

福祉まるごとサポートセンターの 相談事例及び拡充事業について

令和 7 年3月18日

千葉市 保健福祉局 健康福祉部 地域福祉課



相談支援調整班

T E L : 043-306-7130

E-mail : fukumaru-sc@city.chiba.lg.jp

本市における重層的支援体制構築の方向性

- まずは、本市に適した「相談支援体制」を構築し、包括的に相談を受け止める中で既存の社会資源で対応できない支援ニーズを見極め、「参加支援」、「地域づくり支援」の体制を構築
- 重層的支援体制整備事業（移行準備事業）の枠組みと財源を活用し、段階的に構築
 - 令和5年度 ～ 包括的相談支援事業、多機関協働事業
 - 令和6年度 ～ アウトリーチ支援事業
 - 令和7年度 ～ 参加支援事業
 - 令和8年度 ～ 地域づくり支援事業（本格実施）

【参考】重層的支援体制整備事業の各事業の内容

事業名			事業概要
1	相談支援事業	包括的相談支援事業	・ 分野、世代、相談内容を問わない包括的な相談の受け止め ・ 適切な関係機関と連携し支援 ・ 複雑化・複合化した課題がある等で解決が困難な事例は、多機関協働事業につなぐ
		多機関協働事業	・ 包括的支援体制構築のための相談支援機関のサポート ・ 関係機関協働のコーディネート
		アウトリーチ等を通じた継続的支援事業	・ 関係機関等との連携や地域住民とのつながりからの潜在的相談者の発見 ・ 支援が届いていない人に支援を届けるために信頼関係を築くための活動を実施
2	参加支援事業		・ 既存支援では対応できないニーズに対応した社会とのつながり作りに向けた支援 ・ ニーズを踏まえた利用者と支援メニューのマッチングや支援メニューの作成 ・ 利用者への定着支援と受け入れ先の困りごとのサポート
3	地域づくり事業		・ 分野や世代を超えて交流できる場や居場所の整備 ・ 交流・参加・学びの機会を生み出すための地域の個別の活動や人のコーディネート ・ 多様な地域づくりの担い手が出会い、学びあうプラットフォームの促進を通じた地域活動の活性化や発展

福祉まるごとサポートセンターの機能

① 関係機関協働のコーディネート機能

・単独の機関では対応が難しい複雑化・複合化した相談事案の調整役として、各関係者の役割分担等の実施

② 包括的に相談を受け止める機能

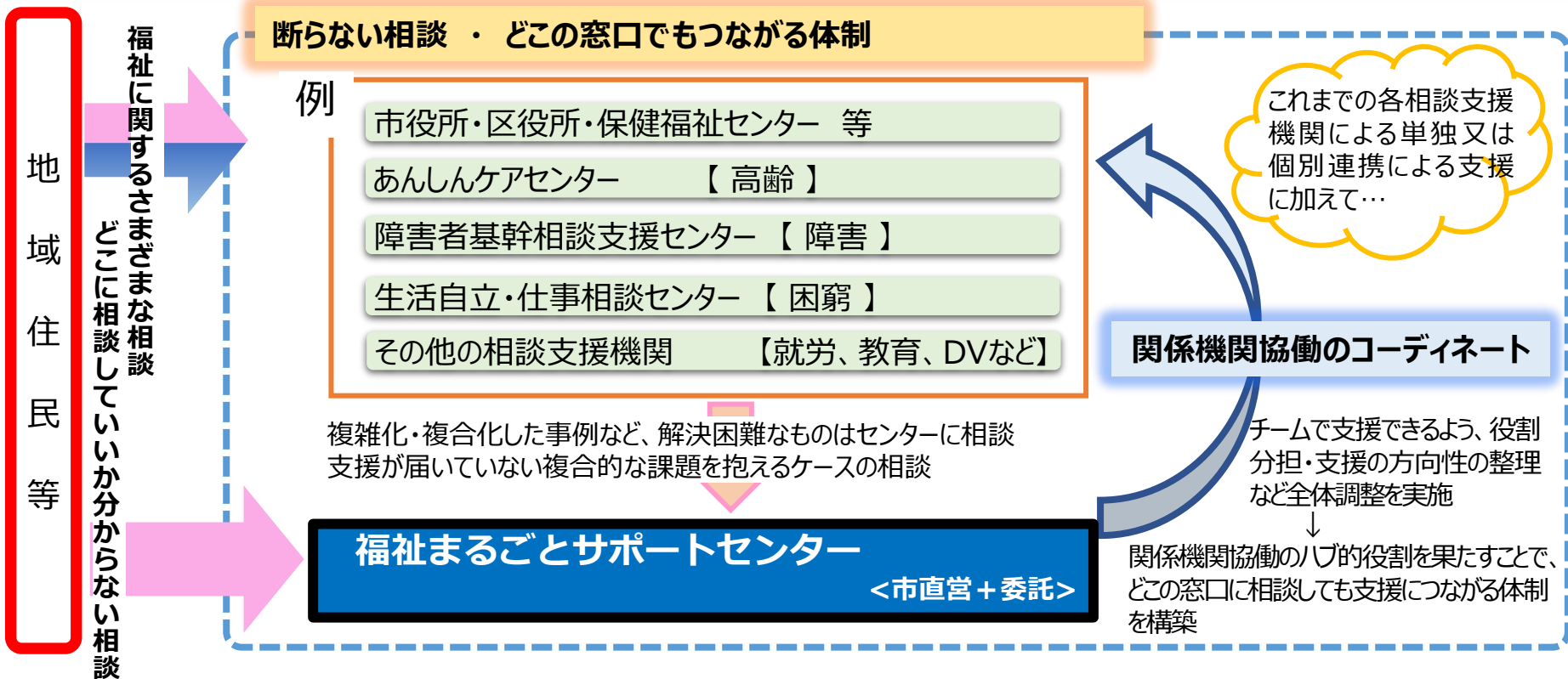
- ・分野、世代、相談内容を問わず包括的に相談の受付
- ・主訴が明確で単独の機関で対応可能なものは、ヒアリング結果と課題を明確にしたうえで引継ぎ
- ・支援ニーズを充足するサービスがない場合には、支援につながるまで伴走型支援の実施

③ 支援が届いていない人に支援を届ける活動を行う機能

・関係機関等との連携等により潜在的相談者の発見と・支援が届いていない人に支援を届けるための活動の実施

④ 社会とのつながりを支援する機能

・既存の支援では対応できないニーズに対応した社会とのつながり作りに向けた支援の実施（R7年度から実施予定）



令和5年度 福祉まるごとサポートセンター対応状況(R5.10～R6.3)

- 令和5年度（6か月間）の延べ相談受付件数は、**2,043件**（1日あたり平均14.2件）
- 新規相談者数（実人数）は、6か月合計で**574人**
- 新規相談のうち、**347人（約60%）**が、公的制度の案内や専門機関への繋ぎなど**相談月内で完結**
一方、課題解決に相応の時間を要する相談もあり、3月末現在で**206件（約36%）が未完結**
- **本人・家族からの相談が335人（約59%）**。その他、相談支援機関など、様々な方から相談が寄せられている

①延べ相談受付件数とその受付方法

※「その他」は、ケース会議で相談を受けたものなど

電話	来所	訪問	メール	その他	計
1,537	118	249	103	36	2,043

②新規相談者への支援状況

			完結						継続 (R6.3.31現在)
			10月	11月	12月	1月	2月	3月	
新規	10月	144	101	8	0	0	0	0	35
	11月	95	-	56	9	0	0	0	30
	12月	96	-	-	59	1	1	0	35
	1月	101	-	-	-	62	1	0	38
	2月	71	-	-	-	-	42	1	28
	3月	67	-	-	-	-	-	27	40
	計	574	101	64	68	63	44	28	206

③新規相談者の内訳

区分	人数	割合
本人	205	36%
家族	130	23%
相談支援機関	66	11%
医療・介護機関	57	10%
行政機関	26	5%
民生委員	24	4%
その他	66	11%
計	574	

④対象者の状況（主なもの）

※1事案で複数の状況に当てはまるケースあり

高齢	障害			疾病	経済的困窮		不登校・ひきこもり	子育て世代	外国籍
	精神	知的	身体		生保受給	生保以外			
256	111	30	36	70	63	77	24	11	18

令和6年度 福祉まるごとサポートセンターの相談対応状況(R6.4~R6.12) (速報値)

- 令和6年度（9か月間）の延べ相談対応件数は、6,391件（1日あたり平均28.5件）
- 新規相談者数は、9か月合計で793人
- 新規相談のうち、493人（約62%）が、公的制度の案内や専門機関への繋ぎなど相談月内で完結
- 本人・家族からの相談が393人（約50%）。その他、相談支援機関などから相談が寄せられている

①延べ相談対応件数とその受付方法 ※「その他」は、ケース会議で相談を受けたものなど

電話	来所	訪問	メール	その他	計
4,889	232	567	610	93	6,391

②新規相談者への支援状況

			完結									継続
			4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	
R5 引継ぎケース		206	28	44	8	1	0	0	0	0	0	125
新規	4月	81	49	1	0	0	0	0	0	0	1	30
	5月	93	—	65	0	0	0	0	0	1	0	27
	6月	118	—	—	73	0	0	0	0	1	2	42
	7月	108	—	—	—	72	1	0	0	0	0	35
	8月	88	—	—	—	—	53	0	0	0	0	35
	9月	85	—	—	—	—	—	45	0	1	1	38
	10月	75	—	—	—	—	—	—	37	5	1	32
	11月	70	—	—	—	—	—	—	—	45	0	25
	12月	75	—	—	—	—	—	—	—	—	54	21
	R6新規計	793	49	66	73	72	54	45	37	53	59	285
R6.12末時点のケース数												410

③新規相談者の内訳

区分	人数	割合
本人	245	31%
家族	148	19%
相談支援機関	134	17%
医療・介護機関	59	7%
行政機関	81	10%
民生委員	35	4%
その他	91	12%
計	793	

④対象者の状況（主なもの） ※1事案で複数の状況に当てはまるケースあり

高齢	障害			難病	生活保護	経済的困窮	不登校ひきこもり	子育て	その他	計
	精神	知的	身体							
314	199	42	56	6	39	57	25	22	162	922

アウトリーチ等を通じた継続的支援の概要

- **自ら支援を求めることが難しい方や生活課題に対する自覚がない方、つながることに拒否的な方など**に対し、支援を届けるために行うもの。

例) ひきこもり、ヤングケアラー、社会的孤立、多頭飼育問題 等

- 本人と直接かつ継続的にかかわるための**信頼構築**や、本人との**つながりづくり**を重視。

- 民生委員・児童委員、コミュニティソーシャルワーカー、区地域づくり支援課、既存の相談支援機関などと連携しながら事例を把握
- 本人・世帯とのつながりを形成するために、手紙やリーフレット等での**情報提供**や**家庭訪問・SNSの活用**等による実施

**お話しする事例の性別、年齢等は
改変しています。
相談の多い内容の事例を組み合わせ
作成しています。**

参加支援及び地域づくりに向けた支援事業の概要

(1) 背景

- ・生活課題の複雑化・複合化の背景には、社会的孤立など**関係性の貧困**があり、それが本人の**自己肯定感**や**自己有用感の低下**につながっていることが多い。
- ・社会の一員としての役割を果たすことで、自己肯定感や自己有用感を回復できる側面があるため、多様な社会参加に向けた支援が求められている。

(2) 実施主体

参加支援事業

市町村（委託は可）

地域づくりに向けた支援事業

市町村（委託は可）

(3) 支援対象者

参加支援事業

既存の各制度の社会参加に向けた支援では**対応できない個別性の高いニーズ**を有している者。

地域づくりに向けた支援事業

各事業が対象とする高齢者・障害者・子育て中の親子・生活困窮者の居場所を確保した上で、**全ての地域住民**を対象とする。

参加支援及び地域づくりに向けた支援事業の概要（続き）

（４）事業内容

参加支援事業

既存の社会参加に向けた事業では対応できない狭間の個別ニーズに対応するため、本人やその世帯の支援ニーズと地域の社会資源との間を調整。

- ① **社会とのつながりを作る**ための支援。
- ② 本人のニーズを踏まえた**マッチング**やニーズに合った**支援メニューの開拓**。
(新たにつくる、既存資源の幅を広げる)
- ③ 本人の**定着支援**と**受け入れ先の支援**。

※プラットフォーム…様々な分野の関係者が集い、関係性を深めるための場

地域づくりに向けた支援事業

介護、障害、子育て、生活困窮の分野ごとに行われている既存の地域づくりに向けた支援を一体的に実施することにより、属性に関わらず、全ての地域住民を対象としつつ、多様な地域活動が生まれやすい環境を整備。

【参考】＜一体的実施の対象事業＞

ア 地域介護予防活動支援事業 イ 生活支援体制整備事業
ウ 地域活動支援センター事業 エ 地域子育て支援拠点事業
オ 生活困窮者支援等のための地域づくり事業

- ① **世代や属性を超えて住民同士が交流できる多様な場や居場所を確保**。
- ② 交流・参加・学びの機会を生み出すために**個別の活動や人をコーディネート**。
- ③ 多様な地域づくりの担い手が出会い、学び合う**プラットフォームの形成**を通じて、**多様な地域活動が生まれやすい環境を整備**。

参加支援 ～相談支援・地域づくり支援との関連性～

- 参加支援は、地域の社会資源などを活用して、社会とのつながり作りに向けた支援を行うもので、「相談支援」と「地域づくり支援」とのそれぞれに重なる部分がある。

相談支援

- ① 包括的に相談を受け止め、課題を解きほぐし、利用可能な福祉サービス等の情報提供や専門支援機関への繋ぎ等を実施
- ② 複雑化・複合化した事例の調整役を担い、役割分担や支援の方向性を定め、支援プランを策定
- ③ 社会的に孤立している方など、支援が届いていない方への働きかけを実施

参加支援

本人への支援

- 支援の方針、内容等に関する意見調整
- 本人のニーズに沿った支援メニューとの
マッチング
- 本人の定着支援
- 受入先のフォロー

① マッチング

地域との調整

- 既存の社会資源に働きかけたり、拡充を図り、本人のニーズに合った
社会参加に向けた多様な支援メニューを作成

② 資源開拓

地域づくり支援

- ① 世代や属性を超えて住民同士が交流できる多様な場や居場所を確保
- ② 交流・参加・学びの機会を生み出すために個別の活動や人をコーディネート
- ③ 多様な地域づくりの担い手が出会い、学び合うプラットフォームの形成を通じて、多様な地域活動が生まれやすい環境を整備

参加支援の想定例【地域の自主活動に働きかけるパターン】

※フィクションあり

＜ケース1＞ 50代女性独居。定職にはついておらず、家族からの仕送りをもとに生活している。日々の買い物等で外出はしているが、近隣に住む本人家族の友人より、本人の足腰の調子が少し悪そうに見受けられるとの相談があり、福まるが関わりを開始。
→ 本人へのアウトリーチの結果、足腰の状態については緊急を要する状態ではなかったものの、日々孤独感を感じていることや、料理が好きという情報をキャッチした。



何も考えずに没頭出来て楽しい
Aさんも良い人だったな

手伝ってもらえて助かった
次もまた声をかけてみようかな



【繋がりそうな地域資源】

庭のみかんの木が例年ほったらかしになっていてもったいない、ということから、地域で協力して、そのみかんをジャムにして販売する活動をしているAさん。最近仕事が忙しくなり、人手が足らず、ちょっと困っている。



マッチング

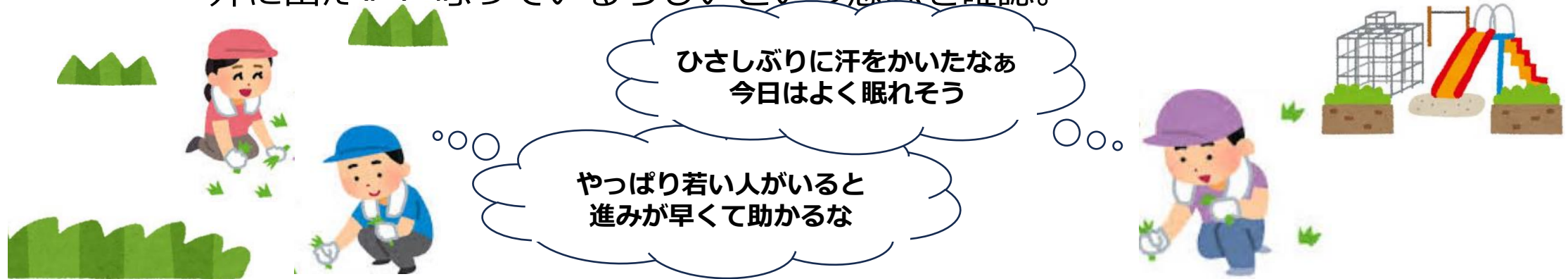
【本人の選択】

料理は好きだが、知らない人たちの集まりに行くことは気が重かったので、自宅で煮詰める作業をやってみることに。
⇒ お礼を伝えに来てくれたAさんとは、外ですれ違ったらお辞儀し合う関係になることが出来た。

参加支援の想定例【地域の自主活動に働きかけるパターン】

※フィクションあり

＜ケース2＞ 40代男性独居。病気を患い、会社の現業務を継続することが困難になった。身体的な影響は少ないものの、徐々にふさぎ込みがちになり、いったん長期で病休を取得。自治会長を務めている本人父より相談があり、福まるが関わりを開始。
→ 父への聞き取りの結果、本人はまだ人と話す気持ちにはなれないが、少しずつ外に出たいと思っているらしいという意思を確認。



【繋がりそうな地域資源】

公園内に外来種の植物が群生しており数人のグループで除去活動を行っているBさん。昔は子どもたちにも手伝ってもらっていたが、今はそれも難しく活動メンバーも徐々に高齢化が進んでいて、ちょっと困っている。



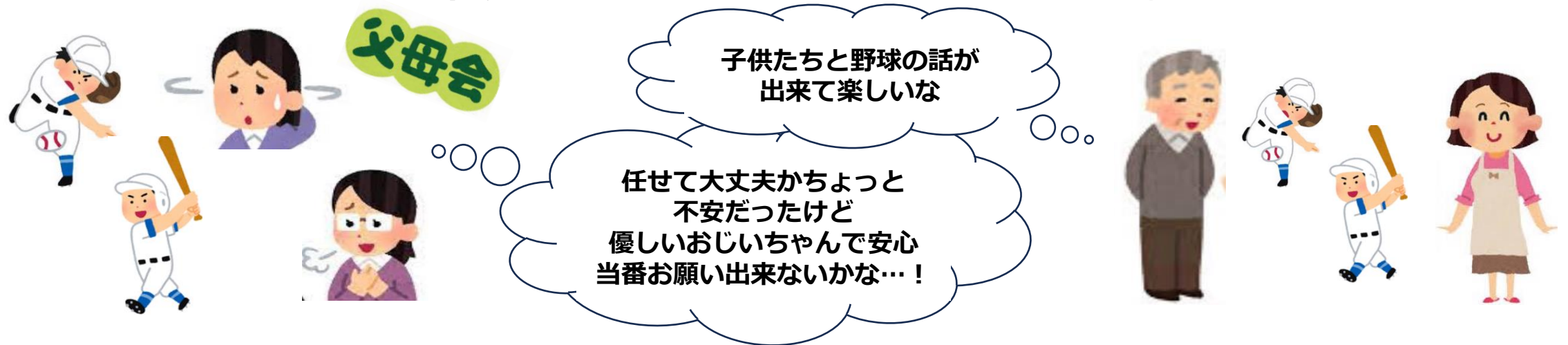
【本人の選択】

小さい頃に遊んでいた公園だったことをふと思い出し、何となく気が向いたので、紹介された草むしりのお手伝いに行ってみることにした。
⇒ 身体を動かしたことで、心なしか前向きな気持ちになることが出来た。

参加支援の想定例【地域の自主活動に働きかけるパターン】

※フィクションあり

＜ケース3＞ 70代男性。妻と同居。退職したことを契機に、外出頻度が著しく減り、生活支援コーディネーターが関わるようになった。いわゆるサロン等の通いの場合は本人が望んでおらず、提案が難航したことから、福まるも協働で関わりを開始。
→ 本人から、野球観戦が好きという話を聞き出すことが出来た。



【繋がりそうな地域資源】

少年野球チームにて、父母会として輪番でファウルボール等の注意喚起・見守りを行っているCさん。仕事の都合で当番をキャンセルせざるを得ない保護者もあり、当番を行う回数が増えてきて、ちょっと困っている。



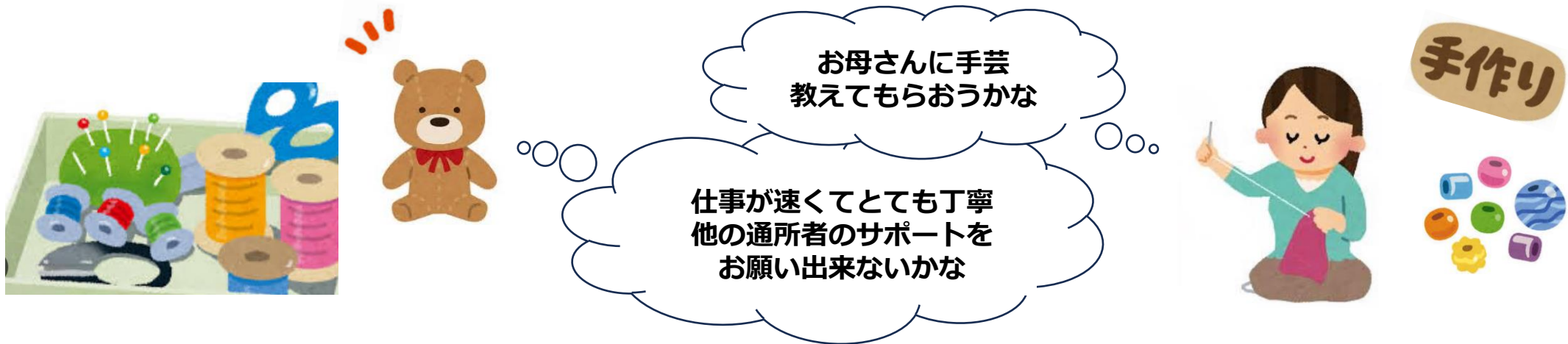
【本人の選択】

大好きな野球が見られるならやってみたい、と、少年野球チーム父母会のお手伝いに。時折転がってくるボールを子供たちに手渡しすることから始めた。
⇒ 何回か出向いたところで、子供たちや保護者とも世間話をするように。

参加支援の想定例【公的サービスに働きかけるパターン】

※フィクションあり

- ＜ケース4＞ 30代女性。家族と同居。発達障害の疑いがあるが、通院や障害者手帳の申請には非常に消極的。周りと同じペースで仕事をするのが難しく、一般就労はなかなか続かない。障害者基幹相談支援センターと福まるが協働で関わりを開始。
→ 本人と面談すると、母親の趣味である手芸に興味を示す様子が見られた。



【繋がりそうな地域資源】

障害のある方が通う福祉サービス事業所の管理者Dさん。アクセサリ製作や編み物などの手芸作業を通じた生産活動の場を提供している。定員10名の作業所だが、ちょうど1名分空きが出ている。

(※) 本来は障害者手帳の取得が通所条件

【本人の選択】

手芸をやってみたいという好奇心から、まずは週3回通所してみようことを決めた。
⇒ 休み休みではあるが、数か月、楽しみながら通い続けることが出来た。

(※) 定員の空き枠を活用するなど、事業所側の余力の範囲での協力が大前提



参加支援の想定例【地域の自主活動に働きかけるパターン】

※フィクションあり

＜ケース5＞ 父、母、長女（小1）、長男（5歳）の4人家族。長男は医療的ケア児だが、父が不定期勤務であることから、普段は母がほとんどワンオペ状態で対応。そのため、長女へのケアが疎かになりがちである。その母が数日間入院することとなり、長女へのケアが今以上に不十分となる可能性があることが分かった。
→ 健康課の保健師より相談があり、福まるも協働で関わりを開始。



お母さんがいないのは
寂しいけど、おいしい
ごはんが食べられてうれしい

お母さんもちやんと治療に
専念出来てよかった



【繋がりそうな地域資源】

子育て世代向けの有償ボランティアサービス サポーターに登録しているEさん。ボランティア歴は長く、行政の保健師も頼りにしている。入院することになった母親家族とは同じ町内自治会に入っていることから、顔見知り程度の仲である。

（※）本来は家事援助サービスは対象外

【本人（家族）の選択】

母親が入院する3日間のみ、夕方頃に長女と一緒に夜ごはんの支度をしてもらうようお願いすることとした。

⇒ 当初長女は動揺していたが、徐々に楽しそうにお手伝いする様子が見られた。

（※）サービス提供時間や報酬については
事前に打ち合わせを行い、認識を共有



マッチング