

第5期各務原市地域福祉計画・ 地域福祉活動計画に係る団体ヒアリング調査

【結果報告書】

目次

I	団体ヒアリング調査結果概要	1
1	調査概要	1
2	各団体の意見からみえる傾向	2
II	各団体の意見	3
1	〔高齢者支援〕 地域包括支援センター	3
2	〔障がい児・者支援〕 基幹相談支援センター すまいる	7
3	〔子ども・子育て支援〕 母子健康包括支援センター クローバー	9
4	〔子ども・子育て支援〕 子ども館（さくら・あさひ・そはら・うぬま・かわしま）	11
5	〔生活困窮者支援〕 生活相談センターさぽーと	12
6	〔ひきこもり支援〕 NPO法人つむぎの森	13

令和5年12月

各務原市

I 団体ヒアリング調査結果概要

1 調査概要

(1) 調査の目的

「第5期各務原市地域福祉計画・地域福祉活動計画」（令和7年度～令和11年度）を策定するにあたり、活動者視点での地域福祉の課題や、その解決につながる具体的な活動、市や社会福祉協議会に求められる支援方法等を把握することを目的とします。

(2) 調査の実施概要

高齢者、障がい、子ども・子育て、生活困窮、ひきこもり等に関して市内で活動する6団体に対して実地訪問によるヒアリング調査を実施。

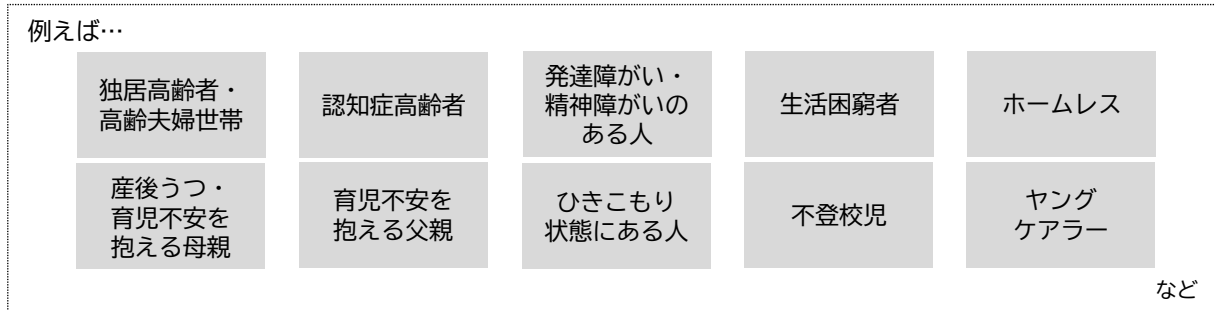
区分	団体	実施日
高齢者支援	地域包括支援センター	令和5年11月1日
障がい児・者支援	基幹相談支援センター すまいる	令和5年11月13日
子ども・子育て支援	母子健康包括支援センター クローバー	令和5年11月15日
	子ども館（さくら・あさひ・そはら・うぬま・かわしま）	令和5年10月27日
生活困窮者支援	生活相談センターさぼーと	令和5年11月13日
ひきこもり支援	NPO法人つむぎの森	令和5年11月15日

2 各団体の意見からみえる傾向

(1) 相談について

● 対象者の多様化

少子高齢化や世帯構造の変化など様々な社会情勢の変化により、支援が必要な人の多様化がみられる。



● 課題の複雑化・複合化

8050世帯や貧困、ダブルケア、ごみ屋敷など相談内容や対応ケースにおいて課題の複雑化・複合化がみられる。個人の何か1つの課題を入り口として、その人が複合的な課題を抱えていることや世帯で問題を抱えていることが判明することが多い。

(2) 他機関・団体との連携について

● 日頃からの連携・関係づくりが必要

問題が顕在化した時に複数の機関や団体で連携して支援にあたるが、包括的・継続的な支援につながりにくい。日頃からリスクがある人や世帯について情報共有・意見交換する機会や顔の見える関係づくりが必要。

(3) 包摂的な取組みを実施していく上で必要な対応や課題

● 重層的支援体制の構築

包摂的な支援の実施にあたっては縦割りの壁が課題となっており、行政の部署や様々な機関・団体が横断的に連携し、支援するしくみや、旗振り役と関係機関の役割分担の明確化が重要。重層的支援体制による連携や支援体制の強化を進める必要がある。

● 人材の確保・育成

地域住民の抱える課題が複雑化・複合化する中で専門的な支援者による支援が必要となっている一方で、福祉分野においては人材不足が課題となっている。職員をはじめ、各機関における専門的人材の確保・育成に向けた支援やしきみづくりが必要。

● 支援者へのケア

課題が複雑化・複合化している困難ケースへの対応は時間と労力を要するため、支援者側が疲弊しないよう、支援者へのメンタルヘルスケア等が必要。

II 各団体の意見

1 【高齢者支援】地域包括支援センター

【地域包括支援センター事業者】

- ・カーサ・レスパート
- ・飛鳥美谷苑
- ・ジョイフル各務原
- ・フェニックス・かかみ野
- ・社会福祉協議会
- ・つつじ苑
- ・リバーサイド川島園

■ 相談について

<高齢者本人からの相談内容>

介護予防に関する相談／サービスや支援に関する相談／独居高齢者の買い物支援に関する相談 等

<家族からの相談内容>

認知症についての相談／独居高齢者の安否確認 等

<支援者からの相談内容>

緊急連絡先がない、身寄りのない高齢者に関する相談／関係者との連携についての相談 等

<相談の傾向について>

相談内容が複雑化・複合化している／医療機関からの相談が増加 等

意見

- ・高齢化率が高く、意識が高い人が多いので、介護予防の相談が多い。【カーサ・レスパート】
- ・県営住宅、高齢者の独居多い。民生委員が配食サービスをするが、緊急連絡先を教えたくない人や不在ということが多々ある。警察を呼ぶ事態もあった。緊急連絡先がない、身寄りがいないということには民生委員も困っている。【飛鳥美谷苑】
- ・本人からは介護予防・福祉用具貸出についての相談、家族からは認知症・独居の安否確認・代行申請の相談、民生委員や自治会役員からは心配な方に関する通報、ケアマネジャーからは民生委員とつないでほしいという相談が多い。【フェニックス・かかみ野】
- ・医療機関からの相談が増えている。地域柄、民生委員以外の人からも心配な人に関する相談がある。【ジョイフル各務原】
- ・若い難病の方、子どもと不仲で緊急連絡先がない方からの相談があった。買い物する場所が遠いため、独居の方から買い物支援をしてほしいという相談が多い。【つつじ苑】
- ・独居、老老世帯が少なく、民生委員が把握はしている状況なので、相談は少ない。相談件数自体は増えていないが、相談内容が複雑化・複合化している（障がいのある家族が65歳になる、息子のひきこもり等）【リバーサイド川島園】

< 5年前と比較して増えた相談 >

認知症に関する相談／個人でなく世帯で問題があるケース／配食サービスの利用／生活困窮／介護予防（コロナ禍における体力・筋力の低下）／身寄りのない高齢者／家族からの見守り相談 等

意見

- ・遠方の家族からは見守りの相談が多い。がんの末期でも在宅を選ぶ方が増えた。ペットに関する相談・苦情もある。【カーサ・レスパート】
- ・団塊の世代が 75 歳に達しつつあり、意思表示がしっかりしているため、問題が長期化することもある。【ジョイフル各務原】
- ・認知症に関する相談多い。個人でなく世帯で問題があるケースが多い。生活保護に移行する生活困窮も多い。コロナ禍に体力や筋力の低下を自覚する方が増加し、介護予防に関する相談が増えた。（同月比で 40 件増の月もある）高齢の方の子どもも高齢になってきているので世帯単位で支援していく必要がある。生活困窮で身寄りがない人が増えている。【フェニックス・かかみ野】
- ・配食サービスや認知症に関する相談が増えている。また、生活保護に移行する生活困窮者も多い。【社会福祉協議会】
- ・訪問すると家族も精神疾患であることが多く、基幹相談支援センターや病院に相談することが増えている。配食が増えている。【つつじ苑】
- ・基幹相談支援センターができてから家族支援も増えた。地域柄、独居・老老世帯を中心に電動カートの利用が増えた。【リバーサイド川島園】

< 困難事例について >

8050問題／生活困窮／精神疾患／ヤングケアラー／独居高齢者世帯のごみ屋敷化／複数の課題を抱える世帯／ホームレス 等

意見

- ・独居高齢者世帯でごみ屋敷化している家がある。【カーサ・レスパート】
- ・ホームレス状態で身寄りがない、連絡が取れない方へ住宅支援の提案をするが、当人にとっては自由がないと不便ということで支援につながらない。【飛鳥美谷苑】
- ・8050の世帯が多い。精神障がいがある子と高齢者の親子。【ジョイフル各務原】
- ・外国人の要支援者はお金の管理ができないことがあり、せつかくの支援がいい結果にならなかったことがあった。また、親の面倒を見ていると子どもが生活困窮になることがある。障がい福祉サービスから介護保険サービスに移行する際の説明に手がかかる。生活困窮の方に車を手放して生活保護を受けてはと提案するもなかなか進まないことがあった。【フェニックス・かかみ野】
- ・複合的な課題が絡む困難なケースは支援につながるまでに時間がかかる。外国人の支援者が支援に入った場合に、お金の管理ができず、良かれと思ってした支援が悪い結果につながったことがあった。【社会福祉協議会】
- ・50 匹以上ネコが出入りしている世帯があるが、本人がサービスを利用しなかったので放置してしまっている。精神疾患の方からの相談が増えている。【つつじ苑】
- ・子育て応援課から「ヤングケアラーでは」という問い合わせがあり、調べるとそこまでではないということだったので、見守りをしていた世帯について、今度は社会福祉協議会から「生活困窮世帯では」と問い合わせあり、調べるとまたそこまでではない。次は病院から「おじいさんが糖尿病だから認定を」という連絡がきたが、またそこまでじゃない。“そこまでじゃない”ということで見守ることしかできないのがむずかしい。【リバーサイド川島園】

■ 他機関・団体との連携

<自治会との連携について>

いざというときに住民の身近な存在である自治会は重要／防災時の体制について情報共有したい／自治会は役員が毎年代わってしまうので連携がとりにくい

意見

- ・清掃等の集まりに参加できない人を把握できるなど、いざというときに民生委員が誰かわからない場合、自治会という存在が重要になる。【飛鳥美谷苑】
- ・自治会は毎年代わるので連携がとりにくい。災害時の体制について、どこまで自治会で整備されているかなど情報共有したい。【フェニックス・かかみ野】
- ・自治会と連携を取りたいが、1年ごとに会長が代わってしまうため難しい。【リバーサイド川島園】

<自主防災組織との連携について>

意見

- ・災害時の支援体制など地域の状況が全く見えないので教えてほしい。【フェニックス・かかみ野】

<動物愛護団体との連携について>

意見

- ・独居・高齢者世帯でペットを飼っている場合に、問題が発生することが多い。団体との連携が必要。【ジョイフル各務原】
- ・高齢の夫婦が2人とも施設に入る際に大きな老犬をどうするかということが問題になることがある。また、借家を探すときにペット可が見つからないことがある。相談窓口があるといい。【フェニックス・かかみ野】

■ 包摂的な取組みを実施していく上で必要な対応や課題

<課題>

縦割りの壁／障がい福祉サービスから介護保険サービスへの移行

<必要な対応>

情報共有（事例の共有、会議の場を設ける）／多機関連携における旗振り役と役割の明確化／広域的な支援体制の構築／支援者同士の価値観の擦り合わせ 等

意見

- ・多機関が関わるが故に溝ができてしまったり、支援側の関わり方が難しくなったりすることがある。旗振り役とそれぞれの役割の明確化ができるといい。【カーサ・レスパート】
- ・過去の支援の状況を共有できると良い。【飛鳥美谷苑】
- ・重層的な支援、支援者同士の価値観の擦り合わせが必要。【ジョイフル各務原】
- ・縦割りの壁を壊す。顔の見える関係づくり、お互いのやっていることの共有をして、役割の分担ができるといい。実際に解決に至った事例についての支援方法を共有したり、会議などの場を作る。また、障がい福祉サービスから介護保険サービスに移行するタイミングで申請しない人について、障がい福祉ではどう対応しているか把握できないことが課題。【フェニックス・かかみ野】
- ・複雑な課題を抱える家庭に関して各機関が情報共有できるといい。住民票は市にあるが他自治体に住んでいる人などに対応する際は、市だけでなく広域的に対応できる体制があるといい。【リバーサイド川島園】

□ 日常的なことや移動に関する支援についての課題

<移動支援>

バス停や駅までの移動手段の確保／買い物支援／チョイソコかかみがはらの仕組み 等

<生活支援>

訪問介護サービスの緩和／サービスのマッチング 等

意見

- ・地域で見直しをしており、充実している部分もあるが、土地柄駅まで歩くのが大変だし、チョイソコが通っていないところもある。また、サービスのマッチングが難しい。お金のある人は家政婦みたいに使いたいという人もいて困る。【ジョイフル各務原】
- ・バス停までいけない、チョイソコが来ない、お店がない（コンビニも）、危ないけど車に乗らないと買い物に行けないという話をよく聞く。チョイソコはエリアを跨げないので時間管理が難しく、タクシーとなると買い物するには高い。また、担当している地域では移動手段が充実していると言われるが、駅まで行くのは難しい。ヘルパーの家事援助が高齢夫婦世帯でも使えないことが多く、緩和できないか。【フェニックス・かかみ野】
- ・買い物する場所が少ない。福祉有償運送の料金が高くてつくようになってしまったなどという声をよく聞く。【つつじ苑】

□ 認知症の対応について

相談先（地域包括支援センター）の周知／独居高齢者の認知症／家族の希薄化／医療機関との連携 等

意見

- ・家族関係が希薄になっており、気づかなかつたり、何とかやっているからいいだろうだったり、本気で対応しようとする人がいない場合がある。【カーサ・レスパート】
- ・認知症の相談を地域包括支援センターにするという概念がないのではないかと。主治医に相談しているのか二の足を踏んでいることも想定される。本人の自覚がなく家族も放置してしまっていたり、独居の方で認知症になる高齢者の方も多い。【フェニックス・かかみ野】
- ・本人が認めないことが多い。医者からも地域包括支援センターへの相談誘導がない。支援がうまくいったケースがあれば相談が増えるのではないかと。また、地域包括支援センターの役割が若い人に周知されていない。自分事として課題が降りかからないと知らない人が多い。【フェニックス・かかみ野】
- ・広報はしているが、もう一押しが足りない。【リバーサイド川島園】

2 【障がい児・者支援】 基幹相談支援センター すまいる

■ 相談について

- ・手帳所持者（特に精神障がい・知的障がい）が増加していることを受けて相談件数が増えている。重度の方がそこまで増加している印象はなく、仕事で困りごとがあった際に診断書を持って来て手帳交付を受ける方が増えている。
- ・統合失調症やうつ病など誰でもかかる可能性があるところの病を抱える人、発達障がいが増えている印象。

■ 他機関・団体との連携

<ケース検討等の会議について>

- ・障がい者地域支援協議会を年に12回ほど開催しており、主に相談支援事業所とケースの検討や困りごとの協議を行っている。各相談事業所との認識・意識の共有も目的としている。
- ・個別ケースについては年間40件前後のケース会議に参加している。ケース会議には様々な職種の方が参加している。
- ・様々な場面で地域の事業所や市の職員とも関わっている。例えば、8050問題は「50」に対しては基幹相談支援センターで対応し、「80」に対しては高齢福祉課が対応するなど連携することがある。

<保育園・幼稚園・学校等との連携>

- ・お子さんもしくは保護者の方への対応で困っている場合に依頼があって支援に入る。
- ・連絡協議会において、教育関係の方と顔のみえる関係性ができつつあるが、民間の園だと関わりを持つことが難しい場合がある。
- ・特別支援学校は教員の役割分担ができていますので対応しやすいが、地域の小中学校は外部との連絡業務をほとんど教頭先生が担っているため連携が難しい場合がある。また、小中学校の先生は相談先を知らないこともある。
- ・虐待に関する対応等は要保護児童対策地域協議会が担っているため関わるのが難しい。
- ・各学校にスクールカウンセラー等が配置はされているが、学校は情報開示に厳しく、介入しにくい。また、スクールカウンセラーのほとんどが引退した教員であるため、福祉を専門とする視点が必要と感じる。
- ・教育センター「すてっぷ」があることで支援の充実や情報の共有につながっていると感じている。

<社会福祉協議会との連携>

- ・地域の状況や資源を訪ねることが多い。地域のボランティア団体につないでもらったりして、福祉サービスだけでは対応できないことは地域の支え合いを活用することもある。
- ・社会福祉協議会につないでもらったボランティア団体から、その後直接提案をもらい、連携したケースもあった。

<複雑化・複合化する課題への対応>

- ・課題が複雑化しており、家庭全体で困難を抱えている場合があるので、高齢者福祉や子ども支援の部署、社会福祉協議会と連携を取り、対応する必要がある。
- ・最初に相談や課題を受け止めるワンストップの窓口があるといい。
- ・何かがあったときの緊急対応となると、その後なかなか継続的な支援に結びつかないため、日ごろからのこまめな状況把握や支援が重要。地域のリスクのある家庭をピックアップして、定期的に会議ができるといい。一方、会議が多いのでそれぞれの会議の目的は整理する必要がある。
- ・顔の見える関係は各務原市の規模だからこそできるように感じる。
- ・基幹相談支援センターは地域包括支援センターほど役割が明確化されていない状況と感じる。何を求められるかによって人員配置も変わる。

■ 包摂的な取組みを実施していく上で必要な対応や課題

- ・これまでも個別のケア会議等を行ってきたが、国の示す「精神障がいにも対応した地域包括ケアシステム」の構築に向けて少しずつ動いている。精神障がい者の地域移行が課題。
- ・家族全体を支援するのが主流な考え方になっている。生きづらさを抱えている人を知ることが必要である。そのためには、日頃からやり取りを行い、さらに横断的な連携が重要となる。
- ・医療的ケア児の数は少ないが、就園・就学の際の課題が大きい。地域の小学校に入ろうとしても看護師が配置されていない。令和4年から小学1年までの医療的ケア児の名簿を作成し、支援が必要な子どもを把握している。
- ・国の制度は数年で変更されていくため、変更の周知、内容の共有を定期的に図れるとよい。

■ ICTを活用した支援の拡充について

- ・報酬改定でもオンラインの面談を認めるとされており、チャットでの相談等も行っていく必要があると感じている。
- ・共通のアセスメントがあり、リスクの高い家庭がピックアップされる仕組みがあるといい。
- ・人材が不足しているので、一定の研修を行けた職員がツールを活用して支援を行えるといい。

3 [子ども・子育て支援] 母子健康包括支援センター クローバー

■ 相談について

- ・夫婦関係に関する相談が増加しており、クローバーだけでは対応できない事案もあるため、関係機関を増やして対応している。
- ・母親には秘密で父親から子どもの病気や夫婦間の問題、母親の健康（産後うつなど）に関する相談の電話がくることもある。そういった場合は父親からの相談があったことは伏せた状態での介入が必要なため、検診や訪問の際に健康管理課と連携しながら観察するようにしている。
- ・父親の育児参加の増加により、父親の育児不安や育児疲れも増加している。
- ・両親との不仲、親がいない、親の高齢化などにより、産前・産後に里帰りをしないケースが増加しているため、産後数日の母親からの相談もある。親が近くにいっても祖父母も仕事など自分の生活を優先しているケースも増加しているため、クローバーの保健師による相談対応、支援が増えている。
- ・父子家庭からの直接的な相談は少なく、課題が表面化しにくい。訪問した際に様子を観察し、疲労等を感じることもある。
- ・相談件数や内容の管理がシステム化され、それまでカウントしていた簡易相談（子どもがミルクを飲まない等）が数に入らなくなったため、管理している相談件数は減少しているが、実感として減少している感覚はない。また、個々の相談内容が複雑化・複合化している状況である。
- ・障がいと子育てに関する複合的な課題を抱えた世帯があり、保健・医療・NPO法人と連携し、対応した。

■他機関・団体との連携について

<健康管理課との連携>

- ・健康管理課との連携・情報共有の手段は電話でのやり取りとなっていて、アナログ的である。

<医療機関との連携>

- ・病気や障がいのある母親の場合は妊娠期から相談があり、病院の医療ソーシャルワーカーと連携して支援を行っている。
- ・医師会（産科）との連携は多いが、病院ごとに連携・対応に温度差がある。県の仕組みにより、相談のルートはできているが、病院によってはそもそも支援が必要と感じておらず、つないでくれないことがある。

<事業所・団体等との連携>

- ・育児不安がある親については、産後ケアにつなげる。産後ケアと訪問看護を兼ねている事業所があるので、訪問看護から支援につなぎ、事業所と情報共有しながら支援したケースもあった。親子サロンを紹介したり、子ども館へつないだりすることもある。子ども館へは、事前連絡や初回同行等をしてつないでいる。
- ・障がい児については、基幹相談支援センターや事業所と連携し、サービス利用に関する相談や検討を行っている。
- ・すくすく応援隊^{※1}や教育センター「すてっぴ」^{※2}でも相談支援の事業を行っているが、相談内容を共有していない。継続支援が必要なケースがあるなら連携の必要があると感じている。顔を合わせや意見交換をする機会があるとよい。

[※1] すくすく応援隊：保健師・保育士・教員などで構成されるチームで保育所・幼稚園等を訪問し、ことばや社会性の発達がゆるやかな乳幼児の早期発見、支援方法の検討、個々の特徴にあった支援の提供を通じ、発達時期における切れ目のない支援を行う。

[※2] 教育センター「すてっぴ」：子育てや学校での心配事、友達関係、学習、発達についてなど、相談の内容に応じて、専門の担当者（電話相談員・発達支援員・臨床心理士）が対応し、必要に応じ、他の相談機関へつなぎます。

<複雑化・複合化する課題への対応>

- ・妊婦、産婦の支援については病院から情報共有されるルートができているが、精神疾患のある母親については、地域に戻ったときに情報共有されず、知らぬ間に退院・入院していることが多々ある。支援が難しいので情報共有・連携をしたい。国が連携の補助事業を示しているので、県が実施すればやりやすくなるのではないかと考えている。

■包摂的支援にあたっての課題や必要な取組みについて

- ・複雑な背景を複数持っている家庭への支援は、関係機関とつながることが重要であり、重層的支援会議で様々な意見を取り入れて支援を進めていくことが必要。
- ・精神障がいのある方がサービスにつながりにくいという課題がある。包括的・継続的に支援を行う機関がないため、どういった関係機関で連携すべきか等体制も含めて支援方法の検討が必要。
- ・人材の確保と実践的な学びの場も必要である。

■ICTを活用した支援の拡充について

- ・三重県で24時間LINEでの妊娠SOS(DVSOS)の相談をしているので活用できないか。相談内容をAIで診断し、相談機関へつないでいると聞いたことがある。
- ・市・県・民間でさまざまな相談窓口があるので、情報が多く混乱する母親もいる。どのように情報提供するかは課題に感じている。

□体制について

- ・クローバーは保健師が中心の人員体制ではあるが、相談がある事案に関しては保健師が担当した方がよいものが多く、業務が集中し、抱えきれない状況となっている。産後ケアや赤ちゃん訪問など他の業務もあるので、思うような相談支援につながらずもどかしく思うことがある。
- ・相談内容によっては思うように支援が進まず、連携のためのケース会議をしたり、方針を練り直したり、健康管理課との調整等もあるため時間がかかる。支援側が疲弊しては適切な支援ができない可能性がある。そのためそちらへのケアも必要である。現場ではこういった状況を理解し共有しているが、現場外の方には理解されないことがある。

4 【子ども・子育て支援】子ども館（さくら・あさひ・そはら・うぬま・かわしま）

■ 相談について

- ・育児や発達に関する相談のほか、日常生活に関することや人間関係のストレスなど様々な相談の話し相手として聞くことが多い。就園・就学、介護などの話もあるが、相談というわけではなく、聞いて受け止める感じである。
- ・施設の利用としては、近年は父親の利用も増えているが、あまり相談を受けることは少ない。
- ・多胎、障がいの子どもの世話、ワンオペによる育児疲れ、産後うつ、孤独・孤立感などを抱えた相談もあるため、気持ちを楽にできるように対応している。
- ・暴力やネグレクトなどのDVにより児相へつなぐような難しい事案は年間1～2件程度である。
- ・子育て以外の話の相談を電話でされた際の対応が相手の状況も読みにくく難しい。
- ・自分から相談されないが、子どもの扱いや関わり方などが気がなる親子への対応する上でのきっかけが難しい。
- ・情報提供のみでその後のフィードバックが分からないため、アプローチが難しい。

■ 他機関・団体との連携

<保健師との連携>

- ・保健師による対応が必要な内容については、健康管理課やクローバーと連携している。

<複雑化・複合化する課題への対応>

- ・市の情報などは展開するだけでなく、ガイダンスしてもらえると、より現場で案内を適確にできるので、地域の受け皿となる上でももう少し詳しく提示されるとよい。
- ・寄り添いのスキルを身につけるようにしている。

■ 包摂的な取組みを実施していく上で必要な対応や課題

- ・障がい(特に療育)に関する相談も寄せられるため、詳しい情報を共有してもらえるとよい。
- ・市の担当課に問い合わせたい時に、閉庁日であると連絡が取れず頼れないため、その際の相談先があるとよい。
- ・クローバーなど先方につないで対応した後の情報が分からないため、共有できる仕組みがあるとよい。
- ・常に情報を共有しあう関係のネットワークづくりが必要。

5 【生活困窮者支援】生活相談センターさぽーと

■ 相談について

- ・数年前までは、障がいや健康に関する相談が多かったが、基幹相談支援センターができてからは、障がいの相談がそちらに移り、就労、住居、金銭に関する相談が増えている。
- ・コロナ禍前は経済的な相談に対して、生活困窮に至った理由を一緒に考え、伴走支援ができていたが、コロナ禍はダイレクトにお金を貸付のみを要求する方が増え、継続的な支援につながりにくくなった。

■ 他機関・団体との連携

<保育園・幼稚園・学校等との連携>

- ・学校からは、子どもの様子（朝ごはん食べてきてない、服装が同じ等）について相談があり、親を含めた支援につながるが多い。
- ・保育園・幼稚園からの相談はなく、ネグレクトなどの機関につながるのではないかと想定している。
- ・ひきこもり支援団体と連携はするが、団体について把握していないのでつないでいいのかわからない。ケース検討会などを一緒にやるとわかることがあるかもしれない。

<事業所・団体等との連携>

- ・福祉サービス事業所への就職を支援することもある。
- ・就労ではないが、交流機会やつながりをつくる体験への参加などを支援する場合もある。
- ・福祉系だけでなく農業の団体等ともつながれるかもしれないと考えている。

<複雑化・複合化する課題への対応>

- ・複数の課題が絡むと、ケースの解きほぐしを行い、他機関と連携していく必要がある。重層的支援体制ができると旗振り役ができていいと思う。
- ・精神保健福祉士、社会福祉士、保健師など様々な専門性を持った職員を配置した体制が必要である。
- ・生活困窮においては、まず住まいの確保、居住の支援をできるとよい。
- ・認知症カフェなど、地域で同じ思いで苦しむ人の声を聞く場を作り、社会資源へつなげられるとよい。
- ・難しいことではあるが、市内、各地域のひきこもりなどの実態を把握できるとよい。

■ 包摂的な取組みを実施していく上で必要な対応や課題

- ・なかなか横断的な連携が取れていない。個人情報の壁はあれど、各機関みんなで連携して情報共有できる仕組みができあがるとよい。
- ・滋賀県野洲市では滞納を市民のSOSと捉え、庁内連携により生活支援につなげる仕組みができている。そういった仕組みができないか。
- ・居場所づくりが大事。世代を問わず、福祉的にも教育的にも役割をはたす場所があるといい。NPO任せでなく、行政も支援するべき。
- ・支援を行う職員が抱え込みすぎないようにメンタルヘルスケアすることも必要である。

■ ICTを活用した支援の拡充について

- ・外に出られない人に対して、メタバースなど上手く活用して、様々なチャネルで拾い上げられるとよい。
- ・人という資源も不足し、すべて現場でというのが難しい時代になっている。タブレットなど活用して、遠隔でも連携しながら対応していけるとよいと思う。

6 【ひきこもり支援】NPO法人つむぎの森

■ 相談について

- ・行政へ相談に行くのはハードルが高いが、民間だと気軽に感じる人もいるので役割分担が大事。行政の支援から漏れてしまう人の下支えやそういった人を行政の支援に返していく役割を担っていると認識している。
- ・相談のインテークには医療、福祉、就労など様々な専門性が必要となる。どれか1つに特化している機関や人が対応すると支援が偏ったり、支援の順序が間違ってしまったりする可能性がある。
- ・コロナ禍前はひきこもり相談、コロナ禍においては孤立鬱、コロナ禍後は不登校母子関係の相談内容に変化が出てきている。
- ・不登校の子どもの傾向は、小5からの不登校が多く、中学生になると身体症状(腹痛、頭痛、起立性障害)が出てくる。多くに家族関係に問題がある。教育に厳しい親(富裕層)、ネグレクト(貧困家庭)親子の連鎖があり、家族支援に効果がある。復帰までの平均期間として、自立までに障がいがない人で3年、障がいがある人は概ね4年～5年、不適応状態になった期間が浅い人は半年～1年程度である。ただし、復帰までにいたらない人もおり、長期化するケースもある。

■ 他機関・団体との連携

<福祉と教育の連携>

- ・不登校児について月に1回報告を行うが、一方的な報告になっており、双方での所見が検討されない状況である。
- ・学校という教育現場の視点だけでなく、家庭への支援や子どもの障がいへの配慮など、福祉の視点が必要。県のフリースクール協議会には様々な関係する部署への参加が呼びかけられている。

<事業所・団体等との連携>

- ・警察、医療機関、発達障害者支援センター、相談支援機関、就労訓練期間とケース会議を持つことが多い。

<複雑化・複合化する課題への対応>

- ・困難ケースの場合、1回ケース会議を開催すればいいというものではなく、進捗や情報の共有が重要。人は生き物なので状況が変化していくが、ケースをこなしている感覚がある。その温度差が困難を困難にしていることもある。協議会等で意見を求められるが、その意見がどのように反映されているか不明なため、フィードバックがほしい。

■ 包摂的な取組みを実施していく上で必要な対応や課題

- ・支援者間で課題や要支援者に対する見解の違いがある。要支援者の了承のもと、情報の共有が必要。
- ・表層的な情報による支援では本質的な支援にはつながりにくい。重層的な情報が必要だが、当事者との関係性が構築されていないと開示されないため、継続的な伴走支援ができるようなサポーターが必要。
- ・ひきこもり、不登校への支援は多人数支援が困難なため、状態に応じたスタッフが必要であるが、専門性を持ったスタッフの person 費と当事者負担金が合わない。福祉サービスにつながる場合はよいが、それに該当しないと支援を受けることも困難となってしまう。
- ・制度の狭間にこぼれている人からの相談をよく受けるが、行政の機能が横断的で部署間連携ができていれば回避できるのではないかと考えている。当事者の課題に対して我が事として捉えることが重要。
- ・ひきこもり支援は“どう引っ張りだすか”という考え方になりがちであるが、出てくる楽しみになる場や機会を継続してつくることで参加につながる。つむぎの森では「つながりマルシェ」を開催することにより、地域とのつながりや支え合いの関係づくりにもつなげている。

■ ICTを活用した支援の拡充について

- ・孤独・孤立の支援をしているとアナログの重要性を感じる。アナログであるほど人間としての生き心地が回復されていく。ひきこもり、不登校の人の支援には、人を感じられる感が支援でもある。
- ・コロナ禍に在宅、訪問支援になった際、zoom居場所を開設してリモートで昼食をとる機会を設けたが、zoom特有のずれに対応できない人やしっかりとした食事をとらずお菓子を食べている人が多かった。最終的には、顔の見える関係性やぬくもりが重要となり、対面の場を広げていくことになった。

□ その他活動について

- ・つむぎの森の活動は、市外の人の方がよく知っている。イベントのチラシや広報物を配布しているが、市民にはあまり渡っておらず、人目に触れていない。一方で実際支援につながってくる人は、口コミが多い。
- ・活動助成金等は単発のものが多く。しかし、つむぎの森が行っているような支援は、単年度だけで成果がでる事業はなかなかなく、5年・10年経ってようやく成果が出る。地域づくりはそれだけの時間や労力がかかる。民間の力やノウハウをどう生かしていくかという視点で福祉施策を進めてほしい。