

太白区における多機関の協働による包括的支援体制構築事業のモデル実施について

社会福祉法人仙台市社会福祉協議会

I モデル実施の概要

1 実施内容

(1) 事業名

多機関の協働による包括的支援体制構築事業

(2) 目的

改正社会福祉法で示されている「相談を包括的に受け止める環境の整備」や「困難な課題の解決を図るための多機関による包括的な支援体制の構築」に必要な方策の検討

(3) 事業の開始日及び圏域

平成 30 年 10 月 1 日より太白区内で実施

(4) 実施体制

ア 相談支援包括化推進員の配置

- 太白区事務所へ相談支援包括化推進員（以下、「推進員」という。）1 名を配置した。
- 推進員には主任職※を充てた。

イ 区事務所体制

- 上記 ア に伴って、嘱託職員を新たに採用した。嘱託職員は主にボランティア業務を担い、推進員の後任 CSW にそれまでボランティア業務を担当していた正職員を充てた。

(5) 特に留意した点

ア 専門相談機関同士のネットワークと住民主体によるサポートネットワークの連携向上

イ 「相談支援包括化推進員」名称について

(6) 主な実施内容

ア 複合的な課題を抱えた世帯等への相談対応

イ 身近な地域内で行われている見守り活動等の担い手への事業説明

ウ 区事務所の総合相談体制強化

エ 専門相談機関同士のネットワークの実情把握及び関係構築

2 事業実施により明らかになってきたこと

(1) 民生委員児童委員などの地域の活動者が抱えている課題のあるケースの潜在的な量の多さ

事業実施前後の支援回数（個別課題対応回数）の比較（平成 30 年度実績）

実施前	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	小計
対応回数	4	5	4	9	9	2	33

実施後	10 月	11 月	12 月	1 月	2 月	3 月	小計
対応回数	35	70	46	42	49	93	335

対応件数は事業
実施前と比べ約
10 倍となった。

(2) 民生委員児童委員など地域の活動者に対する支援ニーズの中身

ア 支援に関するちょっとした不安や疑問への対応

イ 専門相談機関との連携の仲介

ウ 地域内連携の調整

3 太白区における対応事例

対応事例と関係者 ※平成 30 年 10 月～令和元年 6 月実績より

表記注：「アーチル」＝仙台市発達相談支援センター 「包括支援 C」＝地域包括支援センター

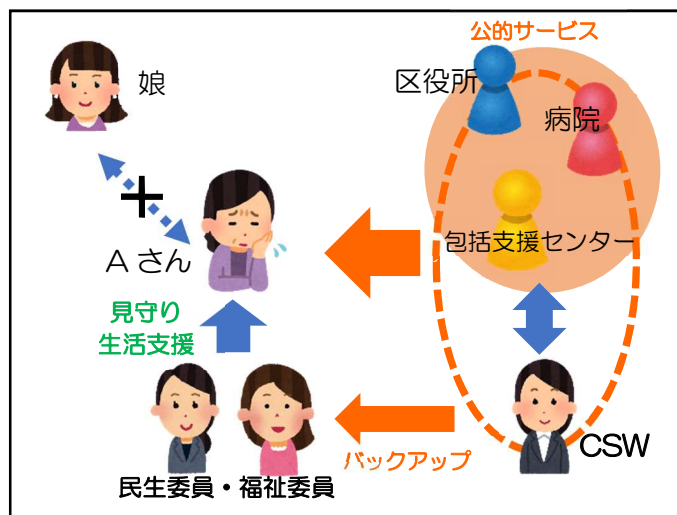
「PSC」＝一般社団法人パーソナルサポートセンター 「民生委員」＝民生委員児童委員

「地域活動者」＝福祉委員等、地域における福祉活動の担い手

- (1) 漠然とした生活への不安や今後の対応相談：
 - ①発達障害児と家族の適切な相談先へのつなぎ【NPO×南部アーチル】
 - ②犯罪被害者と家族の適切な支援へのつなぎ【NPO×児童相談所×大学】
 - ③サービス等への不満がある化学物質過敏症の方の課題整理【ケアマネジャー×まもりーぶ】
 - ④強いこだわりがある発達障害児への家族の対応相談【地域活動者×南部アーチル】
- (2) 地域とのつながりや社会参加に不安を抱える世帯への相談対応：
 - ①孤立感のある高齢者の地域参加調整【包括支援 C×地区社協】
 - ②家族の喪失と社会参加相談【障害高齢課×民生委員】
 - ③精神障害者のボランティア活動・社会参加相談【障害高齢課】
- (3) 遠方の親族からの高齢者の安否確認：
 - ①認知症が疑われる高齢者の状況確認相談【家庭健康課×町内会】
 - ②地域とのつながりが薄い高齢者の状況確認相談【包括支援 C×施設×趣味サークル仲間×民生委員】
- (4) 生活困窮相談：
 - ①車中泊【PSC】
 - ②年金生活の破綻・事実確認困難世帯への対応【障害高齢課×包括支援 C×交番×民生委員×友人】
 - ③年金生活の破綻・支援が構築できない世帯の関係機関へのつなぎ【地域活動者×障害高齢課×包括支援 C】
 - ④生保受給者と地域住民との金銭トラブル【保護課×民生委員×近隣住民】
- (5) 支援拒否気味の 8050 世帯への支援【家庭健康課×包括支援 C×民生委員×親戚】
- (6) 救急要請を繰り返す依存症世帯の支援【民生委員×福祉委員×包括支援 C×市立病院】
- (7) 精神障害者との近隣トラブル：
 - ①住宅トラブル【障害高齢課×民生委員×町内会×交番】
 - ②近隣住民の不安相談【保護課×民生委員】※複数あり
- (8) 生計維持者である親の別居や死亡による状況変化への対応相談：
 - ①兄弟のトラブル（暴力的・ひきこもり、相談先なし）【包括支援 C】
 - ②親の施設入居（サービスをうまく受けられない）【障害高齢課】
- (9) 相談機関の対応に納得できなかった相談ケースの再相談：
 - ①障害者の相続問題【包括支援 C×まもりーぶ】
 - ②虐待通報【家庭健康課×民生委員】

事例 1 アルコール依存の A さんの援助関係を整える

事例 2 個別課題を地域住民とともに受けとめる



【支援対象】

アルコール依存症の一人暮らし高齢女性（A さん）

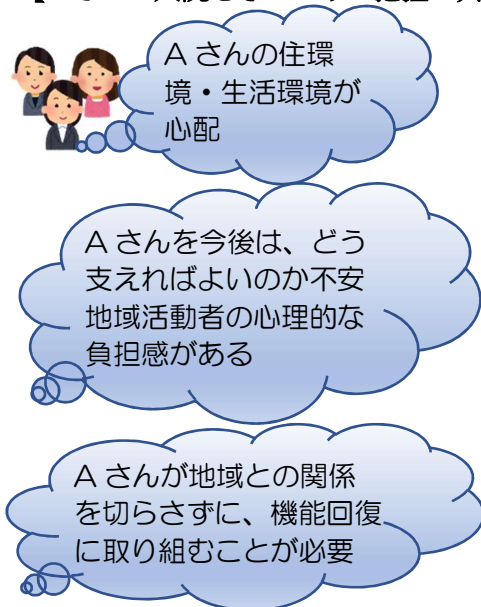
【支援の概要】

A さんは、以前より飲酒などで複数回緊急搬送される状態が続いており、民生委員や福祉委員（以下、「地域活動者」という。）が心配していた。A さんの安否が心配されることが度々あるため、緊急時の対応や区役所担当課職員との連絡調整などについて CSW（相談支援包括化推進員）は相談を受けていた。

ある日、A さんが自宅内で転倒により骨折、緊急搬送され長期入院となった。入院中に A さんの課題を地域活動者や専門機関と共有し、入院中及び退院後の生活について本人の意向を確認しながら公的サービスと地域住民の支援が連携して行えるよう支援をした。

【A さんの入院をきっかけに把握・共有した課題と対応】

支援の時期 H31.3～（支援継続中）



- 本人同意のもと地域活動者による自宅の清掃について状況を把握
- A さんの状況を地域包括支援センターにつなぎ、自宅のごみ処理や修理については区役所と調整
- 地域活動者の協力により粗大ごみなどの処分を支援
- 入院前後の地域活動者の対応や支援状況について区役所と共有
- 近所の方より A さんの自宅に届く日配について連絡あり休止の手続きを支援
- 地域活動者と病院を訪問し、本人及び医療相談員（以下、「MSW」という。）と話し合い地域活動者の今後の関わりについて整理
- MSW 主催のケア会議に参加し、本人の今後の意向を確認しながら、関係者の役割分担協議
- リハビリのための転院に地域活動者とともに付き添い、転院先の MSW と今後について共有

【支援のポイント】

- 本人の在宅復帰の希望が強かったため、退院後の地域での見守りが継続されることを意識し、これまでの地域活動者と A さんの信頼関係をベースに行政や専門機関の支援が入るよう関係者全体で状況を共有した。
- A さんの抱えている課題だけでなく、できること・いいところを意識して関わるよう地域活動者と意見交換を深めた。
- 地域活動者と本人の信頼関係による援助関係が、専門職のサポートの意図を理解した上に成り立ち本人のエンパワメントの促進につながるよう、地域活動者の対応の頻度やその負担感などを丁寧に捉えるようにした。
- 地域活動者に、様々な関係機関などが連携し支援が難しい方をサポートしていくことを通して、その役割や専門職との協働を理解してもらい、これからの地域での見守り・気づき・つながりの活動に活かしてもらえよう意識した。
- CSW が A さんや地域活動者と深くかかわることで、あまり接点のなかった病院と地域とがつながり、本人を取り巻くサポートネットワークが充実した。

個別課題を地域住民とともに受けとめる

【支援対象】

高齢化率 40%を超える B 地区の地域活動者と地域住民

【支援の概要】

①地区社協では、福祉委員の見守り活動などでつながりにくい方がいることを心配。困りごとを受け止める場としての事務所となる場所の確保を検討したが難航する。そこで、地域の中心に位置するコミュニティ・センターで専門職が関わり相談できるサロンを試みることにした。

②サロンの開催準備や、気になる方への声掛けは地区社協と民生委員が担当。当日は包括支援センターと CSW が個別相談を担当し、適宜障害者福祉施設や子育て施設の職員にも参加してもらい様々な相談をその場で受けられる形にした。

③包括支援センターは直接寄せられない相談もこの取り組みで入ってくることを受け、他の地区でも地域住民と協働して取り組みたいと希望する。地区社協等と話し合い、身近で相談できるサロンの立ち上げに展開した。

【身近な場所に寄せられた相談例】 ※CSW 対応分

○支援機関とつながらなかった 7040 世帯

医療費負担が大きく生活困窮。民生委員・包括・障害者相談事業所と連携、保護課の支援につなぎ課題解決した。

○地域との関係性が乏しい高齢者

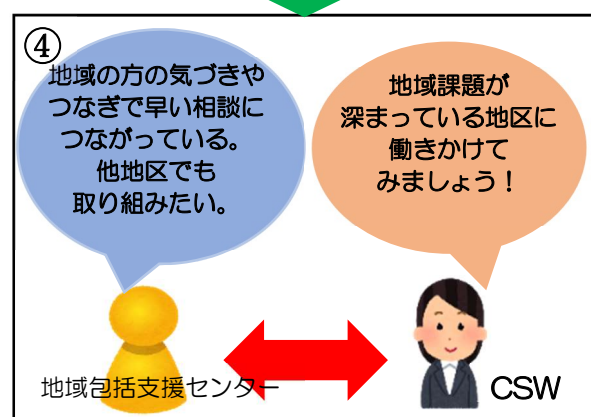
何かあった時にちょっとしたことを聞いたり相談できる人が身近になく不安。高齢を起因とする困りごとに対する支援制度や相談先を説明、民生委員ともつないだ。

○金銭管理に課題を抱え、近所に無心する保護世帯

地域で相談対応している民生委員が苦慮し相談。近所の支え合いとして対応可能な部分とそれを超える対応について話し合いながら整理する。状況変化した際の対応について区役所と確認することで、近所の方や民生委員に安心して見守りを継続してもらうことにつながった。

【支援のポイント】

- 地域住民が地域課題解決に向けて、試みることを専門職と支える協働体制づくり。
- 身近な場所における相談の場は、住民と協働することで機能を高められる。
- 住民個々の困りごとを地域の活動の中でいったん受け止めることで、住民自身が活動の意義ややりがい意識が醸成される。



○ 一つの取り組みと成果をきっかけに、他地域での展開に発展（点から面）にさせていくことで、地域の福祉力の充実を図っていくことができる。