

令和元年8月27日

議 長 様

福 祉 厚 生 委 員 会  
委員長 富永 やよい

### 福祉厚生委員会所管事務県外調査報告書

本委員会の調査を次の日程で実施しましたので、その結果を報告します。

1 調査日程 令和元年7月4日（木）、5日（金）

2 調査場所

- (1) 豊中市役所（大阪府豊中市）
- (2) 名古屋市子ども・若者総合相談センター（愛知県名古屋市）

3 調査事項

- (1) 福祉なんでも相談窓口について（豊中市）
- (2) 生活支援コーディネーター・CSWの活動について（豊中市）
- (3) 引きこもりを中心とした児童福祉について（名古屋市）

4 参加者

委員 長	富永やよい	副委員 長	多田 雄一	委 員	大高下光信
委 員	住吉 秀公	委 員	岡田 良訓		
事 務 局	水野 啓太	事 務 局	木村 俊英		

5 説明員

(1) 豊中市

- ・ 地域共生課係長，担当職員
- ・ 豊中市社会福祉協議会コミュニティソーシャルワーカー，担当職員
- ・ 豊中市議会議長，議会事務局職員

(2) 名古屋市

- ・ 子ども青少年局子ども未来企画部青少年家庭課長，青少年自立支援係長
- ・ 子ども・若者総合相談センター長，副センター長

## 6 調査地の概要

### (1) 豊中市

豊中市は、大阪府の中央部の北側、神崎川を隔て大阪市の北に位置し、東は吹田市、西は尼崎市、伊丹市、北は池田市、箕面市に接している。市内には、航空機が離着陸する大阪国際空港や、中国自動車道、名神高速道路、阪神高速道路などの幹線道路がはりめぐらされ、大阪市内の工業地帯の延長としての性格と、大都市近郊住宅地としての性格を合わせもった地域として形成されている。平成31年4月1日現在の人口は398,479人で、面積は36.60km<sup>2</sup>。

### (2) 名古屋市

名古屋市は、本州中央部の濃尾平野に位置し、伊勢湾に南面する緩やかな東高西低の地域。市域は、東部の丘陵地、中央部の台地、北・西・南部の沖積地の大きく3つに分かれ、東部は安定した地盤により住宅地あるいは文教地区となっている。中央部の地盤は洪積層で安定し商業・住宅地として栄え、中心部では再開発が進められている。北・西・南部は、河川の堆積によって形成された土地で、北・西部は市街地化が進み、港付近は埋め立てが行われ工業地帯が広がっている。平成31年4月1日現在の人口は2,317,646人で、面積は326.45km<sup>2</sup>。

## 7 調査内容

### (1) 福祉なんでも相談窓口について（豊中市）

豊中市地域福祉計画に基づき、豊中市と市社協が協働で小学校区単位に身近な相談窓口を開設している。



<豊中市の研修風景>



<CSW の取組の説明>

## ア 取組の背景

- 阪神・淡路大震災（平成7年）
  - ・地域のつながりの必要性
  - ・地域に身近な相談窓口の要望
  - ・SOS キャッチの受け皿
  - ・小地域ネットワーク

## イ 取組の内容

### (ア) 相談員

民生委員・児童委員や校区の福祉委員などで、市が指定する研修を修了された人

### (イ) 開設場所

- ・地区会館
- ・学校のコミュニティルームや空き教室
- ・高齢者施設
- ・住宅集会所

### (ロ) 主な機能

- ・相談を待つだけでなく、掘り起こしていく
- ・近所の気になる人をつないでもらうなど、SOS をキャッチ
- ・身近な福祉相談の実施と専門機関への取次ぎ
- ・地域住民が集う、交流ふれあいの拠点
- ・福祉サービス情報、ボランティア情報、地域福祉活動情報等の受発信
- ・概ね週1回、2時間開設

### (ハ) その他

- a 解決が難しい相談は、CSW（コミュニティソーシャルワーカー）と一緒に相談対応
  - ・ゴミ屋敷でのサービス拒否高齢者への支援
  - ・認知症のあるひとり暮らし高齢者への支援
  - ・高次脳機能障害者の家族支援
  - ・広汎性発達障害で就労に悩む親子の支援 など
- b 校区福祉委員、民生委員・児童委員、地域包括支援センター、CSW とともに見守りローラー作戦として気になる地域を全戸訪問する取組を進めている校区もある

## (2) 生活支援コーディネーター・CSW の活動について（豊中市）

福祉なんでも相談窓口で受けた複雑な課題を地域住民とともに解決方法を考え、地域福祉ネットワーク会議で地域課題の共有を支援し、必要であれば市全体の会議であるライフセーフティネット総合調整会議において新たな仕組

みづくりにつなぐ役割として、生活圏域ごとに CSW を設置。

#### ア CSW 設置の背景

大阪府の地域福祉支援計画に基づき、地域でのセーフティネットの体制づくりなど地域福祉の担い手として、豊中市社会福祉協議会に配置。

#### イ CSW の主な役割

- (ア) 福祉何でも相談窓口のバックアップ
  - ・社会的援護を要する人々への対応
  - ・複数機関の連携による支援が必要なケース
  - ・公民協働でのサポートが必要なケース
  - ・地域との関係調整が必要なケース など
- (イ) 地域福祉ネットワーク会議の運営
- (ロ) 地域福祉計画の支援・推進
- (エ) セーフティネットの体制づくり
- (オ) 要援護者に対する見守り・相談
- (カ) 協働プロジェクトの開発
  - ・福祉ゴミ処理プロジェクト
  - ・徘徊 SOS メールプロジェクト
  - ・ボランティアグループ団塊塾「とよなか」
  - ・豊中めぐりプロジェクト
  - ・集合住宅活性化プロジェクト
  - ・豊中びーのびーのプロジェクト など

#### ウ ライフセーフティネット総合調整会議での主な課題・成果

- ・子どもの貧困の対応の増加・・・学習支援，こども食堂，教育委員会との連携
- ・マンション管理組合への対応・・・安心連絡カード配布，管理組合アンケート，交流会開催
- ・年金の少ない高齢者就労支援・・・内職広場，シニアワーク，コミュニティビジネスの開発
- ・孤独死対策・・・・・・・・・・なんでも相談での掘り起こし，マンション管理組合へのアプローチ，安否確認ホットラインの周知 など

(3) 引きこもりを中心とした児童福祉について（名古屋市）

社会生活を営む上で困難を有する子ども・若者が駆け込むことができ、あらゆる相談に応じて関係機関の紹介その他の必要な情報の提供及び助言を行うとともに、その子ども・若者が自立等に向かうことができるよう寄り添った伴走型相談支援を行う総合相談機関として、子ども・若者育成支援推進法第13条に基づき設置している。



<名古屋市の研修風景>



<センター内の様子>

ア 子ども・若者総合相談センターの概要

(ア) 設立経緯

- ・平成22年4月・・・子ども・若者育成支援推進法施行
- ・平成23年度・・・・・・内閣府「子ども・若者支援地域協議会の設置・運営モデル事業」の活用
- ・平成24年10月・・・有識者会議「名古屋市の子ども・若者支援に関する提言」
- ・平成25年6月・・・名古屋市子ども・若者総合相談センター開設
- ・平成25年8月・・・名古屋市子ども・若者支援地域協議会設置

(イ) 対象者

市内在住の0歳から概ね39歳までの子ども・若者及びその保護者

(ウ) 運営等

- ・民間委託（よりそいネットワーク名古屋コンソーシアム）
- ・月曜日から土曜日の10時～17時開所
- ・スタッフは常勤11名，非常勤2名（社会福祉士，精神保健福祉士，臨床心理士，教員，産業カウンセラーなどの資格を持つ）
- ・スーパーバイザー&専門相談員6名
- ・コーディネーター（連携支援，ボランティア，学校連携，立ち直り支援）

## イ 平成30年度実績

- ・相談者実数：685人
- ・延べ相談件数（面談・電話・メール等）：8,882件（月平均740件）
- ・連携機関数：397機関（延べ連携機関数3,138件）
- ・ケース会議：509回（188機関）
- ・アウトリーチ（訪問支援）数：1,821件（344人）
- ・ボランティア（よりそいサポーター）稼働数：969件

## ウ 相談の流れ

### (ア) 訪問相談・来所相談

来所を待つだけでなく、困りごとのある方の元へ出向く。

### (イ) 継続面談と支援のプランニング

長期にわたるので、一人か二人の担当者をつける。信頼関係を構築。

### (ロ) 民間支援団体・公的支援機関への協力依頼・同行支援

相談者にスタッフ以外の関係性を繋いでいく。既存の連携先にはない社会資源は開拓する。

### (ハ) ケース会議・チーム支援

相談者一人ひとりに合わせたオーダーメイドのサポートチームを作る。チームを取り巻く市民の力も巻き込んでいく。

## エ 本人を中心としたネットワークの分類

### (ア) 専門家（専門・短期）

- ・法律相談（弁護士）
- ・心理相談，心理検査
- ・金銭管理，債務管理
- ・人生の目標設定（コーチング） など

### (イ) リファラー（専門・長期）

- ・不登校経験のあるスタッフ
- ・野球ファンのドクター など

### (ロ) よりそいサポーター（日常・短期）

- ・歴史の話と一緒にする
- ・キャッチボールをする
- ・旅行プランと一緒に考える など

### (ハ) 親密な他者（日常・長期）

- ・企業の方
- ・趣味の仲間
- ・ピアサポート
- ・近所関係 など

## 8 主な質疑応答

### (1) 豊中市

Q 市民の地域力で、若い世代のボランティアはどれくらいの割合か。

A 割合は認識していないが、どの団体も世代交代には悩んでいると聞いている。行政で言うと、地域支え合い交流事業では、大阪音楽大学の大学生を取り込んで取組を進めている。

Q いろいろな事業を行うなかで相談員などが必要になってくるが、本町ではなり手がいないというのが現状で、一番の悩みである。まずどこから手を付けていけばよいか。

A まずコミュニティの単位をどうするかの設定について、本市では小学校区をベースにしている。自治会単位まで下げると、顔が見えずぎて SOS が発しづらいなど、匿名性がある程度ないと難しいと考える。

### (2) 名古屋市

Q LINE での相談の周知方法は。

A カードサイズの案内を作成。提携しているファミリーマート、図書館、ハローワーク及び若者が行きそうな場所に設置した。また補導員にも配ってその都度渡してもらったり、ラジオやポスターにより周知を行った。

Q 相談に応じるスタッフは一人あたり何件くらい担当しているか。

A 少なくとも40件、多くて70～80件担当している。

Q 担当者との相性が合わないケースはどのように対応しているか。

A 初回の面談の後に、相談者のマッチングをする会議があり、次回からその相談者が担当する。

Q 立ち上げに関して、複数の部や課との連携などはどう行ってきたか。

A 平成18年に、福祉と教育委員会の青少年局を合わせた、こども青少年局を作り、そこが主体となっているため混乱はない。

## 9 所感（抜粋）

### (1) 豊中市

○ 小学校区単位で地域密着型の一本化された相談窓口というのは、行政と住民との本来あるべき関係ではと思う。海田町も都市化が進んでおり、一刻も早く取り入れるべき。

- 素晴らしい制度ではあるが、一個人の力量に依存し過ぎているように思える。海田町に取り入れる場合は、如何にしてシステム化するかが課題になるのではと思う。
- 「誰もが住み慣れた自宅や地域で暮らせることを実現する。そのことで将来への安心と希望を作り出し、一人ひとり・地域・まち・社会のすべてが、明日への活力と共に未来を創造し続ける。」と、地域包括ケアシステムの目指す将来像としておられたが、わが町でも、きめ細かな支援や取組を行い、未来を創造し続ける町にしていかなければいけない。
- 各小学校区に福祉相談窓口を設置、断らない福祉をモットーに福祉でのまちづくりを目指している。相談も待つのではなく出かけて行って困りごとを聞く姿勢が素晴らしい。相談を受けると生活支援コーディネーターを中心に各機関が連携し対応することは大いに参考にすべき。  
引きこもりや発達障害で就職が困難な方に、就労体験を通じて仕事の体験をしてもらい、社会に参加している実感を持ってもらうことで結果的に就労人口を増やすことになる。  
わが町でも空き家などを活用し相談窓口を設置したり、空き地を利用して就農体験をしてもらうことを検討すべき。
- 福祉なんでも相談窓口を各校区に設置し住民同士で実施していくことや、コミュニティーソーシャルワーカーの取組、福祉ゴミ処理プロジェクト、徘徊 SOS メールプロジェクトなど、きめ細かい活動に感銘した。

## (2) 名古屋市

- 若年層が増えている海田町においても取り入れるべき事業である。特に、中学卒業後は行政が把握できておらず、その相談窓口すら不明瞭であり、「子ども・若者総合相談センター」を設置するだけでも効果があるものと思われる。ネウボラの延長線上として始めて、「福祉なんでも相談窓口」に組み込むのも一つの方法かもしれない。
- 名古屋市は230万人の大都市なので、このような取組が必要なのだろうが、海田町でも就労支援につながる取組は進めなければならないと思う。
- 名古屋市のような大都市でこのようなきめ細かいサービスを実施していることに驚いた。  
若者が増加している中で積極的に訪問して、一人ひとりに対しチームを組んで対応している。地域にあるさまざまな社会資源を活用し専門家やボ



ランティア，親密な他者の協力で地域のなかで孤立していない状態を作ることには大いに学ぶべきだが，海田町だけではなかなか難しいと思われ，近隣の市町との広域連携で可能性を探る必要があると考える。

#### 10 その他

当該研修資料については，別紙のとおり。