



**平成27年度
つながり応援センターよろず
生活困窮者自立支援事業
年次レポート**

高島市／社会福祉法人高島市社会福祉協議会

平成28(2016)年3月

はじめに

平成 27 年 4 月に生活困窮者自立支援法が施行され、高島市においては、社会福祉協議会が自立相談支援事業および家計相談支援事業の委託を受けました。そして同年 4 月より、市社会福祉課と社会福祉協議会の合同事務局による、自立相談支援機関「つながり応援センターよろず」が開設されました。

平成 25 年度、26 年度の 2 年間にわたって検討委員会を設置し、多様な関係機関、民間団体の皆様にご参画いただき、「制度の狭間の問題をネットワークで支える」ということ目の線合わせをおこなってまいりました。このことは、単に生活困窮者自立支援事業をどう進めるかという範ちゆうに収まらない、高島市における総合相談支援体制の構築を生活困窮、社会的孤立問題の文脈の中で、分野横断の地域ケアネットワークを創造する形で進めてきたといえます。

平成 27 年度は、前年度よりモデル事業に取り組んでいたものの、試行錯誤の中、つながり応援センターよろずの体制構築に多くの力が割かれました。また、制度の狭間にある、複合多問題を抱えた方の課題解決の道筋については、まだまだ十分とは言えず、相談援助における課題や、不足する資源の開発が明らかになった年と言えます。

しかしながら、今までどこに SOS を発信すればいいかわからなかった相談が、つながり応援センターよろずにつながることで、多様な関係機関との連携の元、解決に結びつくというケースも生まれてきています。高島市における生活困窮者自立支援事業の強みは、同じ志（こころざし）を持った、官民の関係者の強固なネットワークが構築されていることであり、多様な地域住民によるボランティアな活動とも結びついていることです。

このネットワーク型支援体制の核となる、つながり応援センターよろず運営委員会および各部会と、高島市の庁内連携会議を中心として、開発的、創造的な実践をさらに広げていくことが重要であると考えています。

最後になりましたが、つながり応援センターよろず運営委員会の運営委員長にご就任いただいております、神戸学院大学教授の藤井博志先生には、私どもに様々な示唆をお与えいただき、高島市の地域福祉の推進に一方ならぬご支援をいただいておりますことに、紙面を借りて厚くお礼を申し上げます。

平成 28 年 3 月

社会福祉法人 高島市社会福祉協議会
会 長 古川 進

平成27年度 つながり応援センターよろず 年次レポート

もくじ

1. 平成27年度の総括	1
つながり応援センターよろず運営委員会 委員長 藤井博志 (神戸学院大学 総合リハビリテーション学部 教授)	
2. 平成27年度の事業目標	5
(1) 基本理念と活動方針	5
(2) 平成27年度の事業目標	5
3. 相談体制	7
(1) 平成27年度人員体制	7
(2) 平成27年度の経過	7
(3) 相談体制の構築	8
① “相談・支援” 対応フロー	
② 各会議体の役割	
4. 相談実績	12
(1) 自立相談支援事業 (就労支援含む)	12
(2) 家計相談支援事業	18
(3) その他事業	19
① 住居確保給付金	
② 生活保護受給者に対する就労支援	
(4) 支援実績	20
(5) 典型事例とその地域課題	21
① 事例1 一般就労にすぐには結びつかない方の就労支援	
② 事例2 孤立する独居高齢者の家計相談支援	
③ 事例3 年金収入があるにも関わらず困窮する高齢者の家計相談支援	
④ 事例4 住宅確保に課題のある方の支援	
5. 平成27年度の事業推進体制	29
(1) つながり応援センターよろず運営委員会	31
(2) 就労支援部会	33
(3) 子どもの貧困対策部会	36
(4) 庁内連携会議	39

6. 開発的な取り組み ～その成果と課題～	42
(1) ネットワーク化	42
①事業推進体制の構築（再掲）	
②相談窓口職員連絡会	
③広域連携（滋賀の縁創造実践センターとの連携）	
(2) プロジェクト化	44
①緊急支援物資プロジェクト会議	
②子どもの居場所づくり（フリースペース実施プロジェクト）	
(3) 事業推進体制の発展	47
7. その他	49
(1) 広報啓発	
(2) 職員研修	

【巻末資料】

・高島市生活困窮者自立支援対策庁内連携会議設置要綱	50
・庁内連携対応表	52
・テーマ別課題および取組み対応表	55
・委員名簿	
つながり応援センターよろず運営委員会	60
就労支援部会	61
子どもの貧困対策部会	61

※自立相談支援機関「つながり応援センターよろず」について

「つながり応援センターよろず」は、高島市と社会福祉法人高島市社会福祉協議会（以下「高島市社協」とする）が共同で設置する自立相談支援機関です。高島市から高島市社協が受託している「自立相談支援事業」「家計相談支援事業」「被保護者就労支援事業（の一部）」を行う相談支援センターとして、文中で「よろず」と略して表記する場合があります。

生活困窮者自立支援制度における必須事業「住居確保給付金」については高島市が直営で執行します。

1. 平成27年度の総括

高島市における生活困窮者自立支援制度・「つながり応援センターよろず」の1年目の成果と課題

つながり応援センターよろず運営委員会 委員長 藤井博志
(神戸学院大学 総合リハビリテーション学部 教授)

1. 1年度目の自立相談支援実績の傾向

生活困窮者自立支援事業における自立相談支援は、制度の狭間の対応といわれている通り、「総合相談支援」という特性がある。その視点からみた1年目の実践は以下のとおりに概括できる。

(1) 相談実績—125件：全国平均の実績値を上回る相談件数

○よろずの月平均相談件数 10.4件 > 全国平均 7.4件 (人口換算)

○本人直接と他機関紹介でほぼ二分される。今後、この二つの相談ルート強化が望まれる。

○その一方で、家族・知人からの相談経路が少ない。今後、近隣(一般住民)の理解促進を含めた、見守りネットワークとの連携が求められる。

(2) 他機関へつなぐケースは40%—ワンストップ機能の発揮

○文字通り「よろず相談」=ワンストップの総合相談支援として、他機関から漏れる相談の受け皿となっていたといえる。また、それは、他機関の働きを促進させる機能が総合相談支援機関としての「よろず」にあることが見えてきた。

(3) 支援プラン作成 20.8%=1ケースにかかる支援の困難さ

○支援プラン作成は20.8%にとどまる。本事業の対象層は、制度につながりにくく、複合的な問題を抱えたケースであることから、支援プラン作成以前の丁寧かつ粘り強い寄り添い型の支援と、複数の機関団体と丁寧な連絡が求められる(図表4-9参照 P20)

(4) 高齢者の相談が32%(ほぼ一人暮らし男性)

○地域包括ケアにおける「ケア支援」では対応しづらい、高齢者の「生活支援」を代替していることが明らかになった。また、本制度が、老後破産の予防策の機能を果たしているともいえる。しかし、今後、一人暮らし高齢者とその貧困化により、さらに増える可能性があると予想される。

(5) 40歳未満の相談が17.6%(予防的支援の弱さ)

○40歳未満は親による扶養のため、相談件数の比率が低いと予想される。しかし、予防的対策という側面からは、その40歳未満への対応を子ども期から総合的に取り組む必要も意識された(子どもの貧困対策部会の議論)。

(6) 就労支援対策の二分化

○家計支援を含めた問題整理とその上で、少し背中を押すことで就労に結び付くケースへ

の対応の有効性が見えてきた。債務処理、就労、滞納から納税へという、本制度が期待する典型的なケース対応である。

- 一方、それ以上に就労に結び付きにくい人への支援課題が顕在化した。これは、本事業の開始前から予測していた課題であり、全国に共通する課題である。この就労支援に結び付かない対応として、他機関の連携強化、新たな就労場所や就労形態の模索、その前段としての社会的な居場所づくり等を含めた就労準備の条件整備が必要であることが見えてきた（就労支援部会の議論）。

(7) 家計相談支援の必要性・・・約半数が改善：5件/11件

- これまでの家計相談支援は地域福祉権利擁護事業や生活福祉資金が代替してきており、現在もこの二つの制度における家計相談支援の機能が大きいと思われる。
- 今後、両事業と家計相談支援の連携のあり方を検討する必要がある。

(8) 生活保護制度との効果的な連携への模索

- 本事業は生活保護制度との往復をするボーダーライン層が多く、両制度の支援者の相互乗り入れという連携が重要である。具体的には相談員の連携とともに、両制度に配置される就労支援員の効果的な連携のあり方を今後とも探っていく必要がある。

(9) 住居確保支援の課題

- ケース数は多くないが、住居確保支援の課題も出てきた。本制度がホームレス支援から出発したことを考えれば、「住居確保」は本事業の前提ともいえる。しかし、住居確保ニーズが依然として存在することが明らかになった。

2. 高島市における生活困窮者自立支援制度の特徴

—ネットワークで進める創造的な生活応援センター 「よろず」運営—

(1) 地域福祉対策として取り組む

生活困窮者自立相談支援の求められる対策の特徴は次の点にある。

- ①生活困窮支援に焦点を当てつつ、その問題を生み出す「社会的孤立」対策に取り組む（地域社会における予防的視点）
- ②制度の狭間、グレーゾーンに対応する総合相談支援として、官民協働、当事者・住民と専門職の協働、専門職間（専門機関）の協働という3つの協働ネットワークをその支援基盤として形成する。
- ③とくに、民間と連携できるための行政庁内の連携促進を重視する。
- ④権利擁護支援を基盤とした各種相談機能を強化するための機能として本制度が機能する。（総合相談窓口としての最終の受け皿であるが、既存の相談機能の強化を前提とする相談窓口であることの合意形成：支援窓口の支援機能）
- ⑤社会資源開発重視：問題に対応する資源なくしては「相談支援」は成立しないことから、本事業では相談（入口）と支援（資源開発としての出口）を一体的に取り組める運営体制をとる。

もちろん、貧困、社会的格差を生み出す社会構造や、それへの支援としての労働政策や社会保障という国レベルの根本的な課題は意識しつつも、自治体レベルでの総合相談支援とし

ての本対策は以上の5点を重視している。端的に言えば、このような特質は地域福祉の機能を生かした総合相談支援といえる。

(2) 2つの基幹ネットワークと2つのサブネットワークの形成

1) つながり応援センターよろず運営委員会の発足一本制度の基幹としてのネットワークづくり

本年度は、制度施行とともに「よろず運営委員会」が正式発足した。この運営委員会は、社会資源開発指向の強い場として運営されている。

(運営委員会の前提となる研究会というネットワーク形成)

高島市の生活困窮者自立支援制度の施行は、次の経過を辿っている。

- ①高島市社協が第1次地域福祉推進計画プログラムとして、総合相談構築のための研究会を開催(2013-2014)
- ②2014年度の成果を受け、高島市が生活困窮者自立促進支援モデル事業を実施(社協委託)し、官民協働の研究会として継続。市地域福祉計画の見直しとして、生活困窮者自立支援制度を地域福祉計画に位置づける。(2014-2015)
- ③2年にわたる研究会を「つながり応援センターよろず運営委員会」として正式に生活困窮者自立支援相談運営のための委員会に位置付ける(2015-)

以上のように社協の地域福祉推進計画による民間の検討が先行し、それを行政計画として施策化した経過がある。この間、相談支援体制においては、職員配置は行政、社協の相互乗り入れの運営体制として設計された。また、研究会の前進をもつ運営委員会は、当初から、参加メンバーの主体的参画を重視した資源開発指向の官民協働のネットワークの場として運営されてきた。運営方法については、小グループ協議を可能にするワークショップ形式をとっていることが特徴である。

2) 実質的な庁内連携会議の創出

基幹ネットワークのもう一つは「庁内連携会議」である。通常、この会議は形式会議が多く、庁内連携の実質的な運営は最も難しい。しかし、高島市における本会議では庁内連携対応表を作成するなどの具体的な成果を生み出している。

3) 2つのサブネットワーク

2つのサブネットワークとは、運営委員会の部会である「子どもの貧困対策部会」と「就労支援部会」である。これらの部会には運営委員とほぼ違うメンバーで協議されている。運営委員とこの2つの部会を合わせると総勢41名の委員メンバーの参画となる。

4) ネットワーク間をマネジメントする「事務局会議」運営

以上のネットワークと共同しながら「よろず」を開発指向で進めるための事務局会議は次の3点において運営されている。

- ①個別ケース検討会議と課題化会議の機能分離により個別支援の対応と課題化の二つの整理に成功している(図表3-2 P10)
- ②個別支援については、生活困窮という特質から行政機能をフルに発揮するための庁内連携とともに、多様な機関や地域との連携を進める民間の柔軟な専門性という官民の機能が発

揮される連携を行っている。

- ③社会資源開発については、民間による「プロジェクト化」による柔軟で機動的な資源開発とともに、基盤整備としての行政の庁内連携や施策化が進められた。27年度においては緊急支援物資プロジェクト会議や子どものフリースペース実施プロジェクトが取り組まれた。また、28年度には、就労支援においては、就労支援部会から就労支援機関連絡会に改組するとともに、就労準備支援事業が開始される。また、懸案となっていた住宅確保検討プロジェクトが開始される予定である。

3. 1年目の「つながり応援センターよろず」の成果を象徴する「高島市における子どもの学習支援・居場所の展開イメージ図」

以上、1年目の「よろず」の成果と特徴を概括したが、この「よろず」の特質を最も良くあらわした成果の結晶が「高島市における子どもの学習支援・居場所の展開イメージ図（図表5-3 P38）」である。この図は、子どもの貧困対策部会と運営委員会で協議・合意され、具体的なプロジェクトとして実行に移されつつある。その特徴は以下の点にある。

- ①生活困窮者自立支援制度における「学習支援」を子どもの貧困対策と広くとらえている（予防的視点から子ども対策を重視している）
- ②広域である高島市の地域特性を踏まえた5つの観点から学習支援・居場所機能を構想している（地域の特性に応じた施策展開：地域住民参加：多様な拠点と主体の参加）
- ③要保護児童対策地域協議会（福祉事務所）、子ども・若者支援地域協議会（学校教育）という福祉行政と教育行政の行政機能を結び付けた（横断的な行政機能の連携：福祉と教育）
- ④「学習支援コーディネーター」という居場所づくりコーディネート機能を、社協機能を發揮して付加した（社協のコーディネート機能の發揮）

これらは、単一の資源プログラムの創出ではなく、官民・地域の連携によって、地域づくりとプロジェクトを広げていくための「仕組み」の開発といった総合的な開発として進めようとしている点にある。このような展開こそ、「生活困窮支援」だけでない「社会孤立を防ぐ、地域づくり」までを視野に入れた、地域福祉として進める本制度らしい取り組みであるといえる。

2. 平成27年度の事業目標

平成27年度は、平成26年度に策定した「基本理念と活動方針」に基づき、以下の事業目標を掲げました。

(1) 基本理念と活動方針

高島市における生活困窮者支援は「高島市生活困窮者自立支援の手引き（第1版 H27.3 発行）」に記載のとおり、4つの基本理念と10の活動方針に基づいて進めていきます。

【図表1-1 基本理念と活動方針】

1. 官民のネットワークで支える
①課題解決を官民協働で行うための仕組みづくり
②複合的課題に対応するための専門職連携
③相談機関が相談できる場や窓口（支援者の支援）
2. 早期発見・早期対応の予防的取組み
④事後的対応ではなく、早期発見、早期対応の仕組みづくり
⑤住民の相談を漏らさない相談窓口
⑥子どもや若者の支援、教育と福祉の連携
3. 地域とつながった社会資源の開発
⑦漏れる問題を横つなぎする開発力のあるコーディネーターの配置
⑧就労先等との連携による出口資源の開発
⑨さまざまな課題を包括的に受け止める地域の居場所づくり
4. 背景にある社会的孤立への対応（社会から孤立をなくす地域づくり）
⑩住民主体の活動の推進と連携・ネットワークづくり

(2) 平成27年度の事業目標

取り組みの初年度として、以下の点を重点的に取り組みました。

①高島市・高島市社会福祉協議会が緊密に連携した事務局体制

平成26年度は生活困窮者支援の取り組みを推進するために、月1～2回の頻度で市役所・社協合同の事務局会議を開催し協議を行ってきました。平成27年度も同様に月1回以

上の事務局会議を継続するほか、市役所職員1名が週2日、相談支援員として社協に開設する自立相談支援機関に勤めることで、より緊密な連携体制を確保します。

②「つながり応援センターよろず」の相談機関としての体制の確立

平成26年10月のモデル事業開始から生活困窮者に対する相談援助を行ってきましたが、新しく取り組むことであり、相談機関としてのノウハウの蓄積が不十分でした。平成27年度は法施行初年度として事業をスタートするにあたり、ワンストップの相談機関として十分に機能するような体制を構築していきます。

③運営委員会、庁内連携会議、部会等の運営によるネットワークの促進

平成26年度に実施した「生活困窮者支援にかかる方策検討会議」のメンバーを中心に「つながり応援センターよろず運営委員会」として再構成し、ネットワークを継続していきます。また平成27年度は委員会の中に、それまでで明らかになった課題に対し、具体的な活動を生み出すために「就労支援部会」「子どもの貧困対策部会」の2つの部会を設置します。さらに「庁内連携会議」を定期的開催し、行政内部での課題共有、取り組みの検討を行います。以上のようなさまざまなネットワークを促進させ、円滑な事業運営を目指します。

④次年度以降につながる取り組みを生み出す

高島市には相談から見える課題を解決に結びつける資源がまだまだ不足していると考えられ、相談援助から見える課題及び関係機関ネットワークで協議した課題をまとめていき、平成28年度以降の取り組みや資源を生み出すことを目標とします。

3. 相談体制

(1) 平成27年度人員体制

自立相談支援機関「つながり応援センターよろず」の平成27年度人員体制は以下のとおりです。

- ・センター長（地域福祉課長兼務） 1名
- ・主任相談支援員（地域福祉課相談支援係長兼務） 1名
- ・相談支援員 2名（1名は市役所社会福祉課職員）
- ・就労支援員 1名
- ・家計相談支援員 1名

(2) 平成27年度の経過

今年度の目標にも記載した通り、平成26年10月のモデル事業開始から生活困窮者に対する相談支援を行ってきたものの、全く新しい取り組みであるため相談機関としてのノウハウの蓄積が不十分なままでのスタートとなりました。

①第1四半期

「よろず」の立ち上げを市の広報紙に掲載したことや全国的に生活困窮者の自立支援の取り組みが報道されたこともあり、月平均15件の相談が入りました。しかし、初期相談のアセスメントが不十分であったり、各職員の役割が不明確なまま相談対応に追われていました。

②第2四半期

第1四半期の反省を踏まえ、ケースの進行管理や日常業務の疑問点の協議、また事務マニュアル等について話し合うためのミーティングを定例化しました。相談支援の検討や課題化・施策化するための会議等、複数ある会議体の役割を整理しました。

③第3・4四半期

新規相談ケースおよび継続支援が必要なケースが増えていく中で、必要なインテークや的確なアセスメントを限られたマンパワーで確実に行う必要が生じてきました。主任相談支援員、相談支援員、就労支援員、家計相談支援員の各役割について整理し、つながり応援センターよろずでの“相談・支援”対応フローとしてまとめました【図表3-1 P9】。

また、定例化したミーティングの中で、ケースに応じて支援調整会議を包括的に実施し、効率的に支援を組み立てました。個別アセスメント会議の開催や業務マニュアルの整備に向けた協議を重ねる等、より良い相談体制の構築に向けた取組みを進めてきました。

(3) 相談体制の構築

以上のような経過を経て、平成 27 年度のつながり応援センターよろずの相談体制を構築し、以下の 2 点にまとめました。

① “相談・支援” 対応フロー【図表 3-1】

この対応フローを作成することで相談・支援の流れを確認しました。ケースによっては支援が放置状態になる恐れがあったため、処理の期間を明確にして動いていくことを共有しました。

②各会議体の役割【図表 3-2】

それぞれの会議の目的を明確にするために「各会議体の役割」を整理しました。

会議で個別ケースについて協議する場面で、「個別課題の解決を図る場」なのか「地域課題を発見し、資源開発や政策形成を図る場」なのか、あいまいでは検討する内容が変わってきます。「よろず」職員を中心としたミーティングや支援調整会議は、個別ケースの検討に特化しました。

問題の課題化や施策化に向けた検討は別の会議で行うことを明確にすることで、円滑な相談体制を目指しました。

<今後の展望>

今後は、相談支援員用の業務マニュアルを作成し、各相談支援員の役割の明確化と相互にフォローアップする体制の整備を進めます。個別ケースの進行管理支援ツールとして「みずほシステム」を有効に活用することで業務効率化を図ります。

個々が担当する業務を円滑に進めることで、類似の課題から地域課題を見出し、解決への施策提案を行う等の包括的な相談体制が構築できるように進めていきます。

【図表3-1 “相談・支援”対応フロー】

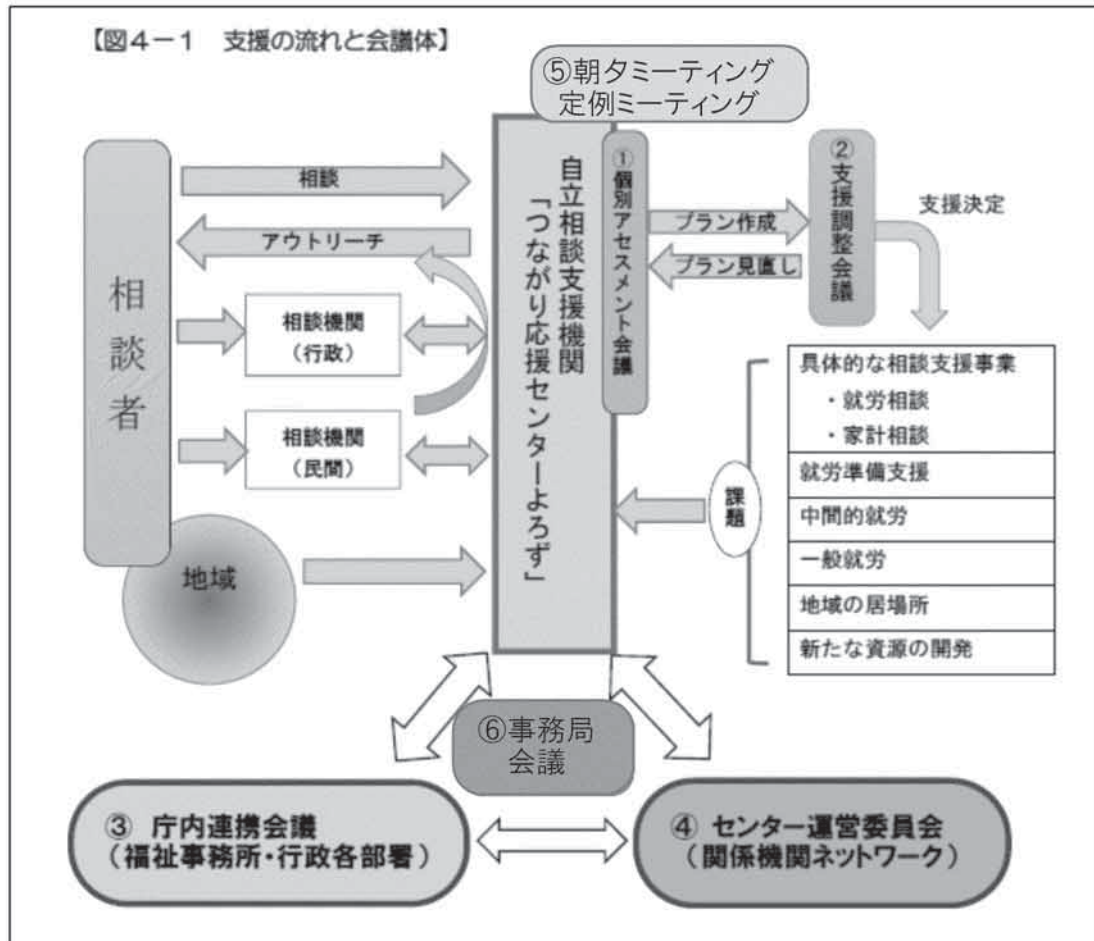
No	相談プロセス	使用ツール(様式)	処理の期間	事務の流れ／★相談対応時の留意事項
①	電話・来所・訪問	相談受付カード	相談受付後、即時	※インテークで知りえた情報の範囲でスクリーニングを実施。 ★職種にこだわることなく、受け付けた職員が対応。 ★市役所窓口(市の相談支援員)でも柔軟に受け付ける。 ※合議(報告)の後、相談受付ファイルに50音別でファイリング。
②	初回訪問・受付 (ケース見立て)	フェイスシート インテーク・アセスメントシート(初回)	2週間以内	※スクリーニングで継続支援としたケースについて、原則実施。 ★必ず2人対応で初回面談を実施する。 ★主任相談支援員または相談支援員と他1名とする。
③	朝タミーティング		①、②対応後、即時	※よろず内で情報共有するとともに、ケース見立てを確認し、 必要があれば修正。主担当や会議開催の有無を決める。 ※作成後、個別ケースファイル(緑色)を作成しファイリング。
④	個別アセスメント会議 (チーム定例ミーティング)	上記の3ツールほか、参考書類 (相談ケース一覧)	2週間以内 (原則、月2回開催)	※法定サービス含まないケースの支援調整会議を兼ねる。 ※法定サービスが必要なケースや、関係機関の参加が必要な ケースについては、別に支援調整会議を開催する。
⑤	利用申込み(本人同意)	相談申込・受付票	必要に応じて (可能な限り早期)	※特に関係機関連携が必要な場合は、意識的に徴収する。 ※徴収後は、個別ケースファイルにファイリング。 ※本人が支援に拒否的な場合は、丁寧な対応が必要。
★	緊急的な支援	※下記⑥に応じた書類	即時	※必要なサービスに応じた手続きを迅速に進めること。
⑥	法定サービスに係る支援給付 1. 家計相談支援事業 2. 住居確保給付金 ★その他の支援	※各事業ごとに定める申請書類 相談時家計表、家計計画表 キャッシュフロー表など 支給申請書、支給時確認書など 1. 生活福祉資金・小口資金貸付 2. 緊急食糧支援 3. その他	それぞれに定める期間	※緊急支援の場合は、手続きが後日になる可能性もある。 ※自立相談支援の申込と同時に進めていく。 ※相談対応:よろず、申請・給付事務:市社会福祉課 ※一部の貸付制度は自立相談支援の利用が必須 ※今後、実施要綱や申込書類等の整備が必要(現在、未整備)
⑦	アセスメント	インテーク・アセスメントシート(2回目)	③の会議後、1週間以内 (受付後、3週間以内)	※③の会議の結果を基にプラン作成のための情報整理を実施。 ※作成後、合議(報告)をすることで結果を共有。 なお、合議後は、個別ケースファイルにファイリングする。
⑧	プラン(案)作成・本人同意	プラン兼事業等利用申込書	③の会議後、1週間以内 (受付後、3週間以内)	※上記アセスメントと同時に、作成する。 ※作成したプランは、本人と共に内容確認して同意を得る。 ※スモールステップを意識して課題化する。
⑨	支援調整会議 ↓ 利用申込書の提出(よろず) ↓ 支援決定(市)	上記ツール、会議次第など 会議結果、利用申込書 支援決定通知	1ヶ月以内 会議後、早急に 受付後、早急に	※必要に応じて開催。定例ミーティングで進行管理を兼ねる。 ※会議は、A:個別アセスメント会議と兼ねるもの、 B:ケース別に開催するもの の2通りがある。 ※プラン承認後、速やかに会議結果および申込書を市に提出。 ※市は、上記を受けて支援決定通知をよろずあて通知する。
⑩ 支援実施 「プランに基づき必要な各種支援を伴走して実施する！」				
⑪	モニタリング・プラン評価	プラン兼事業等利用申込書	1ヵ月毎	※個別アセスメント会議において、毎月1回評価確認を実施。 ※プラン変更が必要な場合は、支援調整会議を開催する。
⑫	再プラン作成 利用申込書の提出(よろず) ↓ 支援決定(市)	プラン兼事業等利用申込書 会議結果、利用申込書 支援決定通知	上記後、早急に 会議後、早急に 受付後、早急に	※再評価時も、必ず本人とともに内容確認し同意を得ること。 ※プラン変更が必要な場合は、支援調整会議を開催する。 ※プラン承認後、速やかに会議結果および申込書を市に提出。 ※市は、上記を受け支援決定通知をよろずあて通知する。
⑬	終結 評価シートの提出(よろず) ↓ 終結の確認(市)	ケース記録、経過のわかるもの 会議結果、評価シート	上記後、早急に 会議後、早急に	※自立目標達成時や転居時など、支援終了時は支援調整会議 において、終結の確認を行う。 ※終結確認後は、会議結果を速やかに市に提出すること。

【図表3-2 各会議体の役割】

No	それぞれの持つ機能					会議体の名称	参加者	開催の頻度	協議する内容や会議体の役割
	個別課題解決機能	ネットワーク構築機能	地域課題発見機能	地域づくり・資源開発	政策形成機能				
⑤	個別ケースの検討	○				朝・タミーティング	センター職員 火曜日・朝 木曜日・夕方	前回ミーティング以降のケース対応の内容を共有・協議する。 ケースが抱える課題の見立てが適切かの確認を行う。	
		○				定例ミーティング	センター職員＋市の相談支援員 原則、月2回	ケースの困りごとの分析や支援方法の検討を行う。 特に、スクリーニングの見直しや支援決定への繋ぎを意識する。 ※法定サービスを含まないケースの支援調整会議を兼ねる。	
①	個別ケースの検討	○	○			個別アセスメント会議	上記 ※専門家や支援関係者 必要に応じて	個別ケースに特化して分析、支援方法の検討を行う会議。 必要に応じて専門家や関わりのある支援関係者に参加を促す。 ※法定サービスを含まないケースの支援調整会議を兼ねる。	
②		○	○	○		支援調整会議	上記＋センター長 ＋支援関係者 必要に応じて ※可能な場合、本人 ※専門家	①アセスメントの結果に照らして、プラン内容が適切であるかをセンター以外の関係者も参画する合議形式で協議・判断する。 ②プランに基づく役割分担 ③終結等の判断 ④不足する社会資源について、課題化し協議(→運営委員会へ) ※会議は、A:個別アセスメント会議と兼ねるもの、 B:ケース別に開催するもの の2通りとする。 ※プラン承認後、速やかに会議結果および申込書を市に提出。	
⑥	課題化・施策化	○	○			事務局会議	センター職員＋市社会福祉課職員 ※運営委員会の開催前など 原則月1回以上 ※運営委員会の開催前など	①生活困窮者支援事業全体の進捗状況や課題整理およびよろずの運営の課題等について協議を行う。 ②運営委員会および庁内連携会議等の運営に関する協議。	
③		○	○	○	○	庁内連携会議	庁内各部署職員＋社協職員 年5回 ※2、3ヶ月に1回	市役所内での課題の共有化をはかり、活用可能な事業への繋ぎや不足する社会資源について施策化を図る。	
④		○	○	○	○	センター運営委員会	よろず運営委員 年5回 ※2、3ヶ月に1回	関係機関が顔の見える関係を構築し、意識を共有しつつ下記について協議、検討を行う。 ①生活困窮者の把握、②課題の共有、③包括的支援体制の構築、④課題解決のための地域づくりの検討、⑤行政への提言	

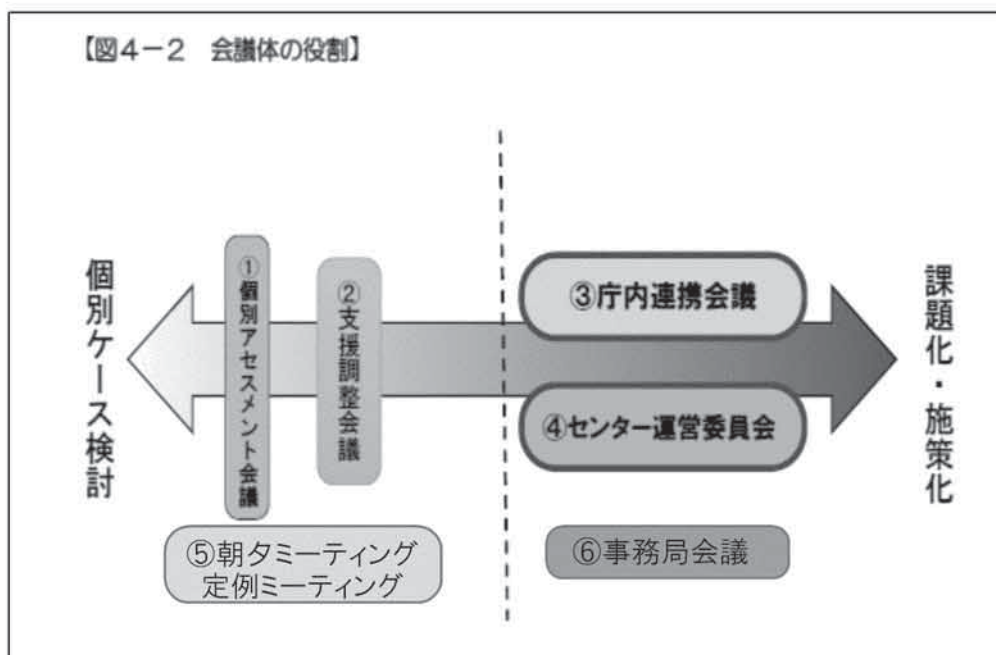
【図表3-2 補足資料① 支援の流れと会議体】

(高島市生活困窮者支援の手引き P23から抜粋し、一部加筆)



【図表3-2 補足資料② 会議体の役割】

(高島市生活困窮者支援の手引き P24から抜粋し、一部加筆)



4. 相談実績

(1) 自立相談支援事業（就労支援含む）

社協法人本部内に窓口を設置し、新規相談受付件数の目標を月 10 件としました。（国が示した目標値である人口 10 万人都市で月 20 件という新規相談受付件数を目安に、高島市人口を 5 万人として換算）

制度施行のスタート時や年度途中の広報による周知の効果もあって、年間合計で 125 件の相談を受け付け、人口 5 万人あたりに換算した全国平均実績値（7.4 件）を上回る、月平均 10.4 件の新規相談受付件数となりました。

【相談受付の内容】

相談に対する対応を見ていくと、新規相談 125 件の内、初回スクリーニング時において「プラン策定前に支援が終了」となったケースが 60%（75 件）でした。

その内訳は「情報提供のみで終了」56%（42 件）、「他機関へつないだ」40%（30 件）、「スクリーニング判断前に中断・終了」4%（3 件）となりました。

このことから、「よろず」に寄せられる相談の中には、助言や情報提供のみで解決される比較的軽微な相談も相当数あり、他の専門機関による支援が適切な相談も多く、初期対応の時点で他機関へのつなぎを行うケースも多くありました。

【他機関へのつなぎ】

図表 4-1 の②にある「他機関へのつなぎで終了」30 件の内訳は、市社会福祉課（生活保護制度）5 件、障がい者相談支援センターコンパス 4 件、市保健センター 3 件、市子育て支援課 2 件、あすくる高島 2 件、市地域包括支援課 2 件、地域福祉権利擁護事業 2 件、母子支援団体 1 件、ひきこもり支援団体 1 件、市子ども家庭相談課 1 件、市社会福祉協議会地域支援係 1 件、市商工会 1 件、弁護士 1 件、傾聴ボランティア 1 件、他市家庭児童相談室 1 件となりました。

このようにつなぎ先が広範囲に亘っており、「よろず」に寄せられる相談が幅広く多様であることがわかります。このため、相談の入り口として幅広い課題対応の知識を備え、つなぎ先として多様なネットワークを構築しておく必要があります。

【支援プラン作成の内訳】

図表 4-1 の③のとおり、125 件の内、再プラン 4 件を含みプラン作成に至ったのは 26 件で 20.8%でした。

26 件の内、11 件（42%）で家計相談支援が行われ、14 件（54%）で自立相談支援事業による就労支援が行われました。

プラン作成については、上半期は事業スタートからの模索期でもあり、相談者の複合的な問題に対して包括的なプランの作成を目指していました。

このため、複合的な問題の紐解きやアセスメントに時間がかかり、プラン作成までに更に時間を要するなど問題が生じ、プラン作成も6件に留まりました。そして、実際は支援が開始しているにも関わらずプランが作成できていないなどの課題が生じました。

この反省から、すぐに取り組める明確な課題や、相談者が優先して解決したい課題からまずはシンプルにプラン化することを進めるようにした結果、プラン作成のスピードが上がり、下半期には20件のプランを作成することができました。

【図表4-1 平成27年度 月別相談受付件数等一覧】

		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年間 合計	
①	新規相談受付件数(本人同意なしを含む)	16	12	16	7	6	10	11	9	4	13	7	14	125	
	新規相談申込件数(本人同意ありのみ)	4	5	3	4	2	3	5	2	0	4	3	6	41	
②	プラン策定前支援終了件数 (初回スクリーニング時)	10	5	13	5	1	5	7	7	0	8	8	6	75	
	うち	情報提供のみで終了	5	3	5	0	1	3	4	7	0	5	4	5	42
		他機関へのつなぎで終了	5	1	7	5	0	2	3	0	0	3	3	1	30
		スクリーニング判断前に中断・終了	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	3
③	支援決定・確認件数(再プランを含む)	1	1	1	1	1	1	2	3	3	5	4	3	26	
	うち	支援決定あり	1	0	0	0	0	0	0	1	2	2	4	1	11
		事業に 等基 づく	住居確保給付金	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	一時生活支援事業		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	家計相談支援事業		1	0	0	0	0	0	0	1	2	2	4	1	11
	就労準備支援事業		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	認定就労訓練事業		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	自立相談支援事業による就労支援		1	1	1	1	0	1	0	2	1	4	0	2	14
	その他	生活福祉資金による貸付	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	2	0	5
		生活保護受給者等就労自立促進事業	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	プラン期間中の一般就労を目標にしている	1	1	1	1	0	1	0	1	1	3	0	2	12	
④	評価実施件数(再プランを含む)	0	0	1	0	0	2	1	0	0	1	7	3	15	
	評価 結果	終結	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	6	1	10
		再プランして継続	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1	4
		中断	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
	た見 変ら 化れ	変化あり	0	0	1	0	0	2	1	0	0	1	7	3	15
変化なし		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
⑤	支援継続中ケース数	8	15	18	20	21	23	27	31	32	34	30	33	-	

<表の読み方>※表の左端の番号を付与した各項目の説明

①新規相談件数と利用申込された件数。

②相談件数の内、プラン作成に至らなかった件数と、その内訳。

③支援調整会議が開催されプラン内容の「決定」や「確認」がされた件数と決定の内訳。

なお、「支援決定」とは法に基づく事業等の利用がされた場合に使用し、それらによらない支援の場合には「確認」を使用する。

④作成したプランの終了期間が迫り、プランの評価が実施された件数と、その結果の内訳。

⑤プラン作成の如何に関わらず、「同意を得るための支援」等も含めて支援が継続されているケース数。

【図表4-2 全国平均値との比較】

	新規相談受付件数		プラン作成件数		就労支援対象者数	
	人口5万人	よろず	人口5万人	よろず	人口5万人	よろず
4月	9.3	16	1.2	0.0	0.7	0
5月	7.7	12	1.3	1.0	0.8	1
6月	8.2	16	1.7	1.0	1.1	1
7月	8.0	7	2.7	1.0	1.0	1
8月	7.0	6	1.9	1.0	0.9	0
9月	7.1	10	1.8	1.0	0.9	1
10月	7.1	11	2.0	2.0	1.0	0
11月	6.6	9	1.8	3.0	1.0	2
12月	5.9	4	1.8	3.0	0.9	1
1月	6.6	13	1.8	5.0	0.9	4
2月	6.9	7	1.8	4.0	0.9	0
合計	—	111	—	22.0	—	11
平均	7.3	10.1	1.8	2.0	0.9	1.0

※ 厚生労働省が作成した全国平均値をもとに作成。(ただし、平成28年4月時点で公表されている平成28年2月時点までの集計を記載。)

【就労支援実績】

就労支援を行う中で、一般就労されたケースは5件ありました(内2件が正規雇用、3件が非正規雇用)。また、内職を開始され増収があった1件を加えると、6件で増収が見られ増収月額77万円(年額換算924万円)となりました。

仮に一般就労された5名の方が生活保護制度の利用に至っていれば、約11(万円)×5(名)×12(ヶ月)=660(万円)の財政負担が発生していたこととなります。

【図表4-3 就労支援による増収の状況】

支援状況	人数	内訳	人数	職種	増収額
一般就労開始	5名	正規雇用	2名	配送運転手	17万円
				廃棄物収集作業	18万円
		非正規雇用	3名	調理補助・食器洗浄	16万円
				プラスチック製品製造	20万円
				客室清掃	5万円
内職開始	1名	—	1名	プラスチック部品袋詰め	1万円

図表4-3の一般就労に至った5名のケースを見ると、自身でハローワークに行き求人を見つけて来られるなど、あと一歩背中を押すことで就労に結びつく方がほとんどで、支援もハローワークに同行しサポートすることが主になりました。

一方で、それだけの支援では就労になかなか結びつかないケースも多くありました。例えば、就労したとしても定着できず、すぐに辞めてしまう方や、人間関係につまずいてしまう方もおられました。他に、どこに課題があり就労が継続できないのか把握できない方や、そもそもまだ一般就労できる段階にならない方などもおられました。これらの方々への有効な支援の手立てが構築できていないことが課題です。

そのことは、平成27年度において、初回相談受付の際に就労ニーズがあると確認された方が28件あり、その内19件がプラン作成に至らず、有効な就労支援に至っていないことにも現れています(図表4-4参照)。

これらの中には、軽度の知的障がいや発達障がい、人格障がい等に起因する困難さが就労を阻害する要因であると考えられるケースもありました。しかし、本人が障がい福祉サービスに基づく就労支援を受けることに抵抗を感じておられたり、すでに他の相談機関に相談をされているものの、よらずに改めて就労の相談に来られるようなケースもありました。このようなケースにおいては特に、就労支援を行う他の相談機関と課題共有しながら対応し、連携を深めていく必要があります。

初回相談受付で就労ニーズが確認された28件の多くは、相談者の抱える問題がたいへん複雑でした。初回相談の中では利用者の本当のニーズがどこにあるか分かりにくく、アセスメントが進まないと正確な就労ニーズが把握できないことが課題として挙げられます。

【図表4-4 就労支援ニーズはあるが、プラン作成に至っていないケース】

	区 分	件数
支援終了	① プラン作成前に就職が決定	2
	② 生活保護制度利用のため市へ引継	2
	③ 本人希望による相談取下げ	2
	④ 障害者雇用を目指すため専門機関へ引継	2
	⑤ 情報提供のみで終了	6
支援中	⑥ 同意に向けて取組中	4
	⑦ 就労準備支援事業の立ち上げ待ち	1

★2015年4月以降で就労支援ニーズのある相談受付 28件

★その内、プラン作成に至っていない相談 19件

【相談者の状況】

○ 性別と年代の傾向

相談者の傾向を見ると、男女比は男性 56%、女性 44%と大きな傾向は見られなかったものの男性の方が多結果となりました。

また、相談者の年代を見ると多い順に①65歳以上(29%)、②50代(23%)、③40代(21%)④30代(16%)、⑤20代(7%)、⑥60～64歳(3%)、10代は1%(1件)でした。

65歳以上の高齢者の相談や、稼働年齢層でも50代・40代からの相談が多いのに比べ、若年層からの相談が少なく、そもそものニーズが少ないのか、その層への周知の問題か、課題把握ができていません。

【図表4-5 相談者の性別・年代】

■性別・年代									
性別	10代	20代	30代	40代	50代	60～64歳	65歳～	不明	総数
男	1	6	4	12	20	3	22	2	70
女	0	3	8	5	6	1	14	1	55
計	1	9	12	17	26	4	36	3	125

○ 地域と年代の傾向

地域別相談者の割合は、高い順に①安曇川 26%、②今津 25%、③高島・新旭 14%、④マキノ 11%、⑤朽木 5%となりました。

これを市内の地域別人口割合と比較すると、新旭以外の5地域においてはほぼ同じ比率になりました。新旭地域は、人口割合 22%に比べ「よろず」の相談における地域割合は 14%となり、相談の割合が比較的少ない結果になりました。

【図表4-6 相談者の性別・年代】

■地域別年代									
地域	10代	20代	30代	40代	50代	60～64歳	65歳～	不明	総数
マキノ	0	1	2	2	4	1	4	0	14
今津	0	2	6	4	8	0	8	3	31
朽木	0	1	0	0	0	1	4	0	6
安曇川	0	0	2	8	9	1	11	2	33
高島	0	2	1	2	5	1	5	2	18
新旭	1	3	0	1	5	0	8	0	18
市外	0	0	1	0	0	0	1	1	3
不明	0	0	0	0	1	0	0	1	2

○ 属性と相談経路

相談者の属性は、生活保護制度を参考に以下図表4-7による6つに分類しています。

相談者の属性を割合で見ると高い順に①「高齢者」32%、②「障がい者」14%、③「ひとり親」9%、④傷病者3%、⑤子ども2%で、「その他」が40%でした。

相談経路を見ると、「関係機関」からが46%、「本人」からが45%、「家族・知人」からが9%となりました。

当初、経済的困窮や社会的孤立といった問題は潜在化することが多く、本人からの相談を少なく見込んでいましたが、実際は本人からの相談が半数弱と、予想以上に多い結果となりました。

【図表4-7 相談者の属性別・相談経路】

■属性別・相談経路					
属性	本人	家族・知人	関係機関	総数	関係機関の詳細
高齢者(65歳~)	21	1	18	40	民生委員児童委員6件、介護事業所4件、保健センター2件、市生活相談課2件、市社会福祉課2件、その他行政機関1件、市社協地域福祉課1件
障がい者	5	2	11	18	市社会福祉課3件、コンパス2件、市納税課・税務課2件、あすくる高島1件、医療機関1件、権利擁護・成年後見担当1件、生活福祉資金貸付担当1件
傷病者	1	0	3	4	市社会福祉課1件、県保健所1件、生活福祉資金貸付担当1件
ひとり親	4	0	7	11	市社会福祉課4件、生活福祉資金貸付担当2件、市納税課・税務課1件
子ども(~18歳)	0	1	1	2	あすくる高島1件
その他	25	8	17	50	保健センター3件、生活福祉資金貸付担当2件、介護事業所2件、市社会福祉課2件、市納税課・税務課2件、あすくる高島2件、学校・教育機関1件、その他行政機関1件、その他市議会議員1件、市社協地域福祉課1件
合計	56	12	57	125	市社会福祉課12件、民生委員児童委員6件、介護事業所6件、生活福祉資金貸付担当6件、保健センター5件、市納税課・税務課5件、あすくる高島4件、市生活相談課2件、コンパス2件、その他行政機関2件、市社協地域福祉課2件、医療機関1件、県保健所1件、学校・教育関係1件、権利擁護・成年後見担当1件、その他市議会議員1件

○ 関係機関からの相談の内訳【図表4-8】

「関係機関」からの相談57件の内訳は右表のとおりです。福祉関連機関だけではなく教育・医療・生活関連の機関からの相談など相談経路が幅広かったことが伺えます。

高齢者の総合相談窓口である市地域包括支援課、障がい者の総合相談窓口であるコンパスから繋がった相談が予想以上に少なく、今後の連携が課題であると考えます。

関係機関名	相談件数
市社会福祉課	12件
民生委員児童委員	6件
介護事業所	6件
生活福祉資金貸付担当	6件
市保健センター	5件
市納税課・税務課	5件
あすくる高島	4件
市生活相談課	2件
コンパス	2件
市社協地域福祉課	2件
その他行政機関	2件
医療機関	1件
県保健所	1件
学校・教育関係	1件
権利擁護・成年後見担当	1件
その他市議会議員	1件

(2) 家計相談支援事業

【目的】

「よろず」における家計相談支援は、債務整理や家計簿を作成しての家計管理のみを目的とせず、家計の相談を通じて、生活状況を把握するとともに、相談者の強み弱み等の課題を把握し、適切な制度・サービスへのつながりも含め支援していくことを目的としています。

【支援プラン作成件数と内容】

家計相談支援のプランは対象者 10 人に 11 件(内 1 件は再プラン)が作成されました。

プランによる支援は、収支バランス整理、貯蓄を作るための支援、債務整理、多重滞納の解消、年金相談支援、貸付相談支援といった内容になっています。

【支援を通じた家計の改善状況】

家計相談支援のうち、収支バランスの整理の支援により、家計相談支援の期間中に家計収支に改善が見られたケースは 11 件中 5 件ありました。(1 件は収支が黒字化し、残り 4 件は赤字幅が縮小。)

また、多重滞納の解消に向けた支援など家計相談支援の期間中に、市税等の滞納について返済がスタートしたケースが 3 件ありました(返済額:A氏 2.2 万円、B氏 1.5 万円、C氏 100 万円)。この他に多重滞納解消のための納付相談を行ったケースが 1 件ありました。

【他の制度・サービスへのつながり】

家計相談支援を通じ、生活状況や相談者の強み弱み、判断力の程度が把握され、他の制度・サービスへのつながりが行われ、介護保険サービスの利用に至った事例や、家族との関わりが再構築され、家族による支援が開始された事例もありました。

【地域福祉権利擁護事業・生活福祉資金貸付事業との連携】

家計相談支援の結果、地域福祉権利擁護事業につなぎ、支援が開始されたケースが 2 件ありました。

また、生活福祉資金貸付担当からの依頼により貸付相談に同席し初回面談を行ったケースが 5 件、家計相談支援による家計再生の手段として貸付の利用に至ったケースも 5 件ありました。

「よろず」の相談窓口ができたことによって、今後も相談者の掘り起しがされ、これらの事業と連携していくケースが増えると思われます。

【支援の課題】

○ 高齢者で収支改善の手立てがないケース

高齢世帯からの相談の場合、収入を増やす手段が極めて少なく、家計改善においては支出をどう減らすかということに絞られます。しかし、ほとんどの場合すでに切り詰めた生活をされているケースが多く、有効な支援がないケースが 5 件ありました。

○ 生活レベルを最適化することが難しいケース

年金等の収入がそれなりにある高齢者の相談では、一定の収入があるが故に住宅ローンやカードローン等の多重債務におちいるケースが見られます。債務整理の必要が生じているような場合、支出を抑えるため生活レベルを改善することを提案します。しかしながら長年の暮らしのスタイルが染みついており、今さら生活環境が変化することを受け入れられない難しさがあるケースが7件ありました。

○ 背景要因が不明確なケース

本人に何らかの背景要因が隠れており、聞き取りの過程で意思疎通がスムーズにいかず、支援が前に進まないケースが4件ありました。背景要因の把握や見立ても含め、他の専門職のコンサルテーション等を必要とする場面が増えています。

【専門性の向上】

家計相談支援の専門性については、専門知識や相談援助のノウハウの蓄積が十分できていません。地域福祉権利擁護事業での家計支援のノウハウの向上も含め、家計相談支援の専門性の体系化を図っていく必要があります。

(3) その他事業

①住居確保給付金

住居が確保できない方からの相談もありましたが支給要件に当てはまらず、平成27年度における利用実績はありませんでした。

ただし、今後保証人問題等も含め、住宅確保の課題を検討していく際には有効な手段として積極的に活用していく必要があります。

②生活保護受給者に対する就労支援

よろずでの職場開拓や就労支援のノウハウを生活保護受給者の就労支援に活用するため、平成27年度は3名の生活保護受給者の就労支援を行いました。

生活困窮者自立支援事業と生活保護制度は、対象像が重複する中、その時々状況によりこれらの制度を行き来することがあり、本支援を通じて出来るだけスムーズに連携して自立支援を図る必要があります。

一方、現在は生活保護の就労支援員との役割分担等も十分ではなく、本来のよろずの就労支援員としての強みや、特徴を活かして支援する部分との棲み分けができておらず、単に生活保護の就労支援員と同じ動きになっていることが課題です。

(4) 支援実績

本事業を担当している主任相談支援員、相談支援員、就労支援員、家計相談支援員の具体的な支援実績として、相談件数 125 件に対し支援回数は計 1,891 回となっており、1 件平均で 15.1 回の具体的な支援をしている計算となります。

その中でも、本事業がアウトリーチや訪問による直接支援を重視していることから「訪問・同行支援」「面談」による支援が合わせて 641 回に上りました。

一方、「電話相談・連絡」が 894 回、「他機関との電話紹介・協議」が 222 回、「その他他機関との会議」が 29 回と、本人や他の支援機関等との調整が必要なケースが多く、調整の動きが大きなウエイトを占める結果となっています。

このことは、調整が必要な複合多問題を抱える相談が多く寄せられていることを示しているといえますが、よろずが個別ケースの調整を通じ、支援者のネットワークを構築していくことを目的に、他機関との調整・連携を重視しているからこそその動きと実績と捉えることもできます。

先の相談件数の傾向から、上半期から下半期にかけて支援決定を行うケース数も増加傾向にあり、他機関との調整が必要なケースも増えてきていることから、今後支援回数が増加していくことが予想されます。

【図表 4-9 支援実績】

■支援実績(支援実施延べ回数)													
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年間合計
電話相談・連絡	59	76	104	105	70	85	69	56	68	56	75	71	894
訪問・同行支援	32	42	39	32	45	44	36	37	35	41	43	54	480
面談	14	13	21	17	5	17	12	16	7	16	10	13	161
所内会議	0	0	0	2	0	2	8	1	1	3	0	0	17
支援調整会議 (プラン策定)	1	1	1	1	1	0	2	5	2	3	3	5	25
支援調整会議 (評価実施)	1	0	0	0	0	2	1	0	1	1	6	4	16
その他他機関との会議 (支援調整会議以外)	1	3	1	1	2	0	2	4	3	4	1	7	29
他機関との電話照会・協議	11	7	18	12	14	19	11	19	17	28	30	36	222
その他	0	7	4	4	0	2	0	10	5	6	4	4	46
不明	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
計	120	149	188	174	137	171	141	148	139	158	172	194	1891

(5) 典型事例とその地域課題

(※事例は本人が特定されないよう、本質を変えない範囲で内容を修正しています。)

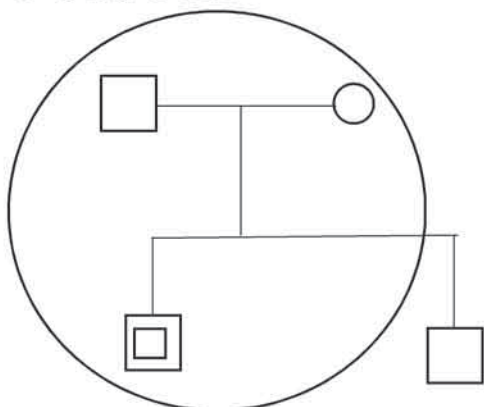
①事例1：『一般就労にすぐには結びつかない方の就労支援』

● 事例の概要

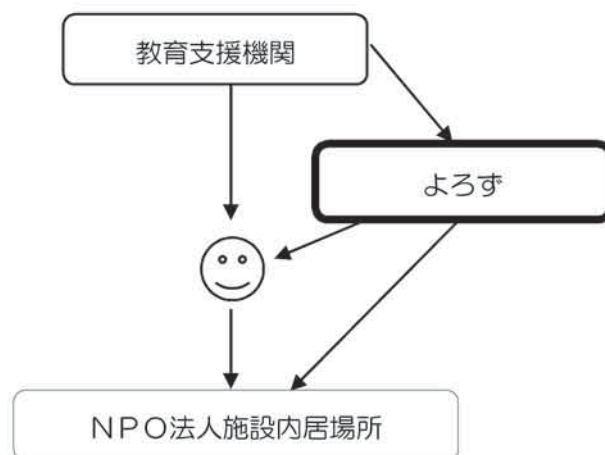
20代の男性。家族と実家に暮らしている。高校の時からあまり周囲には馴染めずにいたものの高校卒業後に就職。しかし、人間関係が上手くいかず退職。その後も、いくつか就職をするもいずれも長続きがせず次第に自宅にこもるようになり、外出をしなくなった。

知人や家族からの声かけもあり、市内の教育支援機関には何度か足を運べるようになるも定着せず。ただし、相談の中で本人から就労も含め再びチャレンジしたいとの思いが感じられるようになり、教育支援機関から“よろず”にサポートの相談が入る。

● ジェノグラム



● エコマップ



● インテーク・アセスメント時の本人の課題

- ・ コミュニケーションを図り関係性を構築することが昔から苦手。
- ・ 就職の失敗体験が残っており、就職に向けて動き出すことに恐怖心がある。
- ・ 社会参加の機会が少なく他者との関係性のなかで社会性を身に付ける場がない。

● 支援の方向性

- ・ まずは本人の居場所や社会参加の機会の入り口を作る。
- ・ その場における他者との関係性や本人の特性を見極める。
- ・ 場を通じて本人と支援者の信頼関係の構築を図る。
- ・ 就労につながるよう支援を開始する。

● 支援経過

内容	制度・サービスの利用
H27.4 教育支援機関から相談を受け本人と面談	
H27.5 教育支援機関と介護事業所と居場所づくり ・本人の社会参加の場として、市内の介護事業所の協力を得て、施設内の地域交流スペースを利用した居場所づくりを行う。居場所には教育支援機関を通じて同じように引きこもりがちな青年数名の社会参加の場として毎週開設され、参加者の自主運営でゲームなどを行い、本人も毎週通うようになる。	・ 介護事業所の空き室
H27.8 就労支援を開始 ・ 就労支援員が履歴書の書き方や面接の受け方から本人と一緒に練習し、本人が興味を示された広告のポスティング等の仕事に応募するも上手くいかず、一時的に本人の就労意欲も低下する。	
H28.2 本人と面談し、再度就労に向けて動き出す。 ・ 就労支援員と食料品店の仕事に応募するための準備を開始する。履歴書や身だしなみについても本人と話し合うも本人は「ありのままの自分で駄目なら、雇ってもらわなくてもよい」と話されるなど、面接に向けての準備段階でも強いこだわりを見せられるも、何とか面接を受けられる。	・ 就労支援プランの作成。
H28.2 引き続き居場所を利用される中で本人に変化の兆しが少しずつ見られるようになる ・ 居場所での様子も今までとは違い、活発に自分の意見を述べるなど、見違えるような状況になっていた。また居場所でも知り合った友人とはプライベートタイムでも連絡を取り合っただけで家にお邪魔して遊ぶなど、居場所での出会いが、新しいつながりを生むきっかけになった様子。	
H28.3 食料品店での体験的な就労のチャンスを得る ・ 面接の結果、たちまちの雇用契約にはつながらなかったものの、先方からしばらく体験的な就労の機会を設けることが提案され、本人の仕事ぶりによっては雇用につながる機会を得ることとなる。	

● 支援の効果

- ・ 本人が場に参加するようになり、そこでの他者との関わり方やこだわるポイントなど本人の特性をいくらか把握することができるようになった。(本人の支援を通じて居場所が一つ生み出された。)
- ・ 本人の就労支援に向けて、一緒に一歩を踏み出すことができるようになった。

● 事例を通じた地域課題

- ・ 相談の関わりは点であるため、線に関わる中で本人の特性や強みを把握する場が必要であるが、本人の段階に応じ線に関わる社会参加の場や就労準備の場がない。

②事例2：『孤立する独居高齢者の家計相談支援』

● 事例の概要

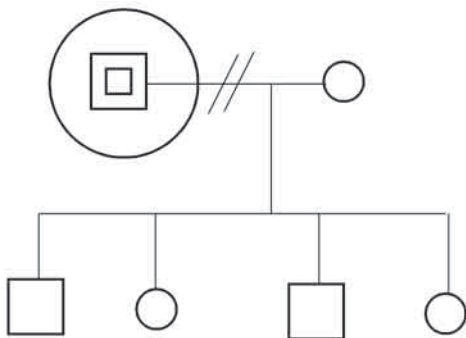
80代の男性高齢者で一人暮らし。妻とは早くに離婚されており、成人した子どもが4人いるが絶縁状態になっている。

他県の出身で若い頃から出稼ぎをされ、仕事の都合で30年ほど前に本市に単身転入。以降、現在に至るまで高島市で生活をされている。

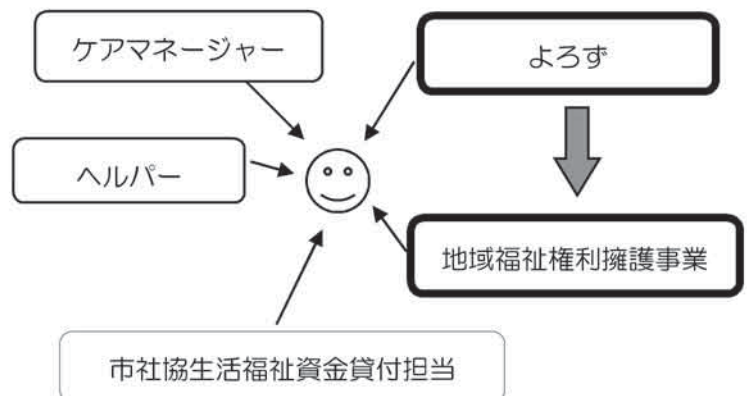
仕事を引退された後も引き続き高島市にお住まいの中、体調面の不安から買い物支援等のヘルパーの支援を利用されるようになる。

現在、収入は年金のみで、日々の遣り繰りは何とかできていると話されるも、パチンコでの浪費があることに加え、ショートステイ利用や車検費用、法事などの臨時の出費があると途端に日々の生活費が足りなくなる。その都度、生活福祉資金貸付を利用されるなど困窮されていることから、ケアマネージャーから「よろず」に相談が入る。

● ジェノグラム



● エコマップ



● インテーク・アセスメント時の本人の課題

- ・ 問題ない範囲でパチンコをしているつもりも生活費が足りなくなることがある。
- ・ 自身の支出の状況がきちんと把握できておらず公共料金の支払いが遅れることがある。
- ・ 貯蓄をする習慣がないため、急な出費に対応できない。
- ・ 自分の葬儀代くらいは残しておきたい。

● 支援の方向性

- ・ 本人が支払い等を把握できるように家計相談員と一緒に必要な支出を把握する。
- ・ 家計計算表を作成し、少しずつ蓄えをつくり、急な出費に対応できるようになる。

● 支援経過

内容	制度・サービスの利用
H27.10 本人より生活状況の聞き取り ・ケアマネージャーと自立相談支援員と家計相談員で本人宅を訪問し事情を伺う。	・よろず相談利用申込。
H27.11 本人の家計状況の確認 ・家計相談員が本人に、家計状況について聞き取り。 ・家計相談員が介護サービスの利用料負担分について関係事業所等に詳細を確認。	・家計計算表とキャッシュフロー作成。
H27.11 本人と簡単な目標設定 ・本人と自立支援員と家計相談員で目標（簡単な支出と積立計画）を設定。 ・関係者と支援調整会議を開催し、家計支援プランを作成。	・支援調整会議の開催。 ・支援プラン作成と本人の同意。
H27.12 プランに基づき支出の実態確認 ・支援プランに基づき、家計相談員による支出確認と家計相談の実施。	・家計相談スタート。
H28.1 相談の中で本人の課題を把握 ・本人に法事等の急な出費が続き、生活費の遣り繰りができなくなり、家計相談員のつなぎのもと生活福祉資金の貸付を利用されることになる。 ・家計相談員による本人からの聞き取りから、日々の生活費の遣り繰りについて不透明な部分や記憶が曖昧な部分があることが分かり、本人自身も不安を訴えられたことから地域福祉権利擁護事業の利用相談を進めることになる。	・生活福祉資金貸付利用。
H28.2 地域福祉権利擁護事業につなぐ ・家計相談員と地域福祉権利擁護事業専門員が本人宅を訪問し、本人から地域福祉権利擁護事業利用申込をされる。 ・今後は地域福祉権利擁護事業による支援を受けられることとなり、家計相談については引き継いで終了となる。	・地域福祉権利擁護事業利用。

● 支援の効果

- ・家計管理に不安を抱えている高齢者の相談先となることで不安感の軽減につながった。
- ・ケアマネージャー等のこれまで関わってきた支援機関では関わりや把握が難しかった家計状況や経済状況に切り込めたことで生活全般の状況把握ができるようになった。
- ・家計支援プランをもとに本人支援を進める中で、本人の家計管理能力や判断能力を把握することができ、本人の状態の見極めと適切なサービスへのつなぎを行えた。

● 事例を通じた地域課題

- ・認知症等で明確な判断能力の低下が無い場合、高齢で判断が衰え始めている方の課題を把握し早期に支援を開始することが難しい。（介護保険等のサービスを利用されていない方は尚更。）
- ・他市から移住してこられ地域で孤立している高齢者は退職後の居場所がなく、パチンコ店等に居場所を求めるうちにギャンブル依存的になり浪費につながる。（多様なニーズに応じた日中の居場所が必要。）

③事例3：『年金収入が一定あるにも関わらず困窮する高齢者の家計相談支援』

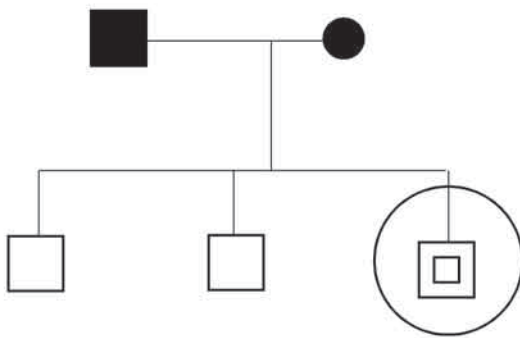
● 事例の概要

70代の男性高齢者で一人暮らし。兄弟はいるが疎遠になっており、他に家族はいない。これまで地道に働いてこられたこともあり、厚生年金も合わせ月約10万円の年金で生活をされている。

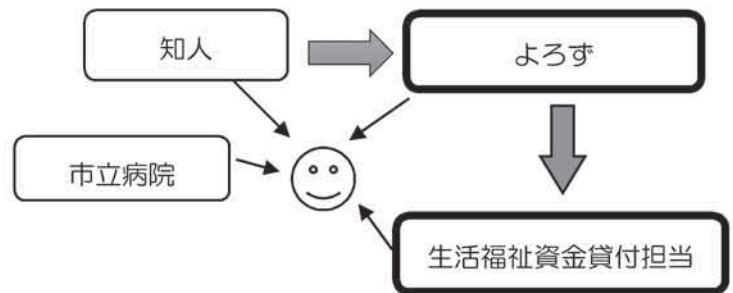
現在は公営住宅で暮らされているが、体調を崩され入院されるも、現在は退院し自宅で療養をしながら生活をされている。体調は日に日に回復をしており日常的な生活動作は問題ないものの、外出するにはまだ不安があり買い物などは知人が助けてくれている。

その知人から、「どうも生活費に困っている様子が見られる」との相談が“よろず”に入り、本人に連絡を取り訪問することになる。

● ジェノグラム



● エコマップ



● インテーク・アセスメント時の本人の課題

- ・自分では「上手に遣り繰りできている」というが未払い分の請求書がある。
- ・通帳残高も次回年金支給日のずいぶん前にほぼ残高がなくなっている。
- ・月々に何にどれだけの支出があるか把握できていない。

● 支援の方向性

- ・債務や滞納がどれくらいあるか、本人と一緒に調べる。
- ・月々に必要な支出について何にどれくらい必要か本人と一緒に把握する。
- ・本人のできているという感覚と実際にできていることに差が出ている理由を見つける。
- ・最終的に本人が上手に遣り繰りできるよう、一緒に考える。

● 支援経過

内容	制度・サービスの利用
H28.1 本人を初回訪問し聞き取り ・知人からの相談をもとに本人宅を訪問し事情を伺うも、本	

人は「上手に遣り繰りできている。何も困っていない」と話される。困ったら連絡をくれるようお伝えする。	
H28.2 本人から貸付の相談の連絡 ・本人から生活費がなく病院が受診できないと福祉資金の貸付の相談が入る。貸付のための条件として、本人の家計状況の聞き取りや事実確認を行うとともに法外援護小口を貸付。(このとき、配食弁当の未払い分の請求書数か月分を発見する。)	・よろず相談利用申込。 ・法外援護小口貸付を利用。
H28.2 本人とまずは家計状況を正確に把握することを目標にプランを作成	・支援調整会議を開催しプラン作成を作成する。
H28.2 本人の支出や滞納状況について把握 ・本人からの聞き取りに合わせ、本人の了解のもと公共料金や税金の滞納について関連部署に照会。 ・上下水道料の滞納や市税の滞納があることが分かる。	・家計相談スタート。 ・市関連部局への照会。
H28.2 相談の中で本人の課題を把握 ・本人はこれまできちんと支払いをしてきたつもりであるが、入院等により支払いが遅れた時期などが長くあり、公共料金や市税の滞納が発生していた。 ・滞納について市から催促があるたび本人は役場の窓口で支払いの相談をしてきたつもりであるが、滞納が幾つもの項目で発生していたため、どの窓口で何の支払いを幾ら何時までに支払う約束をしたのかが分からなくなってしまった。 ・そして、年金が入った時に請求があるものを一気に支払うため、次の年金支給まで生活費が持たないという悪循環が引き起こされ、あらたな滞納も発生していることが分かった。	
H28.3 本人と一緒に市関連部局に行き滞納分の支払いの相談を実施 ・本人の支出を整理し、月々に滞納の返済に充てられる額を本人と計算しなおし、改めて市関連部局の窓口で同行し滞納の支払い相談をする。 ・窓口では関連部局間で連絡を取り合ってもらい、出来るだけ本人に混乱が生じないように支払いの期日や額を統一してもらうよう調整を行った。	

● 支援の効果

- ・一定の年金収入がある中で生活費が足りなくなる原因と本人の混乱の原因を把握することができた。
- ・本人と一緒に役場の窓口に行き相談することで、本人にも分かる形で支払い方法の整理ができた。

● 事例を通じた地域課題

- ・公共料金や市税の滞納が複数あった場合、それぞれの返済相談を役場の各窓口でしなければならず、それぞれで支払い方法の約束がされるため分かりにくく、判断力が低下している方には混乱が生じやすい。

④事例4：『住宅確保に課題のある方の支援』

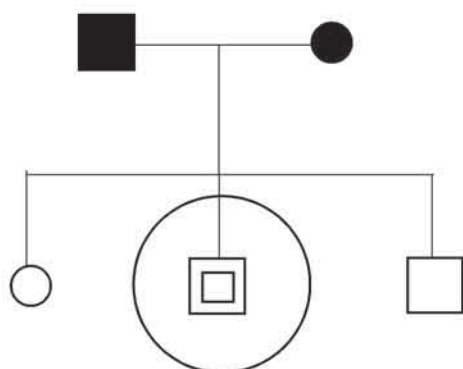
● 事例の概要

50代の住所不定の独身男性。父母の死後、家族とは関係が疎遠になり一人で生きてこられた。10年ほど前に他県から仕事の関係で高島市に転入し、市内のA賃貸住宅で過ごされていた。その後、市外で住み込みの仕事を転々とされるなかAを退去し、そこに住民票を置いたまま住所不定となる。そして、高島市の市税滞納催促に応じていないことから、市職員が住所地Aを確認したところ本人不在のため、職権により住民票が消除された。

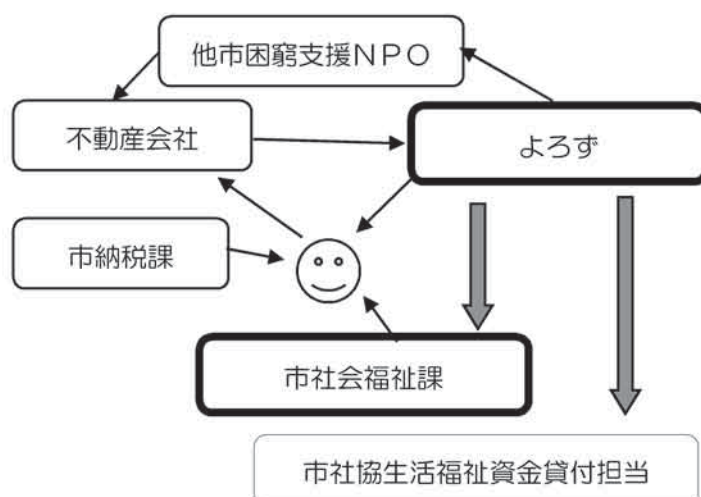
現在は再び高島市に戻り、知人宅に身を寄せ派遣の仕事で収入を得て暮らしているが、住民票がないことからマイナンバーを取得することができず、就労の継続が困難になっている。知人宅には諸事情から住民票を置くことができず、住居を確保し住民票を復活させなければ就労をしていくことも難しい状況に置かれている。

市納税課に納税相談に行かれたことから「よろず」につながり、支援開始となった。

● ジェノグラム



● エコマップ



● インテーク・アセスメント時の本人の課題

- ・住民票をおける住居を確保しマイナンバーを取得できなければ就労を継続できない。
- ・親族と絶縁状態で住居を確保するにも保証人になってくれる方がいない。
- ・本人は寮付の住み込みの仕事を探しているが条件に合う求人がない。
- ・これまで住所も不安定で仕事も転々とされており、生活が安定しないことから市税の滞納が発生している。

● 支援の方向性

- ・まずは住居を確保し、就労を継続し、生活状況が安定するよう支援を行う。
- ・住居確保に関する情報を収集し本人に提供する。
- ・本人自身で住み込みの仕事を探され、「よろず」からも情報を提供する。

● 支援経過

内容	制度・サービスの利用
H27.11 本人より困っている状況の聞き取り ・市納税課と自立相談支援員とで市役所本庁にて本人から事情を伺う。	
H27.11 他市困窮支援NPOへの相談と本人への不動産情報の提供 ・他市困窮支援NPOに住居確保支援について相談し、住民票・保証人なしでも対応可能な物件情報を持つ不動産会社を紹介いただく。 ・本人から不動産会社に連絡され物件の紹介を受けるも、敷金等の必要な初期費用が用意できず転居は困難となる。	・他市困窮支援NPOへの相談 ・不動産会社の情報を提供
H27.12 本人が住込み可能な仕事を見つけてこられ、マイナンバーを取得できるようになる ・本人が他市にある住込みの仕事を見つけてこられ転職されることになり、そこに住民票を置きマイナンバーを取得できるようになる。	
H28.1 腰痛から仕事を辞められ再び高島市に戻られるも生活費がないとよろずに再度相談 ・新たな職場での仕事をスタートも腰を痛め退職し高島市の知人宅に戻ってきたこと、腰が癒えたので就職活動を再開するも生活費に困っているとの相談が本人から入る。 ・現在失業中であるため生活福祉資金貸付を利用し就労収入を得るまでの生活費を確保することを本人と検討する。	・生活福祉資金貸付利用検討。
H28.2 生活保護制度の利用申請をされることとなる ・本人が過去に生活福祉資金を利用されて返済が全くされていない状況であることが分かり、生活福祉資金貸付は利用不可。 ・安定した住居がなく無職で生活費がない本人について、生活保護制度を利用され、まずは住居と生活費を確保し生活の立て直しを図っていかれることになる。	・生活保護制度利用申請。

● 支援の効果

- ・どこに相談すればよいかと感じておられたことについて相談できる安心感が生まれた。
- ・これまでの生活歴から不安定な暮らしを続けてこられ、その都度行き詰まりながら何とか乗り越えてこられたがどんどん状況が悪くなっていることを相談の中で認識され、当初は抵抗の大きかった生活保護制度を利用して生活の立て直しを図っていこうと意識が変わられたことにより生活を不安定にさせていた住居確保に目途が立った。

● 事例を通じた地域課題

- ・住居を確保する必要があるが保証人がない、身元保証ができない、就労が不安定な方について提供できる物件やシステムが本市に無く、支援の選択肢が非常に限定的になる。
(他圏域との連携や他圏域の資源利用がないと対応が困難)

5. 平成27年度の事業推進体制

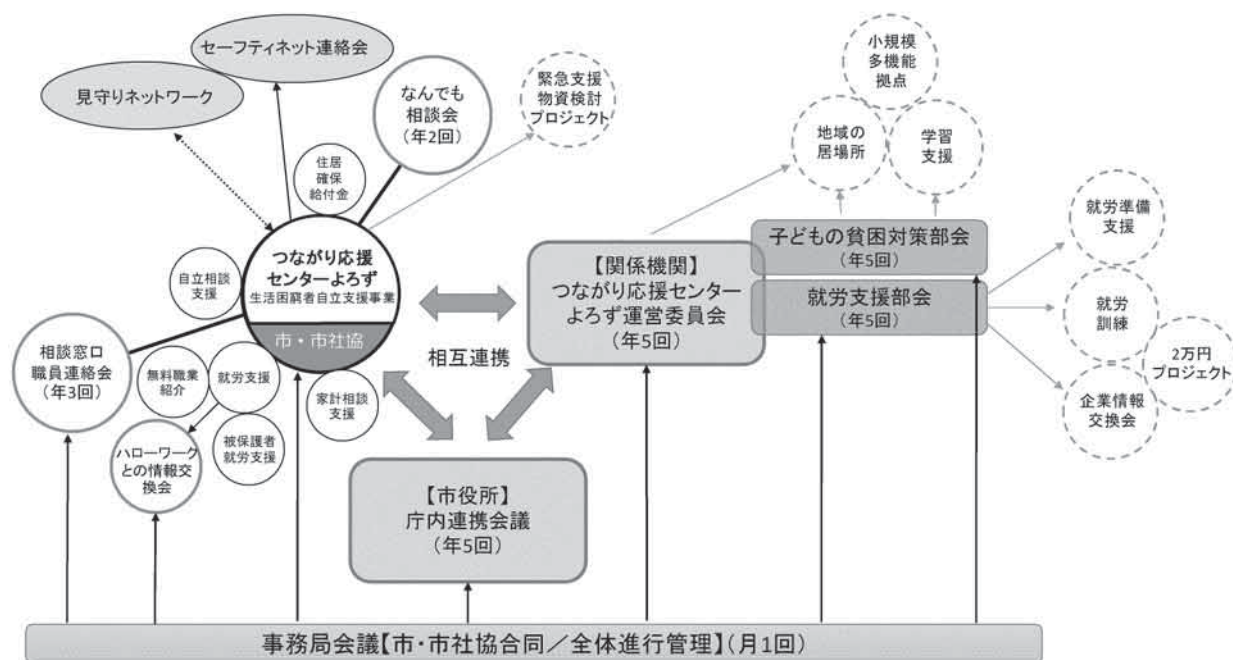
高島市の生活困窮者自立支援事業は、官民の協働、ネットワークを促進する「つながり応援センターよろず運営委員会」、市役所内部の縦割りを排した支援策を検討する「庁内連携会議」、そしてこれらのネットワークを活かして具体的な支援をおこなう、自立相談支援機関「つながり応援センターよろず」の3者が核となっています。

平成25年度、26年度の官民の関係者による2年間の協議を経て設置された「つながり応援センターよろず運営委員会」は、文字通り、センター運営の方向性を決定づける、生活困窮者自立支援事業の中核的な協議機関です。特に、平成27年度は就労支援と子どもの貧困対策について部会を設置し、集中的な議論をおこないました。

また、行政庁内の連携を促進する「庁内連携会議」は、生活困窮者自立支援に関する庁内全体での理解を深め、複合多問題を抱える相談に対して、連携できる体制とその意識を醸成することに主眼を置き、積極的な意見交換がなされました。

これらの協議体の支援体制として、つながり応援センターよろずの事務局を担う、行政と社協が協議する場として「事務局会議」を月に1回以上開催することで「チームよろず」としての体制構築を進めることができました。

【図表5—1 平成27年度事業推進体制】



※中央の「つながり応援センターよろず運営委員会」、「自立相談支援機関」、「庁内連携会議」の3者が核となり相互連携し、事業を推進します。全体進行管理を事務局会議に担い、運営委員会に設置した部会は新たな取り組み(点線)の実現に向けた検討を行います。

【図表5—2 平成27年度会議等経過】

内容 \ 開催月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
①つながり応援センターよろず 運営委員会		●			●		●		●		●	
②就労支援部会			●		●		●		●		●	
③子どもの貧困対策部会				●		●		●		●		●
④庁内連携会議			●	●		●	●			●		
⑤事務局会議	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●

(1)「つながり応援センターよろず運営委員会」

<目的>

「高島市生活困窮者自立相談支援機関運営委員会設置要綱」に基づき、つながり応援センターよろずの実効的な運営を図るために必要な事項を協議する場です。

関係機関相互の連携体制の構築および具体的な協働の仕組みを検討し、地域全体で包括的な支援体制を確保することを目的としています。



<平成27年度の協議経過>

第1回 平成27年5月29日(金) 13:30~16:00

場所：新旭総合福祉センターやすらぎ荘

- ・平成26年度事業報告
- ・平成27年度事業計画とスケジュール ほか
- ・相談の入口部分の課題について協議

第2回 平成27年8月19日(水) 9:30~12:00

場所：高島市観光物産プラザ2階 視聴覚室

- ・各部会・庁内連携会議等の報告
- ・関係機関連携における課題について相談事例を交えて協議

第3回 平成27年10月23日(金) 13:30~16:00

場所：新旭総合福祉センターやすらぎ荘

- ・上半期相談実績報告
- ・各部会等の報告
- ・上半期取り組み評価に基づく協議

第4回 平成27年12月11日(金) 13:00~15:30

場所：法人本部2階 大会議室

- ・相談実績、部会等の報告
- ・次年度からの子どもの貧困対策について協議

第5回 平成28年2月25日(木) 15:00~17:30

場所：新旭総合福祉センターやすらぎ荘

- ・年次レポートについて、相談実績、部会等の報告
- ・今年度の総括、課題、次年度に期待することの協議

<平成27年度の成果と課題>

●成果

1. 相談実績および相談から見える課題が整理・報告され、そのことについて協議することで、高島市における生活困窮者等の実態が明らかになりました（詳細は相談実績の項を参照）。継続して事業を推進していく必要性が確認されました。
2. 複合多問題を抱えた相談者の支援に、関係機関がそれぞれ役割を十分に発揮し、連携して対応していくことが共有されました。
3. 庁内連携会議、就労支援部会、子どもの貧困対策部会での協議経過が報告され、関係者との事業を進める上での全体像を共有しました。
4. 特に、生活困窮におちいつている状況の解消に「就労支援」は欠かせないことが協議され、一般就労が難しい場合の方策が議論されました。就労支援部会で検討した「2万円増収プロジェクト」、段階を経た就労支援として「就労準備支援事業」「就労体験・訓練」の必要性を確認しました。
5. 「高島市生活困窮者自立支援事業の手引き」を形骸化させることなく、PDCAサイクルで回していくことを意識し、生活困窮者自立支援事業に対する委員の意識、支援の視点を合わせていくことができました。

●課題（改善点）

1. 高齢者の就労に関する課題が相談から明らかになってきたことから、運営委員に「高島市シルバー人材センター」に参画していただき、就労のみならず、役割や生きがいの創出につながる支援を検討していきます。
2. 運営委員が所属している組織や、個人の取り組みの中で抱えている生活困窮者支援に関する課題を運営委員会で共有します。そして、その課題に対して、連携して解決をはかるよう協議を行うことで、運営委員会のネットワークをさらに強化していきます。
3. 運営委員同士の連携で生活困窮者に対する新しい取り組みや資源が生み出されるように、委員会での議論を活性化させていきます。

(2)「就労支援部会」

<目的>

生活困窮者の自立を支援するための「就労」に特化して協議・情報交換を行い、就労に向けた支援の課題を明らかにし、部会メンバーが協働して取り組んでいくことを目標に設置しました。

【具体的な目標】

- ①具体的な次年度以降の取り組み(例:就労準備支援事業の企画等)を計画される。
- ②企業情報交換会が開催され、就労支援に取り組む企業同士のつながりができている。



<平成27年度の協議経過>

第1回 平成27年6月19日(金)

場所:高島市観光物産プラザ2階 視聴覚室

- ・自己紹介
- ・DVD視聴(NHK 北海道クロスアップ)…就労支援の先駆的取り組みを共有
- ・各参加者が課題と感じていることを発言
- ・法による就労支援の枠組みの紹介、就労訓練事業について

第2回 平成27年8月20日(木)

場所:高島市観光物産プラザ2階 視聴覚室

- ・就労支援に関する現状と課題の共有(働き暮らし応援センター、福祉事務所)
- ・就労支援の先駆的な実践モデル事例を紹介し、意見交換

第3回 平成27年10月15日(木)

場所:高島市観光物産プラザ2階 視聴覚室

- ・2万円増収プロジェクト:「一般就労は難しいが、まずは月2万円稼ぎたい」という方、「月2万円くらいの仕事なら切り出しが考えられる」という企業をマッチングさせるという切り口で、さまざまな方法について意見交換しました。
- ・滋賀の縁創造実践センター「生きづらさを抱えた方の働く場づくり小委員会」メンバーが参加し、多様な意見交換の場となりました。

第4回 平成27年12月17日(木)

場所:高島市観光物産プラザ2階 視聴覚室

- ・2万円プロジェクトのアイデアを具現化するための協議

第5回 平成28年2月18日(木)

場所：高島市観光物産プラザ2階 視聴覚室

「つながり応援センターよろずの就労支援に関する取り組みと成果、課題、今後の展望について」の説明を行ない、今後の取り組み、これから期待することについて協議を行ないました。

<平成27年度の成果と課題>

●成果

①就労準備支援事業の平成28年度からの実施

第2回部会(8月20日)において、長年の引きこもりや社会参加不安から生活のリズムが崩れている等、就労に向け準備が必要な方を支援する「就労準備支援事業」の必要性について議論がなされました。その後、事務局および関係機関との協議を重ねて、平成28年度から実施できるように準備を進めています。

②企業情報交換会の方向性の明確化

企業情報交換会の開催は、今年度当初には働きかけの重要な方法として検討してきましたが、現時点では具体的に企業側へのメリットを説明しにくく、つながり応援センターよろずが主催として集まってもらうことは時期尚早ではないかという意見でまとまりました。

現時点で既に市内企業が集まる場が具体的にいくつかあり(例：高島経済会、安全運転管理者協会など)、その場にまずは出かけて、丁寧な説明を行っていくことから初めてはどうか、という方向性を検討しています。

●課題(改善点)

- ①次年度からの就労準備支援事業の実施のほかにも「多様な社会参加の場」の開発が必要です。
- ②55歳以上など、高齢者の就労ニーズに応えられていないことが課題です(就労準備支援事業は65歳までが対象となっている)。
- ③家族関係の調整・生活リズムを整えるなど、就労に至るまでの環境整備が必要です。
- ④就労支援機関側が相談者に対応できない状況では、企業に受け入れてもらうのは難しいと考えられます。支援者側のスキルアップが必要です。
- ⑤「受け入れ対応マニュアル」など、企業側への法人代表および担当者への具体的な対応がわかるツールの開発が必要です。
- ⑥丁寧な定着支援が必要であり、支援担当者を企業側へ派遣できないか検討します。
- ⑦就労体験の受け入れはできたとしても、次のつなぎ先のステップが必要です。段階を経た就労支援の全体像を関係機関が共有していく必要があります。

●就労支援に関する相談支援上の課題(要点)

(1)相談の入口

- ①丁寧な相談の受け止め
- ②アウトリーチ
- ③精度の高いインテーク・アセスメント

- ④意欲を喚起する関わり
- ⑤適切な資源へのつなぎ

(2)関係機関

- ①個々のケースの分析、課題化、共有
- ②各機関の役割の明確化

(3)出口(資源開発)

- ①就労に至るまでの準備段階の支援(家族関係・生活リズム等環境整備)が必要
- ②若者・高齢者などの世代、障がいの有無を問わず「多様な社会参加の場」「多様な働き方の場」が必要

「就労準備支援事業」「就労訓練事業」の円滑な実施

「無料職業紹介事業」を生かした相談者と企業団体等との直接のつなぎ

さまざまなアイデアを元にした、多様な社会参加の場の創造 など

(1)から(3)に示したような就労支援の課題(要点)の全体像を把握した上で、個々のケースに合わせた段階を経た就労支援ができるような一連の流れ・仕組みが必要です。そして、そのことを就労支援に関わる関係機関が共有する必要があるため、平成28年度からは「就労支援機関連絡会」を立ち上げて進めていきます。

(3)「子どもの貧困対策部会」

<目的>

高島市における子どもへの貧困の連鎖を断つことを目的とし、関係者の参画を得てこのことについて集中的に協議し、課題を共有し整理するとともに、課題解決のための方策を明らかにし、部会メンバーが一緒に取り組んでいくことを目標に設置します。

【具体的な目標】

- ①子どもの貧困の問題に関する「資源マップ」が完成し、情報が共有されている。
- ②実験的に取り組みがなされている。



<平成27年度の協議経過>

第1回 平成27年7月16日(木) 9:30~11:30

- ・子どもの貧困対策部会の設置の経緯・目的の共有
- ・関連する法制度の整理と説明
- ・NPO法人山科醍醐こどものひろばの活動について
- ・部会メンバーの問題意識の共有

第2回 平成27年9月10日(木) 13:30~15:30

- ・滋賀の縁創造実践センター「淡海子ども食堂」の情報提供
- ・生活困窮者自立支援事業「学習支援事業」について情報提供
- ・子どもの貧困に関する課題を深める(グループワーク)

第3回 平成27年11月11日(水) 13:30~15:30

- ・支援の現場からの事例を通して子どもの困窮を考える
- ・滋賀の縁創造実践センターより取組報告
- ・庁内連携会議「子どもの貧困対策グループ」より協議状況報告
- ・子どもの困窮を受け止める居場所について考える(グループワーク)

第4回 平成28年1月26日(火) 10:00~12:00

- ・市内社会福祉法人での「フリースペース」の取組紹介
- ・第3回の議論から描いた子どもの居場所の市内展開イメージの説明
- ・子どもの居場所の市内展開イメージについて意見交換

第5回 平成28年3月10日(木) 13:30~15:30

- ・居場所づくりにおいて大切にしたいことの協議
- ・共通目標「私たちの行動宣言」について協議

<平成27年度の成果と課題>

協議を経て以下の3点について共有がされました。

(1) 子どもの困窮を受け止める小規模多機能型「子どもの居場所づくり」の必要性

部会での議論と課題整理を通じて、困窮している子どもの居場所づくりの必要性が合意できました。また、共有すべきポイントとして以下の項目に整理することができました。

- ①生活困窮者自立支援事業においては主に「学習支援」の必要性が挙げられていますが、単に成績向上としての「学習支援」が提供されればよいということではない。
- ②食事や入浴等の生活支援、人との関わりや関係性の構築を通じて、豊かな人間力が育まれるような支援、また、安心して通える家庭と学校以外の居場所であるような支援など「困窮する子どもたちの多様なニーズに応えることのできる多機能な受け止め・支援の場」であることが重要。
- ③面積が広い高島市を想定し、子どもたちが通いやすい「色々な所」にあることが必要。
- ④単に居場所をつくり子どもたちを受け入れるだけではなく、子どもたちの自立支援となり、親や家庭の課題解決に結びついていく支援となるよう、学校や支援関係者と連携を図り進めていくことが必要。

(2) 子どもの貧困を地域課題化し住民参加の取組にしていくことの必要性

子どもの貧困の問題が地域の中で見えづらいこともあり、ともすると「無いことになってしまっているのではないか」との課題提起がありました。子どもの貧困対策を進めていくにあたり、問題をいかに地域の課題として提起し、地域住民の理解と協力を得た取り組みとして進めていくことが欠かせないのではないかとということが挙げられました。

(3) 子どもに関わる関係者の連携と協働の必要性

「子どもの貧困対策」をテーマに掲げることで、福祉、教育、地域それぞれの関係者の参画を得て、参加者がそれぞれの課題を持ち込みながら共通の目標を掲げて議論を進めることで連携が深まりました。この場を「子ども」に関わる関係者の幅広いプラットフォームとして発展させていくことで、子どもの貧困に対する協働の取り組みが進んでいくことが期待されます。

<平成28年度の展望>

平成28年度は以下の2点を中心に進めます。

(1) コーディネーターの配置と市内における「子どもの居場所づくり」の展開

つながり応援センターよろず内に『学習支援コーディネーター』を配置し、関係機関・団体、住民等の協力のもと、子どもの居場所づくり事業を企画、展開していく。

(2) 「子どもの貧困対策部会」の継続

子どもの居場所実施主体や関係機関等による連絡協議会として、また今年度まとめられた【図表5-3 高島市における子どもの学習支援・居場所の展開イメージ図】を実現していくため、関係者が協働するプラットフォームとして継続発展させていきます。

【図表5-3 高島市における子どもの学習支援・居場所の展開イメージ図】

子どもの貧困対策

生活困窮世帯の子どもへの支援

貧困に起因する"子ども"の問題とは何か

低い自己評価、低学力・学歴
社会的孤立・排除、文化資源の不足
不十分な衣食住、虐待、ネグレクト
不安感・不信感・・・

高島における

子どもの学習支援・居場所に必要な機能

小学校13校、中学校6校をカバーできるよう

①市域全体への拡がりを意識し、

学習支援のみに留まらず幅広い支援ができる

②小規模多機能であり、

行政や社会福祉協議会だけでなく

③多様な主体が参加して、

様々な課題を持つ、様々な年齢層の子どもを

④多層的に受け止める

支援する側の大人についても

⑤幅広い世代が参画する

子どもの居場所となる。

(子どもの貧困対策部会での意見まとめ)

《参考》

滋賀の子どもの学習支援・居場所づくりで大切にしたい5つのポイント

- ①子どもの孤立に焦点をあてる
- ②気づいた人が、気づいたなりに出来ること
- ③大人の仲間づくり
- ④社会の場であること
- ⑤教えるは、△

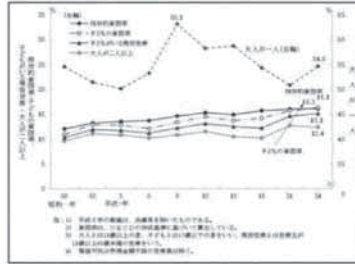
地域で始めたい！子どもの学習支援・居場所づくり活動より
(滋賀県、滋賀県社協まとめ)

子どもの貧困に係る現状と課題

■子どもの貧困率 **16.3%**

■一人親世帯での貧困率 **54.6%**

(2014年 厚生労働省データ)

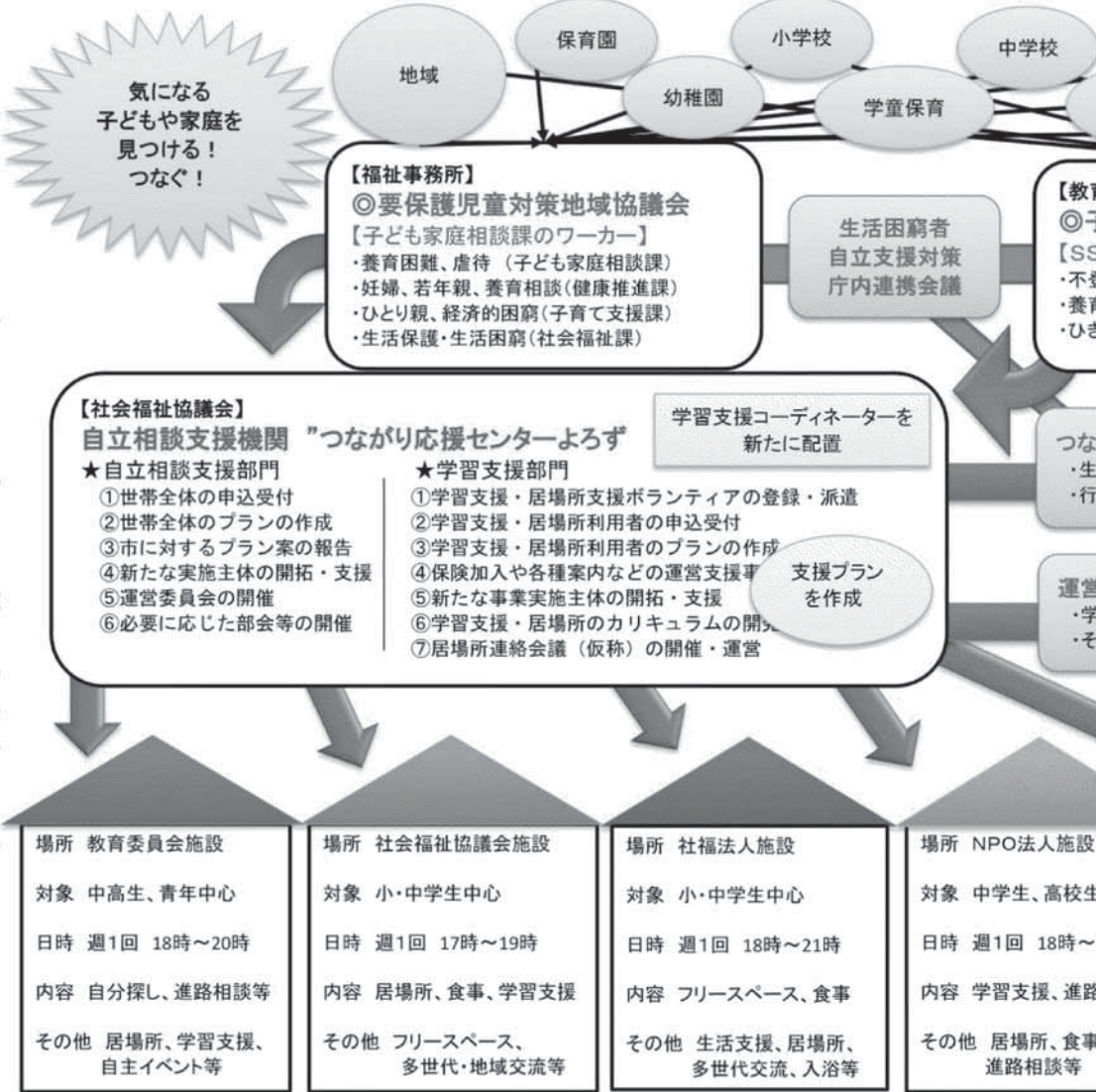


高島市における現状と課題

	H17
①生活保護受給者数	287
②上記中、子どもの数	78
③児童扶養手当受給者数	306
④要保護及び準要保護児童生徒数	294
⑤市内人口	56,029
⑥18歳未満人口	10,434
⑦全校児童生徒数	4,980

(①～③及び⑤、⑥は4月1日現在。④及び⑦は4月1日現在)

高島市における子どもの学習支援・居場所の展開イメージ



(4) 庁内連携会議



<目的>

生活困窮者自立支援法の施行に際し、高島市役所の庁内体制を整備し、法に定める生活困窮者の自立支援に向けた取り組みを推進するために設置しました。

(巻末資料に「高島市生活困窮者自立支援対策庁内連携会議設置要綱」)

【具体的な目標（協議内容）】

- ①生活困窮者に関する情報の収集および分析。
- ②生活困窮者に関する支援内容の検討。
- ③内部機関の連絡調整および組織体制の確立。
- ④その他、議長が必要と認める事項。

<平成27年度の協議経過>

平成27年度は計5回の会議が開催されました。第1回は、連携会議の役割と課題の共有を行いました。また第2回から第4回では5つのテーマ別にグループでの検討を実施し、問題の把握および意見交換に取り組みました。そして、第5回において当年度の成果と今後の課題の確認が行われました。各回ともに、積極的な参加が得られたうえで部署や業務を超えて活発な議論が展開されました。

第1回 平成27年6月26日(金) 10:00~12:00

場所 旧新旭公民館

- ・ 庁内連携会議の役割と課題の共有について

第2回 平成27年7月24日(金) 10:00~12:00

場所 旧新旭公民館

- ・ 意見交換・検討① グループ別検討、資源の整理等

第3回 平成27年9月25日(金) 10:00~12:00

場所 観光物産プラザ

- ・ 意見交換・検討② グループ検討まとめ、提案等

第4回 平成27年10月30日(金) 10:00~12:00

場所 旧新旭公民館

- ・ 意見交換・検討③ 今年度まとめ、継続課題整理等

第5回 平成28年1月15日（金）10:00～12:00

場所 観光物産プラザ

・庁内連携会議における今年度の成果と課題について

<平成27年度の成果と課題>

●成果

(1) 庁内連携のための5つのポイントを整理しました。

①まずは、庁内での理解を進める。

→ 次長幹事課長会議への報告、職員向け研修、庁内インフォメーション利用

②複合多問題を抱える相談に対して、連携できる体制と連携する意識を醸成する。

→ 庁内連携会議の開催、担当者（窓口）制度の提案、「庁内連携対応表」の作成

③既存の制度・窓口を知り、公助の力を余すことなく活用する。

→ 「庁内連携対応表」の作成

④テーマ別に課題の整理を行い、足りていない公的支援施策を検討し提案する。

→ 「テーマ別課題および取組み提案表」の作成

⑤生活困窮のみならず、様々な相談に連携して対応する体制を検討する。

→ 住民の抱える複合多問題に対応できる市役所づくり

(2) 「庁内連携対応表」を作成しました。（上記ポイント②③）

既存制度による入口と出口の取り組みを可視化し、連携のルールを整理、共有するために作成しました（巻末資料 P52～54）。

(3) 「テーマ別課題および取組み提案表」を作成しました。（上記ポイント④）

会議では参加者を下記のテーマ別に分類し、協議することで課題を抽出・整理しました。課題の解決に向けて、既存施策の改善や新たな対策など今後具現化していくべき取り組みを提案しています（巻末資料 P55～59）。

①漏らさない体制（納税課、生活相談課、都市計画課、医事課）

②知らせる・届ける方法（税務課、保険年金課、長寿介護課、上下水道課）

③子どもの貧困対策（健康推進課、子育て支援課、子ども家庭相談課、学校教育課、
学校給食課）

④地域の居場所（企画調整課、市民協働課、地域包括支援課、社会教育課、
社会福祉協議会地域福祉課）

⑤就労支援（環境政策課、障がい福祉課、農業政策課、商工振興課、青少年課）

●課題

(1) 生活困窮者に対する組織および職員個人のさらなる援助意識と支援能力の向上。

(2) すみやかで全庁的な連携相談体制の確立と庁内の支援窓口設置を含めた組織改編。

(3) テーマ別に提案された取組の実現に向けたより具体的な企画と方法の検討。

【ちょっと一息】庁内連携会議でのさまざまな意見

庁内連携会議での活発な議論の一部をご紹介します。熱い行政職員さんの思いが伝わってきます！

①庁内における総合相談体制

- よろず（総合相談）の機能が、市役所内にこそ必要だと思う。
- 経済的困窮対策だけでなく、社会的孤立への対応の意識も必要。
- （個人情報保護の関係もあるが）単につなぐだけでなく、情報もあわせて繋げると良い。
- ケアマネや保健師と一緒に動く視点も全職員が意識的に持つ必要がある。
- 特に支所は、地域に一番近い窓口として「聞ける時間、聞ける場所」といった機能を持つ（新たに持たせる）必要があるのではないか。
- 料金の仕事現場では、チラシを配布して「案内した人が相談に行く」連携が始まっている。市民への情報発信をもっとして行って良いのではないか。
- 困窮だけでなく、社会的孤立を抱えている市民も見えてみた。複合的課題を持つ市民を支援するために、ますます連携意識が重要になっていく。
- 初めて横のつながりが出来た実感がある。今後も継続して拡がりを。
- 相談を聞く職員を孤立化させないことが大事。どこに繋ぐと良いかを知る事が職員へのエンパワメントにもなる。
- 税の担当だから、福祉の制度はよく分からない＝適切な支援につなげない。ではだめ。知っていることでつないでいける。知ることが重要。
- 生活困窮者の自立支援をすることで、税の収納対策にもなる場合もある。色々な成果や意義を包括していることを常に意識することが大事。

②庁内連携会議の意義・役割

- この会議が職員の意識を高めて、他の制度を学ぶ良い機会となった。
- 日々の相談対応の中で、知らないといけないことが多い（増えていく）、この会議がそういったことを相互に学べる機会になればと思う。
- 今年度は、困窮者への公助の議論が多かったが、自立を支援するという観点から自助互助の視点も重要。次年度は、そういった議論をする場所も作って欲しい。

③行政職員のスキル向上

- 市職員のスキルアップが必要。相談を最初に聞いた者が整理する力が重要。
- （生活困窮者自立支援法が出来たから必要なのではなく）以前から必要であった支援がようやく始まったと思っている。今後ますます職員のレベルアップ、寄添い傾聴することを大事にしなければいけない。

④地域や民間組織との連携の強化

- 地域コミュニティの強化が重要。地域に向けた発信もしていく必要がある。
- 社協で所管する地区ボランティアセンター（居場所）も市と社協、他の機関とも連携していけると思う。様々な資源や主体と一緒に取り組んでいければよいと思う。
- 新たな雇用や就労の課題があることは理解できるが、実現は本当に難しいと感じる。シルバー人材センターとの連携なども必要。

6. 開発的な取り組み ～その成果と課題～

つながり応援センターよろずの相談実績から見えてくる課題、様々な関係機関との協議のなかで見えてくる課題、それらに対応すべく、「つながり応援センターよろず運営委員会」を中心に開発的な取り組みを進めてきました。

(1) ネットワーク化

①事業推進体制の構築（再掲）

平成27年度の事業推進体制を構築し、以下のような関係機関のネットワーク化を図りました。

- ・つながり応援センターよろず運営委員会
- ・就労支援部会
- ・子どもの貧困対策部会
- ・庁内連携会議

成果と課題は、「5. 平成27年度の事業推進体制 P29」を参照ください。

②相談窓口職員連絡会の開催

<目的>

支援を必要とされる方が「制度の狭間」で漏れることのないように、相談窓口の最前線に立つ支援者同士が、相談分野を超えてネットワークを強化することを目的とします。

連絡会では多職種連携のあり方や様々な事例について学ぶ要素も加え、多様化、複合化する相談に対応するためのスキルアップを図る場となるよう取り組みます。

加えて、相談援助職として課題の抱え込みやそれによる疲弊の軽減を図るよう、参加者同士の交流を図り、支援者のための支援の場となるように進めます。

<経過>

第1回：平成27年8月18日（火）10：00～12：00 参加者：48名

場所 高島市役所高島支所2階大会議室

テーマ：「ファシリテーションのプロに学ぶ！多職種連携が必要な理由と方法」

講師 加留部貴行氏（日本ファシリテーション協会フェロー）

内容：講演「複合多問題に立ち向かう連携チームの作り方」

ワークショップ「これまでとこれからのつながりを考える」

第2回：平成27年10月23日（金）9：45～12：00 参加者：43名

場所：新旭総合福祉センターやすらぎ荘集会室

テーマ：「高島市における生活困窮者支援の考え方と事業の展開について」

講師 藤井博志氏（神戸学院大学教授）

内容：講演「これからの相談支援に求められるもの～地域生活支援の視点と相談援助」
グループワーク「高島市での多職種連携を充実させるために私たちが起こすべきこれからの行動は～丸投げしない連携のあり方について～」

第3回：平成28年2月19日（金）15：30～17：30 参加者：43名

場所：新旭観光物産プラザ2階多目的ホール

テーマ：「成年後見制度の上手な活用の仕方について学ぶ研修会」

登壇者：坂口航一郎氏（司法書士：成年後見センター・リーガルサポート滋賀支部）

吉原正栄氏（社会福祉士：ぱあとなあ滋賀）

内藤佑介氏（清湖園）、熊谷智香子氏（きらり新旭ケアマネージャー）

内容：講演「知っておきたい成年後見制度の基礎知識」

プチシンポジウム「成年後見人がつくると何がどうなる？成年後見人と考えるより良い連携の仕方」

交流会：平成28年2月19日（金）18：15～21：00 参加者19名

場所：MIZUカフェCOCCO

※先の時間の研修講師の方も一緒になり、日頃の業務を離れて交流しました。

<成果と課題>

分野に捉われない横のつながりを意識したつながりの場として開催することで、子ども・障がい・高齢等の分野の垣根を越えて参加があったことや、福祉・保健・医療分野のみならず、行政の生活関連部局や納税関係課などのこれまでに無かった分野からの積極的な参加もありネットワークの広がりをつくることができました。

一方で、今年度に関しては研修的な要素の強い内容となりました。参加者同士が知り合え、日常の連携によりつながっていくような内容を求める意見等が多く見られたので、来年度の課題と考えています。

③広域連携（滋賀の縁創造実践センターとの連携）

滋賀の縁創造実践センターは、だれもが生き生きと地域のなかで暮らせるよう支援するしくみと実践を県下にくまなくつくっていくための推進母体として、県社協に設置された機関です。

その取り組みとして、子どもの夜の居場所である「フリースペース」を高島市内でも展開することの打診がありました。社会福祉施設「特別養護老人ホームふじの里」の協力による取り組みを、実践につなげるための関係機関の協議の場が設定されました。（次の「(2) プロジェクト化 ②子どもの居場所づくり P45」の項に詳細を記載します）

(2) プロジェクト化

①緊急支援物資プロジェクト会議

<目的>

生活困窮者の支援において、場合によっては緊急的な食糧支援が必要になります。社協に寄付されるお米・お菓子等を使っていますが、仕組みが明確になっていません。

行政・社協共同のプロジェクト会議を開催し、「寄付」というキーワードを切り口に、生活困窮者の支援を地域の住民や企業に参加してもらう仕組みを検討します。同時に、行旅困窮者に対する旅費支援の仕組みも検討します。

<経過と検討事項>

平成27年11月から平成28年2月までに合計5回の会議を開催し、以下の検討を行いました。

①緊急支援物資を提供する支援対象者の整理

- ・危機的介入が必要な緊急一時支援を基本とし、継続的な支援にしない。

②仕組みについての検討

- ・支援の方法および物資（衣類、家電など）、食糧の保管・備蓄方法
- ・寄付として支援できる物と、実際に支援してほしい物のマッチング機能
- ・支援内容の基準（生活保護に準じる）
- ・窓口機能の統一化、充実化
- ・つなぎフロー図、聞き取りシートの作成
- ・共同募金との連携

③行旅困窮者旅費支給に関する規程類の作成

<成果と課題>

●成果

行旅人旅費支給に関する要綱（案）および支援マニュアル（案）を作成することができました。作成にあたって協議を重ねることで、行政と社協が連動して支援にあたることの確認ができました。

緊急支援物資規程（案）を作成することができました。

●課題

対象者、支援内容が広範囲にわたるため、協議の焦点が絞りにくかった点があります。協議に優先順位をつけ、プロジェクトのゴール設定を明確にする必要があります。また決めたことを有効な仕組みにするための関係機関、関係者への周知が必要です。

②子どもの居場所づくり（フリースペース実施プロジェクト）

<目的>

さまざまな課題を抱え、学習支援、食事・入浴などのサービスが必要な子ども達にそれらを提供する取り組みとして、滋賀の縁創造実践センターが実施している「フリースペース」の事業があります。市内社会福祉施設「特別養護老人ホームふじの里」での実現に向けた関係者協議を行いました。

<経過>

居場所を提供する社会福祉施設、支援対象者を把握するための関係機関（学校、教育委員会、スクールソーシャルワーカー、市子ども家庭相談課、社会福祉課）、社協ボランティアセンター、つながり応援センターよろず職員により協議を行いました。

平成27年12月14日（月）13:30～15:30 第1回打ち合わせ

参加者：ふじの里施設長、ふじの里担当ケアマネ、市子ども家庭相談課、社会福祉課、学校教育課、スクールソーシャルワーカー、社協、県社協（事務局）

内容：事務局から取り組みについての説明、懸案事項の確認。

平成28年1月25日（月）14:00～16:00 第2回打ち合わせ

参加者：第1回 + 青柳小学校校長、養護教諭

内容：学校側が懸念された、家庭にとって逆方向の支援にならない取り組みとするための支援の目的について確認。

平成28年2月16日（火）10:00～12:00 第3回打ち合わせ

参加者：第2回のおり

内容：具体的な対象者の選定、実施における体制、プログラムの確認

平成28年3月1日（火）13:30～15:30 第4回打ち合わせ

参加者：第3回のおり

内容：見学会日程と具体的な内容、支援開始日の決定（4/6～）

平成28年3月7日（月）13:00～15:00 主に関わるワーカーとの打ち合わせ

参加者：主に関わるワーカー、社協職員2名

内容：経過説明、今後の日程と進め方の確認、ボランティア説明会の開催について協議

平成28年3月10日（木）15:30～16:30 第5回打ち合わせ

（第5回 子どもの貧困対策部会後に開催）

参加者：第4回の参加者に加え、主に関わるワーカー、村井琢哉氏（アドバイザー）

内容：見学会・取り組み始動の打ち合わせ

平成28年3月23日(水) 18:00~19:00 見学会

参加者：利用者家族保護者2名、子ども6名 関係者

内容：関係者等紹介、施設内の見学、食事

その後、19:30~関係者で反省会 → 4月6日(水)から本格始動

<成果と課題>

●成果

- ①特別養護老人ホームふじの里で、平成28年4月から毎週水曜日の夕刻に「フリースペースふじの里なごみの家」が実施されることとなりました。
- ②教育・福祉に関わる行政担当部局および関係機関が実施に向けて協議を重ねることで、何のための支援であるかの目線合わせができ、お互いの思いが理解できました。
- ③滋賀の縁創造実践センターとつながり応援センターよろずが完全に連動した取り組みとなりました。フリースペースの利用者は、同時に生活困窮者支援にかかる「学習支援事業」の対象者として、つながり応援センターよろずで「支援プラン」を作成します。プランに則り、関係者および保護者にも支援の目的を理解してもらいながら進めることになります。

●課題

- ①具体的取り組みが始まり、場所をマネジメントする「運営面の課題」、具体的な子どもへの対応方法に関する「支援面の課題」が明らかになりつつあります。関わる者すべてが目的を共有し、取り組みを継続的に実施していくための仕組みを整備する必要があります。
- ②子どもの支援に関わるボランティアの継続的な人員確保が必要です。また事業目的に沿った統一した関わりをするためにも「ボランティアの手引き(案)」の作成を検討しています。

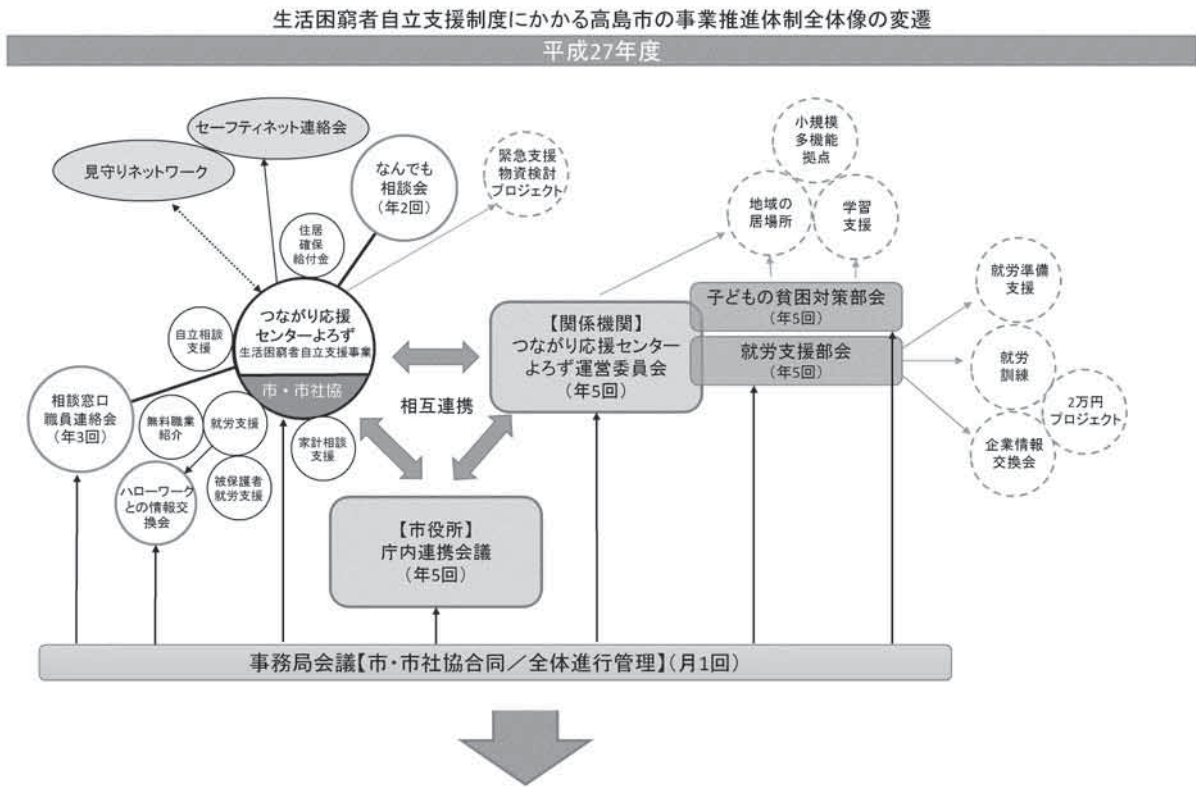
<平成28年度の展望>

今回始まった「フリースペースふじの里なごみの家」をモデルとして、滋賀の縁創造実践センターが進めている「フリースペース」が、市内の他の社会福祉法人に広がるよう連携して進めていきます。

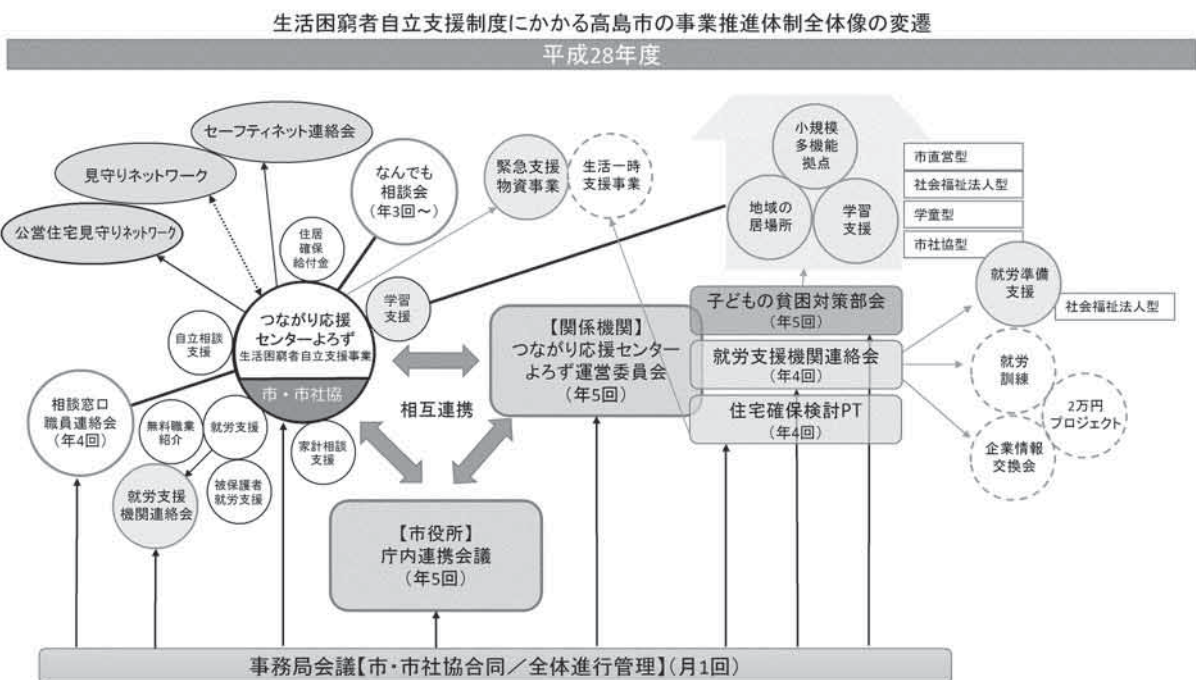
(3) 事業推進体制の発展

以上のようなネットワーク化やプロジェクト化により事業推進体制が発展しています。

【図表5-1 平成27年度事業推進体制】(再掲)



【図表6-1 平成28年度事業推進体制(案)】



28年度の事業推進体制の特徴（図表6-1）

○「就労準備支援事業」を新たに実施

平成27年度の協議による課題整理により、平成28年度からの具体的な取り組みとして実施することになりました。

○「学習支援事業」による子どもの居場所づくり

学習支援事業の実施により「こどものあしたコーディネーター」を配置します。さまざまな法人・団体・機関と連携して、市内複数箇所に「子どもの居場所」を作っていきます。

○就労支援機関連絡会

「就労支援部会」と「パローワークとの情報交換会」が形を変え、主に就労支援に関わる機関同士の役割の明確化や連携の在り方を検討する「就労支援機関連絡会」を設置します。就労相談の入口から出口までが一貫した、包括的な支援の枠組みを作っていくことを目指します。

○住居確保検討プロジェクト

住居確保が課題となっている点について短期集中的に関係機関と協議し、具体的な支援策を見出します。

○緊急支援物資事業

緊急的に物資が必要な方への支援について、企業・団体や地域住民を巻き込んだ仕組みづくりを検討します。

7. その他

(1) 広報啓発

●成果

①広報たかしま（市広報紙）

4月号 記事「生活困窮者への支援制度がはじまります」1/4頁

10月号 特集「あなたの“つながりづくり”をいっしょに考えます」4頁

②しふくのふくし（市社協広報紙）

12月号 記事 「ご存知ですか？つながり応援センターよろず」1頁

③ホームページ

5月 「つながり応援センターよろず」サイトオープン（市社協）

7月 「生活困窮者自立支援制度」サイトオープン（高島市）

④チラシ・リーフレット作成（各10,000部）

5月 行政窓口、市内関係相談機関窓口等への配付および周知依頼

⑤行政庁内LANでの周知

4月 「生活困窮者自立支援制度がはじまりました。」

5月 「よろず運営委員会の様子がTV放映されます。」

●課題

関係機関への周知はできたが、本事業について一般市民の方にはまだなじみが薄い。

生活困窮者支援を通じた地域づくりを行うためには、団体や企業の協力者を増やしていく必要があると考えます。その際に、どのような協力ができるのか、協力者に対する具体的なわかりやすいパンフレットや映像ツールなどを作成することも検討が必要です。

一般市民に向けた発信方法を工夫し、取り組みに共感を得て、多くの市民に協力してもらえるような企画（市民フォーラム等）も今後必要かと考えます。

(2) 職員研修

家計相談支援事業従事者養成研修の参加

日程：平成27年11月30日（月）～平成27年12月3日（木）

主催：社会福祉法人全国社会福祉協議会

内容：家計相談支援の基本的考え方について（講義・演習・グループワーク）

家計相談の展開について（講義・演習・グループワーク）

家計表、キャッシュフロー表等を用いた支援について（講義・演習・グループワーク・パソコン実習）

参加者：家計相談支援員1名

【巻末資料】

○高島市生活困窮者自立支援対策庁内連携会議設置要綱

平成26年12月19日

告示第196号

改正 平成27年4月1日

(設置)

第1条 生活困窮者自立支援法（平成25年法律第105号。以下「法」という。）の施行に際し、庁内の体制を整備し、法に定める生活困窮者の自立支援に向けた取り組みを推進するため、高島市生活困窮者自立支援対策庁内連携会議（以下「連携会議」という。）を設置する。

(所掌事務)

第2条 連携会議の所掌事務は、次に掲げるとおりとする。

- (1) 生活困窮者に関する情報の収集および分析
- (2) 生活困窮者に関する支援内容の検討
- (3) 内部機関の連絡調整および組織体制の確立
- (4) その他、議長が必要と認める事項

(組織)

第3条 連携会議は、議長および構成員をもって組織する。

2 議長は、健康福祉部社会福祉課長をもって充てる。

3 構成員は、別表に掲げる課等に属する職員のうちから、当該所属長が指名する者をもって充てる。

(会議)

第4条 連携会議の会議は、議長が必要に応じて招集し、会議の議長となる。

2 議長に事故あるとき、または欠けたときは、議長があらかじめ指名する者がその職務を代理する。

3 議長が必要と認めるときは、前条に規定する構成員以外の者に会議への出席を求めることができる。

(秘密保持義務)

第5条 連携会議の構成員は、職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後も、同様とする。

(庶務)

第6条 連携会議の庶務は、健康福祉部社会福祉課において処理する。

(その他)

第7条 この告示に定めるもののほか、連携会議の運営に関し必要な事項は、議長が別に定める。

別表（第3条関係）

総務部税務課
総務部納税課
政策部企画調整課
市民生活部市民協働課
市民生活部生活相談課
環境部環境政策課
健康福祉部社会福祉課
健康福祉部障がい福祉課
健康福祉部健康推進課
健康福祉部保険年金課
健康福祉部長寿介護課
健康福祉部地域包括支援課
健康福祉部子ども局子育て支援課
健康福祉部子ども局子ども家庭相談課
農林水産部農業政策課
商工観光部商工振興課
土木上下水道部都市計画課
土木上下水道部上下水道課
教育委員会事務局教育指導部学校教育課
教育委員会事務局教育総務部学校給食課
教育委員会事務局教育総務部社会教育課
教育委員会事務局教育指導部青少年課
高島市民病院事務局医事課
高島市社会福祉協議会地域福祉課

高島市 生活困窮者自立支援に関する庁内連携対応表

No	担当課	連携時のルール	連携する内容	具体的な連携方法	備考
		 <p>“入口での気づき”の取り組み 『早期発見・早期把握』</p>	<p>【基本的視点】 [1]市職員として・・・まずは、相談を開いた職員がしっかり受け止め、丁寧に対応する。 [2]市役所として・・・市で所管する制度や窓口で解決する課題は、庁内の連携を漏らさずに行う。 [3]高島市として・・・それでも漏れる課題、抱えきれない課題は、迷わずにつなぐ。(相談する。)</p>		
1	企画調整課	空き家紹介等の移住・定住相談において、相談があった時や担当者が判断した場合	①よろず窓口の案内 ②よろず窓口への電話連絡	①よろずのリーフレットを渡す。 ②本人に代わりよろずに連絡し、面談日の調整を行う。	基本は、①対応とするが、②まで対応可能な場合は②を行う。
2	納税課	納税相談において生活困窮状態であると相談があった時や担当者が判断した場合	よろず窓口の案内	①よろずのリーフレットを渡す。 ②生活保護制度の相談指導	守秘義務等が課せられているため、本人の承諾を得た場合のみ連携する。
3	税務課	当事者から相談があった時や担当者が判断した場合	①よろず窓口の案内	①よろずのリーフレットを渡す。 ②生活保護制度の相談指導	
4	生活相談課	①多重債務相談者 債務整理以外に家計・就労支援が必要と思われる場合	よろずの案内	*よろずのリーフレットを渡す。 *社会福祉課よろず担当に同席してもらい、相談をつなげる。またはよろず訪問の日程調整を行う。	債務整理については弁護士へつなげる
5	生活相談課	②生活困窮相談(生保希望しない) 複合要因があり、家計・就労支援が必要と思われる場合	よろずの案内	同上	生活保護希望なら社会福祉課、就労のみならハローワーク、母子なら子育て支援課、障がいなら障がい福祉課へつなげる
6	生活相談課	③家庭トラブル相談 生活困窮、就労、借金などあり家計・就労支援が必要な場合	よろずの案内	同上	法的解決希望の場合は弁護士相談を紹介。福祉ケースの場合は担当課へつなぐが、それ以外で公的機関による解決は困難。
7	生活相談課	④依存症(アルコール、ギャンブル等) 他に就労・借金・家庭トラブルなどあり支援が必要な場合	よろずの案内	同上	依存症のみなら健康推進課へつなげる
8	生活相談課	⑤社会的孤立、社会不適合相談 近隣トラブル	よろずの案内	同上	認知・障がい等による場合は福祉関係課につなげる。それ以外は他機関との連携には至っていない
9	社会福祉課	生活保護申請時、生活保護に至らないが支援が必要だと判断したとき。	①よろず窓口の案内 ②よろず窓口への電話連絡	①よろずのリーフレットを渡す。 ②本人に代わりよろずに連絡し、面談日の調整を行う。	基本は、①対応とするが、②まで対応可能な場合は②を行う。
10	社会福祉課	見守りネットワーク事業により地域から世帯情報が入り、困窮状態であると判断したとき。	よろずへの相談とアウトリーチの依頼	よろずに紹介し、民生委員などと連携した訪問(アウトリーチ)を依頼する。	本人同意が無いため、アウトリーチ方法については十分に留意する。
11	社会福祉課	臨時福祉給付金、特別弔慰金等手続で来庁された際に、困窮状況の相談があった時や担当者が判断した場合	①よろず窓口の案内 ②よろず窓口への電話連絡	①よろずのリーフレットを渡す。 ②本人に代わりよろずに連絡し、面談日の調整を行う。	基本は、①対応とするが、②まで対応可能な場合は②を行う。
12	障がい福祉課	障がいにより退職となった時	①よろず窓口の案内 ②よろず窓口への電話連絡	①よろずのリーフレットを渡す。 ②本人に代わりよろずに連絡し、面談日の調整を行う。	障がい者相談窓口と連携し対応を図る。
13	障がい福祉課	障害により就労できない時	①よろず窓口の案内 ②よろず窓口への電話連絡	①よろずのリーフレットを渡す。 ②本人に代わりよろずに連絡し、面談日の調整を行う。	障がい者相談窓口と連携し対応を図る。湖西障害者働き暮らし応援センターと連携する。
14	健康推進課	母子・精神・高齢者等の来庁あるいは訪問した際に、困窮状況の相談があった時や担当者が判断した場合	①よろず窓口の案内 ②よろず窓口への電話連絡	よろずのリーフレットを渡し、必要であれば情報提供を行う。	
15	健康推進課	健康診断の間診票で経済的心配の項目にチェックがあったとき。	①よろず窓口の案内 ②よろず窓口への電話連絡	健診で聞き取り、必要な時は個別相談を行う。また、関係機関へ情報提供を行う。	
16	保険年金課	国民年金の免除猶予・後期高齢者医療保険料納付相談対応時に、相談があった時や担当者が判断した場合	①よろず窓口の案内 ②よろず窓口への電話連絡	①よろずのリーフレットを渡す。 ②本人に代わりよろずに連絡し、面談日の調整を行う。	基本は、①対応とするが、②まで対応可能な場合は②を行う。
17	地域包括支援課	総合相談業務(来庁・訪問時)の中で、高齢者からの相談があった時や担当者が判断した場合	①社会福祉課に連絡する ②よろず窓口の案内 ③よろず担当者との同行訪問	①よろずのリーフレットを渡す。 ②本人に代わり、よろずに連絡し面談日等の調整を行う。	左欄の「具体的な連携方法」については、社会福祉課またはよろずとの協議し、必要に応じて行う。
18	長寿介護課	介護保険料の滞納者との交渉において、生活困窮状態と相談があった時や担当者が判断した場合	よろず窓口への案内	リーフレットを渡す。 (必要に応じ、本人に代わり窓口へ電話連絡し、面談日等の調整を行う。)	
19	長寿介護課	介護サービス事業者のケアマネジャー等が生活困窮状態と判断した場合	よろず窓口への案内	リーフレットを渡す。	介護サービス事業者の協力が不可欠
20	子育て支援課	離婚検討中、別居中などの世帯で、困窮状態であるが、ひとり親に対する支援制度の対象にならないケース。	①よろず窓口の案内 ②よろず窓口への電話連絡	①よろずのリーフレットを渡す。 ②本人に代わりよろずに連絡し、面談日の調整を行う。	母子・父子自立支援員 1人配置
21	子育て支援課	保育園・幼稚園・認定こども園の入園、児童手当、児童扶養手当、特別児童扶養手当の手続き時の聞き取り状況から生活困窮であると判断したとき。	①よろず窓口の案内 ②よろず窓口への電話連絡	①よろずのリーフレットを渡す。 ②本人に代わりよろずに連絡し、面談日の調整を行う。	
22	各認定こども園、カンガルー教室、マキノ児童館	保育現場や相談等で生活困窮であると伺えたり、訴え等があったとき。	①子育て相談課へ連絡、相談 ②子育て支援課へ連絡、相談 ③よろず窓口の案内	①よろずのリーフレットを渡す ②子育て支援課、子ども家庭相談課、よろず窓口へ内容を連絡する ③よろず窓口等から本人に連絡してもらおう	基本は、①対応の後②対応とするが、必要があれば関係機関に相談する必要がある。
23	都市計画課	来訪時や滞納整理時に生活困窮の相談があった時や担当者が判断した場合	よろず窓口の案内	よろずのリーフレットを渡す。	
24	上下水道課	来客(お客様センター)から相談があった時や担当者が判断した場合	①よろず窓口の案内	①よろずのリーフレットを渡す。 ②生活保護制度の相談	

高島市 生活困窮者自立支援に関する庁内連携対応表

No	担当課	連携時のルール	連携する内容	具体的な連携方法	備考
		 <p>“入口での気づき”の取り組み 『早期発見・早期把握』</p>	<p>【基本的視点】 [1]市職員として・・・まずは、相談を聞いた職員がしっかり受け止め、丁寧に対応する。 [2]市役所として・・・市で所管する制度や窓口で解決する課題は、庁内の連携を漏らさずに行う。 [3]高島市として・・・それでも漏れる課題、抱えきれない課題は、迷わずにつなぐ。(相談する。)</p>		
25	上下水道課	訪問徴収時に相談があった時や担当者が判断した場合	①よろずのリーフレットを渡す。 ②本人に代わりよろずに連絡し、面談日の調整を行う。	基本は、①対応とするが、②まで対応可能な場合は②を行う。	訪問徴収は主に高島市上下水道料金お客様センター(ジェネッツ)が行うため、連携が必要
26	学校給食課	給食費未納者から困窮状況の相談があった時や担当者が判断した場合	①よろず窓口の案内 ②よろず窓口への電話連絡 ③学校教育課との情報共有 ④学校との連携	①よろずのリーフレットを渡す。 ②よろずに連絡し、本人の承諾があれば、本人と連絡。 ③就学援助の申請を勧める。	
27	学校教育課	就学援助対象者や就学援助申請で非該当となった者より、困窮状態の申し出があった時、個別に面談を実施し判断する。	①よろず窓口の案内 ②よろず窓口への電話連絡 ③学校給食課との情報共有 ④学校との連携	①よろずのリーフレットを渡す。 ②よろずに連絡し、本人の承諾があれば、本人と連絡をとってもらう。 ③学校給食からの連絡を受け、支援方法を検討する。	
28	青少年課 あすくる高島	相談業務やアウトリーチの過程で、担当者が生活困窮状態にあると判断した場合	①よろず窓口の案内 ②よろず窓口への電話連絡 ③よろず、高島市子ども・若者支援地域協議会、当課の三者による連携・情報共有	①よろずのリーフレットを渡す。 ②本人に代わりよろずに連絡し、面談日の調整を行う。 ③ケース会議を開催し支援方針を明らかにする。	基本は、①対応とするが、②まで対応可能な場合は②を行う。 ③は複合的な要因があり多数の機関が関わる必要がある場合。
29	高島市民病院 医事課	来院時や滞納整理に生活困窮の相談があった時や担当者が判断した場合	よろず窓口の案内	よろずのリーフレットを渡す。	
30	各支所、 新形振興室	地域住民からの様々な相談や手続きの場面において、生活困窮状態と相談があった時や担当者が判断した場合	よろず窓口への案内	リーフレットを渡す。 (必要に応じ、本人に代わり窓口へ電話連絡し、面談日等の調整を行う。)	

高島市 生活困窮者自立支援に関する庁内連携対応表

【基本的視点】
 [1]市職員として…所属部署以外の制度について、最低限の知識を持つ。
 [2]市役所として…つなぎ(紹介)先との首段からの連携関係づくりを行う。
 [3]高島市として…公助以外の制度や機関についても、知る努力を続ける。



“出口”の取り組み

『自立相談・自立支援』

No	担当課	連携時のルール	連携する内容	具体的な連携方法	備考
1	企画調整課	よろずより空き家の紹介等を求められたとき。	空き家の紹介	高島市空き家紹介システム要綱第8条に規定する利用者の登録申込により登録された者に情報提供を行う。	一般の相談者と同等の対応
2	企画調整課	求人や就業情報についてよろずから情報提供を求められたとき。	求人や就業に関する情報の紹介	ハローワークが保有している情報以外に求人情報等を持っている場合は、対象者に情報提供する。	
3	税務課	地方税法および市税条例の規定による市税減免の要件を満たしたとき。	①よろず窓口の案内 ②市税の減免(軽自動車税を除く)	①よろずのリーフレットを渡す。 ②生活保護制度の相談指導 ③速やかに減免申請書の提出指導をする。	
4	納税課	よろずに相談があり、その生活状態では、納税が困難な時	納税相談の実施	相談者の生活情報等の提供を受け、納税相談に応じる。	
5	社会福祉課	よろずに相談があり、相談の結果、生活保護制度に口を頼らざるを得ないとき。	生活保護制度の利用	生活困窮者への生活保護制度の説明および生活保護制度による自立支援	
6	社会福祉課	児童支援者について、よろずより民生委員児童委員の関わりを求められたとき。	地区民生委員への連絡	民生委員児童委員に情報提供するとともに、よろずとのつなぎを行う。	災害時要援護者制度や民生委員児童委員活動との連携を意識する。
7	障がい福祉課	よろずに相談があり、相談の結果、障がいサービスを受ける。	障がい者相談支援事業所	障害者総合支援法のサービスを受ける。	
8	障がい福祉課	よろずに相談があり、相談の結果、障害年金の受給。	障がい者相談支援事業所コンパス	障害年金の申立に向け、社労士等に相談する支援を行う。	
9	地域包括支援課	①生活困窮状態であるが、認知能力等の問題で自立が困難だと判断したとき。 ②健康状態の悪化が自立を阻害していると判断したとき。 ③生活困窮状態であるが、各種軽減等社会福祉制度を利用すれば自立が可能と判断したとき。	①高齢者の成年後見制度利用の支援 ②高齢者の医療、介護等に関する相談・支援 ③負担軽減やサービス等の再マネジメントを行い、効率的な利用に繋げる。	社会福祉課またはよろずとの連携のもと、地域包括支援センターの社会福祉士、保健師、主任介護支援専門員により支援を行う。	
10	保険年金課	よろずに相談があり、相談の結果、後期高齢者医療保険料の納付相談等必要性のある時。	後期高齢者医療保険料納付制度の利用	生活困窮者への納付方法の相談等また納付誓約書による計画的納付を促す。	
11	長寿介護課	分期による納付を原則とする。	介護保険料の徴収猶予等	納付誓約書の提出が必要。	
12	子育て支援課	よろずに相談があり、ひとり親家庭に対する支援制度の対象となる場合。	児童扶養手当、滋賀県母子・父子福祉資金貸付制度、高等職業訓練促進給付金など	制度の説明および制度活用による自立支援	母子・父子自立支援員 1人
13	各認定こども園、カンガルー教室、マキノ児童館	保育現場や相談時に、保護者から生活困窮に関する相談があれば、子育て支援課と相談。	子育て支援課と保育料等の相談に乗る。	子育て支援課と支援方法を相談する。	保育料等は、支援課と相談のうえ支援方法を検討する必要がある。
14	都市計画課	住宅に困窮している旨の相談があったとき。	公営住宅制度の案内	市営住宅等入居要件に合致するか審査し市営住宅もしくは県営住宅を案内する	税滞納者は入居不可
15	上下水道課	①よろずに相談があり、水道料金、下水道使用料の滞納に関する相談内容が確認できた時は、分納誓約、納付相談を行う。	当該者に分納誓約、納付相談を勧める。	支払いが滞った場合、高島市上下水道料金お客様センター(ジェネッツ)と連携し、納付を促すとともに納付が困難な場合は納付相談や関係機関の利用を勧める。	個人情報の兼ね合いがあるため、高島市上下水道料金お客様センター(ジェネッツ)だけでは相談内容によっては限度があるため、上下水道課と連携が必要である。
16	学校給食課	①よろずに相談があり、給食費の滞納に関する相談内容が確認できた際、学校教育課や学校と連携し、対応する。 ②滞納者には、分納納付誓約を行う。	当該者に就学援助を勧める。	口座引落の不能が原因で支払いが滞った場合、学校が保護者へ滞納をなくすよう促すような関わりを持つなど、関係機関(学校、学校教育課、社協、よろず、福祉、相談機関等)との連携の中で、支援方法を検討する必要がある。	給食費が未納となる家庭は、収入が少ないという事だけでなく、子育てに関する問題、保護者の社会的常識の欠如等、様々な問題を抱えている事が多い。そのため、関係機関(学校、学校教育課、社協、よろず、福祉、相談機関等)との連携の中で、支援方法を検討する必要がある。
17	学校教育課	よろずに相談があり、就学に関する相談内容が確認できた際、学校給食課や学校と連携し、対応する。	①当該者に就学援助を勧める。 ②当該世帯の児童生徒を含め全児童生徒を対象に、進路指導の充実を図る。	学校と保護者などが面談を行うなどし、強みと課題をアセスメントし、関係機関と支援方法を検討する。	・学校内で当該世帯の児童生徒に焦点を当てた学習支援は難しい。 ・関係機関(社協、よろず、福祉、相談機関等)との連携の中で、支援方法を検討する必要がある。
18	青少年課 あずくる高島	よろずが支援する家庭の青少年について、よろずより相談・支援を求められたとき。	県あずくるプログラム等による支援とよろずとの情報共有 ・生活改善プログラム ・自分探し支援プログラム ・就学支援プログラム ・就労支援プログラム ・家庭支援プログラム	保護者・青少年本人との相談を行い目標を設定し、支援申込みを経て具体的な支援を開始する。	ケースによっては「高島市子ども・若者支援地域協議会」の支援に乗せる。
19	高島市民病院 医事課	医療費の支払いの相談があった時	社会福祉制度の案内	①高額医療制度等の案内 ②よろず窓口への案内	分期による納付(分納誓約書の提出)

生活困窮者自立支援対策 テーマ別課題および取組提案表

グループ名	漏らさない体制検討グループ	参加者	参事（納税課）、参事（生活相談課）、主任（都市計画課）、参事・主任（医事課）
テーマ	～ 小さなサインを漏らさない、そのサインを共有しよう ～		
気になること、課題と感ずること	<ul style="list-style-type: none"> ● 庁内におけるまとめ役（部署）が存在しない。 ● 個人情報保護条例やシステムの制約により情報の共有ができない。 ● 収納対策会議等では、個別ケースに関する検討が出来ない。 ● 連携にも限界があり、案内をしても相談に行かない場合がある。 ● 税滞納状況は、税法により原則照会できない。 →例：生活保護法等根拠法あれば照会可能。関連法の理解と整理が必要。 ● 相談者のその後の支援までできていない。 		
上記を解決するために既に取り組まれていること（既存施策と所管する部署等）	<ul style="list-style-type: none"> ● 基幹系システムにおける交渉記録（税務課ほか） ⇒履歴はわかるが、関係各課で横断して見られる仕様ではない。 ● 多重債務対策連絡会や収納対策連絡会などの組織化（生活相談課ほか） ⇒対象者の積極的な掘り起しには至っていない。 <p>【参考】野洲市 借金を抱えている人の多くが税金、水道料、住宅使用料、保育料等の滞納があることや、健康保険が資格証明書になっていることなどに着目。関係部署が連携して市民生活相談室に案内してもらおう仕組みを構築するため、多重債務者包括的支援プロジェクトを設置。</p>		
新しい取り組みの提案や、既存の取り組みに対する改善の提案	<ul style="list-style-type: none"> ● 生活困窮者自立支援対策庁内連携会議や多重債務対策連絡会議、税等収納対策推進本部など関係する会議等を統合した、全庁的な体制づくりを行う。 ● 情報共有のための個人カルテ（仮）を作成。 ⇒担当が変わっても、これまでの経過や市関係の滞納状況がわかるようなもの。関係課横断的な閲覧は難しいことから、取りまとめ課での管理が必要。野洲市では相談者から同意書ももらっている。当市でも類似の仕組みが必要。 ● 来所された相談を切らさないため、庁内に総合相談体制を構築する。 またはよろず相談窓口を設置する。 		
関連する行政計画、協議体等	<ul style="list-style-type: none"> ○ 高島市税等収納対策推進本部 (9 課構成) ○ 高島市多重債務対策連絡会議 (17 課構成) ○ 高島市生活困窮者自立支援対策庁内連携会議 (26 課構成) 		

生活困窮者自立支援対策

テーマ別課題および取組提案表

グループ名	②知らせる・届けるグループ	参加者	主任（税務課）、作業療法士（長寿介護課）、主任（上下水道課）、参事・主事（保険年金課）
テーマ	～知識と手段を、知らせる、繋がる方法を、届けよう～ いかにもらさず支援ができるようになるか！		
気になること、 課題と感ずること	<ul style="list-style-type: none"> ●よろず（相談支援機関）の周知が不十分。 ●周知時には、感情面への配慮が必要。支援を受けたくない人もいる。 ●福祉以外の窓口ではどう聞き取りをしていくかが課題。 （証明の申請書などに相談必要かどうか書いてもらうのか？） ●滞納者は自動的に支援対象としてリスト化が出来ないだろうか。 		
上記を解決するために既に取り組み られていること （既存施策と所管 する部署等）	<ul style="list-style-type: none"> ●利用者負担の軽減制度の周知（窓口電話対応、ケアマネへの連絡等） ●在宅サービス制度の周知（長寿介護課） ●納付猶予・分納（納税課・上下水道課・保険年金課） ●福祉部局では（各種相談対応時に）困りごとの内容を書いて貰うため、困っている事柄をできる限り漏らさないことはできている。 		
新しい取り組みの 提案や、既存の取 り組みに対する改 善の提案	<ul style="list-style-type: none"> ●広報たかしまに、はがきを添付（必要時に相談できる仕組み）する。 ●市から発送する封筒関係に、よろずのPRをする。 ●滞納整理等の訪問時に、パンフレットを手渡す。 ●民生委員を通じて、案内してもらう。 ●減免申請等に来られた方等に対して、窓口で案内し、取次する。 ●介護保険認定申請書の改良。（以前、改良したが書き間違いが多い） ●カウンターにのぼり旗を設置したり、カードを作成してPRする。 ●介護保険サービスの冊子にPRページを追加すれば説明に繋がる。 ●就学援助のちらし等、特定目的の広報物によるよろずのチラシを同封。 ●市民サポートハウス資料集への掲載。 ※パンフレットは「金銭面で困っている方用」とか特化したものに分けた方が説明しやすい。 ●市民サポートハウス制度を再構築して、相談機能を持たせる。 		
関連する行政計 画、協議体等	<ul style="list-style-type: none"> ●封筒の裏面利用には、秘書広報課や各課担当と協議が必要。 ●よろずは高島支所にあり、遠く感じて行かない人もいるはず。 よろずの出張窓口を設置し、情報の一元管理ができないか。 		

生活困窮者自立支援対策 テーマ別課題および取組提案表

グループ名	子どもの貧困対策検討グループ	参加者
テーマ	子どもたちが安心して笑顔で暮らせる社会環境・居場所づくり ～社会的自立に向けたサポート体制づくり～	
気になること、課題と感ずること	<ul style="list-style-type: none"> ●市内でも離婚率が高くなってきている事に加え、未婚で妊娠・出産するケースが増えている（計画的な婚姻・出産でない） ●ひとり親家庭が増加し、生活を維持するために保護者が就労し、子どもと関わる時間が確保できない ●大人に成りきれていない保護者、精神疾患を抱えて不安定な保護者、社会適応できない保護者などが多く、子どもにとって安心して安全な家庭基盤がない ●不安定な家庭基盤で育ってきた子ども達が大人になり、新たに自らの家庭を築く際、同じような家庭を作ってしまう『負の連鎖』 ●不登校や集団不適應の状態にある子どもについて、義務教育終了後の就学や就労が安定しない恐れが高く、引きこもったり、非行に走るなど社会からドロップアウトしてしまう事がある 	
上記を解決するために既に取組まれていること（既存施策と所管する部署等）	<ul style="list-style-type: none"> ●母子手帳交付時の質問項目に、「経済的な不安がないか?」「妊娠・出産に関して協力したり、相談できる人が居るか?」などを設け、早期から子どもの養育にリスクがあるか、『養育支援情報交換会』（健康推進課・子育て支援課・子ども家庭相談課）にて今後の支援方法などを検討している ●学校でキャリア教育・性教育を実施している（学校・教育委員会） ●延長保育や学童保育など、保護者が安心して長時間就労できる環境を確保している（子育て支援課） ●子育てや家庭全般に関する相談を受けている（生活相談課・子ども家庭相談課・教育相談課題対応室etc.） ●子どもの行き場所として、「教育支援センタースマイル」「あすくる高島」「少年センター」「子ども・若者総合相談窓口」と設置し、登校支援・立ち直り支援・就労支援などを行っている（学校教育課・青少年課） 	
新しい取り組みの提案や、既存の取り組みに対する改善の提案	<ul style="list-style-type: none"> ●働く保護者の生活状況に合わせた安心して暮らせる居場所を提供する。 <ul style="list-style-type: none"> ・保護者の突発的な残業や入院、冠婚葬祭などで家庭での養育が出来ない時、「ショートステイ・トワイライトステイ」事業を活用 ・放課後の子どもの居場所として、地域の住民やボランティアなどと一緒に学習をしたり、一緒に夕食を摂る場の提供 ●多様化・低年齢化する保護者が子育てについて学ぶ場を提供する。 <ul style="list-style-type: none"> ・子育てが苦手であったり分からない保護者層が気楽に集い子育てについて知る機会を持つ ・子育て支援センター、児童館の利用に繋がらない保護者が集える機会 ●子どもや保護者の『困っている』をキャッチし、地域の社会資源や相談機関に“適切に繋ぐ”コンシェルジュ・コーディネーターの配置 	
関連する行政計画、協議体等	<ul style="list-style-type: none"> ○高島市子ども・若者支援地域協議会 ○高島市要保護児童対策地域協議会 ○高島市子ども・子育て支援あくしょん・ぷらん2015 ○高島市民生委員・児童委員協議会 	

生活困窮者自立支援対策 テーマ別課題および取組提案表

グループ名	地域の居場所検討グループ	参加者	参事（社会教育課）、主任（企画調整課）、主任（市民共同課）、主査（地域包括支援課）、係長（社会福祉協議会地域福祉課）
テーマ	～家族介護問題から見える困窮者支援～ 介護者自身への支援や居場所づくり支援を考える。		
気になること、課題と感ずること	<ul style="list-style-type: none"> ●地域社会と疎遠であることや仕事と介護の両立の難しさ、介護の協力者がいないことから孤立してしまう介護者がいる。 ●社会人として継続した就労ができず、親（高齢者など）に経済的に依存した生活をしているなど、介護者自身が問題を抱えている傾向がある。 ●生活が困窮しているにも関わらず、認知症などにより介護保険や生活保護といった制度・サービスを理解できない方や、行政制度・サービスを拒否される方など、家族や地域との接触を持たない方が増えてきている。 		
上記を解決するために既に取り組まれていること（既存施策と所管する部署等）	<ul style="list-style-type: none"> ●家族介護教室、介護家族の会、ケアメン（男性介護者）の会（地域包括支援課） 介護者や介護に関心を持っている方を対象に、知識や技術の習得、情報交換などを行う教室を開催するほか、市内で4つの「家族介護グループ」活動の支援および介護中の様々な疑問や悩みを解消するため、専門家を交えた学習会、情報交換会を開催。また、自分自身の健康にも目を向けられるように健康相談など実施。 ●見守りネットワーク・サロン活動（高島市社会福祉協議会） 地域住民が地域の中で気になる方を一人ひとり見守りをおこなう。 		
新しい取り組みの提案や、既存の取り組みに対する改善の提案	<p>《様々な居場所》</p> <ul style="list-style-type: none"> ●身近な地域に、介護者が様々な意味で自立できるための次のような機能を持った居場所をつくる。 <ul style="list-style-type: none"> ・働いた経験の無い成年に対して、就労指導を行う。 ・精神疾患等により病識のない者に対して、専門的支援ができる人材を育成する。 ・親子共依存、アルコール依存の改善にむけた支援を行う。 ・活動的な高齢者が継続的に就労できる仕事を紹介する。 ・就労困難な若年者等も含めた地域の重層的なネットワークの場。 ●病院内に、地域等とは関係を作りにくい通院患者が立ち寄れる居場所をつくる。（院内サロンとして、生活問題などを気楽に相談できる場。） <p>《その他の提案》</p> <ul style="list-style-type: none"> ●行政庁内で支援に必要な情報共有ができる仕組みをつくる。 ●公的な保証人制度や組織づくりを検討する。 （入院、施設入所時や就労時等に保証人を求められるが、頼める親族や知人がいない方や社会との関係が薄い中年層が増加している。判断能力があり成年後見制度が使えないが配慮が必要な層への支援） 		
関連する行政計画、協議体等	<ul style="list-style-type: none"> ●高島市民生委員・児童委員協議会 ●高島市生活困窮自立支援対策庁内連携会議 ●高島市社会福祉協議会 ●子ども・若者総合相談窓口（高島市子ども・若者支援地域協議会）※若年層の就労支援の部分 		

生活困窮者自立支援対策		テーマ別課題および取組提案表	
グループ名	就労支援検討グループ	参加者	主任（商工観光課）、参事（障がい福祉課）、所長（あすくる高島）、主任（環境政策課）、主事（農業政策課）
テーマ	<p>就労困難者への支援および就労の促進 ～多様な働き方にコミットする高島版就労支援～ ※コミット：（責任を持つ、積極的に関わる、完遂する）</p>		
気になること、課題と感ずること	<ul style="list-style-type: none"> ●発達障害や精神疾患、若年性認知症など様々な理由により、働きたい意思はあるのに働けない、働く場所のない人々がいる。 ●「下流老人」という言葉があるように、年金収入だけでは生活が厳しい高齢者が増えている。（月にもう数万円増収したい） ●若年層については、社会生活の経験が乏しいため、人間関係の構築や社会性が身につけていないことから、就労したとしても継続できない。結果、自信を喪失し引きこもり等の生活を選んでしまう。 		
上記を解決するために既に取り組まれていること（既存施策と所管する部署等）	<ul style="list-style-type: none"> ●働き暮らし応援センターでの障害者に対する相談および就労支援（障がい福祉課） ●あすくる高島での引きこもりや、若年無職者に対する相談および就労支援（青少年課） ●生活保護受給者に対する就労支援員による支援（社会福祉課） ●ひとり親に対する母子自立支援員による相談および就労支援（子育て支援課） ●実践型地域雇用創造事業による「新規就農者支援セミナー」等の就労支援事業（商工振興課） ●障害者優先調達法や障害者雇用促進法により、一定の企業努力をするよう制度化（障がい福祉課） ●シルバー人材センターによる高齢者の生きがい、仕事づくり支援（長寿介護課） 		
新しい取り組みの提案や、既存の取り組みに対する改善の提案	<ul style="list-style-type: none"> ●農業分野での就労機会の創出。（生産や収穫、流通など多様な場面での就労体験や労働を経験する場を創出する） ●市の指定管理施設や市の委託事業の委託先の選定について、優先調達促進法に則る事業所および就労訓練事業等実施事業所に委託、斡旋を行うルールを整備。 ●市役所庁内に仕事情報センター（仮称）を設立し、SNSを利用した情報共有等を実施。 <small>（事業所側のハローワークを通すまではないが人が欲しい【湖水浴場の管理やスキー場での作業といった季節労働等や、除雪や川掃除といった地域課題解決型労働】という情報と、求職者側のこんな仕事をしたい等の情報の発信と共有を行う。</small> ●市役所の仕事自体をユニバーサル就労の視点で切り分け、印刷や封筒詰め等の軽微な一部業務をアウトリーチする。 		
関連する行政計画、協議体等	<p>《関連計画》</p> <ul style="list-style-type: none"> ●高島市地域福祉計画 ●高島市障がい者福祉計画・障がい福祉計画 <p>《関連団体、協議会》</p> <ul style="list-style-type: none"> ●生活困窮者自立相談支援機関運営委員会 ●子ども・若者支援地域協議会 		

平成27年度「つながり応援センター よろず 運営委員会」委員名簿

(敬称略)

	お名前	ご所属
高島市福祉のまちづくり推進委員会		
1	藤井 博志 ◎	高島市福祉のまちづくり推進委員会 委員長 神戸学院大学 総合リハビリテーション学部 教授
2	坂下 靖子	たかしま市民協働交流センター 事務局長
3	谷 仙一郎	NPO法人元気な仲間 代表理事
当事者・支援団体		
4	渡辺 恭初	社会的ひきこもり家族の会「みにとまと」世話人代表
5	山本 良子	NPO法人リバティィー・ウィメンズハウス・おりーぶ 理事長
関係機関・団体		
6	一圓 守造	高島市民生委員児童委員協議会連合会 会長
7	山下 晏叶子	高島市障がい者相談支援センターコンパス センター長
8	河原田 良明	社福)大阪自彊館 第3事業部長/救護施設 角川ヴィラ施設長
9	伴 英治	社福)ゆたか会 清湖園施設長
10	野田 隼人	高島法律事務所 代表弁護士
11	大塚 泰雄	高島保護区保護司会 会長
12	保木 貴之	大津公共職業安定所高島出張所 就職促進指導官
13	上田 多絵	湖西地域働き・暮らし応援センター 所長
行政機関		
14	多胡 重孝	子ども・若者支援センター“あすくる高島” 所長
15	北村 かおり	高島市 健康福祉部 子育て支援課 参事
16	小川 祥枝	高島市 市民生活部 生活相談課 参事
17	峯森 亜季	高島市 健康福祉部 地域包括支援課 主事(社会福祉士)
社会福祉協議会		
18	奥村 昭	社福)滋賀県社会福祉協議会 地域福祉部地域福祉課 課長

◎運営委員長

事務局	松本 久人	高島市 健康福祉部 社会福祉課 課長
	川崎 弘	高島市 健康福祉部 社会福祉課 主監
	清水 潤平	高島市 健康福祉部 社会福祉課 主任
	井岡 仁志	社福)高島市社会福祉協議会 事務局長
	河野 みゆき	社福)高島市社会福祉協議会 地域福祉課 課長
	杉島 隆	社福)高島市社会福祉協議会 地域福祉課 相談支援係 係長
	松本 道也	社福)高島市社会福祉協議会 地域福祉課 相談支援係 主任
	西野 一道	社福)高島市社会福祉協議会 地域福祉課 相談支援係 就労支援員
	吉原 信道	社福)高島市社会福祉協議会 地域福祉課 相談支援係 相談支援員

子どもの貧困対策部会 部会員名簿 (順不同、敬称略)		
No	氏名	所属
1	村井 琢哉	特定非営利活動法人山科醍醐こどものひろば 理事長
2	坂下 靖子	たかしま市民協働交流センター 事務局長
3	白井 美恵子	社会福祉法人近江愛隣会愛隣保育園 園長
4	和治 佐代子	特定非営利活動法人子育て・子育てサポートきらきらクラブ 代表
5	是永 宙	ECC学園高等学校 事務局長
6	岩本 典章	今津町松陽台区“小学生教室”
7	梅村 頼子	安曇川町藤江区“子どもの家”
8	提中 雅美	子ども・若者支援センター“あずくる高島” 相談・支援員
9	八田 洋子	高島市教育委員会事務局青少年課 青少年育成推進委員
10	饗庭 一弥	高島市教育委員会事務局学校教育課 指導主事
11	鈴木 秀一	スクールソーシャルワーカー（高島圏域担当）
12	三家丸 誠人	高島市健康福祉部子ども家庭相談課 参事
13	日野 貴博	滋賀県社会福祉協議会 滋賀の縁創造実践センター 主事

就労支援部会 部会員名簿 (順不同、敬称略)		
No	氏名	所属
1	大山 光善	オオヤマホールディング株式会社 代表取締役社長
2	和田 隆	綾羽工業 株式会社 総務部 部長
3	田村 きよ美	社会福祉法人 虹の会 アイリス 施設長
4	河原田 良明	社会福祉法人 大阪自彊館 第3事業部長/角川ヴィラ施設長
5	保木 貴之	大津公共職業安定所 高島出張所 就職促進指導官
6	上田 多絵	湖西地域働き・暮らし応援センター 所長
7	安達 和弥	NPO 法人風の会 ジョブ・サポートセンター・メイピス 施設長
8	早川 美幸	社会福祉法人 高島市社会福祉協議会 在宅介護課長
9	森本 正樹	あずくる高島 参事
10	石田 吉央	高島市 商工振興課 主任



本書の内容については、
ホームページからご覧いただけます。

<http://takashima-shakyo.or.jp>