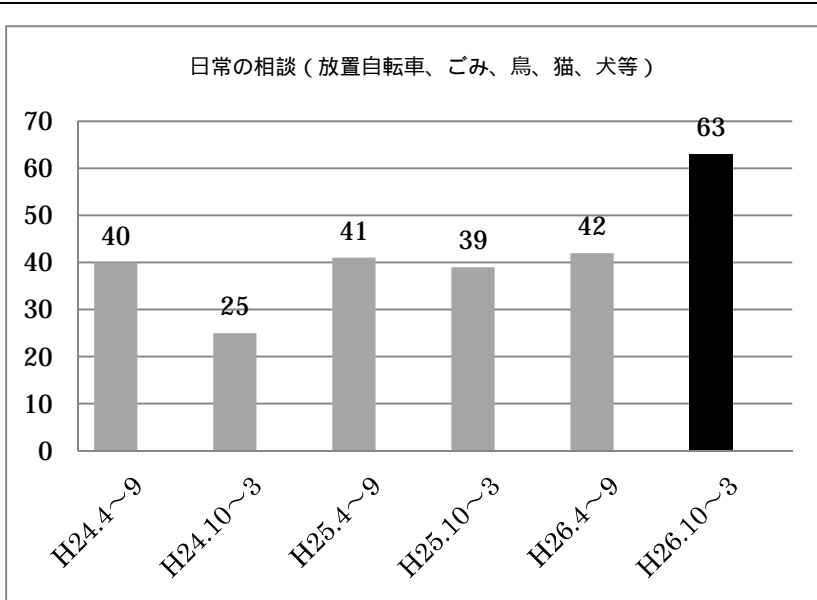
太枠内がモデル事業開始後

	平成 26 年度											
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
放置自転車、ごみ、鳥、猫、犬等、日常の相談件数	10	4	7	9	8	4	12	25	6	8	4	8
福祉・高齢者に関する相談件数 *注) 1	5	4	9	7	1	12	20	8	20	14	10	7
子育て関係の相談件数 *注) 2	6	0	3	3	3	10	5	3	6	1	1	1
まちづくり(ハードを含む)	1	1	0	2	1	4	3	1	5	7	1	6
その他の相談件数	53	45	76	59	64	67	62	22	71	40	85	61
小計	75	54	95	80	77	97	102	59	108	70	101	83

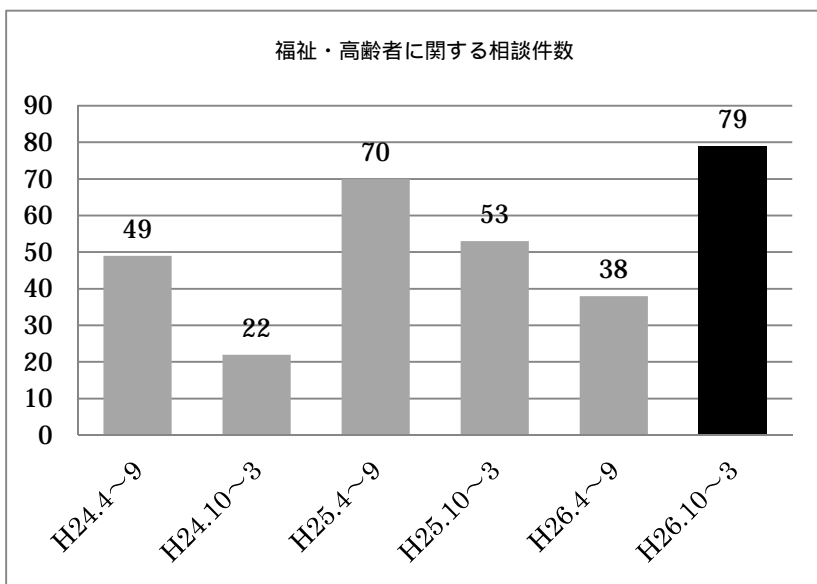
\*注) 1 福祉・高齢者に関する相談内容：予防接種、公衆浴場、シルバーパス、高額医療等

\*注) 2 子育て関係の相談内容：予防接種、保育園入園、子どものサークル活動等

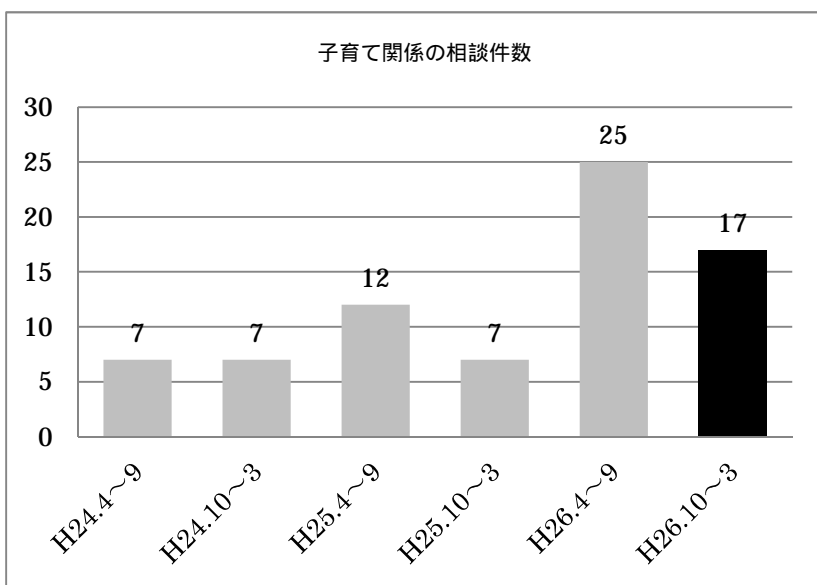
相談件数を平成 24 年から半年ごとで比較したところ、まちづくりセンターに持ち込まれる総相談件数は、平成 25 年度はまちづくりセンターの改築工事(平成 25 年 9 月から平成 26 年 3 月まで)に関する相談が多かったため増加しているが、平成 26 年度は減少している。また、あんしんすこやかセンターが高齢者の相談窓口として周知されてきたため、今までまちづくりセンターに持ち込まれていた福祉・高齢者に関する相談は減少傾向にあったが、平成 26 年 3 月にあんしんすこやかセンターと一体化し、さらにモデル事業を実施したことで、増加した。また、地区の困りごとである日常の相談(放置自転車、ごみ、鳥、猫、犬等)も増加している。個別の比較は以下のとおりである。



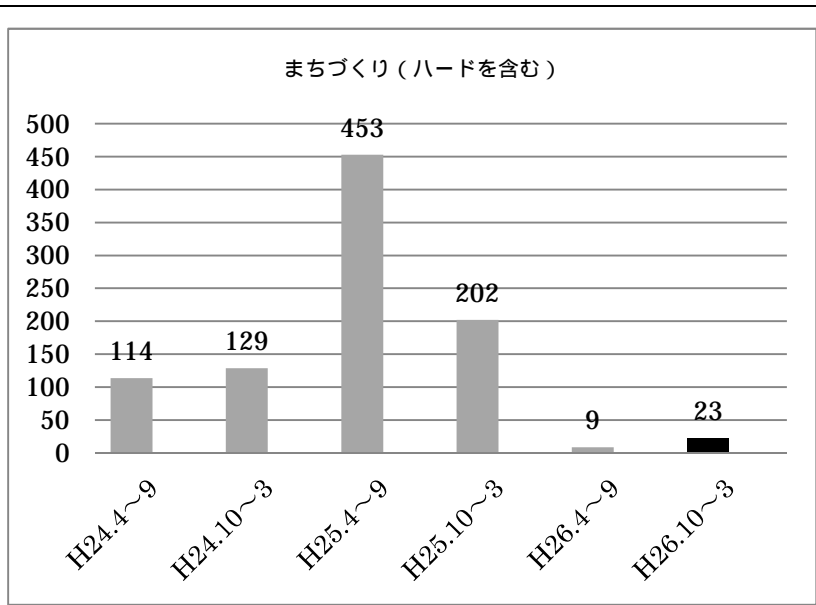
日常の相談（放置自転車、ごみ、鳥、猫、犬等）については、一体化、モデル事業実施後に増加している。



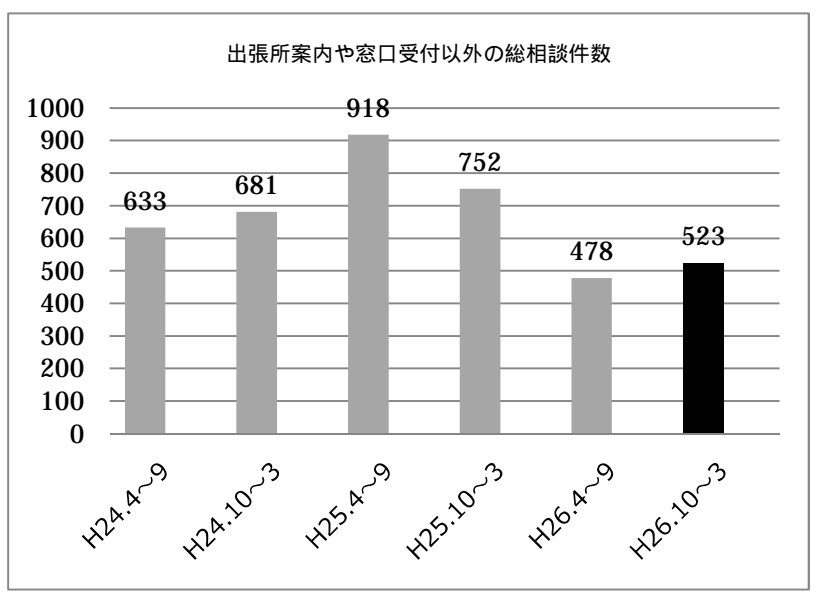
福祉・高齢者に関する相談は、一時減少傾向にあったが、一体化、モデル事業実施後に増加している。



子育て関係の相談については、26年度前半に急増した。その後減少しているものの、平年に比べると増加している。



まちづくりの相談については、平成25年度の工事があった時期に急増し、現在は減少している。



その他、出張所への案内や、まちづくりセンター窓口以外への相談は、年間の合計で減少している。

## (2) あんしんすこやかセンター

### あんしんすこやかセンターの相談実績について

#### (ア) 相談実績の分析の考え方

このモデル事業において、実際に寄せられた相談内容を把握し、対象者のニーズに見合ったより一層効果的な対応やサービス提供を行う必要がある。今後も相談支援体制を充実していくために、高齢者以外の妊婦・子どもや障害者なども含めた身近な福祉相談窓口として、どのような相談が多いのか、またそれぞれ相談対象者や相談内容によって効果的なアプローチができたかなど、相談支援の強化のための取組みについて考察する。

#### (イ) 相談実績

平成26年度に行った区民意識調査において、区政の取組みについて知っているか、またどのように評価するかを聞いたところ「よく知っている」と「少し知っている」を合わせた《知っている》が最も高いのが「あんしんすこやかセンター機能の充実」(38.9%)で、「よい取り組みだと思う」との回答も79.5%と最も高かった。このように、あんしんすこやかセンターは区民に認知されてきており、高齢者の身近な相談窓口として定着してきた。

平成26年10月から平成27年3月までの6ヶ月の実施期間で、モデル事業対象の相談件数は、実数63件、延数158件で、あんしんすこやかセンターがそれまで対応した高齢者に関する延相談件数(3,354件)のうちの約5%であった。

その中で、高齢者と同居する20～65歳未満の子の「ひきこもり等のこころの相談」や「精神疾患」が全体の約4割を占めている。これらの相談は、1回で終結するものではなく、対象者との信頼関係を作りながら、必要な場合に支援できるよう、見守りが必要な事例が多い。

あんしんすこやかセンター職員は、家族全体の相談に乗れる身近な機関として期待されており、今後はますます、疾患や家族関係等についての専門的知識や対応のスキルを身につける必要がある。

### 1. 相談件数

モデル事業対象相談件数	
実数	延数
63	158

上記のモデル事業対象相談は、子育て家庭・若者、障害者のほか、高齢者においても難病や生活困窮などの相談があった場合には相談対象とした。

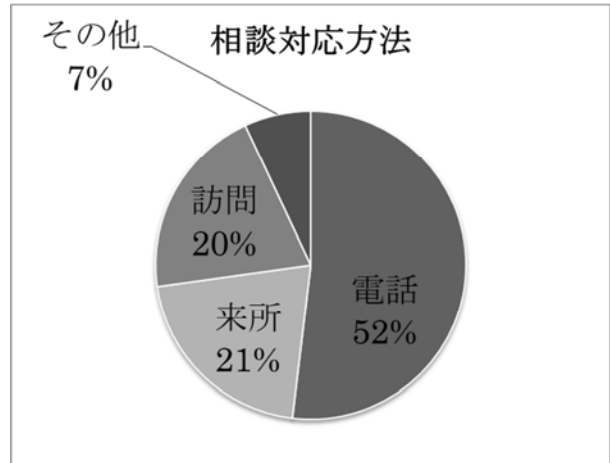
あんしんすこやかセンターが受けた高齢者を含めたすべての相談（延相談件数：3,354件）のうち、今回のモデル事業対象相談は延158件で全体の約5%にあたる。

### 2. 相談対応方法（延数）

電話	来所	訪問	その他	合計
82	33	32	11	158

カンファレンス、サービス担当者会議

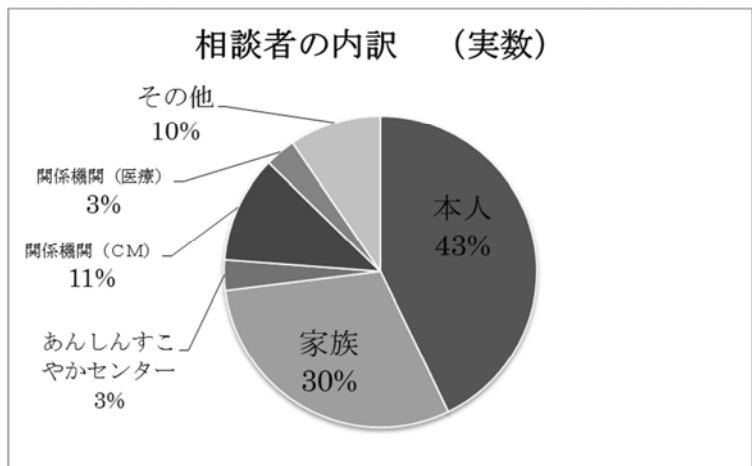
相談対応方法では、「電話」が82件（52%）と最も多く、続いて「来所」が33件（21%）、「訪問」が32件（20%）の順となっている。



### 3. 対象者との続柄・関係

	本人	家族 (親戚)	あんしん すこやか センター	まちづ くりセ ンター	社会福 祉協議 会	関係機関 (1)	関係機関 (2)	関係機関 (3)	その他 (4)	合計
実数	27	19	2	0	0	7	2	0	6	63
延数	62	40	21	0	0	14	8	1	12	158

関係機関(1): ケアマネ・介護保険関係事業者  
 関係機関(2): 医療関係(医師、病院の医療ソーシャルワーカーなど)  
 関係機関(3): 民生委員・児童委員  
 その他(4): 近隣住民、総合支所保健福祉3課職員、ケースカンファレンス





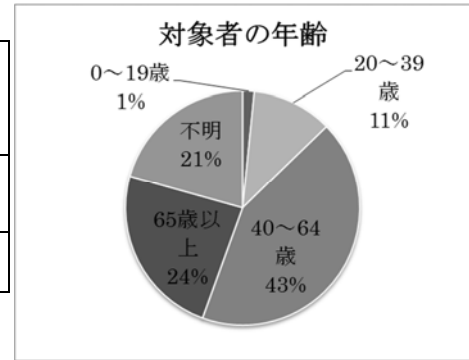
相談者は、対象者である「本人」からの相談が27人（43%）と最も多く、次いで「家族」からの相談で19人（30%）、「関係機関・ケアマネージャー」からの相談が7人（11%）の順で多かった。病院の医療ソーシャルワーカーや近隣からの相談も入っていた。

一方、「あんしんすこやかセンター」自身が相談者となっている実数2人、延数21人は、あんしんすこやかセンターが日頃の活動の中で気になる人に積極的に働きかけを行い、相談にあげた事例である。

#### 4. 対象者の年齢 (歳)

	0～19	20～39	40～64	65以上	不明	合計
実数	1	7	27	15	13	63
延数	2	17	96	30	13	158

匿名により年齢不明



対象者とは、相談してきた人ではなく、誰に関する相談なのかを集計したものである。

対象者の相談実数63人の「年齢」をみると、「40～64歳」が27人（43%）で最も多く、続いて「65歳以上」が15人（24%）であり、匿名による年齢の「不明」を除くと「20～39歳」が7人（11%）と3番目に多かった。

#### 5. 対象者の属性 (実数) 年齢で分けたうえ、成人の場合は問題の主原因から1つ選択

相談件数 (実数)	母子 子育て家庭 妊娠届含む 妊娠届	障害		こころの相談 2 ひきこもり 生きづらさ含む	難病 疾病ほか	生活困窮	その他 4
		身体 知的	精神 1				
63	12 <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">4</span> 5	12 3	15	10	3	6	5

1：精神疾患の診断あり（通院・治療の有無は問わず。統合失調症、鬱、躁鬱病、依存症、発達障害、高次脳機能障害など）

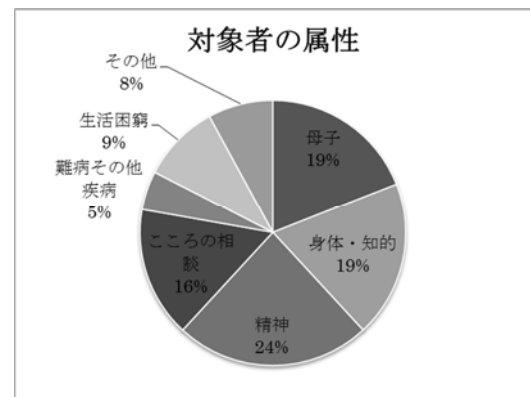
実数15の内訳：精神（10） 依存症（2） 高次脳機能障害（3）

2：上記 1以外のものでパーソナリティ障害も含む

3：内訳身体（11） 知的（1）

4：住まいや老後の生活設計等

5：妊娠届受理者のうち相談希望があった管内の人数  
相談の対象者の属性の内訳では、総相談実数63人中、「精神」が15人（24%）と最も多く、2番目には「障害（身体・知的）」と「母子」がそれぞれ12人（19%）、その次は「こころの相談」が10人（16%）であった。



「精神」と「こころの相談」を合わせると全体の40%を占めることから、精神保健への対応が必要である。

## 6. 相談結果（実数）

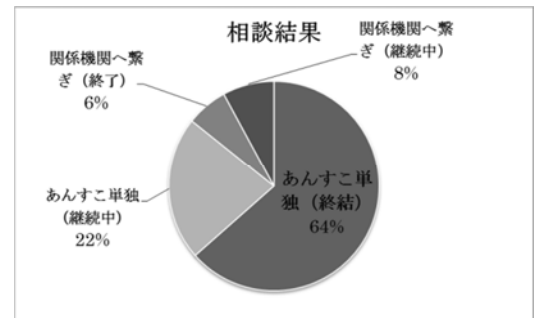
対应当月の結果について

（実数）

あんしんすこやかセンター単独 終結	あんしんすこやかセンター単独 継続中	関係機関へ つなぎ（終 了）	関係機関へ つなぎ（継続 中）	合計
40	14	4	5	63

相談実数63人について、あんしんすこやかセンターが相談対応した当月での判断によるものである。

その内訳は、40人（64%）が対応終結、14人（22%）が単独で継続支援、4人（6%）は関係機関につなぎ終了、5人（8%）は関係機関につなぎつつもあんしんすこやかセンターが引き続き支援している。



### モニタリングによるその後の相談結果

上記の結果は、相談対応した当月の結果によるものであるため、モデル事業終了の平成27年3月31日の時点で、相談対応した事例の結果についてモニタリングを行った。

（実数）

あんしんすこやかセンター単独 終結	あんしんすこやかセンター単独 継続中	関係機関へ つなぎ（終 了）	関係機関へ つなぎ（継続 中）	合計
40	5	6	12	63

(H27.3.3 現在)

上記 当月対応の結果と比較すると、「あんしんすこやかセンター単独継続中」が減少し、「関係機関へつなぎ（終了）」と「関係機関へつなぎ（継続中）」が増加した。そのつなぎ先は、保健福祉課（1件）、健康づくり課（6件）、生活支援課（6件）、その他（ケアマネジャー、砧地域障害者相談支援センター）（5件）であり、これらは、あんしんすこやかセンターが継続的に関わりながら関係機関へのつなぎを行った結果であると思われる。しかし、複数の問題を抱えている相談や、関係機関につなぐまでに時間を要する相談など、関係機関につなぎつつも引き続きあんしんすこやかセンターも関わりを継続している相談が多い状況である。

相談内容の詳細については、別紙資料編に掲載。

## (3) 社会福祉協議会

## 社会福祉協議会の相談実績について

## 月別相談件数(延数)

月次	10月	11月	12月	1月	2月	3月	期間計
件数	50件	29件	11件	14件	26件	25件	155件
一般相談(地域活動等)	43(5)	23(4)	9(5)	7(2)	6(5)	19(7)	107(28)
再掲(あんしんすこやかセンターより紹介)	(4)	(3)	(5)	(1)	(3)	(5)	(21)
再掲(まちづくりセンターより紹介)	(1)	(1)	(0)	(1)	(2)	(2)	(7)
ふれあいサービス協力会員からの相談・情報提供	7	6	2	7	20	6	48

相談件数は砧まちづくりセンターにおいて受けた件数

相談件数については、あんしんすこやかセンターと社会福祉協議会事業との相談内容にあわせ連絡と相談を分けて計上している。

10月・11月は地区社会福祉協議会としてのイベント等の時期的な相談によって相談件数が多かった。

## 相談内容別(延数)(単位:件)

砧地区でのモデル事業を三者が連携して実施してきたことにより、身近な地区にある社会福祉協議会として認識が高まった。

社会福祉協議会が受けた相談は、社会福祉協議会が提供しているサービスと、サロン・ミニデイ、ボランティアなど地区の住民活動に関するものが多かった。

これまでの相談(サロン、子育ての活動紹介等)の他に、一体化の効果として、あんしんすこやかセンター、まちづくりセンターから紹介・連携する相談内容が増加している。(相談例は次ページ参照)

地区で受けた相談は、相談受付票に記録し、本人同意の上で関係機関やサービス提供団体に繋いでいる。まちづくりセンターに困りごと相談に来た高齢者が、社会福祉協議会のふれあいサービスに迅速に結びついたなど、三者の機能が集約する地区拠点としての成果が見られた。

	合計
高齢者	18
障害者	3
地区社協	17
サロン・ミニデイ	47
ふれあいサービス	48
その他	22
合計	155

## 社会福祉協議会の相談例

### 事例1： 一体化の利点が発揮できた事例

高齢者： 民生委員から、訪問の際、妻を介護している夫の体調が著しく悪いように見受けられたと社会福祉協議会担当者に相談があったため、あんしんすこやかセンターに相談し同行訪問した。その結果、緊急性はないがあんしんすこやかセンターによる定期的な訪問を行うことになった。

### 事例2： 適切な助言と案内ができた事例

障害者： まちづくりセンターに、入院中の子どもの車いすを借りにきた家族から、車いすに関する助成金の相談があった。  
障害者手帳取得などの一般的な説明とともに、病院の医療ソーシャルワーカーに相談するよう助言した。

### 事例3： 社会福祉協議会事業内の調整事例

地区社協： ひとり暮らし高齢者交流会実行委員より、転居した高齢者の転居前地区のひとり暮らし高齢者交流会への参加に関する相談があり、地区社協担当職員から、実行委員に参加可能として連絡した。

## 事例 4・5： 社会福祉協議会事業紹介と事業実施の中から関係機関との連携事例

サロン・ミニデイ：サロン・ミニデイの活動紹介多数あり。

ミニデイに参加している人の、身体状況の変化が認知症状なのかとの相談があった。一般的な認知症状の説明後、様子にさらに変化があった場合、情報提供を依頼した。また、不参加者の安否情報について、あんしんすこやかセンター等関係機関へ情報提供した。あんしんすこやかセンターと調整し訪問。入院中だったことの確認が取れた。

ふれあいサービス：「夫を介護しており1日が終わってしまう。自身も家の中の掃除ができない」と相談があったため、ふれあいサービスの概要を説明し、協力員を派遣した。

また季節柄、大掃除等の相談・依頼が目立った。

ふれあいサービス協力員から、訪問先利用者の身体状況（頭痛、食欲不振、弁当残）等の報告を受け、地区社会福祉協議会担当職員が本人への確認等行う。

介護保険の利用状況によって、あんしんすこやかセンターや保健福祉課へ情報提供し、対応を依頼した。

## 事例 6： 地域資源調査結果の中から紹介した事例

その他：ボランティア保険申請時に、ボランティア活動の相談が多くあることから、可能な限り地区内のボランティア募集中の施設等とのマッチングを行った。

一例として、高齢者通所施設から、クリスマス会を計画しており、楽器演奏の行事ボランティアの紹介依頼があり、社会福祉協議会の特技ボランティア（手品、ピアノ演奏等）を紹介した。

### 3. 地域の人材や社会資源の開発、協働にかかる取組み

平成26年度のモデル事業の第二段階として社会資源のネットワーク化（交流会・学習会）の取組みを行った。

#### （1）メールマガジン配信開始

地域の人材や社会資源の開発を進めるためには、情報の発信にも注力しなければならない。メールアドレスを登録すれば誰でも地区の福祉情報の配信を受けられるメールマガジンを12月から毎週発行している。このメールマガジンはその地区の情報に特化しており、より身近に地区を感じられるように工夫されている。

メールマガジンの登録・配信システムの運用準備に時間を要し、実際の配信が12月になったこともあって、年度末現在の登録者数は45人ととどまっている。更なる登録者数の拡大に向け訪問活動時や来所相談でのチラシ配布など普及啓発に努めている。

#### 東日本大震災被災地募金等報告他

社会福祉協議会〔砧地区事務局〕発・メールマガジンです

3月1日被災地支援募金 砧地域は午後1時～3時：成城学園前駅・北口広場にて行います。（共催：福島の子どもたちとともに・世田谷の会）福島の子どもたちが世田谷を訪れ、のびのびと遊べるようご協力をお願いいたします。世田谷・北沢・玉川・烏山の各地域でも支援募金を行います。詳細はお問い合わせ願います。

3/1イベント 北沢タウンホールでは「世田谷における災害時を考える」と題しトークセッション等を開催します。午後1時～4時：入場無料・申し込み不要 下北沢駅北口では復興支援物産市を行います。午前10時～午後4時（売り切れ次第終了）

2/18子育てママリフレッシュ企画ご報告 15組の親子が雨にもかかわらず参加してくださいました。少しの間でしたが、忙しい子育てから開放され、アロマテラピーでリラックスするなど、ニコニコ顔のママを見て一緒にニコニコの子どもたち！これからも子育てママを応援していきたいと思った半日でした。

内容等のお問い合わせは下記にお願いします。

-----  
登録情報の変更・退会はコチラ

<https://service.sugumail.com/setagaya-shakyo/m/u/i/de6485587754adbb1fc0d8342a9bb38b>

砧地域社会福祉協議会事務所

03-3482-6711

社会福祉協議会〔砧地区事務局〕

080-9418-7736

【配信イメージ：2月25日版】

## メールマガジンの配信日及び件数、主な内容

配信日	配信件数	主な内容
12月10日	35件	元気なうちに考えておきたい「老い支度」講座
12月24日	38件	地域をつなぐ「ワークショップ」 祖父母・近所の小父さん／小母さんから聞いた砧のお正月
1月7日	38件	元気なうちに備えておきたい「老い支度講座」
1月14日	38件	元気なうちに備えておきたい「老い支度講座」詳細
1月21日	39件	子育てママ「リフレッシュ企画」
1月28日	40件	地域をつなぐ「ワークショップ」開催報告
2月4日	42件	第1回「老い支度講座」開催報告と今後の同講座開催予定
2月11日	44件	東日本大震災復興支援事業のお知らせ
2月18日	44件	第2回「老い支度講座～70歳からの交流会」のお知らせ
2月25日	44件	東日本大震災被災地募金等報告他
3月4日	44件	砧地域ご近所フォーラム開催のお知らせ
3月11日	44件	70歳からの交流会と社協会費について
3月18日	44件	被災地支援募金の報告と成城さくらフェスティバルのお知らせ
3月25日	45件	砧地区・桜の開花情報。砧町自治会・桜まつり

(2) 地域活動団体訪問調査

10月以前から実施している福祉活動団体等への訪問調査を継続して実施した。訪問先からは、地域に活動を知ってもらえない、近隣との関係づくりが難しい、ボランティアなどの活動の協力者が集まらない、団体同士のネットワークができない、町会・自治会との連携を図りたいなど、それぞれの悩みや要望を確認した。年度内に実施した訪問結果について、一覧表にして情報共有した。

地域にはシェアハウスや、そこに集うメンバーの自主グループなどがあることも分かってくるなど、地区担当者が訪問調査して行う社会資源把握は、顔が見えるネットワークを広げていく有効な手段であり、今後も取り組んでいく予定である。平成26年度に社会福祉協議会の砧地区担当者が、地域の人材や社会資源の把握と顔が見える関係づくりのために行った訪問調査の件数は以下のとおりである。

訪問調査件数 (平成26年7月～平成27年3月)

団体種別	訪問調査対象数	訪問調査実施数
高齢者施設	11件	11件
障害者施設	8件	8件
保育園・学校	23件	4件
サロン・ミニデイ	42件	40件
NPO等	25件	11件
その他	20件	10件
合計	129件	84件

町会、自治会、高齢者クラブ等


(3) ワークショップ「何が必要？福祉の土台づくり in きぬた」の開催

地区において様々なサービスが一体的に提供される体制を築くためには、提供団体のネットワークによる連携が必要である。地域の市民団体・NPOなど活動団体に呼びかけて、砧地区の福祉的課題や、活動を行う上での課題を検討し、地域福祉を進めていくために何ができるかを考えるワークショップを開催した。第1回は1月20日に、「健康で安心して暮らしていくための地域活動「ネットワーク」を考えよう」をテーマに、砧まちづくりセンター活動フロアにて開催した。

- ・参加者数 21人(14団体)
- 内訳 地域の活動団体の方 10人
- NPO職員 8人
- 施設職員 3人

**地域福祉資源開発・ワークショップ**

**何が必要？  
福祉の土台づくり in きぬた**




～ 健康で安心して暮らしていくための地域活動  
「ネットワーク」を考えよう ～

日時：平成27年 1月 20日 (火) 14:00～16:00  
会場：砧まちづくりセンター 活動フロア

砧地域で活動している市民団体・NPOなどの活動団体の皆様と共に、砧地域の福祉的課題や、活動を行ううえでの課題を検討し、地域の福祉を進めていくために何ができるか考えてみたいと思います。

\*\*みなさまのご参加お待ちしております！\*\*

砧地域社会福祉協議会事務所  
 原田谷区成城 8-2-1 砧総合支所 3F  
 03-3482-9711 Fax 03-3482-9712  
 砧まちづくりセンター 直連 080-9418-7736  
 担当 村田\*坂部





このワークショップで初めて顔を合わせた参加者が名刺交換する様子なども見られ、いろいろな団体の方が参加することによって、地域のネットワークづくりに効果的な試みと評価できる。参加者アンケートには継続開催を望む声が多く寄せられた。地域のネットワークによって課題解決するまちづくりを支援するため、今後もワークショップ方式の継続実施と参加者の拡大を図っていく。

### 団体の課題と解決について

ワークショップで抽出された課題は、調査にて聞き取りした内容（PR、町会との連携、ボランティアの確保、災害時対策等）と概ね一致しており、団体共通の普遍的な事項と考えられる。団体の課題を確認することにより、今後の人材養成やネットワークづくりに生かしていく基点となった。それぞれの団体による運営や活動の工夫が共有されたとともに、課題解決に向けた団体ごとのアプローチの視点等にも共通因子が見い出された。団体同士で繋がることの必要性が再認識された。またそのコーディネートも望まれており、社会福祉協議会の中間支援団体としての機能に期待が寄せられている。

区役所、さらには町会・自治会などの住民自治組織が地域課題を解決すべきという意見やその反対意見なども挙げられたが、地域における生活福祉課題を解決していくためには、当該地区の住民による積極的な参画の必要性や、住民活動には自発的・組織的地域活動という視点が必要であること等への理解を進めていく必要がある。

地区における住民相互の関係や日常生活における課題解決に向けた合意形成を促しながら、地域活動を自主的に作っていくためにも、活動の効果や課題などの共通認識に基づき解決していくことや、多様な活動団体があることをPRし、積極的な地域参加、活動を作り上げていく必要がある。

まちづくりセンター・あんしんすこやかセンター・社会福祉協議会が一体となった地区では、新たな地域ニーズの把握という視点を意識しながら、地域活動の中でのメリットを発揮することが求められる。更に、今後は身近な地区での活動支援や活動メニューの開発と提示といった取組みが重要である。

## 4. 三者の連携体制の構築と運営にかかる取組み

## (1) 地区アセスメントミーティング(平成26年4月～9月)

平成26年4月から、砧まちづくりセンター・砧あんしんすこやかセンター・社会福祉協議会は「地区アセスメントミーティング」を開催してきた。このミーティングでは、今後地域支援を進めていくために砧地区を知ること、地区をアセスメントして地域課題を抽出すること、各機関における地域課題に対する取組みの一助とするための方針・方策を検討すること、さらにはこれらを通じて三者の連携を強化することを目指し、平成26年9月まで開催した。また、10月以降、この会議はまちづくりセンターが中心となって開催する三者の連携会議へと発展し、継続している。

## 主なメンバー構成

砧まちづくりセンター

砧あんしんすこやかセンター

世田谷区社会福祉協議会砧地域社会福祉協議会事務所

砧総合支所 生活支援課、保健福祉課、健康づくり課

## 検討内容

回	開催日	内 容
1	平成26年 4月10日(木)	ミーティングの目的・進め方の確認 アセスメント項目の設定
2	4月22日(火)	アセスメント項目 ・住宅地図 ・町会、自治会エリア ・民生委員、児童委員担当エリア
3	5月13日(火)	アセスメント項目 ・人口(総人口・丁目ごとの年齢別人口や経年変化など) ・サービス対象者(手帳所持者・介護認定者) ・高齢者関連施設、サービス ・医療機関
4	5月29日(木)	社会福祉協議会より方針説明 アセスメント項目 ・ふれあいサービス、ふれあい子育て支援事業実績 ・地域支え合い活動(ミニデイ等)実績 ・スポーツ関連資源
5	6月12日(木)	アセスメント項目 ・集まれる場所 ・砧地区ならではの特徴
6	7月 1日(火)	アセスメント項目 ・サロン、ミニデイ ・子ども関連(健康づくり課より) ・砧地区の歴史
7	7月22日(火)	アセスメント項目 ・砧地区の歴史(昭和以降)・子ども関連、障害関連サービスのマッピング
8	8月19日(火)	副区長より今後の事業の考え方について説明 アセスメント項目 ・安全・安心(防災等) ・まとめ ・10月以降のまちづくりセンター、あんしんすこやかセンター、社会福祉協議会の連携イメージ
9	9月17日(水)	社会福祉協議会より10月以降の職員の取組み等説明 アセスメント項目・8回までのアセスメント項目の見直し、対応策の検討 ・定例連携会議について

## (2) 三者連携会議（平成26年10月～平成27年3月）

三者の連携会議は、三者が連携・協力し協働することで地域への貢献や地域との連携・協力を育むことを目的に砧まちづくりセンターを中心に、定例的に開催した。

主催 砧まちづくりセンター

構成 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

構成員 全員参加を基本とする。

開催 月1回の定例会とする。必要に応じて臨時会を開催する。連携会議の事務調整役としてそれぞれに幹事を選出、幹事会を設置して、議題確認や会議運営等の事前調整を行う。

## テーマ

地区アセスメントミーティングでの積み残し内容の検討

- ・ アセスメントミーティングでは、主に福祉的視点からの現況把握と課題整理、対応策の検討を行ったが、更にその対象をまちづくりの視点に拡大し引き続き検討する。

地区アセスメントミーティングでまとめた方策の具体化

- ・ 地区アセスメントミーティングでまとめられた課題・方策への具体的な事業化(実施計画)の検討と優先的に取り組むべき事業の選定作業を実施する。

## 情報交換

- ・ 国、都、区、地域、地区等、地区まちづくりの向上に繋がる三者各々の情報を交換・共有し、それぞれの取組みに生かしてつなげていく。
- ・ 各々の取組みや取組みから得た情報で、三者で共有すべき内容については積極的に情報提供する。

10月以降の内容は以下のとおり

回	日程	参加者	主な議題
第1回	10月27日	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 生活支援課、保健福祉課、健康づくり課	地区の会議への参加について アセスメントミーティングの振り返り 情報交換（相談状況、行事、協力要請等） 今後の会議内容、課題整理・対応 中長期スケジュール モデル事業の検証方法、報告について
第2回	11月25日	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 生活支援課、健康づくり課	情報交換（相談状況、行事、協力要請） 課題整理・対応 現況把握、実施計画についての検討
第3回	12月22日	まちづくりセンター、社会福祉協議会 あんしんすこやかセンター 生活支援課、保健福祉課、健康づくり課	情報交換（相談状況、行事、協力要請） 課題整理・対応 現況把握、実施計画についての検討 PRについて
第4回	1月26日	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 保健福祉課	情報交換（相談状況、行事、協力要請） 課題整理・対応 現況把握、実施計画についての検討 PRちらし・ホームページについて
第5回	2月23日	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 健康づくり課	情報交換（相談状況、行事、協力要請） 課題整理・対応 現況把握、実施計画についての検討 PRちらしについて
第6回	3月23日	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	情報交換（相談状況、行事、協力要請） 課題整理・対応 現況把握、実施計画についての検討 PRちらしについて

定例会はモデル事業開始の10月から月1回・全員参加を基本に開催されているが、回を重ねるごとに参加職員の意見交換も活発になり相互交流も図られ、様々な形で事業連携の成果に現れてきている。

#### 連携会議の成果

- ・ 地域会議等への参加

地域とあしんすこやかセンターや社会福祉協議会との交流を促すため、地区活動団体情報連絡会や民生・児童委員協議会等の地域会議に積極的に参加している。

- ・ モデル事業啓発チラシの作成

モデル事業の地域への浸透や啓発を目的に、三者連携によるモデル事業啓発チラシを作成し、町会・自治会への回覧、掲示板への掲示、ホームページへの掲載を行っている。

- ・ 相互研修

連携会議の中での三者各々の事業紹介と学習を基本に、日常業務の事業連携の中で、積極的に実務研修に取り組んでいる。

- ・ 連携意識の高揚

定例会を重ねてきたことで、モデル事業に対する職員の意識と事業推進への連帯意識が高まっている。

- ・ 相互協力の発展

モデル事業への職員の意識の高まりから、三者の事業間連携や新たな三者共催の取組みの検討を開始した。

#### 今後の取組み

現在はモデル事業の推進という目標のもと、三者が一致協力して取組みを進めてきているが、その意識を維持継続していくためにも、三者連携会議で生み出された発想や具体的取組みを形あるものとして推進していかなければならない。また、今後の会議のテーマや進め方については検討が必要である。

## (3) 砧地区モデル事業の三者による連携相談対応事例

今回のモデル事業に該当する連携事例は9例あり、その内容は以下のとおりである。

## 連携事例1：事業の相互紹介が効果的にできた事例

イベント等の場で、まちづくりセンター・あんしんすこやかセンター・社会福祉協議会それぞれの今後の事業予定をPRすることで、来場者により深く周知できた。あんしんすこやかセンター、社会福祉協議会とも活動フロアを使用する事業の場合は、同会場だとわかりやすいという利点もある。

\*チラシを配架するだけよりも対面で案内することでより興味をもってもらいやすい。

## 連携事例2：地域の関係者との連携が強化された事例

民生委員児童委員協議会に、まちづくりセンター・あんしんすこやかセンター・社会福祉協議会が出席することとした。会議終了後には毎回2～3名の民生委員があんしんすこやかセンターのカウンターに相談に立ち寄り、「わざわざ電話するほどのことでもないけれど」との相談や、以前対応した地域の方のその後の様子などを気軽に報告し合っている。

また、町会・自治会、社会福祉協議会、民生委員の方々が、まちづくりセンターへ会議で訪れた時に、一度の来所で福祉や生活に関する相談ができるなど利便性の向上になっている。

## 連携事例3：介護事業者の利点を確認できた事例

あんしんすこやかセンター職員が仲介役として相談者へ説明することにより、保険証再交付や車いす貸出等の手続きや利用がスムーズになる。

\*あんしんすこやかセンターが間に入ることで、その人にあった必要書類や手続き方法の説明ができる。

連携事例4： 認知症等で手続きがスムーズにできない方について、同一フロアであることで来所者の状況が把握でき、必要な支援ができた事例

これまでも何度かまちづくりセンター窓口で説明を受け、不足しているものを取りに一度帰宅しても必要な資料を持参できず、医療証の窓口交付がなかなかできなかった方がいた。ある日、まちづくりセンターに来所した際、あんしんすこやかセンター職員が見守りをしていた方と気づき声をかけ、すぐに本人宅へ訪問し必要書類を一緒に探し、申請・交付へつながった。

まちづくりセンター → あんしんすこやかセンター

連携事例5： 相談時にタイムリーにふれあいサービス導入につながった事例

まちづくりセンターへ「暮れの大掃除が大変。手伝ってもらえるところはないか」との困りごとの相談が入った。ふれあいサービスで対応できる内容のため、すぐに社会福祉協議会職員へ引継ぎ、手続き方法等の説明を行った。

これまでまちづくりセンターでは、パンフレットのコピーや社会福祉協議会の電話番号を案内する対応をしていたが、その場で詳細を伝えることができた。

まちづくりセンター → 社会福祉協議会

連携事例6： 福祉サービス以外の困りごと相談にも対応できた事例

夫があんしんすこやかセンターに来所した際に、他界した妻の葬祭費の手続きをしていないことが分かった。その場で区作成のパンフレットで葬祭費の申請を説明した。あんしんすこやかセンター職員の説明時にまちづくりセンター職員も同席することで、互いの事務の理解も進む。

まちづくりセンター ↔ あんしんすこやかセンター

連携事例7： サービス利用にあたり、あんしんすこやかセンターが丁寧な引継ぎをすることで円滑にサービス導入ができた事例

これまであんしんすこやかセンターが見守っていた方が社会福祉協議会のふれあいサービスを利用することになった。本人の了解を得たうえで、同伴し配慮を要する点を申し送ったことで、円滑にサービスが開始できた。

まちづくりセンター → 社会福祉協議会

連携事例8： 制度のはざままで支援が難しいケースを地域で見守る取組みを試みている事例

ひとり暮らしの身体障害者の女性（50代）。アルコールの問題あり、部屋はものであふれている。これまで何度も生活保護担当者による片付けの支援を断り、日常の見守りの目が入りにくい状態であった。夏に暑さで食事が摂れずふらふらしているところを通行人が発見し、あんしんすこやかセンターに相談が入る。あんしんすこやかセンター職員と社会福祉協議会職員がペアで何度も訪問し、信頼関係を築きながらサービスにつなぐ取組みを、関係機関とも連携して行った。

あんしんすこやかセンター ↔ 社会福祉協議会

連携事例9： 地域の身近な相談対応をするまちづくりセンターの情報を有効活用できた事例

身体障害者施設へ施設訪問調査にうかがった際、施設職員から「週末の台風の接近に伴う浸水を予測し土嚢などを備えたい」との相談を受けた。社会福祉協議会の職員は、まちづくりセンターの土嚢ステーションを紹介しようとまちづくりセンターに確認したところ、土木管理事務所の方が施設に近いとアドバイスがあり、即時に対応することができた。

社会福祉協議会 → まちづくりセンター

## (4) 実施担当者の感想

## 砧まちづくりセンター

砧地区において本モデル事業が行われることが決まった当初は、砧まちづくりセンター職員一同少なからずプレッシャーを感じていたが、あんしんすこやかセンター、社会福祉協議会と協力し合い、モデルとして一定の役割を果たすことができたと感じている。モデル事業実施前からイベント協力等であんしんすこやかセンター、社会福祉協議会との“顔の見える関係”を積み重ねてきたことが、スムーズに連携できた一つの要因として挙げられるだろう。

本事業において、砧まちづくりセンターは三者が地域に根付き地域住民をサポートしていく上でのコーディネーターの役割を担っている。三者が一体化したことに伴い、まちづくりセンターの窓口では必要に応じてあんしんすこやかセンター、社会福祉協議会へご案内する業務が加わった。来所者が一度に複数の用件を済ませることができた等、連携ケースが実際に出てきている。また、全員参加で臨んだ月1回の定例連携会議も本事業中における大きな取組みの一つである。この会議では相談状況の情報交換やグループワークを通して、地区における情報の共有や課題の整理、対応策の検討を行っている。全員参加を基本とする会議であるため職員個人レベルでのコミュニケーションも図られ、モデル事業実施前よりさらに強固な協力体制を確立できたと考えている。

今後は、アンケート実施等によるニーズの把握や本事業の効果の検証を行うとともに、事業の更なる推進にあたってのまちづくりセンター職員の役割やそれに伴う福祉の知識の必要性をどう捉えたらいいのか整理しなければならない。また、広報についても砧地区住民の隅々まで本事業の情報は行き渡っていないように思われる。より多くの住民に周知できるよう効果的な広報を行うとともに、より多くの住民がまちづくりセンターを頼りにいらした時それに応えられるような体制を整えていかなければならない。

地域住民へのより良いサービスのためには、前述の課題を解決するとともに三者間の垣根を越える姿勢が必要であると感じている。他地区への事業展開に向けて、砧地区は窓口での連携、連携会議等を通じて垣根を越えた例として一定の成果、方向性を示すことができたといえる。



ひびきちゃん  
(ミニコミ紙「砧のひびき」  
イメージキャラクター)



### 砧あんしんすこやかセンター

今回のモデル事業において、所内の変化としては、家族全体を捉える視点が持てるようになってきたと感じています。今までは高齢者のみを相談者と捉え、高齢者を中心に相談支援を行ってきましたが、子ども世代までの相談にも応じることにより、必然的に家族全体の方向性や幸せを考えられるようになってきました。

また、子ども世代の相談まで受けることにより複合的な相談が増え、所内のチームワークとともに福祉三課との連携も生じ、協働関係もより強くなったと実感しています。実際のケースを通じて健康づくり課や生活支援課と情報交換などやり取りをする場面が多くなりました。その中でお互いの状況や立場の理解ができ、連携する糸口が少しずつ見えてきたように思います。その中でも今回、モデル事業ということもあり、保健福祉課が個別ケースの窓口になっていただいたことはとても有難いことでした。区との連携をスムーズに行うためにも一旦引き受けてくれる受け皿があったことは、あんしんすこやかセンターにとってはとても安心してつなぐことができ、その後のフォロー状況も確認しやすいと感じました。今後の事業拡大の上でも、このような窓口の有無が区とあんしんすこやかセンターの連携力に差を生み出すものと考えます。

砧まちづくりセンターと砧地域社協事務所との連携においても同一フロアということもあり、お互いの状況を見ながら相談ケースをつなぐことができていると思います。それには、地区アセスメントミーティングや定例連携会議の全員参加により、お互いの役割や視点の違いを把握していることがかなり役立っていると感じています。

今後の課題としては、まだ知識に乏しく表面的な相談対応で終わっているため、各分野の知識や対応の理解、アセスメント能力を高めていくことだと思います。個別ケースの福祉三課、関係機関との連携の仕方もまだこれから構築していく過程にあると感じています。

既存の制度やサービスで対応できない事例に対してどのように支援していくのかもまだ答えの出ない状態ですが、個別ケースを積み重ねながら少しずつ関連機関と協議をしていくとともに地域資源の開発も進めていくことで制度の狭間のケースも支援できる環境が整っていくように感じています。

最後に子ども関連についてですが、研修を受け、職員としては勉強になりましたが、子育て家庭についての事例があまりなく、感想や課題というまでに至っていない状況も合わせて付記したいと思います。

あんすこ君  
(あんしんすこやかセンター  
イメージキャラクター)



### 砧地域社会福祉協議会事務所

毎日、砧まちづくりセンター内の席に座っていると、開始前に思った以上に地域の方々の顔が見え、まちづくりセンターやあんしんすこやかセンターにお越しいただいたついでに、私達社協職員にも話しかけていただき、気軽に話すことができる関係ができてきていることを実感している。

昨年4月から9月まで、これまで行ってきた社協地区担当職員の業務（地区社協やサロン・ミニデイの活動支援、ふれあいサービス事業のコーディネート）に加え、今まで培ってきたコミュニティーワークのノウハウを生かして、砧地区内の施設や活動団体などの社会資源の情報把握など、「地域資源開発事業」の具体化に向けて、準備を進めてきた。

地区内の活動団体等を調査して回り、顔を見ながら話を伺うことにより、お互いに何か新しいことができるかもしれないという期待が生まれてきた。社協の地区担当職員がまちづくりセンターに常駐し、様々な相談に対応する旨を説明すると、「困ったことがあったら、いつでも相談できるのね」と言われることが多かった。今までも、砧まちづくりセンターから程近い砧総合支所内の事務所で活動上の困ったことなどの相談を受け、対応をしてきたが、自分の住んでいる又は活動している地区内に社協の担当職員がいて、いつでも相談ができるということは、住民の安心につながると実感している。また、「ワークショップ」を開催し、集うことによって、連携を作っていくことができるという確信と今後も団体間の交流の場を持って欲しいという要望があるなど、社協の役割を認識することも出来た。

ふれあいサービスなど日常生活支援に直結するケースや狭間の問題などを迅速に把握できるようになったこと、社協地域福祉推進員の方々と顔を合わせる機会が増え、相談しやすくなったこと、また、あんしんすこやかセンターの案件の多さと対応の早さ、まちづくりセンターのまちの中での公的な立場での仕事ぶりを目の当たりにし、その中で、まちづくりの一翼が担えることは、社協職員にとって幸せだと思っている。

何らかの困りごと相談を受けた時に、直接出向いてお話を伺ったり、直ぐに対応等に繋げる話ができるパートナーが身近にいて、相談に迅速に対応し、地域からの期待に応えていきたいと考えている。

ココロン  
(世田谷区社会福祉協議会  
イメージキャラクター)



## 5. 支所の取り組み

## (1) 相談支援・支援の流れと事例

## バックアップ体制

あんしんすこやかセンターでの相談を支所で受け止め、支援に結びつけるための事務の流れについて試行・実施した。あんしんすこやかセンターの受けた相談のうち、モデル事業の対象となるケースについて相談受付記録票を作成し、保健福祉課地域支援担当に引き継いだ。支所内では、引き継いだ内容に応じ、生活支援課、健康づくり課が関わり、その後の対応を協議し必要な支援を行った。今回のモデル事業では引継ぎ数 26 件であり、今後のモデル事業の拡大などを通じて、引き継ぎと対応の事例を積み重ねてマニュアルとして整備していく必要がある。以下、代表的な 3 事例を記載する。なお、事例については個人が特定できないよう改変している。

## 事例 1：病状不安定な息子への対応ができない高齢両親の安全確保に対応した事例

精神疾患の 30 代の男性。就労問題や金銭要求等をきっかけに両親へ暴言・暴力が生じていた。母はあんしんすこやかセンターに相談していた。一方、息子は地域障害者相談支援センターに継続して相談していた。母と息子がそれぞれの関係機関へ相談するため関係者側はその時々への対応に追われ、情報の混乱が生じ始めていた。



関係機関：保健福祉課、健康づくり課  
地域障害者相談支援センター  
ケアマネージャー、あんしんすこやかセンター

関係機関を招集し、ケースカンファレンスを開催。解決に向けて課題整理、対応方針の共有、役割分担の明確化を行う。その後、両親は介護施設に入所。息子はひとり暮らしの状態となり地域障害者相談支援センターの相談員らと見守りを継続している。

## 事例 2：生活困窮を訴えるが保護申請に至らない高齢の親と息子への見守り事例

慢性疾患・透析の 40 代の男性。母親のケアマネージャーからあんしんすこやかセンターへ「本人と母から生活困窮の相談を受け、生活支援課を紹介しているが未だ相談せず心配である」との相談が入った。



関係機関：生活支援課  
保健福祉課  
ケアマネージャー

生活保護の相談履歴を確認し、生活困窮の緊急性の判断をしたうえで連携しながら対応。未だ生活保護の相談には至っていないが、ケアマネージャーが母親の見守りをする中で、必要時あんしんすこやかセンターの応援ができる体制を設定した。

事例3：ヘルパー利用について意見が分かれる母子の見守り事例

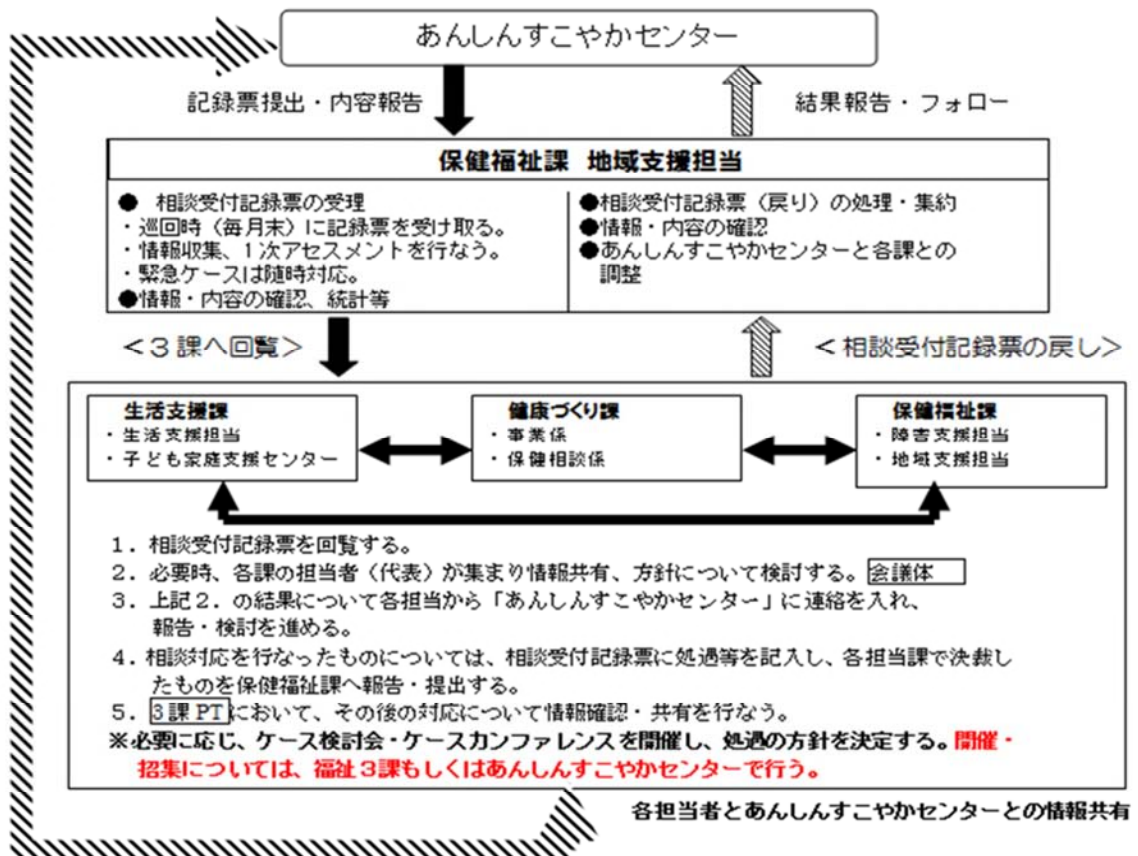
精神的不安がある50代の女性。高齢の母と二人暮らし。母からあんしんすこやかセンターに「娘がヘルパーの利用（障害者総合支援）をできないか？」と相談が入る。母の訪問介護（要支援）の利用は、住居内で共有部分が多いため利用が難しい。一方、娘は自身のヘルパー利用については全く望んでおらず、親亡き後の自立生活への課題が自覚されていない。



関係機関：保健福祉課、健康づくり課  
あんしんすこやかセンター

当初は、健康づくり課は本人（娘）の立場、あんしんすこやかセンターは母の立場の見解となっていたがあんしんすこやかセンターが双方との連絡調整を粘り強く行い、今後の方針について共有しながら対応を進めた。その後「体調が安定したので当面はヘルパーの利用は不要」と母からの回答があり、母の体調の変化を考慮しながら、引き続きあんしんすこやかセンターで見守りを行っている。

図 バックアップ体制のイメージ



## (2) 地域包括ケア総合支所連絡会の設置

## 目的・役割

平成26年10月から開始したモデル事業の5地区への拡充及び本格実施に向け、各総合支所の検討や準備作業の状況を共有するとともに、共通課題の整理及び福祉保健領域の所管課との調整など行う場として「地域包括ケア総合支所連絡会」を平成26年12月に立ち上げた。

総合支所間の調整として、砧地区モデル事業で作成した相談対応マニュアルや職員研修の共有と今後に向けての検討のほか、各支所間や本庁の関係機関との実施にあたっての調整や確認、保健医療福祉総合計画推進委員会等への総合支所の取組みの報告などを行った。

## 構成員

地域包括ケア総合支所連絡会の構成員は、以下のとおり。

座長	世田谷総合支所長
副座長	世田谷副支所長 玉川副支所長
砧モデル事業検討会	砧生活支援課長 砧保健福祉課長 砧健康づくり課長
総合支所	世田谷地域振興課長 烏山地域振興課長
	世田谷生活支援課長 玉川生活支援課長
	北沢保健福祉課長 玉川保健福祉課長
	世田谷健康づくり課長 北沢健康づくり課長
オブザーバー	保健福祉部計画調整課長
	保健福祉部生活福祉担当課長
	高齢福祉部介護予防・地域支援課長
	地域行政部地域行政課長

事務局 世田谷総合支所地域振興課

総合支所間の調整は副支所長が行う。

## 日程・検討内容

開催回	日時	場所	検討内容
第1回	平成26年12月1日(月)	世田谷総合支所会議室	各地域の取組み状況の共有、モデル事業の検証・研修等について
第2回	平成27年1月14日(水)	世田谷総合支所会議室	モデル事業報告、研修検討、各地域の取組み状況の報告、今後の取組みについて
第3回	平成27年3月17日(火)	世田谷総合支所会議室	モデル事業検証の検討、各地域の準備状況の確認、連携会議の運営にかかる情報交換等

平成27年度も定期的開催予定。

## 6. その他の実施事業の取組み

### (1) 地域版地域ケア会議の実施に向けて

地域ケア会議の開催を検討したが、すでに高齢、障害、児童の各分野で関係者による会議体が年間計画で活動しており、新たな合議体の設置や全分野合同の会議の開催はモデル事業期間内では困難と判断した。

今後の地域ケア会議の実現に向け、関係者への周知や地域ネットワークの拡充を目的として、平成26年度は子ども関係のネットワーク会議である要保護児童支援協議会にあんしんすこやかセンターが参加し連携のきっかけ作りとすると共に、平成27年2月12日に開催した「砧エリア自立支援協議会(障害福祉関係者の会議)」に企画段階から砧あんしんすこやかセンター職員、砧社会福祉協議会職員が参加した。

自立支援協議会には医療関係者(医師会推薦の医師)や地域の民生委員にも参加いただいた。今回は「医療ケアの必要な在宅身体障害者の若者の事例の検討」であったため、医師の立場からの意見を参加者は熱心に聴いていた。医師から「現場の声や現状を聞かせてもらい参考になった」との感想をいただき、ネットワーク拡充の意義を再確認した。



平成26年度  
第2回世田谷区砧エリア自立  
支援協議会

相談支援について深める!  
計画相談を通してつながりを育もう!!

平成27年2月12日(木)17:30~19:30  
成城ホール集会室CD)

<参加者内訳> 世田谷区医師会2名、地区民生委員3名、社会福祉協議会3名、あんしんすこやかセンター2名、総合福祉センター2名、相談業務13名、通所施設22名、居宅介護支援事業者2名、児童福祉関係3名、病院関係3名、世田谷区自立支援協議会会長、砧総合支所副支所長、健康づくり課保健師2名、保健福祉課課長以下職員9名 **総数72名**

<参加者の感想>

- 障害者と障害福祉をもっと知りたい。現場の声を聞けてよかった。
- 関係者だけに終わらない、もっと大きく広い連携を目指し、困難なケースも諦めない気持ちが大事。
- 医師からの助言ありがたい。
- 前向きで自由な意見が多かった。
- 現場の意見は重要、介護者の支援も地域と協力して取り組んでいきたい。

### 今後の砧地域の地域ケア会議の開催について

関係者の人数が多いこと、共通するテーマ設定の難しさ等の課題がある。しかし、今回の参加者の前向きな意見を受け、今後とも各分野の関係者の顔のみえる関係づくりをすすめ、地域ネットワークを基礎に地域ケア会議を開催していく。

27年度は、あんしんすこやかセンターが主催する合同地域包括ケア会議（高齢者関係ネットワーク）の会議に、自立支援協議会砧エリア部会の運営委員（障害関係事業者等）が参加するよう企画し、双方のネットワークを知り、地域課題を検討する。

## （2）地区版地域ケア会議の実施に向けて

地域ケア会議の地区版としては、あんしんすこやかセンターが主催する事例検討が位置づけられるが、あんしんすこやかセンターでは、従来より、ケアマネージャー支援として、困難事例の検討や情報共有のためのネットワーク会議を実施してきている。

今回のモデル事業で、特に相談が多かった高齢者と同居する家族の相談（引きこもりや精神疾患等）では、ケアマネージャー以外の関係機関とも連携する必要がある、あんしんすこやかセンター職員の困難事例への対応力向上が必要である。今後は、高齢者地域ケア連絡会で事例検討の運営を実施する他、保健福祉3課のPTに砧地域全てのあんしんすこやかセンターが複合事例を持ち込める体制とし、事例検討の進め方や対応策、関係機関調整などのスキルアップを図っていく。

## （3）モデル事業に関する区民意見について

### 砧地域タウンミーティング

「高齢者、障害のある方、子ども、若者を地域で見守り支え合う」をテーマにタウンミーティングを行い、支援を必要とするあらゆる方が身近な地域で相談や各種サービスを受けることができる「地域包括ケアシステム」の取組みについて、地域住民と砧総合支所長等との意見交換を行った。

#### タウンミーティングの概要

日時	平成26年12月5日（金曜日）午後7時から9時
会場	成城ホール集会室C・D
参加者	29人
発言者	9人



（タウンミーティング 開催の様子）  
テーマ

- ・ 砧総合支所からの説明（世田谷区における地域包括ケアシステムについて、砧地区モデル事業の取組み）
- ・ 砧総合支所との意見交換



（タウンミーティング ちらし）

## 意見交換の概要

## 地域包括ケアシステムに関する内容の抜粋

	意見・提案	回答
1	<p>ご近所フォーラムの活動により、地域で顔の見える関係づくりが進むことは、課題解決の大切なツールとなっていくと考える。支援を必要とするあらゆる人が身近な地区で相談ができる地域を目指すという地域包括ケアシステムの目的達成のため、ご近所フォーラムの活動を砧地域だけでなく全地域あげての取組みとしてほしいので、そのための行政の強力なサポートをお願いしたい。</p> <p>地域包括ケアシステムづくりの推進のために、支所の各部署の横のつながりはどのように考えているのか教えてほしい。</p>	<p>ご近所フォーラムの活動の砧地域各地区への浸透は課題であるので、今後も引き続き続けたい。各地域の事情もあるが、ご近所フォーラムの活動が広がっていくよう引き続き庁内会議等でも発信していく。</p> <p>本所関係各課も含めモデル事業検討会議を行い進捗管理に努めている。また、支所福祉3課で役割分担をし、お互いにバックアップして対応する体制を整えている。</p> <p>福祉の視点も含めた地域全体のあり方の一つの切り口として地域包括ケアシステムを捉え、地区のまちづくりを進めていきたい。</p>
2	<p>高齢者を周囲の者たち全員で見守る活動が求められており、1人1人の住民が自覚し、自発的に行動することが重要だと思う。そのためには、自治体としては何ができるかをもっと明確にしてほしい</p>	<p>日ごろから地区の中でフェース・ツー・フェースの関係づくりをしていけば、自然と見守りにつながっていく。地区での様々な活動の調整役は行政が担うので、見守りの体制づくりを進めていきたい。</p>
3	<p>地域包括ケアシステムの地区展開に町会自治会がどうかかわっていったらよいか考えてほしい。</p> <p>地域の絆事業で地域の交流の場としてプチ・カフェの活動を行っているが、実際の活動を行政も見学し、資金面も含め何を困っているのかよく見てほしい。</p>	<p>地域包括ケアの地区展開は町会自治会の力を借りないといけない。このため地区の課題や情報を共有する地区情報連絡会に町会自治会に必ず入っていただいております。一緒に手を携えて進めていきたいと考えています。</p> <p>プチ・カフェについては、一度見学に行き現状と課題を勉強させていただきたい。</p>
4	<p>高齢者クラブで友愛活動という相互見守りの活動をしているので地域包括ケアシステムの事業の参考にしてほしい。高齢者クラブの数が増えるよう支援をお願いしたい。</p>	<p>元気な高齢者の活動の発信は重要である。日ごろから運動している人は要介護状態になるのが遅れる傾向にあると思う。貴活動が地域のいろいろな活動の中で、一つの模範として発信できればよいと思うので、情報収集していきたい。高齢者クラブの組織率の向上については、本所所管と連携して何ができるか探りたい。</p>
5	<p>世田谷区の地域包括ケアシステムの事業の予算措置はどうなっているのか。</p> <p>青森県の事例では、地域ケア会議が行われ、それには予算がついている。区、あんしんすこやかセンター、社会福祉協議会の三者合同の推進体制はこの地域ケア会議に相当するものなのか。</p>	<p>あんしんすこやかセンターの業務の高齢者の部分については介護保険の予算措置がある。子どもや障害のある方の部分については区の一般財源。社会福祉協議会の活動は、区からの補助事業。その他、施設整備等環境整備にも区の経費がかかっている。</p> <p>国の地域ケア会議は高齢者のみであるが、世田谷の場合は子ども、障害のある方と対象を広げている。会議の開き方は検討中であるが、砧地域では既存の会議を活用し、地域の中で住民同士で課題を解決できるよう話し合いの場を設けていきたい。</p>
6	<p>地域包括ケアシステムの実現に向けて、多様化の中で行政だけではニーズに応えられないのでいろいろなおとこらと連携しなければいけないと思う。行政が把握していないインフォーマルな支援活動について、区は情報をどのように収集し区民に提供しているのか。</p>	<p>モデル事業において子ども、障害者のインフォーマルなサービスや情報の把握は課題であるので、あんしんすこやかセンターが関係者の会議に出席するなど顔の見える関係づくりをしていく。まちづくりセンター、あんしんすこやかセンター、社会福祉協議会の三者が持つ情報を集積していきたい。また、地区情報連絡会（の構成員）と連携をとりインフォーマルな情報を集めていくところから始める。</p>



7	<p>地域包括ケアシステムは、縦割りの弊害をなくし、住民に対してよりスムーズなサービスを提供できる体制に持っていくことではないかと思う。医師会や東京都など外部との連携をどのような手順で達成していくのか。退院後の介護サービスを受けるためのノウハウ等、ソフト面の説明が不足している。</p>	<p>地域包括ケアの地区展開は、よりスムーズなサービスを提供していくのが目的の一つであるので、事業の進捗状況を見ながら課題を検証し情報提供していく。退院後の困りごとは、区の相談窓口である「あんしんすこやかセンター」に相談してほしい。支所の相談体制だけを進めても、地域包括ケアシステムの事業は進まないで、区全体で医療連携や高齢者の住まいづくりの計画を進める等、区全体と地区の取組みの二輪で進めていく。</p>
---	---	---

「砧地域ご近所フォーラム」でのモデル事業紹介

砧地域では、医療・介護・福祉領域から、様々な立場を理解し、顔の見える関係づくりを行うことを目的に、平成22年度から毎年、「砧地域ご近所フォーラム」を実施している。

砧地域ご近所フォーラム2015では、「孤独を見守り孤立を防ぐ近所のわ」をテーマに、地域住民、医療従事者、福祉関係者、介護関係者、大学、行政等が地域の取組み発表や意見交換を行った。その中で、あらゆる世代の方々の相談に乗り、支援を行っていく窓口として「地域包括ケアの地区展開 砧地区モデル事業」の紹介をし、情報を発信した。身近な地区の相談場所として、まちづくりセンターや地域障害者相談支援センターなどの活動紹介があり、その後の相談が増加したとの報告もあった。

砧地域ご近所フォーラム2015の概要

日時 平成27年3月14日(土曜日) 正午12時から午後4時30分  
 会場 砧総合支所1階 成城ホール  
 参加者 320人



(フォーラム 開催の様子)



(配布ステッカー)



(フォーラム ちらし)

内容

- ・ 取組み発表と意見交換
- ・ 会場内パネル展示

<フォーラム参加者からの意見> 参加者を対象に実施したアンケートより抜粋

- ・ 砧地域にこれだけ沢山の窓口や社会資源があるとは知らなかった。
- ・ 地域の方のためにこれだけ多くの方々熱心に取り組んでいることを知り、更に自分が何をすることができるのかを今後考えたい。
- ・ ご近所フォーラムは少しずつ大きくしていかなければと感じた。活動している方たちのパワーを感じた。
- ・ 警察、消防や医師会、歯科医師会など関連する他分野の方から話を聞いたのが良かった。
- ・ フォーラムで発表された内容をより多くの区民に伝える方法をぜひ考えてほしい。
- ・ より多くのご近所の方々、地域の人たちにこのような会に参加してもらい話を聞いてほしい。参加してもらおう良い方策を考えてほしい。

### 窓口でのアンケート結果について

相談実績だけでなく直接区民の意見を取り入れるため、まちづくりセンターに来所され窓口相談された方にアンケート調査（任意）を実施した。

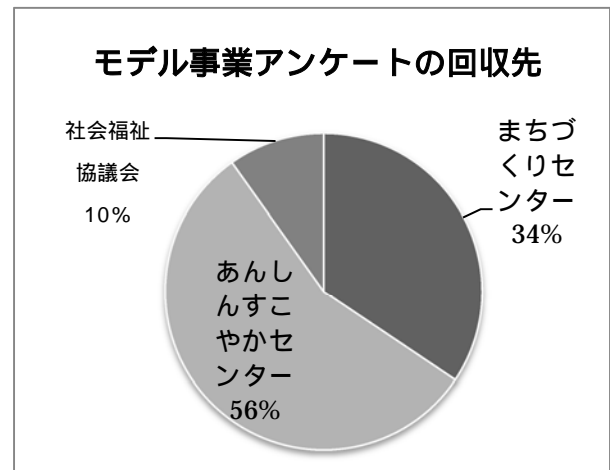
平成26年12月24日から平成27年3月31日までの集計は以下のとおりである。今回、アンケート調査は、砧まちづくりセンターに相談で来所した方に記入を依頼し、集計したものである。自動交付機利用のみの来所者には、依頼していない。

アンケートの結果から、まちづくりセンターに来訪し、アンケートに回答した方のうち、モデル事業を知っていた方の割合は51%であった。今回のモデル事業で「身近なところで相談が出来てよかった」は72.1%、「どこに相談すればよいかわかりやすくなった」41.0%と回答があり、アンケート記入者は概ね満足された様子が窺える。しかしながら、周知が十分とは言えず、今後も区のおしらせやミニコミ誌など様々な媒体を活用し、区民周知を図るとともに、モデル事業の周知・定着に向け、アンケートの内容等を精査し引き継ぐ予定である。

### < アンケートの内訳 >

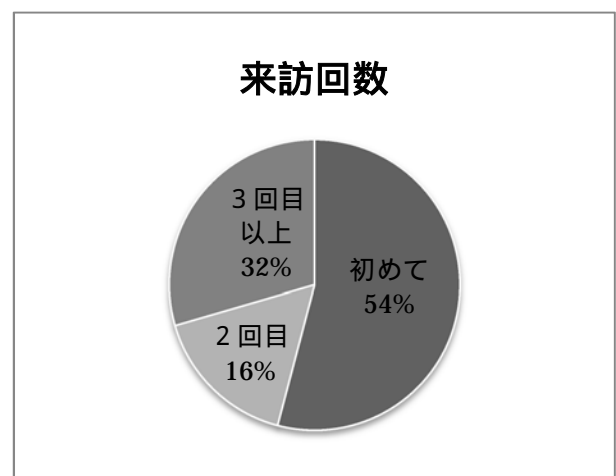
#### モデル事業アンケートの回収先

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	合計
21	34	6	61



#### 問1 来訪回数

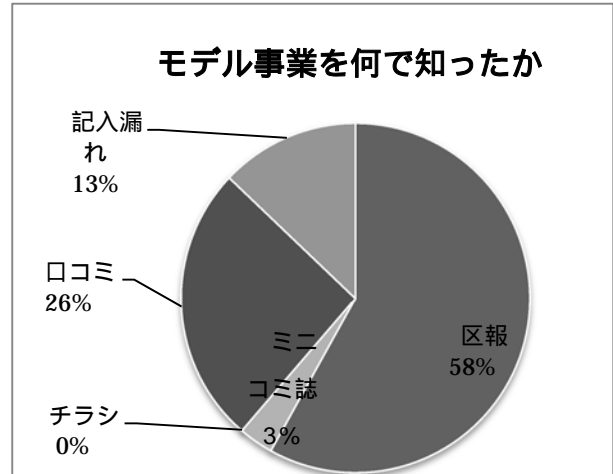
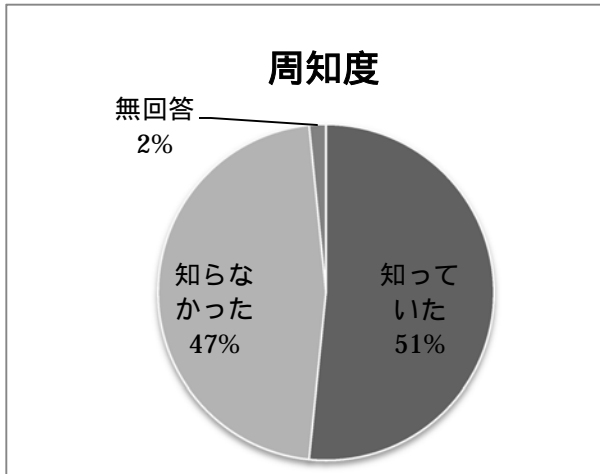
	合計
初めて	33
2回目	10
3日目以上	18



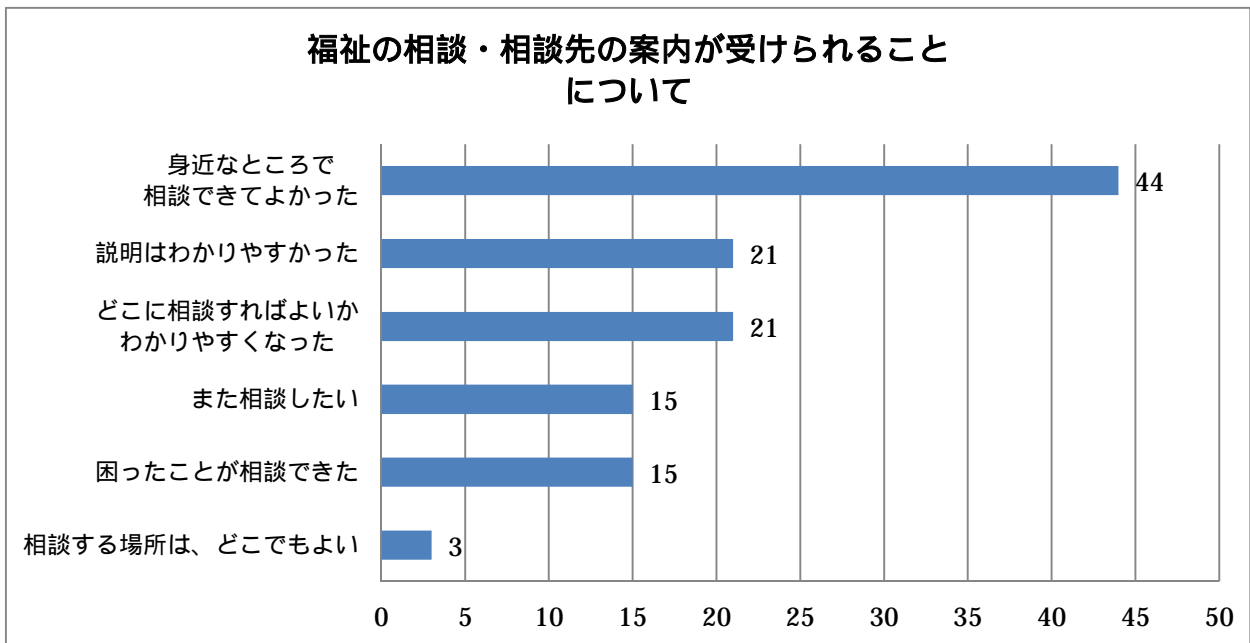
問2 モデル事業の周知度

		合計
知っていた	区報	18
	ミニコミ	1
	チラシ	0
	口コミ	8
	記入漏れ	4
知らなかった		29
無回答		1

・モデル事業を知っていた方の周知方法は、区報が58%、口コミが26%と多かった。



問3 砧まちづくりセンターで福祉の相談および相談先の案内が受けられることについて（複数回答）



問4 なにか改善点があればお書きください

- ・ 高齢者が多い中、亡くなった後の片付けなどスムーズにできたらありがたい。
- ・ まだ利用・相談したことがないので、改善点はよく分からない。
- ・ 1ヶ所で全ての手続きが行えるのは、時間の限られている人間にとっては、とても有難いことだと思います。しかしながら、エリア区分については多少疑問を感じ



## あんしんすこやかセンターでの妊娠届出時のアプローチの試行

区では、出張所やまちづくりセンターで妊娠届を受理した際、家庭のサポートの状況や健康状況などを確認するための簡易なアンケートを渡し、妊娠初期での配慮の必要な家庭の把握、出産・子育ての不安や低年齢者の妊娠・出産などハイリスク層を把握し、総合支所健康づくり課保健師の支援に結び付ける仕組みを取り入れている。

しかし、アンケートの提出は任意であり、かつ健康づくり課保健師から連絡をとるまでに時間を要するなどの課題が生じており、また母子健康手帳と同時に渡す「母子の保健バッグ」(以下、「母子保健バッグ」)には、20種類の書類が封入されていることから、中身が十分に理解されず、適切な利用に結びついていない状況も見受けられる。

こういった中、区は、平成27年4月からの子ども計画(第2期)で「切れ目のない支援・虐待予防」を重点政策のひとつとして、その施策やサポート体制の検討に着手する予定である。妊娠届出時のアプローチについても、切れ目のない支援の初期段階での保護者との接点の持ち方として検討の対象として位置づけられている。

今回のモデル実施では、まちづくりセンターとあんしんすこやかセンターの一体のメリットを活かし、母子健康手帳の交付時に両者が連携し、母子保健バッグの説明や子育てに関する相談に応え、生活の不安についてはあんしんすこやかセンターで相談、支援の必要な際の健康づくり課への連絡などを行う体制を試行した。

砧まちづくりセンターと砧あんしんすこやかセンターは、同一フロアで窓口が横並びにあるため、妊娠届出から母子保健バッグの説明へスムーズに案内することができた。モデル事業期間中の実績は表5に示しているが、説明希望者は届出者のうち5件、面接の所要時間は5分、健康づくり課等へのつなぎが必要な相談は0件であった。

説明希望者のうち区内の比率は8割であった。なお、あんしんすこやかセンターでは、母子保健バッグの説明に住所の確認を要しないため、区内/地区外の区分けは、日付をもとに、まちづくりセンターで受け付けた妊娠届から推定した。

地区により妊娠届の受理件数が大きく異なることやまちづくりセンターに提出されるのは必ずしも区内居住者からの妊娠届に限られないこと、あんしんすこやかセンターにおいて母子の台帳を作成管理する効果と負荷など、いくつかの課題があるため、その対応策について今後検討していく必要がある。

表5 実施状況および相談内容

		10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
妊娠届受理数(件)		3	4	1	2	0	0	10
説明希望者数(件)		1	2	1	1	0	0	5
住所(区内/地区外)(件)		0 / 1	2 / 0	1 / 0	1 / 0	0	0	4 / 1
平均面接所要時間(分)		5	5	5	5	0	0	5
結果	終了	1	2	1	1	0	0	5
	健康づくり課へ	0	0	0	0	0	0	0
	子ども家庭支援センターへ	0	0	0	0	0	0	0
	その他	0	0	0	0	0	0	0

## 具体的な相談内容

- ・父親が参加できるプログラムを教えてほしい 両親学級等を案内した

## 7. 砧地区モデル事業の効果と課題

モデル事業を開始して半年となる3月の時点で、事業の効果と今後の課題について以下のとおり整理した。

### (1) 取組みの効果

#### 身近な福祉相談の充実と区民ニーズへの即時対応の強化

まちづくりセンターにあんしんすこやかセンター、社会福祉協議会を一体化したことで、身近な場所で相談が受けられる機能が強化された。アンケートの結果からもその効果は見られる(P.69参照)また、相談事例では、三者相互または総合支所との連携により、即時の対応や危機的状況の回避ができた事例(P.61事例1)があった。

それまであんしんすこやかセンターへの支援は、総合支所保健福祉課が担当していたが、今回のモデル事業で相談対象を拡充するため、子どもや障害者等の関係所管とも連携・協力して、相談支援マニュアルを作成した。さらに、あんしんすこやかセンターだけでは対応が困難な事例については、引継ぎがスムーズに出来るよう、相談連絡票やバックアップ体制についても強化した。

#### 地域の人材や社会資源の開発・協働による効果

地域の人材や社会資源の開発を行うためには、地区の状況や活動団体の把握が重要と考え、福祉活動団体等の訪問調査を行った。その結果、得られた情報をまとめ、地区の活動団体と福祉的課題を共有して、解決するためにできることを考えるワークショップを開催した。このワークショップでは今後の人材養成やネットワークづくりに生かしていく基点となったと考えられ、今後も継続実施と参加者の拡大を図っていく

#### 三者連携による効果

モデル事業実施に当たり、地区の現況把握と課題整理、対応策の検討を行うため、あんしんすこやかセンターを中心に、三者の職員全員参加の「アセスメントミーティング」を4月から9月まで行った。地区の現況と特性、強みと課題等を職員全体で把握・共有し、これらの基礎データを事業推進に活用している。また、職員全員で取り組んだことにより、円滑な連携の素となっている。10月からは、まちづくりセンターが中心となって三者職員全員参加で三者連携会議を実施している。その効果として、三者の取組み状況を共有し、抱える課題に対してそれぞれの立場からの意見が出され、アセスメントミーティングで得られた課題の具体的対応、実践の場となっている。

環境面でも、三者が一体化された職務環境により、各々の日常業務の中での区民の需要に三者が連携して対応し、区民に満足していただける事例が増え、職務への充実感も向上している。

## (2) 今後の課題

### 相談対応を効果的・効率的に進めるための情報提供のあり方

あんしんすこやかセンターでは、高齢者に関する基本的な情報はあつが、子どもや障害者が対象者の場合は、サービスの受給状況などの情報が無く、相談を受けるためのアセスメントが難しい事例があつた。適切なアセスメントが行えるよう、区との情報共有の範囲やそのあり方の検討が必要である。

### 職員の相談対応スキル向上とバックアップ体制の強化、三者の共通理解の促進

あんしんすこやかセンターが受けた相談のうち半数以上が20～65歳未満の成人に関する相談で、そのうち精神疾患のある方や引きこもりの方の相談が約4分の3を占めるなど、専門的な疾患の知識や長期的な対応が必要な事例が多くあつた。このことから、相談を受ける職員への研修の充実が必要である。また、相談を受ける職員が抱え込んだり、疲弊したりしないよう、総合支所保健福祉3課では、気軽に困難事例や複合事例の相談が持ち込める体制づくりを行い、バックアップ体制もさらに強化する。

今後、まちづくりセンターや社会福祉協議会との連携を行うにあたり、互いの業務内容や役割、事業目的などについて、共通理解を深める必要がある。

### プライバシー確保と必要な個人情報の共有

あんしんすこやかセンターとまちづくりセンターの窓口カウンターは通路を挟んで並列しており、相談者が他の来所者や職員の存在を気にしている様子も見受けられた。窓口カウンターの仕切りなどプライバシーの確保策も必要と考えられる。

また、相談者の意向や相談内容によっては相談場所を変える等の配慮が必要であつた。あんしんすこやかセンターの相談室は、まちづくりセンター単体の時にはなかつたため、相談室の存在を知らないことが来所の妨げとなる可能性もあり、その存在の周知も必要である。

また相談内容によっては、三者で個人情報を共有しなければならない場合も想定されるため、本人同意の確認等も含め対応策のマニュアル化も必要と考えられる。

### 地域の人材・社会資源の開発の充実

三者連携の福祉の取組みに地域の協力は不可欠であり、地域活動団体等の理解を深めていくさらなる取組みの工夫が求められる。地域の人材や社会資源については、調査等による状況の把握と、ワークショップ等による顔合わせが行われ、その端緒についたところである。課題の把握から地域の人材や社会資源の開発につなげるためには、まず、社会福祉協議会職員が地区の団体や住民と顔の見える関係をつくることが重要である。そして課題解決のためには、地区の住民の積極的な住民活動への参画の必要性があることなどへの理解が不可欠であり、活動団体や住民の声を聞きながら、団体や区民とのマッチングや活動の基盤づくりなど、時間をかけて取り組む必要がある。今後は顔の見える関係づくりやネットワークの拡大を進め、コーディネートや新たなサービスの創出等に取り組んでいく必要がある。



### 事業周知の徹底

来所者アンケートからも認知率は約5割であり、町会・自治会非加入者等も含め、事業浸透のためにさらなるPRが必要である。

### アセスメントミーティングや事業から見えてきた課題への対応

アセスメントミーティングから見えてきた課題については、三者連携会議の中で、対応策を事業分担（単体事業、三者連携事業）や実施計画（短期、中期、長期）の分類のもとに検討し、短期計画については条件が整い次第順次取組みを行っている。しかし内容によっては、三者の職務で対応できる範囲を超え、全庁的な調整が必要なものや、活動団体との調整が必要となる事案も想定され、そうした事案にも対応できる各々の体制づくりや、どこも対応できないということが起こらないよう各々が「のりしろ」を広げて対応するなど柔軟な対応も必要になると考えられる。

### 統計、分析について

相談等の実績数字の把握については、三者の既存の集計帳票等を基本に行った。相談内容や傾向等、事業の分析に適した項目の検討を行う必要がある。