

# 地域共生社会の実現に向けた取組

みんなが参加、みんなで福祉、みんなの安心  
笑顔が輝く佐賀のまち  
～地域共生社会の実現を目指して～

## 《内容》

- 1 佐賀市の概要
- 2 地域力強化推進事業
- 3 多機関協働による相談支援包括化推進事業



## ■ 地域共生社会の実現に向けた取組

1 佐賀市の概要

2 地域力強化推進事業

3 多機関協働による相談支援包括化  
推進事業



# 佐賀市の概要

・人口 **230,734人**

・世帯数 **102,390世帯**

・高齢化率(65歳以上) **28.64%**

※R3.6末現在

◎民生委員・児童委員数 **実数525人** (定数539人)

※R3.7末現在

◎福祉協力員数 **2,206人**

(22小学校区設置/32小学校区)

※R2年度末時点

◎校区社会福祉協議会数 **27箇所**

※R3.7末現在



# これまでの取組

## 多機関協働による相談支援包括化推進事業と地域力強化推進事業の一体的な実施

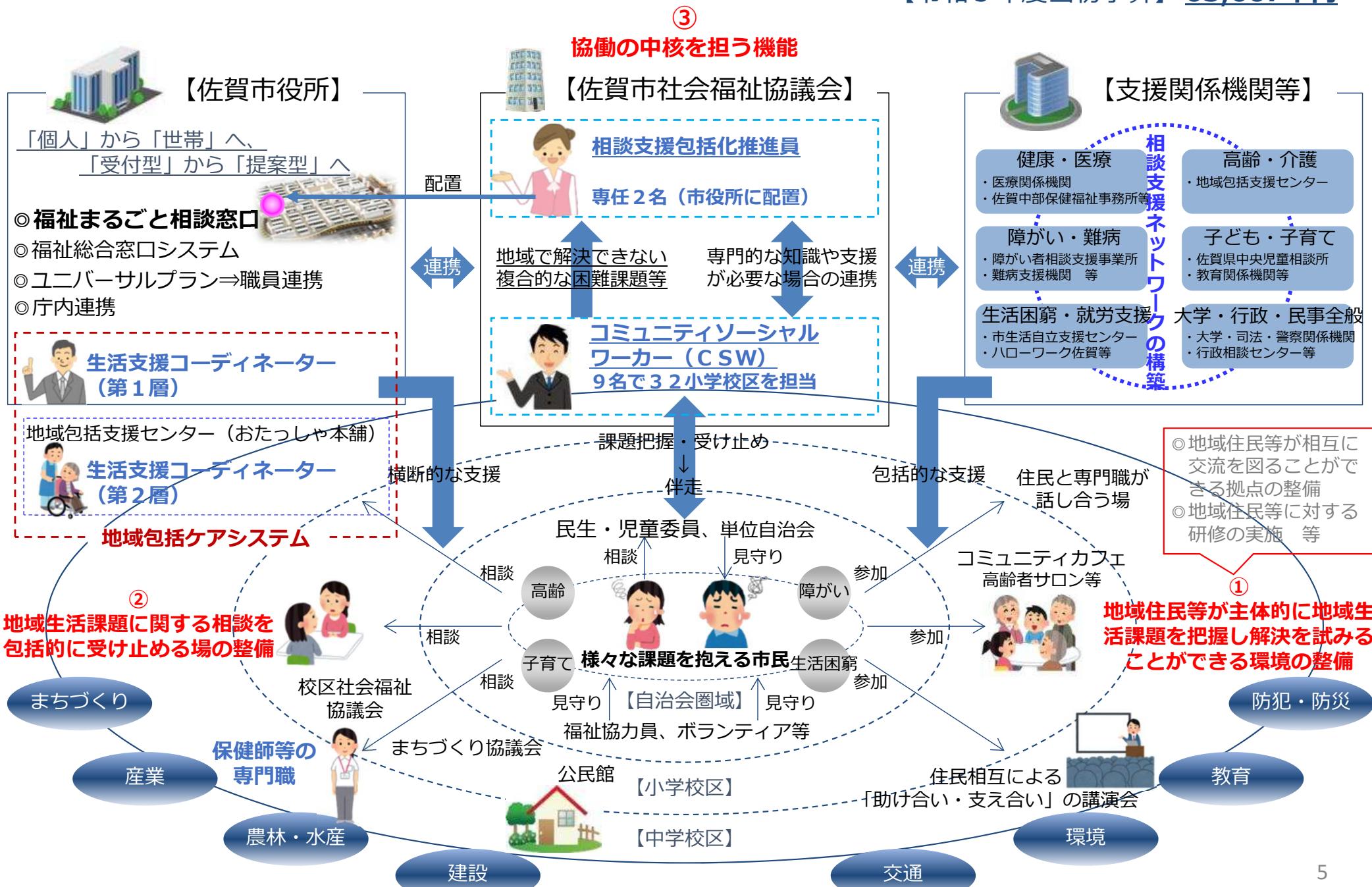
	H28年度	H29年度	H30年度	R元年度	R2年度	R3年度	R4年度
多機関協働による相談支援包括化推進事業	<p><b>事業実施 (H28.9~)</b> 世帯全体の課題把握・支援のコーディネート・社会資源創出に向けた取組等</p> <p>&lt;取組内容&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事業説明会の開催</li> <li>・市職員及び市社協職員を対象とした相談技能向上のための研修開催</li> <li>・相談支援機関の連携・協働を推進するための研修会の開催等</li> </ul> <p>◎相談支援包括化推進会議開催 ・代表者会議：10月 ・実務担当者会議 6月・12月</p> <p>▼ <b>7月 「福祉まるごと相談窓口」開設</b></p> <p>◎地域共生社会の実現に向けた講演会開催</p>	<p>10月 九州ブロック連絡会開催</p> <p>12月・1月 実務担当者会議</p> <p>2月 代表者会議</p> <p>・地域カルテ作成検討 ・連携方法検討（地域力事業協働） ・多機関協働に関するアンケート実施</p>	<p>1月 九州ブロック研修会（鹿児島鹿屋市） 先進地視察（鹿児島県肝付町）</p> <p>7月・2月 実務担当者会議</p>				重層的支援体制整備事業実施
地域力強化推進事業			<p><b>事業実施 (H29.10~)</b> CSWの配置、福祉協力員・コミュニティカフェの設置推進等</p> <p>市社協の独自事業として9校区にCSW配置</p> <p>事業開始に伴い、新たに10校区にCSWを配置</p>			<p>◎R3年4月現在 32校区 10名</p>	

# 地域共生社会の実現に向けた取組イメージ

包括的な相談・支援体制の構築

## 住民に身近な地域における取り組み

【令和3年度当初予算】 63,607千円



# ■ 地域共生社会の実現に向けた取組

1 佐賀市の概要

2 地域力強化推進事業

3 多機関協働による相談支援包括化  
推進事業



# 地域力強化に向けた取組①

## ★「我が事」の地域づくり

### 1 福祉協力員の設置推進

地域で見守る体制づくりを強化し、地域での生活課題や異変などを早期発見、早期対応できるように、全小学校校区へ福祉協力員を設置する。（R3.3末現在：22校区2,206名）

- ・実施主体：佐賀市社会福祉協議会
- ・開始年度：平成28年度
- ・役割：
  - 〔基本〕散歩や買い物など、日頃の生活の中での遠目の見守り、新聞や郵便物が溜まっている等の異変があった場合は、自治会長や民生委員などへつなぐ。
  - 各地区の「福祉協力員連絡会議」において、情報を共有し、支援の検討を行う。
  - 〔任意〕挨拶、傾聴、訪問、ちよこっとボランティア、災害時避難行動支援 など



- ・配置基準：概ね30～50世帯に1名程度
- ・選任：単位自治会などの推薦により、校区社協などが選任
- ・その他：各校区において、福祉協力員を対象にした研修会を実施

# 地域力強化に向けた取組②

## 2 校区社協による地域福祉活動

地域課題を住民の助け合いにより解決する体制づくりを目的に、小学校区単位に設置した校区社協が中心となり、地域の見守りや高齢者会食会・サロン、世代間交流などの地域福祉活動、県内外の先進地の地区社協との交流研修等を実施。



## 3 コミュニティカフェの設置推進

全世代を対象にした多様な地域住民が、気軽に集える居場所づくりを進め、令和3年度までに市内全小学校区（32校区）へに設置している。今後は、コミュニティカフェを住民相互の相談窓口として活用していく。

（R 3.3末現在：市内 28ヶ所設置）



# 地域力強化に向けた取組③

## ★「丸ごと」の地域づくり

### 4 CSWによる地域生活課題の把握と解決に向けた支援

#### ○活動内容

地域への積極的なアウトリーチを通した

- ・地域への福祉活動の支援

- ・福祉協力員やコミュニティカフェの設置推進

- ・地域生活課題を抱える世帯に対する困りごとの解決や継続的支援等を実施



#### ○配置

専任のCSW 9名を市内全域（32小学校区）に配置

※市内を3エリアに分け、各エリア3名で担当

※CSWの統括を別に1名配置



### 5 福祉まるごと相談窓口との連携

把握した地域生活課題について、複合的な課題への支援や専門機関の支援が必要な場合は、福祉まるごと相談（相談支援包括化推進員）へつなぎ、市や相談支援機関と連携し、課題の解決を図る。

# ■ 地域共生社会の実現に向けた取組

1 佐賀市の概要

2 地域力強化推進事業

3 多機関協働による相談支援  
包括化推進事業



# 複合的な課題の解決に向けた包括的支援

生活が苦しく、  
この先不安だ  
なあ・・・。  
介護も子育ても  
大丈夫か  
なあ・・・。

介護

介護疲れ

生活困窮

子育て

- 抱える課題が複合的であり、単独の相談支援機関では解決できない「制度の狭間」の問題
- 窓口が対象ごとに縦割りであると同時に、専門化・高度化している。 etc...

世帯単位で相談できる  
ので**安心**だ！

課題解決

生活困窮・  
就労支援

子ども・子育て

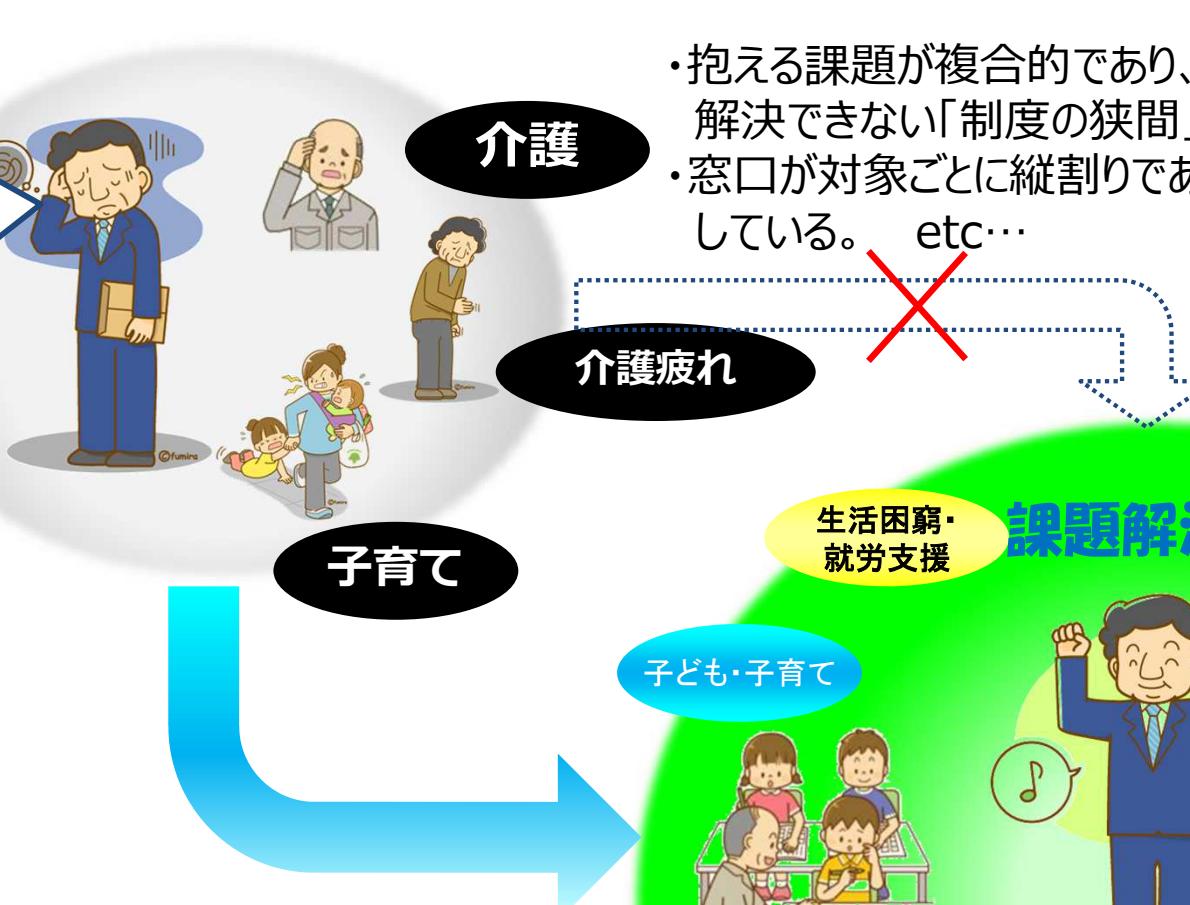
健康・医療

高齢・介護

障がい

府内外の機関をコーディネート  
することで、最適な支援を提案

相談支援包括化推進員



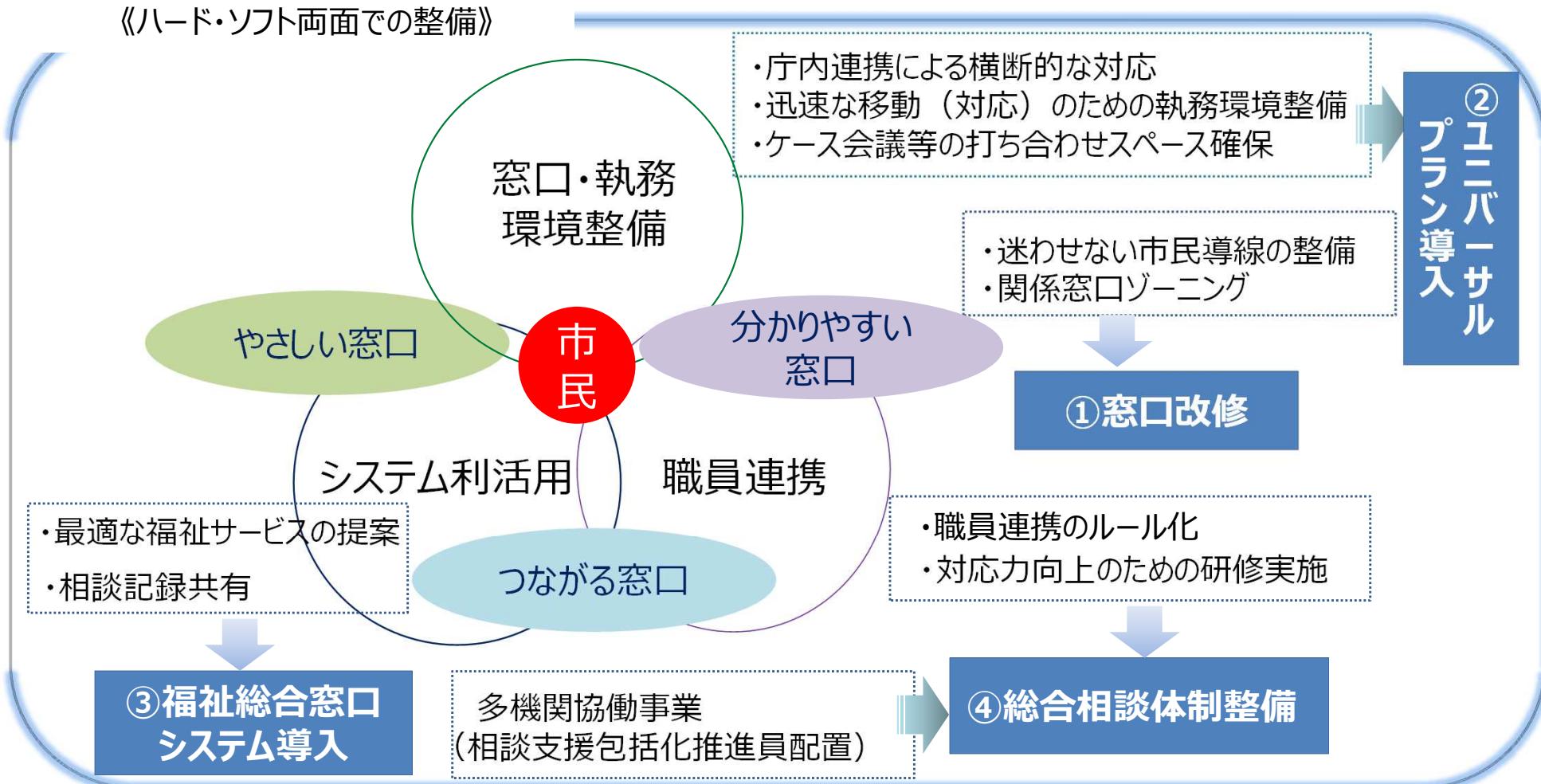
## 目指す姿

「個人」から「世帯」へ、「受付型」から「提案型」へ  
～最適な福祉サービスを提案できる やさしく便利な「窓口」～

## 3つの柱

- 快適で機能的な窓口と執務空間の提供
- 福祉総合窓口システムの活用による最適なサービスの提案
- 職員連携による総合相談支援体制の構築

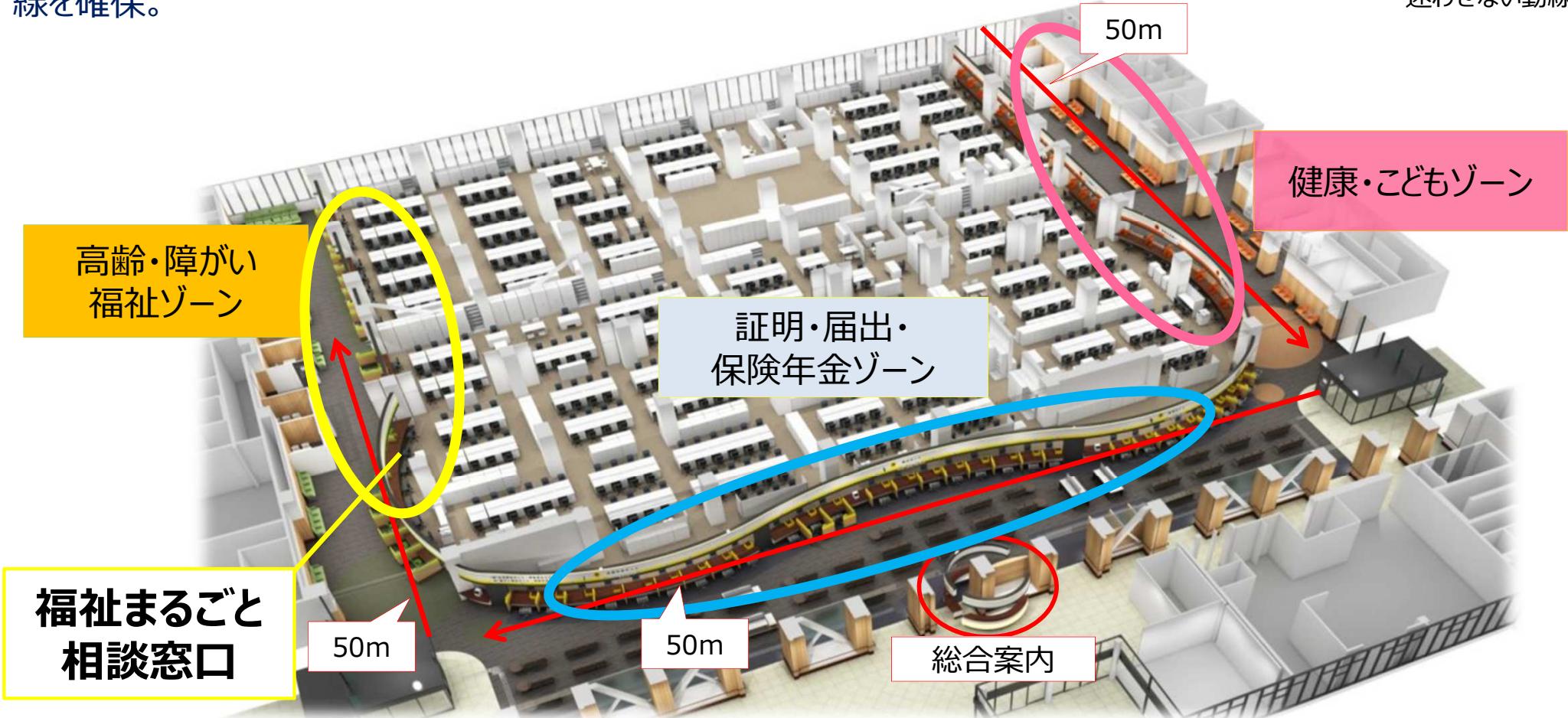
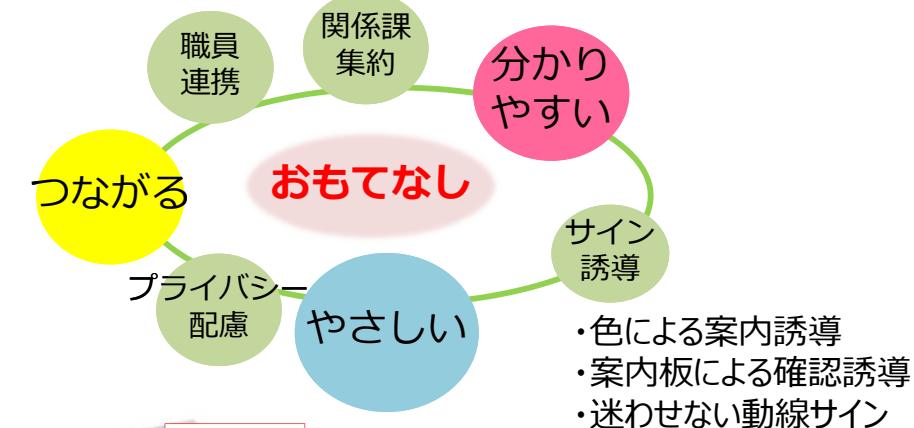
## 《ハード・ソフト両面での整備》



## やさしさと心地よさを感じる空間

増床した本庁舎1階の窓口を色やサインで分かりやすく表示することで、全長150mのカウンターにある目的の窓口に誘導するとともに、関連する窓口を集約し、機能的な導線を整備。

ユニバーサルプランを導入することで、執務室内の職員動線を確保。



# システムを活用した世帯の状況把握

《福祉総合窓口システム》

◎平成27年10月導入 本庁9課・7支所設置

総合窓口台帳画面

検索者氏名：佐賀 太郎  
郵便番号：123-4567 住所：佐賀市栄町1-1

世帯福祉情報表示 画面印刷 個人基本情報 開／閉 事業内容検索 住基／実態の切替

表示件数 4 件 表示世帯区分：受給中 説明区分：非課税

受給中 候補 その他

世帯員

現存者	サガ タロウ	男 佐賀 太郎	世帯主	510.3.3 80歳
詳細	メモ	相談記録	受給中	
現存者	サガ ハナコ	DV 女 佐賀 花子	妻	511.11.20 78歳
詳細	メモ	相談記録		
現存者	サガ ジロウ	男 佐賀 次郎	子	525.4.27 64歳
詳細	メモ	相談記録		
現存者	サガ マドコ	女 佐賀 窓子	子の妻	528.2.5 62歳
詳細	メモ	相談記録		

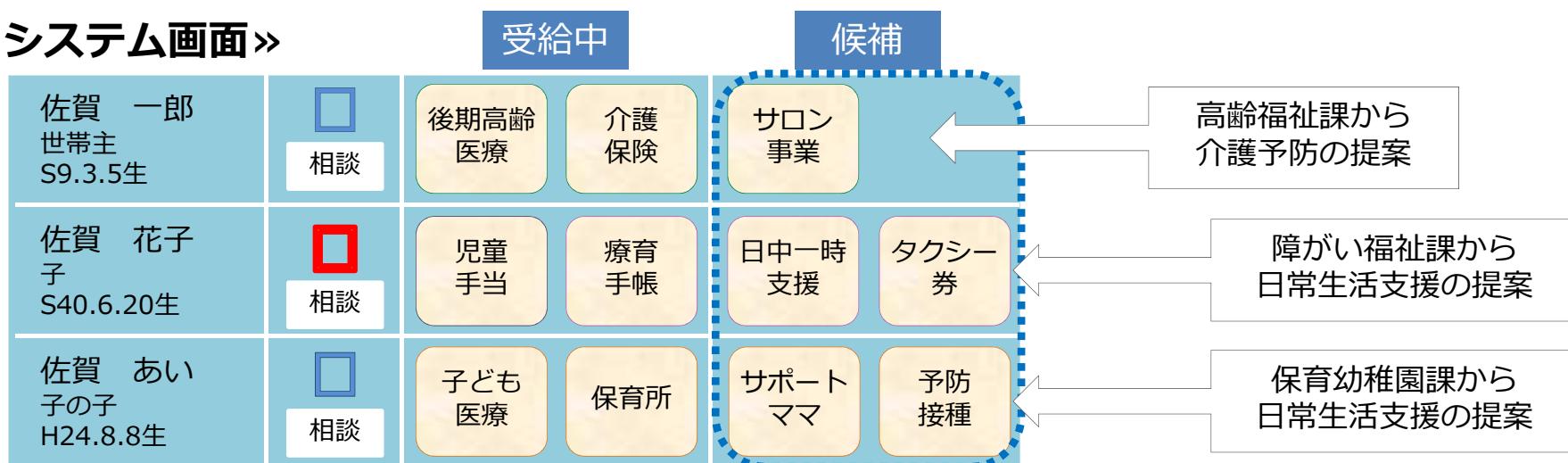
《相談記録欄》  
相談の情報共有が可能

各事業アイコンにカーソルを合わせると、  
サービス内容を自動表示。  
また、ここから住所氏名が自動印字さ  
れた申請書を出力することができる。

受給中のサービスを表示  
受給の可能性があるサービスを表示  
(システム化の事業)  
受給の可能性があるサービスを表示  
(非システム化の事業)

# システムを活用した庁内連携イメージ

## «システム画面»



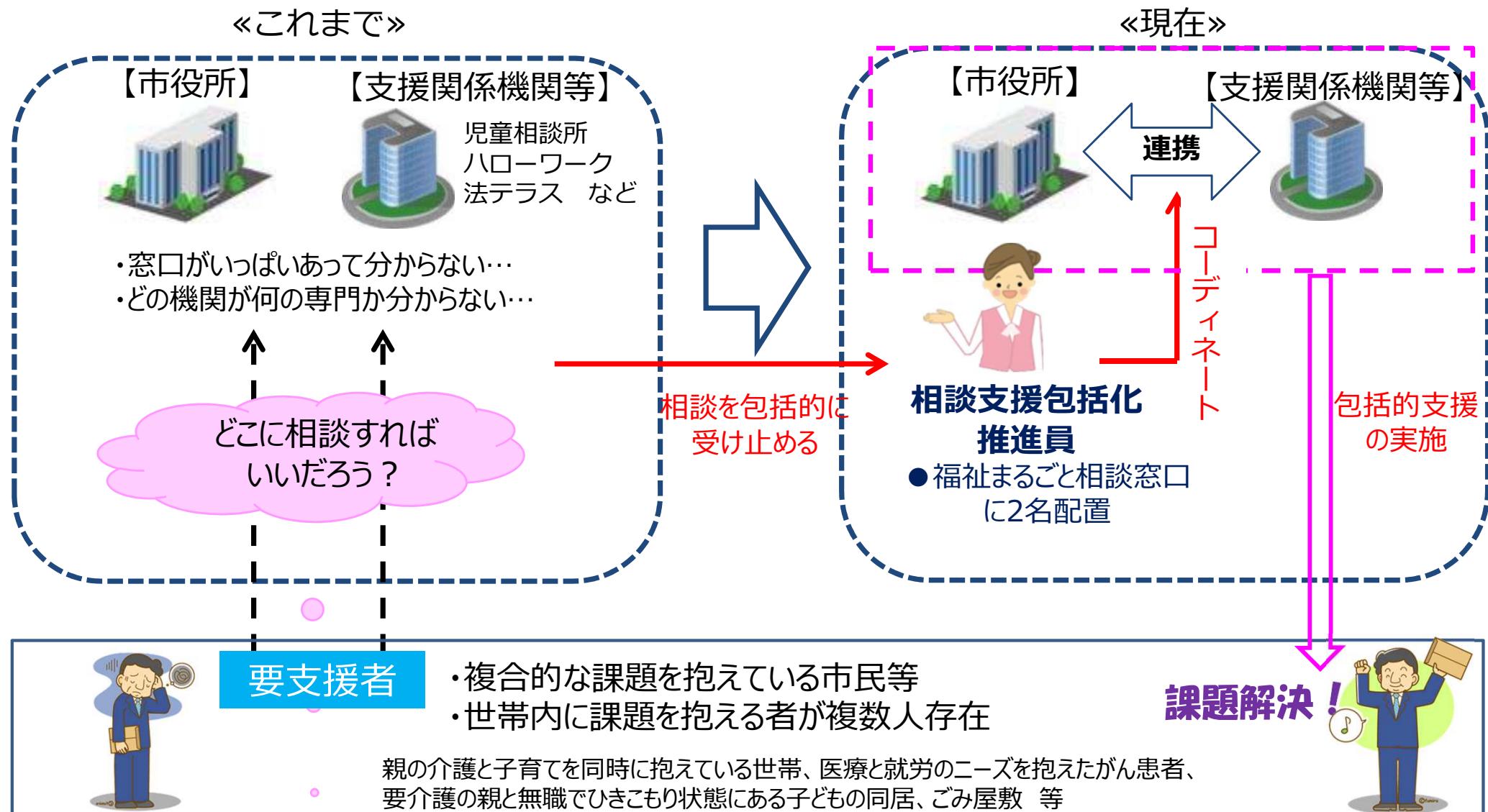
## «職員連携»



# 多機関協働事業イメージ

◇実施主体：佐賀市（市社会福祉協議会へ事業委託）

- ◇事業内容
- ・相談者に対する支援の実施
  - ・相談支援包括化ネットワークの構築
  - ・自主財源の確保と新たな社会資源の創出
  - ・相談支援包括化推進会議の開催



# 相談支援包括化推進会議

«目的»

関係機関の

業務内容の理解  
連携方法の構築

各分野の審議会等を包括

«協議内容①»  
各支援関係機関の  
連携方法の検討

健康・医療

高齢者・介護

«協議内容②»  
地域における福祉ニーズの  
把握方法の検討

子ども・子育て

大学・行政・民事全般

障がい・難病

«協議内容③»  
地域に必要な社会資源の  
創出手法の検討

生活困窮・就労支援

«協議内容④»  
事業による支援実績  
の検証

«開催方法»

代表者会議

実務担当者会議

情報共有会議

・関係機関の代表者が参加

・関係機関の実務者（相談員等）が参加  
・多機関連携のための関係づくり

・関係機関と個別ケースの情報共有  
・ケース内容に応じて具体的な支援内容を隨時協議

# 代表者会議・研修会

## 《代表者会議》



### ◇構成

学識経験者、医療関係機関（地域連携室等）、  
警察、法テラス、市民生委員児童委員協議会、  
市・校区社会福祉協議会、  
市生活自立支援センター、県地域定着支援センター、  
障害者支援センター、県難病相談支援センター、  
県ひとり親家庭サポートセンター、保健福祉事務所、  
公共職業安定所、県児童相談所、庁内関係部署等

## 《全体研修会》 H30.2.7実施

### ◇基調講演

テーマ：「我が事・丸ごと」地域共生社会の実現

に向けた取組

講 師：厚生労働省 社会・援護局 地域福祉課

地域福祉専門官 後藤 真一郎 氏

### ◇佐賀市の取り組み説明



**参加者：264名**

- ・市民
- ・地域活動団体
- ・相談支援事業所
- ・医療関係機関
- ・介護関係事業所
- ・佐賀県内自治体
- ・佐賀県内社協

◎内 容 終結した個別事例を用いた多機関による支援の検証

◎参加者 個別事例に関わった支援関係機関の相談員等

## 目的

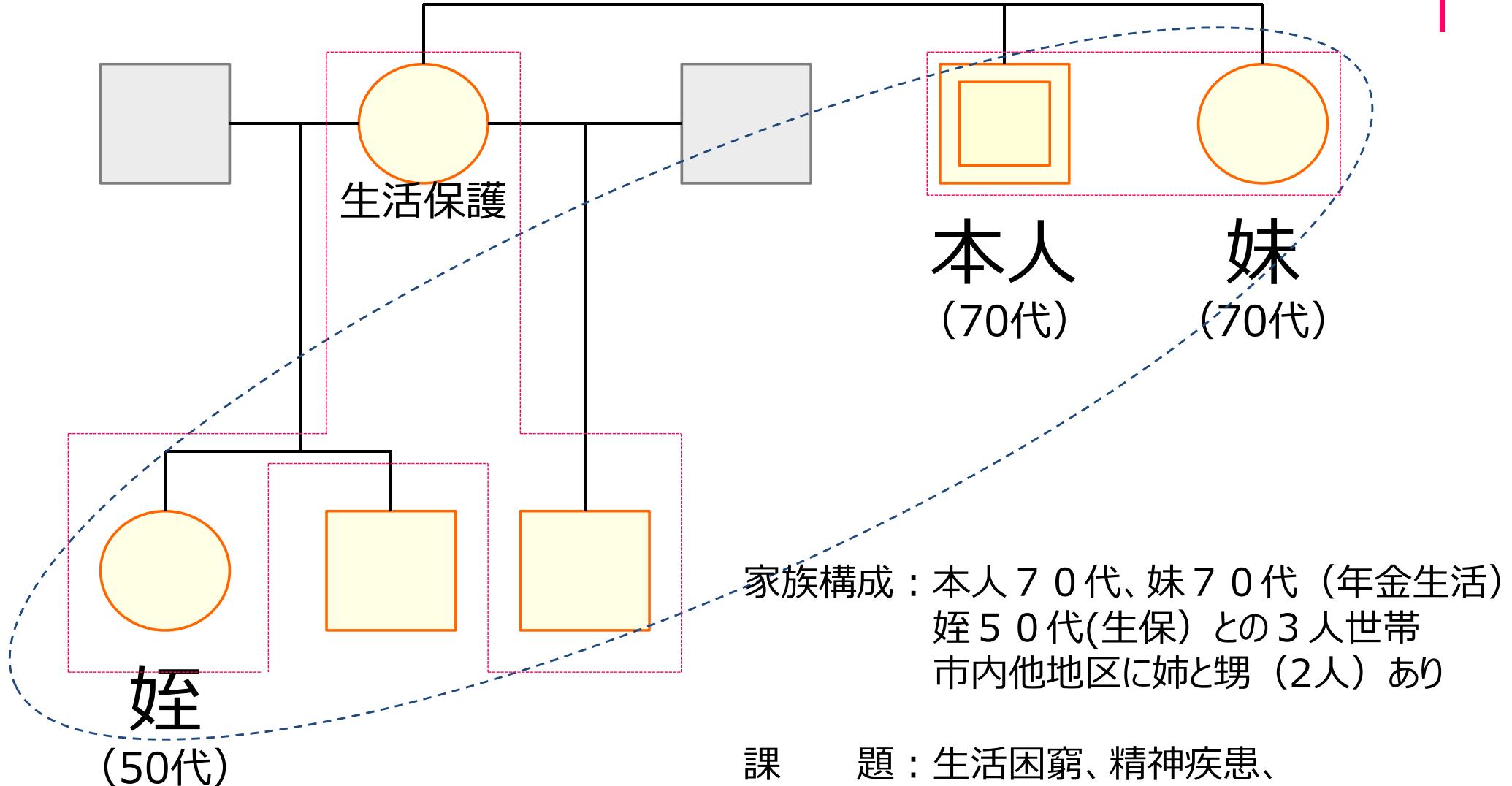
- ◎支援課題の掘り起こし
- ◎支援関係機関との連携強化
- ◎ケースの振り返り
- ◎事業の改善点の発見



## 内容

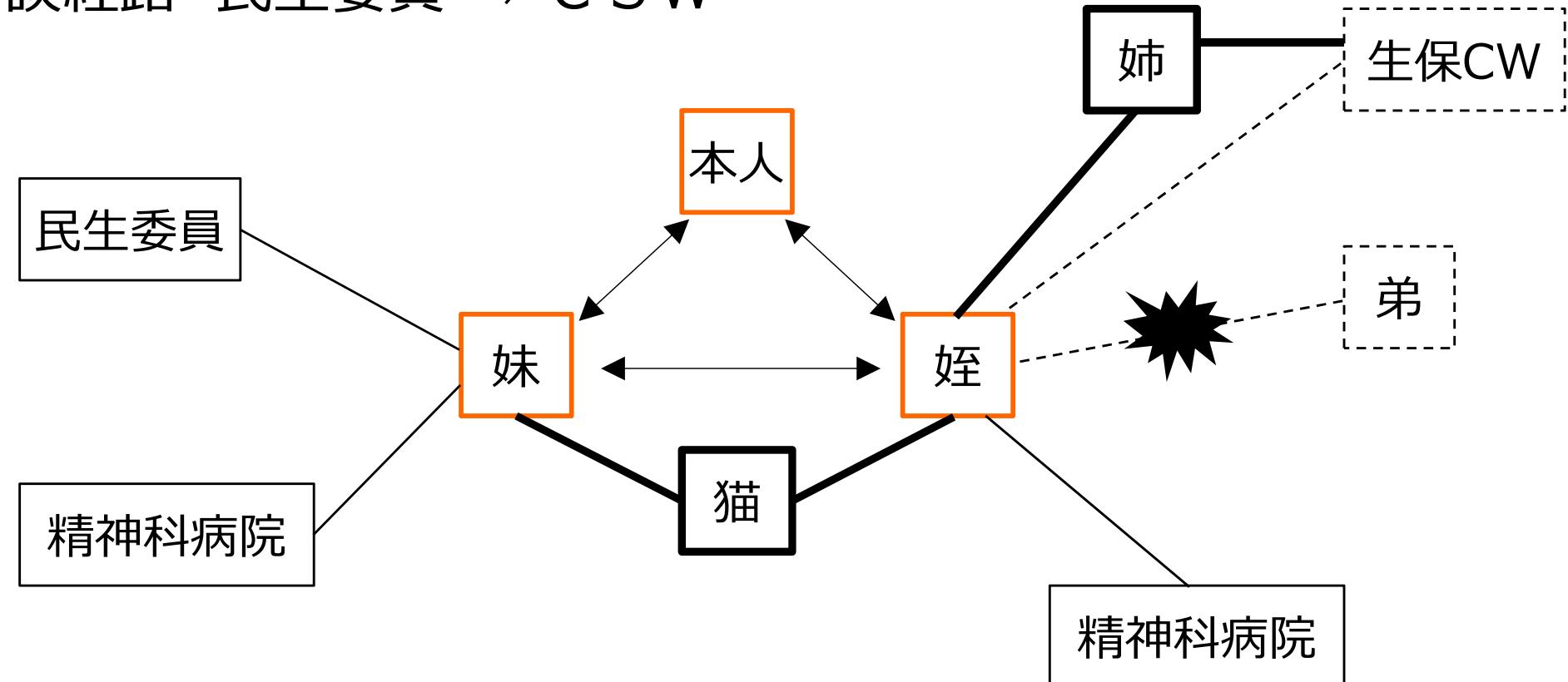
- ◎個別事例を用いた多機関連携の検証
- ◎M家世帯に対する多機関で支援経過の検証
- ◎多くの機関で関わったことによる成果と課題

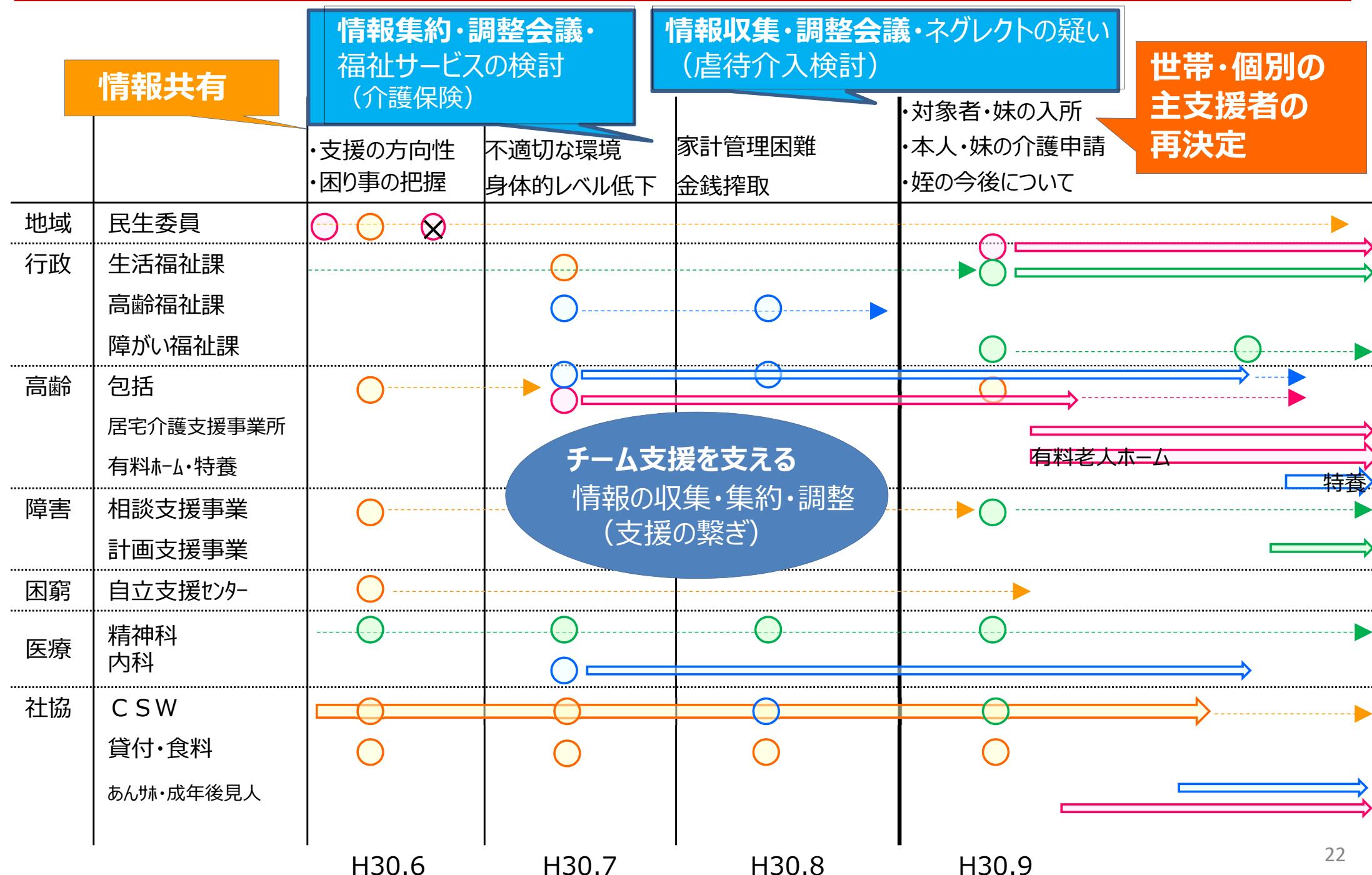
## 参考：家族構成図



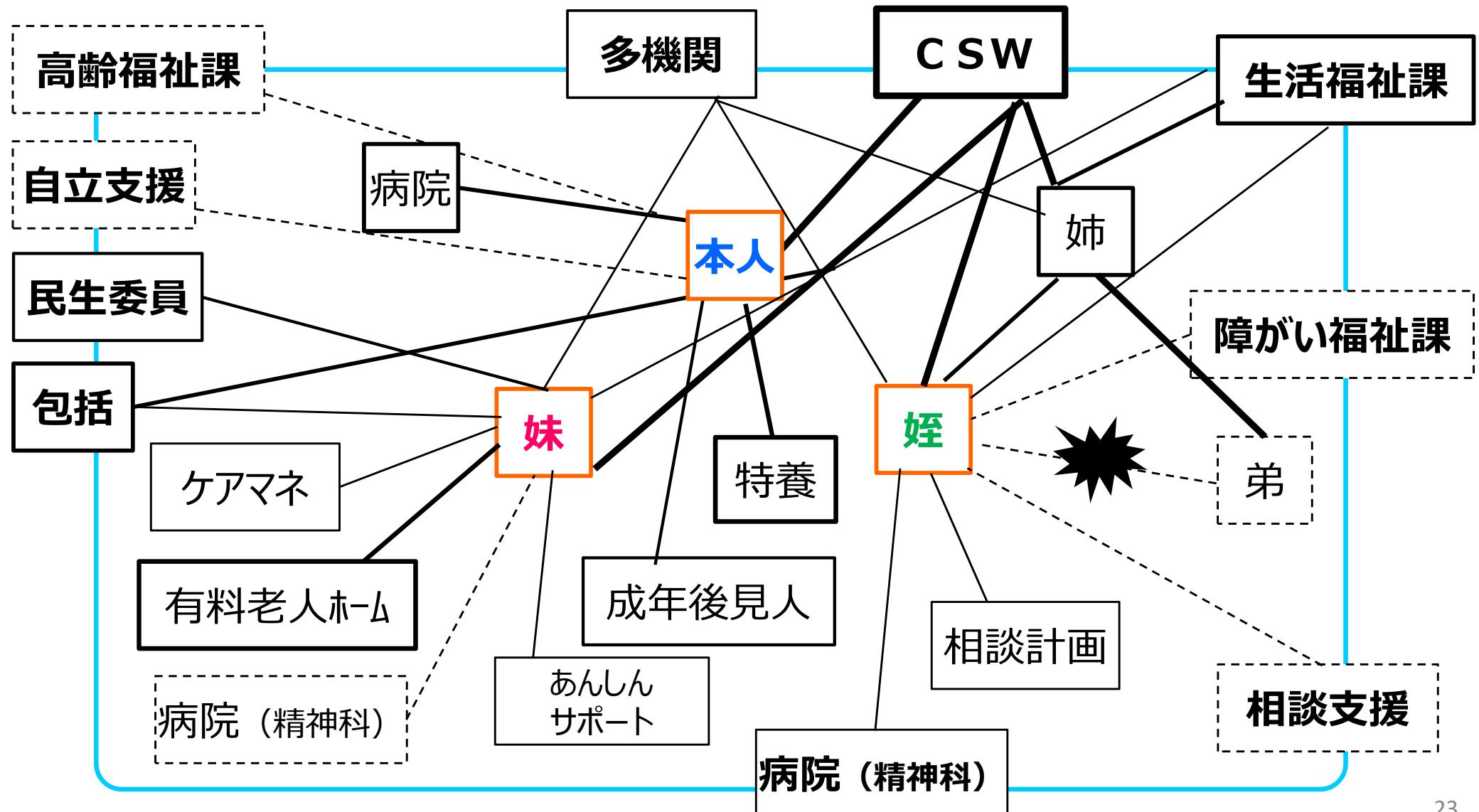
## 《関わり前》

○相談経路 民生委員 ⇒ C S W





## 参考資料：世帯と社会資源・地域との関係（関わり後）



# 実務担当者研修会

## 《目的》

- ◎多機関協働事業を周知する
- ◎支援機関の連携・協働を推進する
- ◎複合的な課題の解決を探る

**互いの強みを知る！**

**顔の見える関係をつくる！**

## 《参加者》

- ・行政(高齢/障がい/子ども/福祉総務)
- ・医療機関
- ・自立支援
- ・消費生活支援
- ・ハローワーク
- ・保健福祉事務所
- ・当事者団体
- ・包括
- ・相談支援事業所
- ・警察
- ・家計見直し支援
- ・居住確保支援
- ・地域住民 等

## テーマ【ごみ屋敷問題】(R1.7月)



## テーマ【8050問題】(R2.2月)



## テーマ【住宅確保要配慮者への居住支援について】(R3.5月)

# 多機関連携の課題と成果

## «課題»

- ◎世帯に困り感がない場合、最初の関わり方が難しい
- ◎複数の支援事業所間の支援経過の情報共有が難しい
- ◎支援方針の決定と意識統一



## «成果»

- ◎連携することで解決に向けた支援策が増え、本人たちの希望に沿うことができた
- ◎対象者の気持ちや状況の変化にあわせた支援方法を協議できた
- ◎相談支援機関同士の顔が見えるネットワークができることで、  
福祉まるごと相談窓口を介しない支援の輪が広がった  
また、ケースを通して、関係機関の支援内容を深く理解することができた



# 「福祉まるごと相談窓口」の役割

連携による包括的支援の提供

複雑・複合的な問題、制度の狭間の問題を抱える世帯

相談支援機関

対象世帯からの相談や  
対象世帯の早期発見  
(問題やニーズの把握)

地域等

対象世帯からの相談や  
対象世帯の早期発見  
(問題やニーズの把握)

本人等

本人や家族が  
直接窓口へ

調整

調整

複合的な問題・制度の狭間の問題  
(一つの支援関係機関等では対応できない問題)

相談

相談



＜佐賀市福祉まるごと相談窓口＞

情報収集

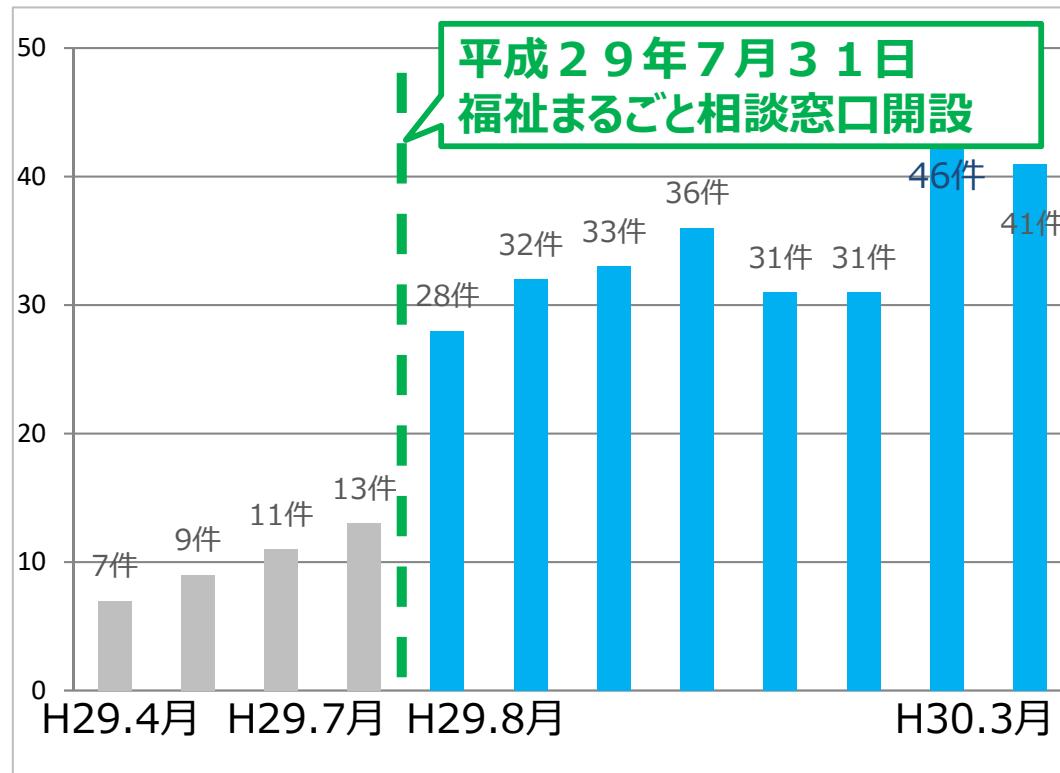
対応協議

聞き取り

◎相談支援包括化推進員の業務  
相談内容に応じた支援関係機関との調整  
(制度・サービスの利用支援・  
多職種間のコーディネートや情報共有会議等の開催)



# 窓口相談受付件数



【平成29年度：318件】

福祉まるごと相談窓口 開設前  
平均 10件／月

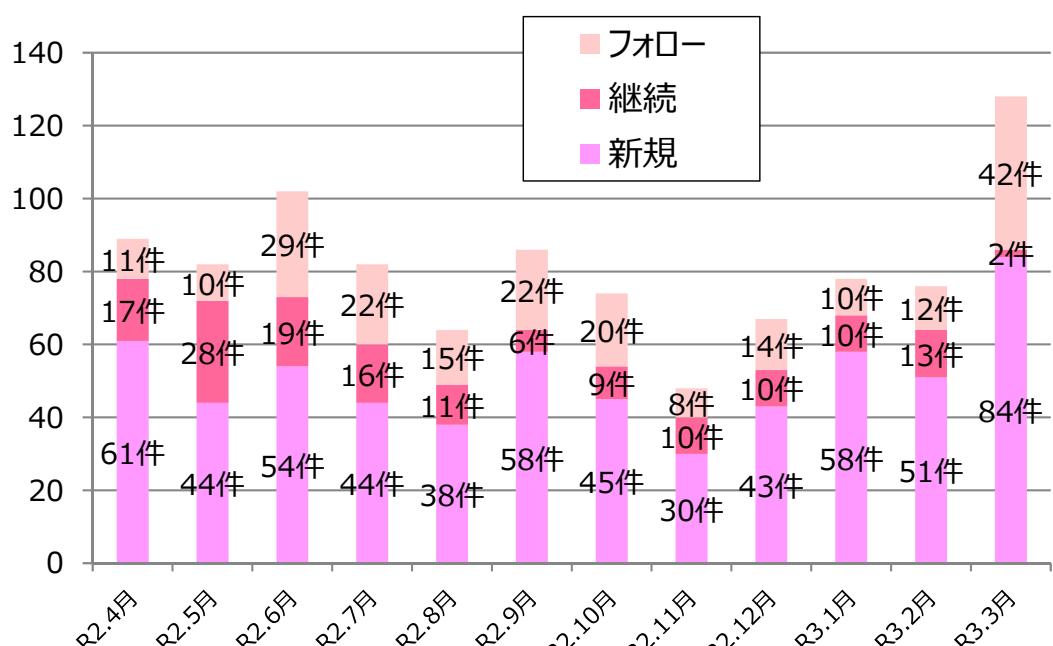
窓口開設後

平均 約35件／月

## 《相談件数推移》

年度	件数
H29	318
H30	552
R元	605
R2	976

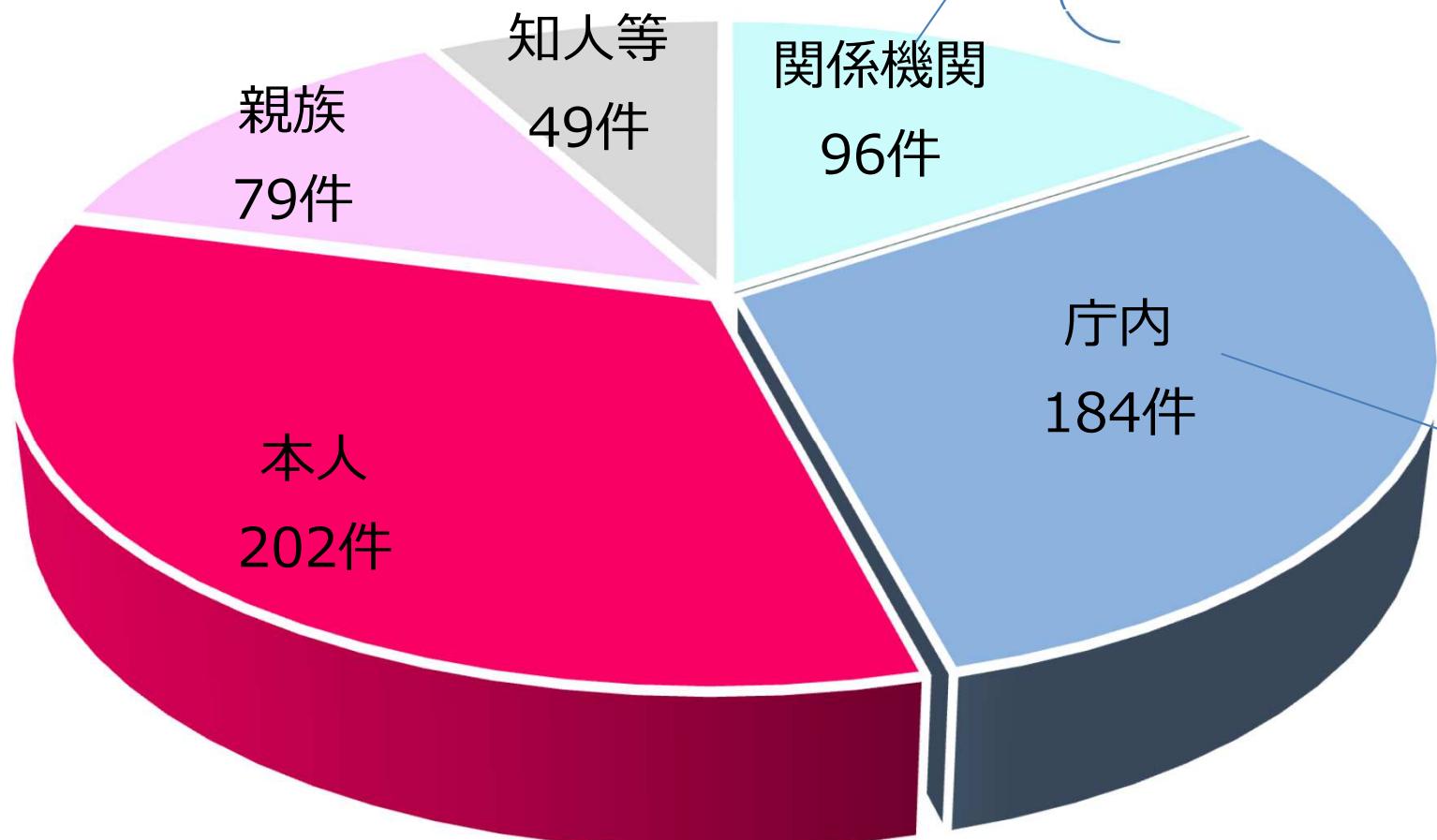
【令和2年度：976件】



平均 約81件／月

# 新規相談者の内訳（令和2年度）

新規相談件数 610件

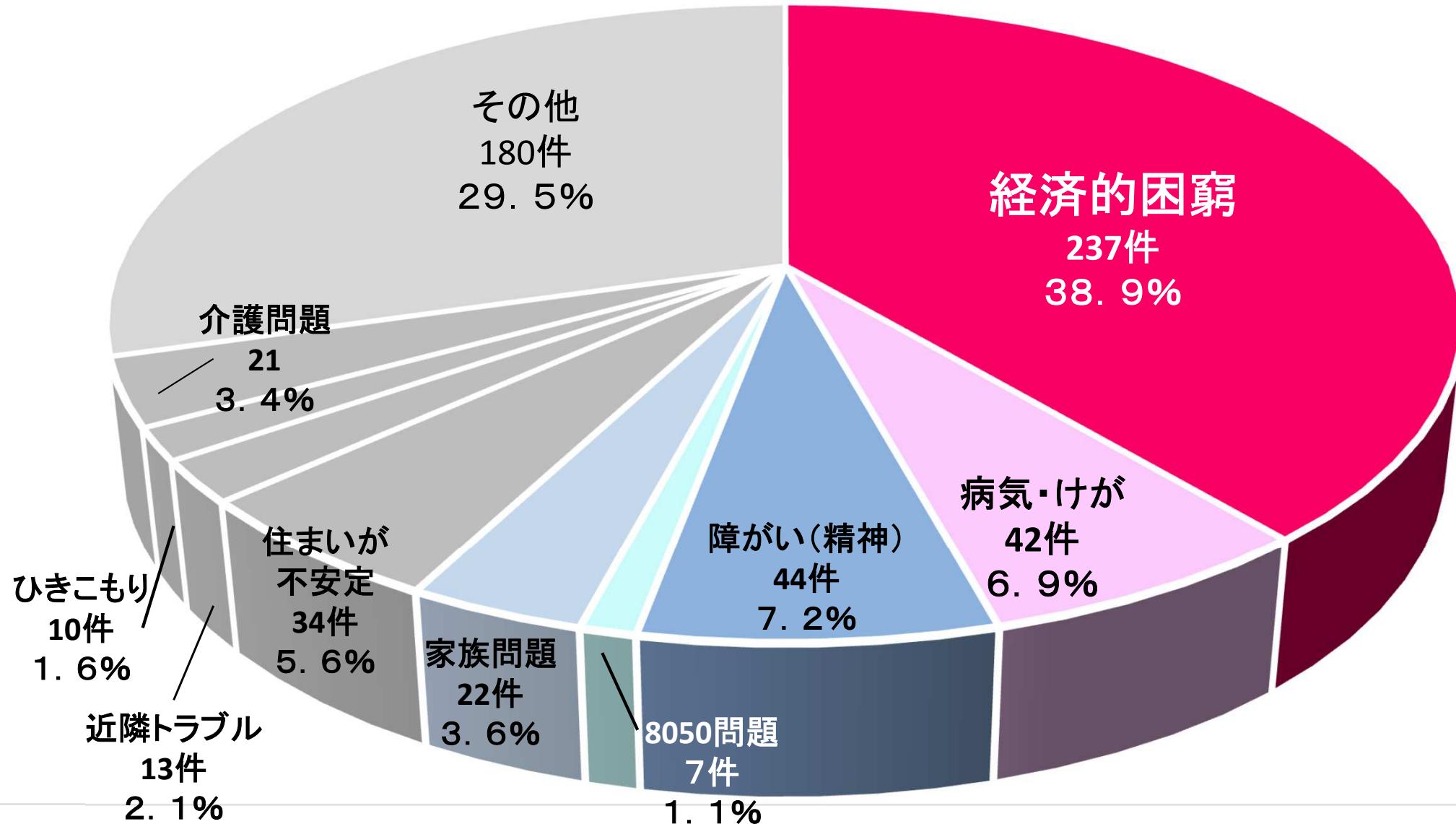


介護施設、家計見直し相談室  
地域包括支援センター  
障がい者相談施設事業所  
生活自立支援センター  
佐賀大学医学部、医療機関、薬局  
ハローワーク、スクールソーシャルワーカー、  
居住支援団体、戸上電機、JTB 等

保険年金課  
生活福祉課  
障がい福祉課  
こども家庭課  
市民生活課  
高齢福祉課  
納税課  
生活安全課  
等

# 新規相談内容の内訳（令和2年度）

新規相談件数 610件



# 相談窓口の効果と課題

## 効果

### ○市民の利便性向上

- ・子育てや介護などの複合的な相談をワンストップで受け止めることができる。
- ・庁内に窓口を設置しているため、手続きの際のついついでの相談につながり、市民の利便性の向上につながる。



- ・福祉総合窓口システムを活用することで、他課窓口への来庁や相談実績などが確認でき、相談者の負担軽減につながっている。

### ○連携先との情報共有

- ・庁内に設置しているため、庁内の関係部署との連携が図りやすい。
- ・各部署を通して必要な庁外関係支援機関へ適切につなぐことができる。



## 課題

### ○福祉分野以外との連携

- ・ケースが多岐にわたることで、連携先も様々であるため、適切なつなぎ先を探すことに苦慮する。特に福祉分野以外の部署、支援機関・団体との関係構築が難しい。

### ○支援状況の把握

- ・支援機関へつないだ後、その後の支援の進捗状況を把握し、支援が滞っているようであれば、支援の方向性を再調整する必要がある。

### ○地域との連携

- ・地域で解決できるケースも多くあり、CSWや生活支援コーディネーターとの連携を強化することで、地域で解決できる仕組みを構築していく必要がある。

# 重層的支援体制事業に向けた取組

第4期佐賀市地域福祉計画・地域福祉活動計画（R3～7年度）における重点事業

