

藤沢型地域包括ケアシステムの推進に向けた専門部会①
「地域の相談支援体制づくり」にかかる分科会
『窓口業務における包括的な相談支援について』

地域共生社会の実現に向けて

2022年10月26日、27日
福祉部 地域共生社会推進室
越川

【 研修の目的 】

- “地域共生社会の実現”に向けた、藤沢市の取組を学ぶ
- “包括的な相談支援”について学ぶ
（重層的支援体制整備事業における位置づけ）
- “窓口対応において、求められること”への理解を深める



【 研修の目的 】

① “地域共生社会の実現”に向けた、藤沢市の取組を学ぶ

- “包括的な相談支援”について学ぶ
（重層的支援体制整備事業における位置づけ）
- “窓口対応において、求められること”への理解を深める



【 藤沢市は・・・ 】 ～ 地域共生社会の実現に向けた取組 ～

目指す将来像

「誰もが、住み慣れた地域で、その人らしく、安心して暮らし続けることができるまち」

誰もが

子ども、若者、子育て世代、高齢者など全世代を対象としています。

住み慣れた地域で

市内13地区ごとに、各地区の持っている強みを生かした地域づくりを支援します。

その人らしく

心身の状況や経済状況など、それぞれの立場を尊重し、支えあう地域をめざします。

安心して

身近な地域で、お困りの時に気軽に相談できる場所、専門職など、暮らしを支える仕組みを整えます。

“藤沢型” 地域包括ケアシステム

1 全世代・全対象型地域包括ケアシステム

子どもから高齢者、障がい者、生活困窮者等、すべての市民が対象

2 地域の特性や課題・ニーズに応じた取組

1 3 地区ごとに、地域で培った文化、歴史等の特性を活かしつつ、人口構造の変化や社会資源の状況に応じたまちづくり

3 地域を基盤とした総合的・包括的な相談支援体制 (社会的孤立や制度の狭間の問題にも対応)

支援を必要とする人が、身近な地域で確実に支援を受けられることができる、相談支援体制の確立

「地域共生社会」
の実現をめざす

『藤沢型地域包括ケアシステム』の推進にあたっては、分野横断的に取り組むべき**6項目**を重点テーマとして設定し、庁内横断的な連携や多様な主体との連携により、課題解決に向けた取組を推進しています。

庁内

藤沢型地域包括ケアシステムの推進に向けた庁内検討委員会

外部

藤沢型地域包括ケアシステム推進会議

重点テーマと
主な取組

① 地域の相談支援体制づくり

- ◎ 多機関協働による相談支援ネットワーク強化
- ◎ 相談窓口へのアクセスの円滑化

② 地域活動の支援・担い手の育成等

- ◎ 地域生活課題等の解決に向けた協働の推進
- ◎ 地域活動等への参加推進に向けたアプローチ

③ 健康づくり・生きがいづくり

- ◎ 健康寿命延伸に向けた健康づくりと介護予防の一体的な推進
- ◎ ライフステージに応じたフレイル予防の普及啓発
- ◎ 身近な地域における楽しみを起点とした健康・生きがいづくりの推進

④ 在宅生活の支援

- ◎ 認知症フレンドリー社会の推進
- ◎ 多職種・多機関と連携した全世代にわたる医療政策の推進
- ◎ 地域における見守り体制の強化・充実
- ◎ 誰も取り残さない災害時の支援体制づくり

⑤ 社会的孤立の防止

- ◎ 地域社会から長期的に孤立している方への継続的な支援の仕組みづくり
- ◎ 地域とつながるための社会参加支援

⑥ 環境整備等

- ◎ 外出しやすい環境づくりの推進
- ◎ 円滑に住まいに入居できる取組の推進

【共通基盤】 行政と多様な主体との協働による支えあいの地域づくり

【 研修の目的 】

- “地域共生社会の実現”に向けた、藤沢市の取組を学ぶ

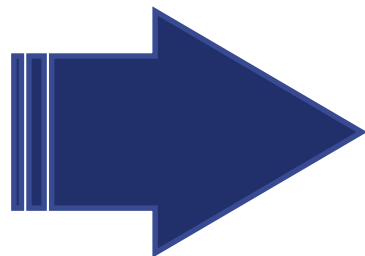
② “包括的な相談支援”について学ぶ
（重層的支援体制整備事業における位置づけ）

- “窓口対応において、求められること”への理解を深める



【 藤沢市は・・・ 】 ～ 包括的な支援体制と 重層的支援体制の整備 ～

- 相談ごとに対し、まずはしっかり話を聞き、
そして、適切な部署につなぐ
… 『連携』 ※ 相談と支援は別！
相談を受けた部署が、すべての支援
を行うことではない
- 必要に応じて、重なりながら支援を行う
… 『協働』



世代・分野を超えた
相談支援を目指す



地域共生社会の実現 = 藤沢型地域包括ケアシステムの実現

制度・分野
の枠組
を超える

3つの基本理念

- (1) 全世代・全対象型
- (2) 地域の特性に応じたまちづくり
- (3) 地域を拠点とした相談支援

6本の重点テーマ

- ① 地域相談支援体制づくり
- ② 地域活動の支援
・担い手の育成
- ③ 健康づくり
・生きがいづくり
- ④ 在宅生活の支援
- ⑤ 社会的孤立の防止
- ⑥ 環境整備等

包括的支援体制の整備

複合化・
複雑化した
ニーズに対応

断らない
相談支援

重層的支援体制整備事業

包括的
相談支援

参加支援

地域づくり
支援



「支え手」
「受け手」
の枠組
を超える

相談支援の課題



相談支援の目指す体制



<相談を受ける側>

<相談する側>

縦割り

たらい
廻し

制度の枠

抱え込み

課題が複合化
・複雑化

既存の制度では
対応できない課題

孤独・孤立

狭間

<相談する側>

- 相談したところで、話を聞いてもらえる
- 課題の解決に適切な部署につながる
- いろいろな課題があっても、それぞれに支援者がいて、それぞれが情報共有してくれる

<相談を受ける側>

- ◆ 自分の部署（機関）がすべてを解決しなくてよい
- ◆ 他の機関の機能がわかる
- ◆ まずは話を聞く、受け止める
- ◆ 様々な機関が重なり合って支援する

包括的
相談支援
体制

【 相談業務に携わる皆さんにお願いしたいこと 】

- ◎ 相談者の困りごとを、しっかり聞きとる
- ◎ 自分の担当業務以外の相談者が相談したいことも受け止める
- ◎ 適切な課、部門に、丁寧に引き継ぐ



【研修を行う背景 ①】

課題の多様化

生活困窮

仕事もなく経済的に生活できるか不安…

生活支援をして欲しいけど…福祉サービスって？

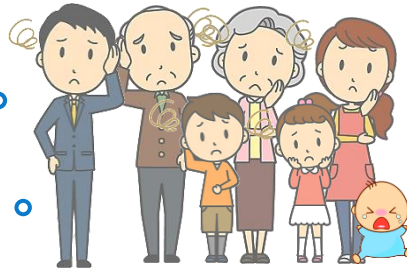
8050問題

うちの子、もう何年も引きこもってる…

病気やけがの治療が不安…退院後も…

親亡き後

うちの子、障がいがあるけど、私が居なくなったらどうしよう



親の介護はどうすればいいんだろう…

ダブルケア

これから先、一人で産んで一人で育てていくのかな…

一人暮らしなんだけど、誰か側で支えてくれないかな…

母子の孤立

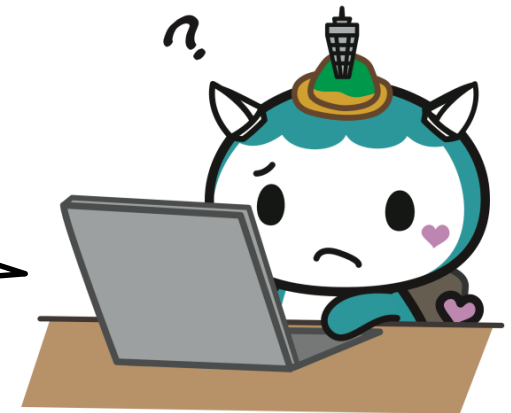
子育ての話…だれか聞いてくれないかな…

お腹がすいた…あたたかいご飯が食べたいな…

子どもの貧困

妊娠、出産、子育て、介護、障がい、生活困窮、
社会的孤立等、地域に住む人の抱える不安や課題は、
「高齢」「障がい」「子ども」などの
分野を問いません

誰にでも起こりうる
身近な問題かも・・・



【研修を行う背景 ②】



親の介護と、子育ての
両方に課題



課題の複雑化・
複合化

自分は年金生活
でも、
息子が働かず家にいる



ひとり親、子どもは小学生
だから、十分働けない

世帯が少人数化する中、課題が多くて一人では抱えきれない、

「介護」と「子育て」「障がい」と「経済的困窮」
など、課題は複雑化、複合化しています。

困っていることが
他にもあるかも・・・



■ 2025年問題 ■

2025年には、団塊の世代（人口が多い）が75歳を迎える。

※健康寿命は男性72.14歳・女性74.79歳
→ 健康寿命 < 75歳

→医療や介護のニーズが増大

※健康寿命とは、元気に自立して生活できる期間のこと
⇒健康寿命を過ぎると、支援や介護が必要になる方が増加

■ 2040年問題 ■

2040年には、さらに少子高齢化が進み、団塊世代の多くが人生の終わりを迎える。

【日本の年間死亡者数】

| | | |
|---------|----|------------|
| 2017年 | 年間 | 134万397人 |
| 2040年前後 | 年間 | 167万人程度と推計 |

→ 多死社会

現在よりも
約30万人増

【 研修の目的 】

- “地域共生社会の実現”に向けた、藤沢市の取組を学ぶ
- “包括的な相談支援”について学ぶ
(重層的支援体制整備事業における位置づけ)

③ “窓口対応において、求められること”への理解を深める



★ 地域住民が市役所に相談したいと考えたとき
「どこに相談したらいいかわからない」ことがある



【理由①】 複雑な事務分担

市役所内の担当事務は、分野ごとに細かく決められており、自分の相談ごとがどこで担当されるのか、すぐにはわからない

【理由②】 制度・サービスにある「はざま」

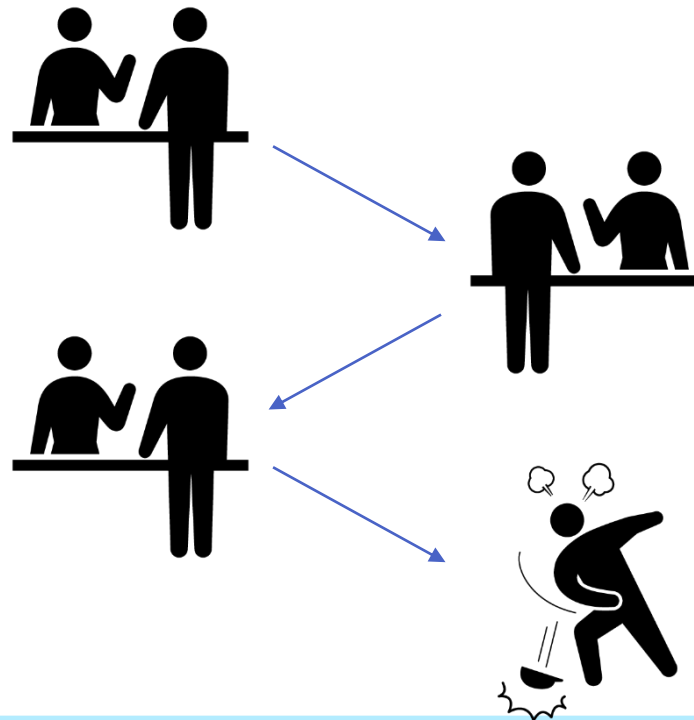
困りごとの内容が、市で所管している介護保険や福祉サービス、給付金など、制度・サービスにあてはまらない場合がある

担当外の相談が寄せられたとき、

「その内容はうちではないですので、〇〇課へどうぞ」


つい言ってしまいがちですが・・・

その一言から、いわゆる「たらい回し」の連鎖が始まるかも知れません



「たらい回し」を防ぐためには 正解は一つではないですが・・・

【方法①】 相談者が本当に相談したいことは何か、
なるべく丁寧に聞き取る
(相手のニーズに合った案内をするため)



お金がなくて、
生活に困っている
のですが・・・

【聞き取りの例】

何が負担になっているか・・・

- 税・保険料の支払い
- 家賃の支払い など

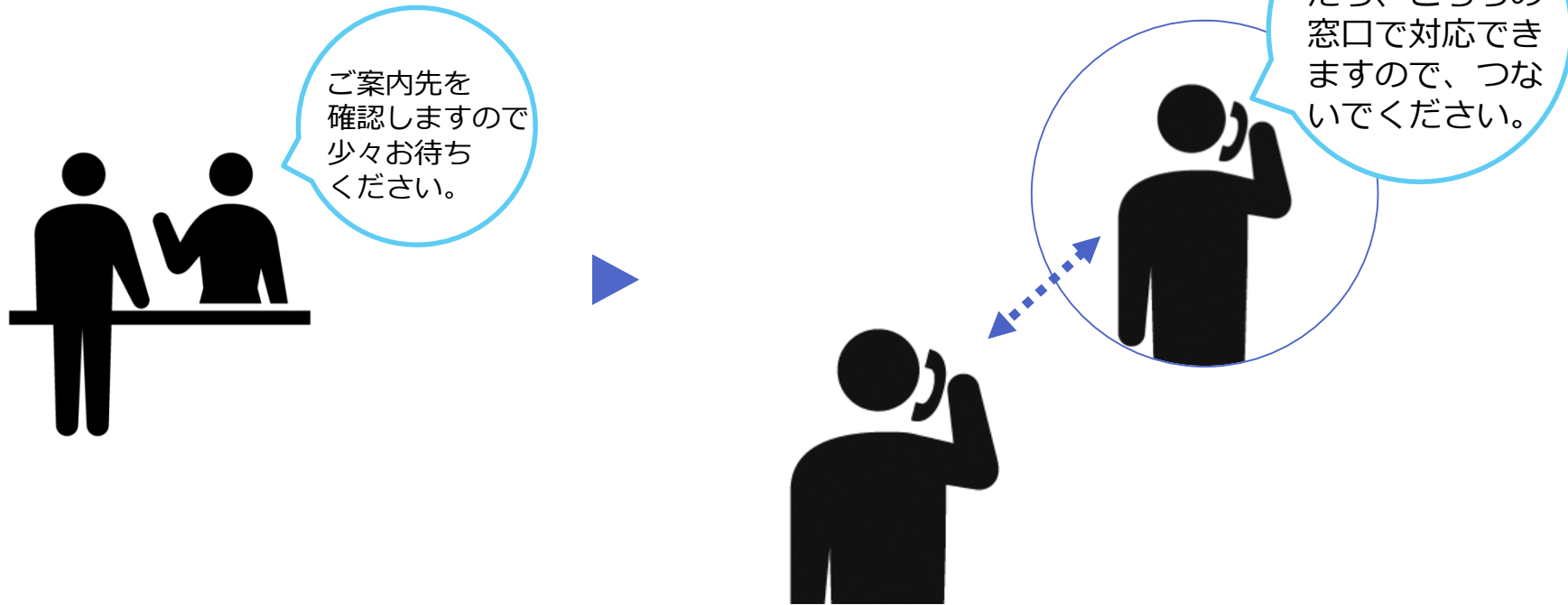
どういった支援を求めているか

- 就職先
- 年金・手当
- 家計の改善
- 生活保護 など

部署によっては、相談内容を細かく聞き取ることは難しいかもしれませんが、少なくとも、相談したい内容と案内する内容がずれないようにする必要があります。

「たらい回し」を防ぐためには 正解は一つではないですが・・・

【方法②】 つなぎ先への確認



相談内容を聞き取った後、他部署につなぐ場合は、その部署で本当に対応可能かどうか、事前に確認の電話を入れておくことで、確実な案内ができます。

繰り返しになりますが・・・

つながりは丁寧に！

相談内容をつなぐ際は、いわゆる「たらい回し」とならないよう、聞き取っている内容の丁寧な引継ぎなど、状況に応じた対応をお願いします。



すぐに断るのではなく、
相手の視点に立ち、寄り添う意識が大切

市役所に初めて困りごとを相談される時は誰もが身構え、緊張するものです。

電話や窓口で相談を受け、

「自分の担当じゃない・・・」と感じてもまずは、お困りの内容を丁寧に聞き取り、相手に寄り添うことが求められます。

包括的支援の基本
+
重層的支援への
第1歩

【 相談業務に携わる皆さんにお願いしたいこと 】

- ◎ 相談者の困りごとを、しっかり聞きとる
- ◎ 自分の担当業務以外の相談者が相談したいことも受け止める
- ◎ 適切な課、部門に、丁寧に引き継ぐ

- ★ 相談は どの部署でも
- ★ 支援は 専門の部署で

