

大津町の地勢

熊本市東方 20Km

阿蘇くまもと空港から10分

九州自動車道熊本ICから15分

総面積 99.10km²





大津町の状況

人口：35,794人
(令和3年12月末現在)

世帯数：15,366世帯

高齢化率：22.7%

■町内69行政区

- 中部地区 平均22%
- 北部・南部地区 平均42%

進む二極化



平成28年熊本地震による影響

大津町も「震度6強」を観測
被害が大きかった集落では家屋解体で戸数が激減
災害を教訓とした地域で支える仕組みづくりの必要性
役場新庁舎の建設と業務の集約

事例発表の構成

1. 事業実施前の相談支援体制と課題

2. 包括的相談支援体制の構築と取組内容

- (1) 福祉総合相談の受付検討
- (2) 包括的に受け止める相談窓口「くらしの相談窓口」の設置
- (3) 役場新庁舎において「ふくしの相談窓口」を開設
- (4) 相談者に対する具体的な対応イメージ
- (5) 関係機関との情報共有と課題解決に向けた連携
- (6) 現在までの実績

1. 事業実施前の相談支援体制と課題

例：福祉課



包括支援センター



障がい者相談支援センター



社協・・・等



相談者(住民)

- ・ 窓口がいっぱいあって分からない。
- ・ 複数の困りは、どこに相談に行ったらいいか分からない。
- ・ 自分の課題の原因がわからない。

- ・ どの窓口が「主」になって相談を受けるのか。
- ・ 各相談窓口の「対象者」に該当しない相談者はどこで受ければいいのか。
- ・ 各支援の進捗を「横の繋がり」で確認するのが難しい。



職員

2. 包括的相談支援体制の構築と取組内容

(1) 福祉総合相談の受付検討

- 各部署と相談窓口のあり方を検討

H30. 11月プロジェクトチーム発足

構成メンバー：福祉、介護、包括、健康保険、子育て支援
教育委員会、人権、住民窓口、社協 など

- 協議内容：
- 今の相談窓口の課題を整理
 - どのような体制で相談対応するのか
(情報共有方法、横の連携方法)
 - 新たな相談窓口の体制
 - 相談窓口設置場所



2. 包括的相談支援体制の構築と取組内容

(1) 福祉総合相談の受付検討

● 窓口設置までのプロジェクトチーム経過

実施月	名称	内容
H30.11	第1回検討会	課題整理、相談体制の検討
H30.11	先進地視察	佐賀県佐賀市
H31.1	第2回検討会	先進地視察結果、課題整理、相談員配置の検討
H31.1~2	役場内協議	関係部署・幹部職員説明、「直営」・「委託」の検討
H31.2	第3回検討会	プロポーザル実施方法協議
H31.3	プロポーザル協議	実施スケジュール、選定方法協議
H31.3	要綱制定	窓口設置要綱、プロポーザル選定委員会設置要綱
H31.4	プロポーザル募集開始	実施要綱公表、申請受付
R1.5	プロポーザル選定委員会	事業者選定
R1.5	第4回検討会	相談受付体制の確認
R1.6	「くらしの相談窓口」設置	相談受付開始
R3.7	「ふくしの相談窓口」設置	福祉の総合相談窓口として受付開始

2. 包括的相談支援体制の構築と取組内容

(2) 包括的に受け止める相談窓口「くらしの相談窓口」の設置

R1.6.1 「くらしの相談窓口」を設置

設置場所：役場仮設庁舎内 特設ブース

相談員：開設当初1名体制

⇒新型コロナウイルス感染症の影響による相談者の増加を見込みR2.7.1から相談員を2名に増員

※相談員の資格要件

「社会福祉士等の国家資格を有する者や
相談支援の実務経験者など」

おのづま町 大津町 Ōtsu Town Office

ふだんの生活の中での
ふくしの困りごとや心配ごと
新型コロナウイルスの影響で
生活にお困りの人など

認知症の親と、無職で引きこもり状態の子が2人で同居している心配……

夫からの暴力や借金があり、子どもも障がいがあるので、どうしたらいいの？

ひとりで悩んでいませんか？

子どもが引きこもりで不登校になり、仕事や生活に支障が……精神的にまいっています。

ひとり親で、子どもが病気がちで仕事を休まなければならず、収入が少なくて生活が苦しいです。

そんなあなたのために！

お気軽にご相談ください！

「くらしの相談窓口」を設置しています！

●問い合わせ
☎ 096(293)3122

対象 大津町に住んでいる人（年齢不問）
内容 困りごとに対する相談。解決のため、内容によっては関係部署につなぎます。
時間 月～金曜日 午前8時30分～午後5時15分（土日祝日、年末年始を除きます）
場所 大津町役場仮設庁舎（南側）1階 住民課隣 特設ブース

開設場所位置図（役場仮設庁舎南側）

大津町多機関の協働による包括的支援体制構築事業

2. 包括的相談支援体制の構築と取組内容

(3) 役場新庁舎において「ふくしの相談窓口」を開設

R3.7.12 「ふくしの相談窓口」を開設

- ・ 相談支援包括化推進員 2名
 - ・ 地域包括支援センター相談員 4名
 - ・ 障がい者相談支援センター相談員 2名
- を配置し、福祉の総合相談窓口として相談体制を構築



2. 包括的相談支援体制の構築と取組内容

(4) 相談者に対する具体的な対応イメージ

《相談受付イメージ》

(例：相談内容)

- ・ 要介護高齢者の親 + 無職で引きこもりの子どもの相談
- ・ 共働きの世帯 + 親の介護と子育てを同時に抱えている世帯
- ・ 障害者手帳不所持で障害が疑われる者 + 生活困窮



相談者(住民)

相談機関(事業所等)



相談支援包括化推進員
による相談対応(初回～複数回)

《相談員対応》

- ・ 相談内容の整理
- ・ 世帯員の状況確認
- ・ 現在受けている福祉サービス等の把握(世帯全体)
- ・ 今後想定される福祉サービスの検討



支援関係機関へつなぎ



解決!!

複合的な世帯の課題を併せて支援することで、総合的解決を図る。

ex: 引きこもりの子どもの相談ケース

- ・ 親は要介護高齢者
⇒ 地域包括支援センターが支援
- ・ 引きこもりの子ども
⇒ 引きこもり地域支援センター・障がい者相談支援センター等が支援
- ・ 経済的にも困窮
⇒ 生活困窮者自立支援機関が支援

1つの相談から、
世帯全体の課題解決へ!

相談

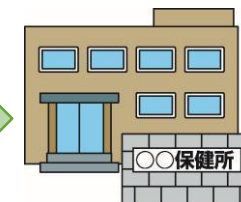


コーディネート役
(情報共有の場確保・
支援プランの作成)

連携

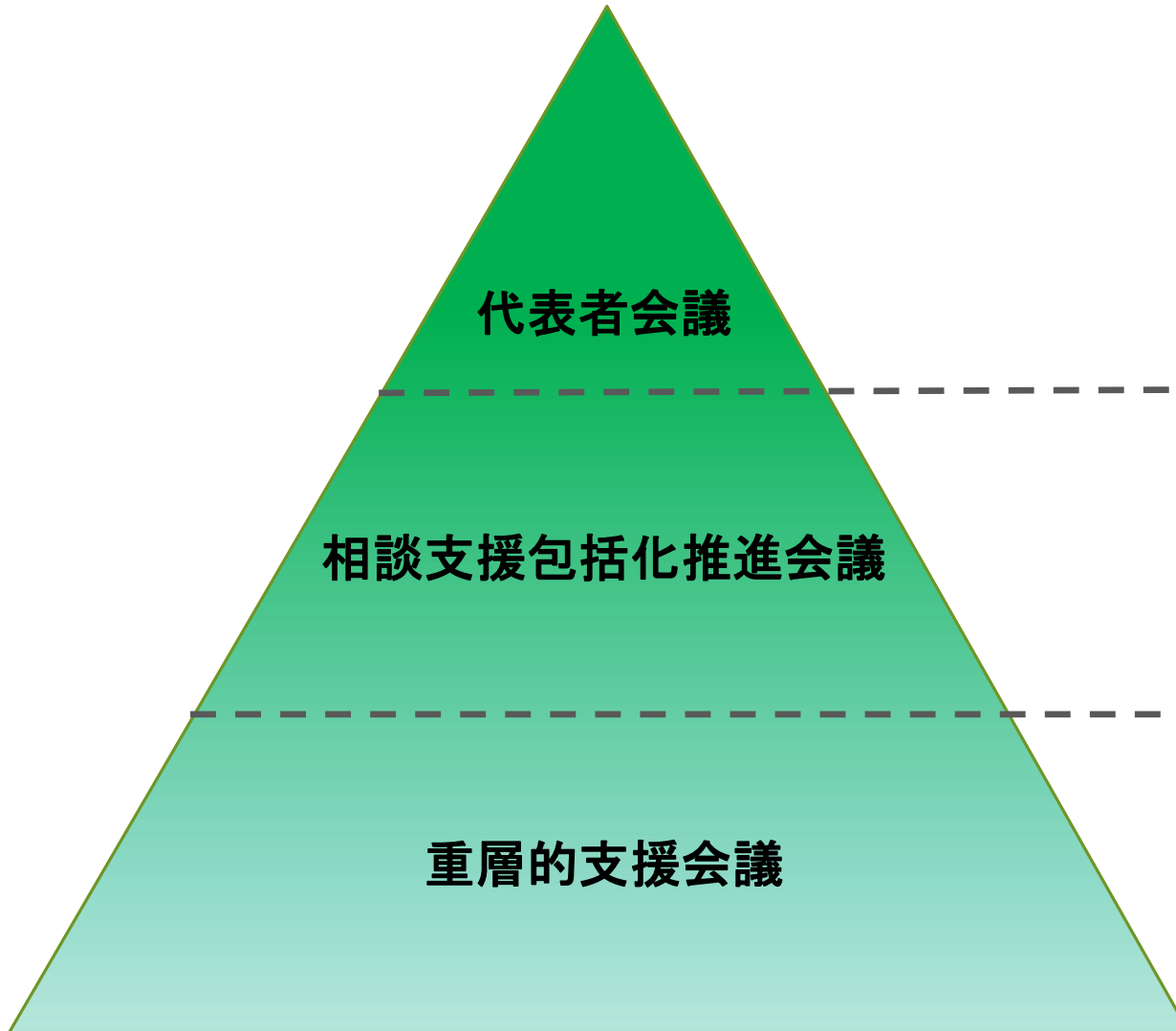


連携



2. 包括的相談支援体制の構築と取組内容

(5) 関係機関との情報共有と課題解決に向けた連携



《会議の開催方法》

■各課の代表者(年1~2回開催)

- ・全体の報告
- ・事業の進捗状況報告

■関係各課担当者(月1回開催)

- ・困難ケース検討
- ・相談体制の協議(横断的対応方法など)
- ・実績報告、情報共有

■支援機関(関係機関)(随時開催)

- ・プランの確認
- ・連携先、個別ケース検討
- ・支援内容の協議、確認
- ・情報共有

2. 包括的相談支援体制の構築と取組内容

(6) 現在までの実績

令和元年6月から令和3年11月まで

相談件数		相談内容(重複有)		繋ぎ先
相談件数	267	収入・生活費・借金	327	役場関係課
終結件数	178	介護・障がい・病気	122	他市町村行政
継続件数	89	生活保護相談	78	社会福祉協議会
		住まい	68	福祉事務所
		仕事探し	53	医療機関
		医療・介護費用	43	消費生活センター
		家族関係	39	職業安定所
		離婚・ひとり親	23	たまな若者サポートステーション
		DV・虐待	20	レスキュー事業
		引きこもり・不登校・いじめ	20	相談支援事業所
		子育て	17	居宅介護支援事業所
		地域との関係	8	その他
支援内容				
電話	1,479			
面談	638			
訪問	223			
同行	116			
ケース会議	75			
繋ぎ	325			
連絡調整・情報共有	2,420			

地域共生社会の実現に向けた取組イメージ

