

応が難しいような、いわば制度の狭間にあるような困難な課題である。しかし、市と社協が協働で設置している窓口であることから、寄せられる相談については市も責任をもって解決に向けて対応している。その結果、公民協働のもとで地域住民とともに取り組み、解決が図られている。

#### 4) ライフセーフティネットの仕組みで重要な役割を果たす CSW

CSW は 7 つの圏域に 2 人ずつ、計 14 人が配置されている。CSW は、制度の狭間にあるさまざまな相談を公民協働で解決するとともに、連携による多様な支援プロジェクトを立ち上げている。CSW の役割は、大きく以下のように整理されている（参考資料）。

①「福祉なんでも相談窓口」のバックアップ、②「地域福祉ネットワーク会議」の運営、③地域福祉計画の支援、④セーフティネットの体制づくり、⑤地域の要援護者に対する見守り・相談である。

CSW が活動にあたり心がけていることとして、ヒアリングを通じて以下のことが把握された。まず、①自ら地域へ出向いていく、アウトリーチの姿勢を大切にしている。そして「顔の見える関係」のなかで取り組んでいる。

②地域からあがってくる課題を CSW などの専門職で引き取って丸抱えにして解決するのではなく、地域へ投げ返ししながら地域の人々と協働して解決することを大切にしている。そして、地域のなかに、地域福祉の推進について理解とともに考え取り組む人を増やすことを念頭においている。そのことに関連して、③地域の人たちが学んだり交流したりできる機会を大切に、住民自身が力をつけられるようにしている。そして、④地域の人々といっしょに考え取り組んだ結果、いわゆる成功体験をしたときには、それを地域ネットワークのさまざまな機会を通じて人々に伝えている。そのことを通じて、成功体験をした人々には自信や前向きな気持ちが生まれ、それ以外の人々にはさまざまな地域の課題に対して排除ではなく向き合おうとする気持ちが醸成されることにつながっている。

⑤公民協働の地域福祉計画に象徴されるように、CSW の活動においても行政とのかかわりを重視している。市職員の研修を社協が担当する際には、市職員に地域住民活動にも参加してもらうことで、できるだけ地域のことを知ってもらうように意図している。

CSW に対する地域住民からの認識については、以下のような話が聞かれた。地域にとっては、地域から上がってくる相談に CSW がかわり、地域の人々といっしょに地域で解決していくため、感謝や信頼を寄せられることが多いということであった。

#### (2) コミュニティソーシャルワーカーが媒介した個別支援・地域支援の事例

このような働きをしている CSW は、個別事例の支援をするなかで、制度の狭間にあったり、既存の制度だけでは対応できない問題が出てきたときには、「ライフセーフティネット総合調整会議」へ情報提供する。そこでの検討を通し、新たな支援の取り組みの展開へと結びついたものとして、5年間で 20 の新規事業があった。例えば以下のようなものがある。「広汎性発達障害者の家族交流会」、「高次脳機能障害者の家族交流会」、「徘徊 SOS メールプロジェクト」、「ごみ処理リセットプロジェクト」<sup>7</sup>などである。

<sup>7</sup> ここでの取り組みは、テレビなどでも放映され紹介された。

以下では、個別支援から地域での新たな新規事業へ展開が図られた事例や、CSW が課題を把握して地域の人々とともに解決にむけて取り組んだ、いわば個別支援と地域支援の一体的提供事例について、ヒアリングで聞き取れたものをいくつか紹介しておこう。

### 1) 事例①：広汎性発達障害者の家族交流会の実施

最近、就職が困難であるとか引きこもりであるなどの相談のなかに、アスペルガー症候群や高機能自閉症などと診断される人が増えてきた。しかも、そうした人たちに関する相談が、いわゆる親亡き後の 40 歳から 50 歳代の人たちにも見られるようになった。

CSW がかかわったある事例は、本人は SOS を発信することができずにいたが、近隣に住む研修を受けた相談員などがその存在に気づき、心配して「福祉なんでも相談窓口」へ相談を寄せたのがきっかけである。そこで CSW からアプローチをはじめ、随時地域の人々の協力を仰ぎながら、ひとつずつ必要な手続きやサービス利用等の支援をしていった。

このように、引きこもりや就労困難者に関する相談のなかで、広汎性発達障害が疑われる人も少なくないことから、家族交流会を実施することになった。

### 2) 事例②：ゴミ処理リセットプロジェクト

いわゆる「ゴミ屋敷」と呼ばれるような、大量ゴミの処理に困難を抱える高齢者や障がい者の相談が、近隣住民などから寄せられるようになった。そこで、ゴミ処理の手順や方法について、行政や地域住民の協力を取り入れるかたちで一定のルール化を図った。

本人が SOS を出す場合もあれば、本人がゴミ処理を拒否する場合もある。本人の状況や意向をふまえながら CSW が行政や信頼関係のある機関・人、住民などとかかわり、役割を分担し、それぞれができることを提供しあいながら支援している。

### 3) 事例③：ホームレスに対するアウトリーチ支援

ホームレスの人がいるということで、「福祉なんでも相談窓口」の相談員から CSW へ相談が入った。定額給付金の申請支援をしたところ、支給された給付金を友人からの借金の返済にあてていたことから、人とかかわりを大切にする人だと感じた。引き続き生活の立て直しの支援に取り組もうということで、当初、生活保護の利用を考え準備を進めていたが、資産の処分の必要性が生じたりして、本人は生活保護を断念し再びホームレスに戻ってしまった。その後、CSW は相談員とともにホームレスに戻った本人を探しに出向いていった。そして本人に対し、生活保護の利用の有無にかかわらず、自分たちはかかわっていきたく話を話した。時期的に住宅手当が始まることになり、本人はこれまで就労していたことや就労意欲もあることから、住宅手当を利用することになった。

ホームレス状態になった人は、地域住民が把握できるので「福祉なんでも相談窓口」にあがってくる。その際に、排除する方向にではなく、福祉的な視点で地域住民とともに考え取り組んでいくようにしている。なお、ホームレスとは異なり、ネットカフェや飯場にいる人の場合は、表面的には見えにくいいため相談としてあがってこない傾向がある。

この事例のような支援を通じて、ホームレスのなかには、さまざまな手続きを一人で行うことや、ものごとを最後までやり遂げることに困難を抱える人が多いことが明らかになっている。精神障がい等の障がいにより、金銭管理や生活スキル等に課題を抱えている人

も少なくない。彼らへの支援では、CSW や地域の相談員がじっくりと相談にのり、本人を励ましながら支援することを根気よく続けるなかで、ようやくひとつ、またひとつ、制度やサービスの利用につながっている。

#### 4) 事例④：母子家庭の母親への子育て支援を通じたかかわり

生活保護を利用している母子家庭で、子どもたちがみな不登校や不登園になっているという相談が CSW に寄せられた。そこで、地域の人たちとともに、週に何度か保育園への送迎をはじめようということになり、自宅を訪問した。母親ははじめひどく警戒し、心を閉ざしていたが、地域の自分たちが協力できることや、自分たちに甘えてもよいことを伝えたところ、母親は泣き出した。その後、保育園への送迎支援をしていくなかで、それまで就労していなかった母親は、自ら週に数日働き始めた。

これらの事例でも、先に見た CSW のこころがけていることが反映されていることがわかる。とりわけ、地域住民とともに取り組む姿勢が貫かれており、詳しくは触れられなかったが実際には行政の支援を効果的に取り込みながら、公民協働による安定感ある支援を展開している。

### 3 生活福祉資金貸付事業の見直しや住宅手当の創設を受けて

#### (1) 2009 年 10 月からの実施状況

近年の厳しい経済情勢を受けて、2009 年 10 月から新たなセーフティネットが拡充された<sup>8</sup>。その支援施策のなかに、生活福祉資金貸付事業の見直しによる総合支援資金の創設と、住宅手当緊急特別措置事業（以下、「住宅手当」とする）がある。生活社会福祉資金貸付事業は見直しの結果、資金の種類が「総合支援資金」「福祉資金」「教育支援資金」「不動産担保型生活資金」の 4 種類に整理されるとともに、連帯保証人要件の緩和、貸付利子の引き下げが行われた。豊中市社協では、従来からの生活福祉資金貸付事業のほか、一般的には自治体が窓口になることが多い住宅手当についても、利用者にとっての利便性などを考慮して社協で担当することにした。

この新たな支援策に基づく取り組みは 2009 年 10 月に始まったばかりで、ヒアリング時には開始から 2 ヶ月あまりが経過したところであったが、この間の実施状況は次のようであった。総合支援資金ほかの生活福祉資金、住宅手当、臨時特例つなぎ資金など、豊中市社協が扱う貸付・給付に関する相談は、2009 年 10 月から 12 月 11 日時点までで 850 件であった。2008 年度は年間で 506 件の貸付相談であったことから、わずか 2 ヶ月あまりで前年度を大幅に上回る相談件数になっている。この 2 ヶ月あまりに寄せられた相談のうち

<sup>8</sup> 厚生労働省ホームページでは、以下のような情報が掲載されている。

「政策レポート 住宅手当の創設と生活福祉資金貸付事業の見直しについて」

<http://www.mhlw.go.jp/seisaku/2009/10/01.html>

「仕事、住まい、生活にお困りの方へ」

[http://www.mhlw.go.jp/bunya/koyou/safety\\_net/p.html](http://www.mhlw.go.jp/bunya/koyou/safety_net/p.html)

実際の申込み件数は、総合支援資金 30 件、住宅手当 19 件、臨時特例つなぎ資金 3 件、小口生活資金 7 件等となっている。連帯保証人要件の緩和を受けて、実際の申込者でもほとんどが保証人なしとなっている。印象としては、従来ならば貸付が難しかったであろう人々からの相談・申込みが増えているとのことだった。

## (2) 貸付事業や住宅手当と豊中市ライフセーフティネットでの、困窮者に対する相談支援における接点

離職などにより生活や住宅に困窮して貸付事業や住宅手当の相談に訪れる人々に対する貸付事業・住宅手当の担当者と、「豊中市ライフセーフティネット」で重要な役割を果たしている CSW とでは、同じように困窮している利用者に対する相談支援において、どのような違いや接点があるだろうか。ヒアリングからは、以下のようなことが把握できた。

まず、①貸付事業・住宅手当の相談では、利用者は資金を求めて訪れているため、貸付・給付に直接関係すること以外の生活のさまざまな状況についても話を聞くことは容易ではない。貸付や給付ができるかどうかというところで面接をすることが、第一に求められている。それに対して、②CSW として相談を受けている場合は、そもそもの出発点から生活全体の相談というところで話を聞いていけることになる。結果として貸付・給付の利用に結びつくとしても、CSW とのかかわりを経てから必要性が把握されて貸付・給付の利用に至る場合には、それまでに構築された CSW との関係性にもとづいて、継続して支援していくことが可能となる。

ただし、①の場合でも、貸付・給付に関する話を聞くなかで気になる人がいた場合には、CSW へ相談をつないでいく。そして CSW が本人から話を聞き、障がい者手帳を取得したり、生活保護申請を支援したりするなど、必要な制度・サービスの利用ができるよう、CSW が同行しながら支援する。また、①の相談を経て貸付には該当せず終結するような場合でも、本人に精神的な課題があるなどとみなされると、CSW へつなげる。CSW は地域の人々と協働しながら、その人に対する相談支援のネットをかけていく。

さらに、③住宅手当の相談に関しても、CSW が介入する例がある。たとえば、住宅を喪失しており住居を確保することが必要だが、本人だけではそれが困難な場合に、住居契約・入居の支援を CSW が行った上で、住宅手当を利用することである。

以上のように、貸付・給付担当者と CSW とでは、CSW の方がより生活全体を見据えた相談支援がしやすい立場にあるようだ。しかし貸付・給付担当者がニーズをキャッチして CSW につなげることで、CSW から必要な支援が提供されるようになっている。この意味で、貸付・給付担当者の果たす役割も大きい。また、支援が必要だが対応してくれる人が他に存在しないようなときに、CSW がそうした制度・サービスの狭間を埋める役割を担っている。

## 4 ヒアリングから見てきた地域における困窮者支援への示唆

豊中市社協におけるヒアリング結果からは、CSW が媒介しての「豊中市ライフセーフティネット」の仕組みを通じて、地域に存在する困窮者への支援に関して次のような示唆が得られた。

それは、①制度的資源と人的資源の重層的活用である。豊中市社協では CSW が支援・調整・情報提供等を行って仲立ちしながら、法律や制度、事業等としてある制度的な資源と、行政担当者、地域住民、事業所・施設・団体等のスタッフなど多様な人的資源とを、協働という対等な関係性のネットワーク上で、柔軟かつ豊富に活用することが可能になっていた。それぞれの持ち味を發揮しながら役割を分担しあうことで、特定のところに負担が集中することを避け、安心感のなかで、地域社会全体で支えあう仕組みが機能している。そうすることで、ともすれば地域から排除されやすく孤立しやすい困窮者に対し、むしろ地域の住民としてしっかり包み込んだかたちで生活支援していくことを可能にしている。

そして、②個別支援と地域支援の一体的な提供の有効性である。豊中市社協の CSW は、地域からあがってくる相談・課題に対し個別に支援を行うが、それは地域住民や行政その他地域の関係機関等との協働による地域ネットワークのなかでの支援であった。また、そうした個別支援をプロジェクトに立ち上げたりすることで、個別支援で終結せず地域としての新たな社会資源の創出へとつながっていた。地域の困窮者に対しても、個別支援と地域支援とが一体的に相互の連環のなかで提供されることで、地域で住み続けられることにつながっていくと思われる。

このように、豊中市社協の取り組みは、地域福祉を推進する社協活動としてもたいへんすぐれているだけでなく、生活に困窮する人たちに対する支援を考える上でも、地域社会のなかで支えあっている仕組みづくりとして、学ぶことが多いと言えよう。

#### <謝辞>

豊中市社協のみなさまには、業務多忙のなか、快くヒアリングに応じていただき、豊富な資料とともに、たいへんわかりやすくていねいにお話をいただきました。長時間にわたり多大な労力を割いてくださり、心から感謝申し上げます。

#### <参考：ヒアリング資料（章末掲載分）>

- ・福祉なんでも相談窓口のパンフレット（「福祉なんでも相談窓口運営マニュアル」より）
- ・豊中市ライフセーフティネットの構築図
- ・「福祉なんでも相談窓口設置事業」等の概要
- ・豊中市ライフセーフティネット総合調整会議・地域福祉ネットワーク会議設置要綱  
（以上は「平成 20 年度 福祉なんでも相談窓口設置事業及びコミュニティソーシャルワーカー配置事業報告書」より）

# 福祉なんでも相談窓口をご利用ください

一人で悩まないで・・・  
きっと 解決の糸口に出会えるはず・・・  
ボランティアに参加してみたい方も  
お気軽にご相談ください。

豊中市地域福祉計画に基づき、豊中市と市社会福祉協議会が協働して小学校区単位に身近な相談窓口を開設しています。最寄りの相談窓口をお気軽にご利用ください。

要介護状態でひとり暮らし。大型ごみや古新聞などが片づけられなくて困っています。

### 解決策

介護保険では、大型ごみなどの片づけは、ヘルパーの活動として認められません。有料の民間事業者のサービスや地域ボランティアの支援など、家庭の状況に応じて紹介します。

定年後、何か地域の役に立ちたいのですが。

### 解決策

身近な校区でのボランティアをはじめ、社会福祉協議会や市民活動情報サロン、公民館でのボランティア活動を紹介しました。

近所のひとり暮らしの高齢者が悪質リフォーム業者の被害を受けているようだが…

### 解決策

本人にお会いして状況を確認。その上で、警察や生活情報センター・くらしかん、ご家族に連絡を取るようにご相談しました。

他市から引っ越してきたのですが、高齢者の二人暮らしで知り合いもなく不安です。

### 解決策

近所の人と親しくなるよう、地域の高齢者が集う「ひまわりサロン」への参加を勧め、傾聴づくりに関する行政サービスの情報なども紹介。

高齢で足の弱ってきた母親を病院や美容院に連れていきたいけれど、車いすは借りられませんか。

### 解決策

校区福祉委員会が持っている車いすを貸出し。長期間必要な場合は、介護保険を利用した貸出しの情報を提供します。

1歳の子どもがいるので、子育てのことなど話せる友達が欲しい。

### 解決策

子どもも親も交流できる地域の子育てサロン、子育てサークルを紹介。市立の子育て支援センターや、保育所幼稚園での公開行事についても話しました。

相談は事例によってさまざまのため、個々の状況によって解決策は異なります。

発行

豊中市 健康福祉部地域福祉課

豊中市中桜塚3-1-1

電話 6858-2219

FAX 6846-6022

社会福祉法人 豊中市社会福祉協議会

豊中市中桜塚2-28-7

電話 6841-9393

FAX 6841-2388

## 福祉なんでも相談窓口Q & A

### Q1 相談員はどのような人ですか。

日ごろから地域福祉活動に従事している民生・児童委員や校区福祉委員などで市が指定する研修を修了された人たちです。

### Q2 プライバシーは守られますか。

当然、プライバシーは守られますので、安心してご相談ください。

### Q3 これまでの相談窓口とどこが違うのですか。

この相談窓口は、豊中市と社会福祉協議会が協働して進めている事業です。心配ごとやどこに相談に行ったらいいのかわからないという場合など、気軽に相談できる窓口として設置しているものです。この窓口で解決できない場合は、社会福祉協議会のコミュニティソーシャルワーカー(大阪府の研修修了者・社会福祉士)をはじめ、行政などの専門機関がバックアップします。また、複数の機関で問題解決を図る必要がある場合や地域活動と行政サービスの組み合わせで解決が必要な場合などは専門職による「地域福祉ネットワーク会議」を設置して、相談窓口の支援体制を整えています。

### Q4 いきいきネット相談支援センターって何

大阪府ではコミュニティソーシャルワーカーの拠点施設を統一名称で「いきいきネット相談支援センター」と呼んでいます。豊中市内には、上野、桜井谷、上新田、原田、小曽根、庄内南校区の福祉なんでも相談窓口とボランティア活動推進センターがらっとに設置されています。

## コミュニティソーシャルワーカー(CSW)ってどんな人

大阪府の地域福祉支援計画に基づき、地域でのセーフティネットの体制づくりなど地域福祉推進の新たな担い手としておおむね中学校区程度の範囲ごとに配置を目指しています。豊中市でも福祉なんでも相談窓口の支援や地域福祉ネットワーク会議の運営など地域でのセーフティネットの仕組みづくりの中核的な担い手として順次、豊中市社会福祉協議会に配置を進めています。

### 主な役割

福祉なんでも相談窓口のバックアップ

- ・社会的援護を要する人々への対応
- ・複数機関の連携による支援が必要なケース
- ・公民協働でのサポートが必要なケース
- ・地域との関係調整が必要なケース

地域福祉ネットワーク会議の運営

- 地域福祉計画の支援・推進
- セーフティネットの体制づくり
- 要援護者に対する見守り・相談

### ● 相談のフロー図



## 地域福祉計画ってなあに

平成16年3月に市と市社会福祉協議会が協働して策定したものです。地域福祉は、市や専門機関と地域住民やボランティアなど公民協働して支援の必要な人を支えていくことが大切です。そのためには、みんなが連携して取り組むことができる「地域福祉のしくみ」をつくることが求められるようになってきました。このしくみをつくり計画的に進めていくための基本的な考え方や方向性について定めたものです。

この計画の策定には、豊中市健康福祉審議会での総合的な検討をはじめ、38校区での校区福祉検討会の開催による2009名の参加、市民アンケート調査、パブリックコメントなど多数の市民の参加のもとに策定されました。

また、市社会福祉協議会では、民の立場から地域福祉を計画的に推進していくために地域福祉活動計画「LINKプランとよなか」を策定し、様々な地域団体や事業者などと連携を図りながら地域福祉計画の推進を図っています。

### 〈基本理念〉

誰もが互いに尊重しあい、安心して健康に暮らすことのできる福祉コミュニティの実現

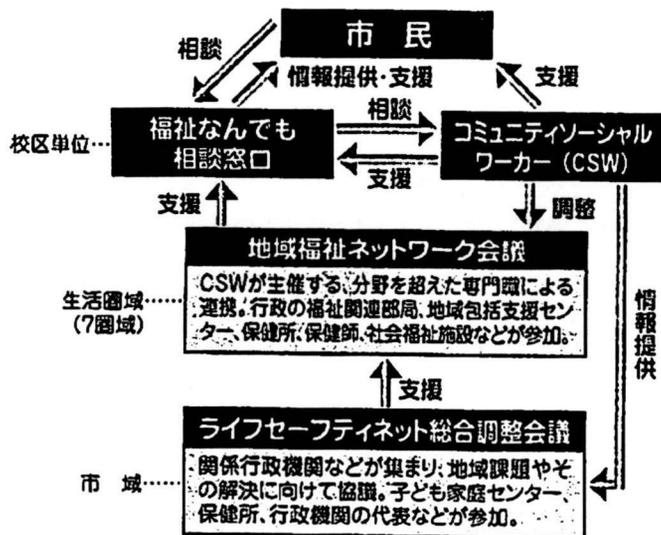
### 〈重点プラン〉

- ◎地域福祉の活動拠点の確保
  - ・地域にある資源利用の見直し
  - ・社会福祉施設の利用
- ◎身近な相談窓口の仕組みづくり
  - ・身近な相談窓口の確保
  - ・専門機関のネットワーク
  - ・コミュニティソーシャルワーカー(CSW)の配置
- ◎行政と地域、事業者のパートナーシップ
  - ・地域ニーズの把握
  - ・行政内部の連絡調整
  - ・職員研修の充実

## 豊中ライフセーフティネットの仕組み

豊中市地域福祉計画に基づき、福祉なんでも相談窓口を中心に地域で支援が必要な人がさらに困難な状況にならないように地域の団体や専門機関が連携し地域社会全体で支えるしくみ（ライフセーフティネット）の構築を行っています。

また、福祉なんでも相談窓口で解決できない問題は、コミュニティソーシャルワーカーが市のライフセーフティネット総合調整会議に情報提供し問題解決を図っていきます。

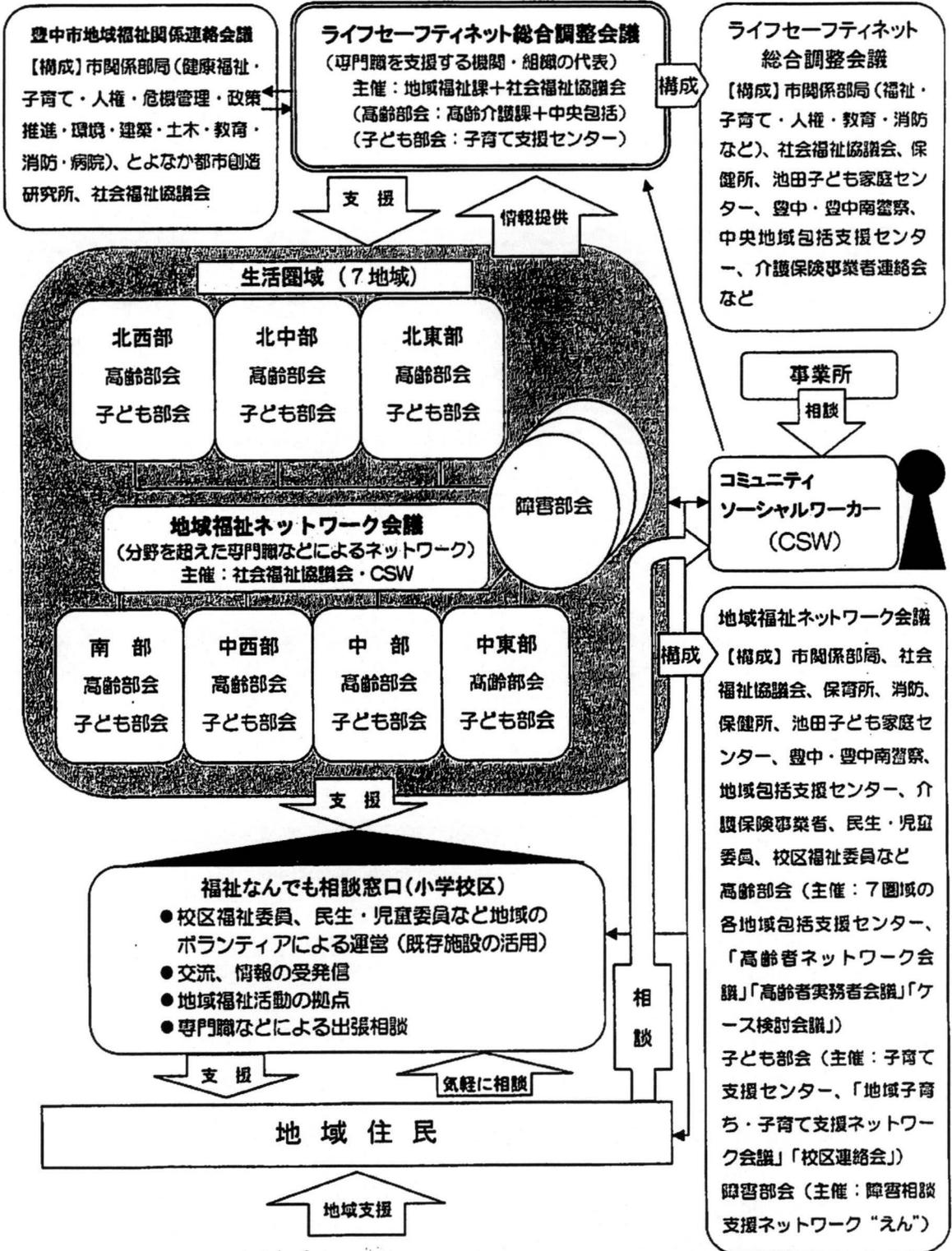


地域福祉ネットワーク会議



問題解決のための公民協働によるプロジェクト会議

【豊中市ライフセーフティネットの構築図】



校区福祉委員、民生・児童委員、地域の施設・専門職、自治会・婦人会、老人クラブ、ボランティア、NPO、隣り近所など

## 「福祉なんでも相談窓口設置等事業」等の概要

### 1. 事業の目的

平成 16 年 3 月に策定された「豊中市地域福祉計画」の重点プランに掲げられている「身近な相談窓口のしくみづくり」「地域福祉活動拠点の確保」の具体化を図るものとして実施。

生活課題を抱えた人が地域で孤立することなく安心して暮らし続けていくために、困難な状況に陥る前に早期発見し、適切なサービスの提供や継続的な見守りを行えるよう、専門機関と地域住民が協働して支えていくしくみ(ライフセーフティネット)の構築を図るとともに、あわせて、地域福祉活動拠点の確保も行うことにより、地域における多様な活動団体の連携を図り、地域全体で支えるしくみの構築をめざす。

### 2. 事業の概要

地域住民や諸団体等が主体的に参画して身近な場所に「福祉なんでも相談窓口」を開設し、住民の生活課題に関する相談を実施するとともに、その場所を活用して、地域住民や地域活動を行うものが集い、交流し、ふれ合うことのできる地域福祉活動拠点事業を運営。

#### (1) 実施場所および範囲

- ・ 地域の既存施設を活用
- ・ 小学校区単位（校区福祉委員会の地区単位） 38 か所で実施予定

#### (2) 事業内容

相談事業	地域住民等を対象とした身近な福祉相談の実施と専門機関等への取次ぎ ※校区福祉委員、民生・児童委員をはじめ地域における相談援助の中核となる人々が一次的に相談対応。これをサポートする専門職によるネットワーク（地域福祉ネットワーク会議）を中学校区程度の範囲で構築を目指す。
地域福祉活動拠点事業	地域住民や地域福祉活動を行うものが集い、交流し、ふれ合うことのできる地域福祉活動拠点事業を運営する。
情報受発信	福祉サービスに関する情報、ボランティア情報、地域福祉活動情報等の受発信を行う。

### 3. 事業は豊中市社会福祉協議会に委託

- ・ 実施にあたっては、地域住民や諸団体等の幅広い方々による合意形成が図られること。
- ・ 地域の多様な分野の団体や人から構成される（仮称）相談窓口設置運営委員会の設置。
- ・ 最低週 1 回は、決まった時間と曜日に実施。

### 4. 委託料

- ・ 初年度設備費（開設初年度のみ） 1 か所 30 万円（上限）  
（福祉なんでも相談窓口を開設するにあたり、必要な物品の購入費用）
  - ・ 運営費（実施から 5 年間のみ） 1 か所 5 万円（上限）
  - ・ 使用料（実施から 5 年間のみ） 1 か所 5 万円（上限）
- \* 会館使用料が必要な施設のみ

## 5. コミュニティソーシャルワーカーの役割

### (1)大阪府が定めるコミュニティソーシャルワーカーの業務

<p><b>地域福祉の計画的な推進</b></p> <p>■地域福祉計画の支援</p> <p>日常の地域福祉活動を踏まえ、地域福祉計画の策定や見直し、推進等に積極的に関与・協力する。地域福祉計画に基づいた活動を行い、その活動を通じて得た情報提供等を行う。</p> <p>■地域住民活動のコーディネート、企画・立案機能の強化等</p> <p>①要援護者の見守り・発見、相談等に資するため、区域における住民活動の育成、支援に努めるとともに、必要に応じて要援護者やその家族等の組織化を行う。</p> <p>②既存の公的サービス等との協働により、地域福祉を推進する。</p> <p>③担当区域において、要援護者の支援にとって有用かつ新たなサービスを地域福祉活動団体と連携して、研究・開発・普及するよう努める。</p>
<p><b>ネットワーク体制づくり</b></p> <p>■小地域福祉ネットワーク活動や、市が中心となって整備する行政機関や保健・医療・福祉等の各分野の関係機関、当事者団体、地域福祉活動団体、地域住民等で構成されるネットワークを活用し、要援護者に対する見守り・発見・相談から適切なサービスへの「つなぎ」が機能する体制づくりを行う。</p> <p>■特に困難な支援ニーズや複数の機関による連携が求められる事例に関して、見守りやサービス等の調整を図るため、関係機関で構成する「コミュニティソーシャルワーク検討会」を開催する。（既存の相談事業等で同様のケース会議を設置している場合は、それを活用して構わない。）</p>
<p><b>要援護者に対する見守り・相談</b></p> <p>■要援護者の生活・心身の状況やその家族の実態を把握し、既存の施設・機関とともに見守り・声かけ、相談等を行いながら、福祉支援ニーズの評価を行う。</p> <p>■要援護者への見守りや、相談支援の円滑な実施に向けて、要援護者やその家族等に関する基礎的事項（支援やサービス計画の内容、実施状況、サービス利用意向及び今後の課題等）を記載した台帳を整備する。なお、要援護者やその家族等に関する基礎的事項等の把握については、当事者団体、民生委員・児童委員、市社会福祉協議会、小地域福祉ネットワーク活動、人権まちづくりセンター等の各活動と緊密な連携を図る。</p> <p>■各種の保健福祉サービス等に関する情報の提供や啓発を区域の住民に行う。</p> <p>■要援護者やその家族等からの各種の相談に対し、訪問・電話・面談等により、総合的に要援護者の課題の発見とその解決に努める。</p> <p>■要援護者やその家族等の各種サービスの利用申請に関する支援を行う。</p>
<p><b>市町村への情報提供</b></p> <p>■地域福祉計画の策定・見直しや計画の推進のため、市に対して情報提供等を行う。</p>

### (2)上記以外に、豊中市が定めるコミュニティソーシャルワーカーの役割

<p><b>「福祉なんでも相談窓口設置等事業」への支援</b></p> <p>小学校区ごとの「福祉なんでも相談窓口」の設置および運営に関する支援を行う。</p>
<p><b>地域福祉ネットワーク会議の運営</b></p> <p>地域ボランティアによる「福祉なんでも相談窓口」を支援するため、専門機関によるネットワーク「地域福祉ネットワーク会議」をおおむね中学校区ごとに組織し、福祉・保健・医療などの各機関の連携を図る。</p>

## 豊中市ライフセーフティネット総合調整会議・地域福祉ネットワーク会議設置要綱

### (目的)

第1条 社会的援護を要する人々が住み慣れた地域で孤立することなく安心して暮らすことができるよう、要援護者の早期発見から支援につながるライフセーフティネットの構築を図ることを目的として、福祉・保健・医療の関係機関等が分野を超えて密接に連携し、総合調整等を行う「豊中市ライフセーフティネット総合調整会議」（以下「総合調整会議」という。）および「地域福祉ネットワーク会議」を設置する。

### (総合調整会議の組織および運営)

第2条 総合調整会議は、別表1に掲げる職にある者をもって構成する。但し、必要に応じ関係機関に出席を求め、意見を聴き資料の提供を求めることができる。

2 総合調整会議は、市地域福祉課および社会福祉法人豊中市社会福祉協議会（以下「市社協」という。）が主催する。

3 総合調整会議は、必要に応じて部会を設置することができる。

### (地域福祉ネットワーク会議の組織および運営)

第3条 地域福祉ネットワーク会議は、おおむね中学校区ごとに組織するものとし、別表2に掲げる職にある者をもって構成する。

2 地域福祉ネットワーク会議は、市社協が、「豊中市コミュニティソーシャルワーカー配置事業要綱」に定めるコミュニティソーシャルワーカーと連携して主催する。

3 地域福祉ネットワーク会議は、必要に応じて部会を設置することができる。

### (会議および実施事業)

第3条 「総合調整会議」は必要に応じて随時開催し、次に掲げる内容を行う。

- (1) 地域における保健・医療・福祉分野のサービス等に関する総合調整。
- (2) 地域における保健・医療・福祉分野のサービス等に関する情報交換や連絡協議。
- (3) 地域福祉ネットワーク会議への支援等に関する事項
- (4) その他、「総合調整会議」の設置目的を達成するために必要な事項。

2 「地域福祉ネットワーク会議」は必要に応じて随時開催し、次に掲げる内容を行う。

- (1) 地域において実施される「福祉なんでも相談窓口事業」に対する必要な支援
- (2) 地域における関係機関・団体等が実施する事業等についての情報交換や連携。
- (3) 地域における要援護者を取り巻く現状や課題の把握および総合調整会議への提案
- (4) その他、「地域福祉ネットワーク会議」の設置目的を達成するために必要な事項。

### (会議の報告)

第4条 市社協は、地域福祉ネットワーク会議の開催内容について、市へ報告しなければならない。

#### 附 則

この要綱は、平成16年12月13日から施行する。

#### 附 則

この要綱は、平成18年4月1日から施行する。

#### 附 則

この要綱は、平成19年10月1日から施行する。

#### 附 則

この要綱は、平成21年4月1日から施行する。

【別表 1】

市関係部局	健康福祉部 地域福祉課長 健康福祉部 健康支援室長 健康福祉部 生活福祉課長 健康福祉部 障害福祉課長 健康福祉部 高齢介護課長 こども未来部 子育て支援課長 こども未来部 子育て支援課 子育て支援センター所長 こども未来部 保育課長 人権文化部 人権企画課長 市民生活部 消費生活課 生活情報センターくらしかん館長 教育委員会生涯学習推進室 地域教育振興課長 教育委員会学校教育室 幼児教育課長 消防本部 救急課長
府の機関	大阪府豊中保健所 地域保健課長 池田子ども家庭センター 企画調整課長 豊中警察署 生活安全課長 豊中南警察署 生活安全課長
関係機関・団体	豊中市社会福祉協議会 事務局長 基幹型包括支援センター長 介護保険事業者連絡会 代表

【別表 2】

市関係部局	健康福祉部地域福祉課の職員 健康福祉部健康支援室の職員 健康福祉部生活福祉課の職員 健康福祉部障害福祉課の職員 健康福祉部高齢介護課の職員 こども未来部子育て支援課の職員 こども未来部保育課の職員（保育所） 人権まちづくりセンターの職員 市民生活部 消費生活課 生活情報センターくらしかんの職員 教育委員会学校教育室 幼児教育課の職員 学校・教育機関の職員 消防本部救急課の職員
府の機関	大阪府豊中保健所の職員 池田子ども家庭センターの職員 豊中警察署の職員 豊中南警察署の職員
関係機関・団体	豊中市社会福祉協議会の職員（コミュニティソーシャルワーカー） 地域型包括支援センターの職員 民生・児童委員 校区福祉委員 介護保険事業者 その他、社会福祉施設・国際交流センター・医療機関など

※ 別表 2 については、コミュニティソーシャルワーカーを中核とし、地域の状況に応じて組織構成を行う。

## ■ 第Ⅱ部 資料

ヒアリング項目

(都道府県社会福祉協議会向け)

(市区町村社会福祉協議会向け)

社会福祉協議会 ヒアリング項目（■都道府県社会福祉協議会向け）

（1）低所得者への生活福祉資金貸付事業についてお尋ねします。

- ・20年度の事業実績をお知らせください。（事業実績報告等）
- ・貸付における相談支援体制（民生委員や相談員による相談）についてお知らせください。

※貸付から償還まで、償還開始後～修了までの間に提供される相談支援の標準的内容、管内社協における特徴的な取り組み、課題について、お知らせください。

・相談支援の充実にむけた、市町村社協に対するはたらきかけ・バックアップには、どのようなものがありますか。（市町村社協側のニーズにはどのようなものがありますか？それにどのように応えていますか。）

- ・市町村社協の「相談員」の配置状況をお知らせください。

（2）新たなセーフティネット対策（「つなぎ資金」「総合支援資金」等）の運用開始にむけた準備についてうかがいます

- ・準備段階での困難・課題と感じた点について、お知らせください。
- ・円滑な運用実施にむけた取組・工夫について、お知らせください。
- ・管轄下の市町村社協（現場）との間で、どのような調整が必要となりましたか？
- ・地域の福祉事務所やハローワークと、事前にどのような調整・連携体制をつくりましたか？

（3）新たなセーフティネット対策（「つなぎ資金」「総合支援資金」等）の事業の実施状況・実績についてうかがいます

- ・開始後の貸付件数 うち、「保証人なし」の件数
- ・相談件数に対する貸付実施率、生活保護対応とした件数
- ・市町村社協（現場）対応で成果・手ごたえを感じる点、問題・困難を感じる点
- ・福祉事務所およびハローワークとの役割分担・連携で、運用開始後に明らかになった課題・成果等は何ですか？

- ・今後の当面の対応について、お知らせください。
- ・国への要望について、お知らせください。

（4）貧困問題・低所得者への支援について、都道府県社協のこれまでの活動を通じて感じる課題や、そうした課題に対する取組みについて、お知らせ下さい。

（5）その他

※大阪府社会福祉協議会には、上記項目と併せて、社会貢献事業の運営・実施体制、取り組みの内容と実績、低所得者へのセーフティネットとして社会貢献事業や地域に求められること、今後の課題等について、聞かせていただくよう依頼した。

社会福祉協議会 ヒアリング項目（■市区町村社会福祉協議会向け）

（１）低所得者への生活福祉資金貸付事業についてお尋ねします。

- ・20年度の貸付事業の事業実績をお知らせください。（事業実績報告等）
- ・貸付における相談支援体制（民生委員や相談員配置による相談体制）についてお知らせください。
- ・相談～申請、申請～貸付開始、貸付開始～貸付終了、償還開始～償還終了 の一連の流れの間に提供される相談支援の標準的内容、貴社協としての取組を、お知らせください。
- ・申請に至らない相談、申請するも貸付に至らなかったケースについて、どのように対応されていますか。
- ・償還の可能性が低い方に、どのように対応されてこられましたか。

（２）新たなセーフティネット対策（「つなぎ資金」「総合支援資金」の新設、生活福祉資金の再編等）の開始にむけた準備についてうかがいます

- ・準備段階での困難・課題と感じた点について、お知らせください。
- ・円滑な運用実施にむけた取組・工夫について、お知らせください。
- ・総合支援資金においては、申請時のアセスメントや申請後の相談援助・指導における社会福祉協議会職員のかかわりの密度がより高まるようですが、そのことは、社会福祉協議会の地域福祉活動や相談援助のあり方、貸付部門職員の活動のあり方等に、どのような変化をもたらしますか？
- ・「保証人なしの方」や「償還の見込みの低い方」への対応について、現時点での取り組み・お考えをお聞かせ下さい。
- ・地域の福祉事務所やハローワークと、事前にどのような調整・連携体制をつくりましたか？
- ・相談者のなかで、「新たなセーフティネット」からも漏れてしまう方（+生活保護での対応が難しい方）はいらっしゃるでしょうか？それはどんな方でしょうか？

（３）新たなセーフティネット対策（「つなぎ資金」「総合支援資金」の新設、生活福祉資金の再編等）の実施状況・実績についてうかがいます（10月以前にヒアリングをする場合は、お答えいただかなくて結構です。）

- ・開始後の相談件数、申請件数、貸付件数について。
- ・うち、住宅手当の併給件数、生活保護への紹介件数。
- ・うち、「保証人なし」件数、償還の見込みの低い世帯の件数。
- ・市町村社協（現場）対応で成果・手ごたえを感じる点、問題・困難を感じる点
- ・福祉事務所やハローワークとの分担・連携で、運用開始後に明らかになった課題・成果等は何か？
- ・「新たなセーフティネット」から漏れる方（貸付が適用できない方）は、どんな方でしょうか？

・今後の当面の対応について、お知らせください。

(4) 貧困問題・低所得者への支援について、市町村社協のこれまでの活動を通じて感じる課題や、そうした課題への取り組みについて、お知らせ下さい。

(5) その他

※豊中市社会福祉協議会には、上記項目と併せて、コミュニティソーシャルワーカー（CSW）を媒介とした、「豊中市ライフセーフティネット」の仕組みについて、その概要や特徴、事例、貸付事業や住宅手当と豊中市ライフセーフティネットでの困窮者に対する相談支援における違いや接点等について、聞かせていただくよう依頼した。

分担研究報告

Ⅲ部 総合支援資金貸付の全国的な  
運用概況（アンケート調査結果）

## 第8章 「低所得者へのセーフティネット機能の強化に関する実態調査」 の目的・方法

和気 康太・森川 美絵

### (要約)

アンケート調査「低所得者へのセーフティネット機能の強化に関する実態調査」の目的や枠組み・方法の概要を説明する。

〔目的〕 2009年10月から運用が開始された第二のセーフティネットの一部である総合支援資金貸付について、実施体制・運用実績、相談支援の実施状況を明らかにし、新たなセーフティネット充実にむけた実践の意義と課題を導き出すことを目的とする。中心的なテーマは、制度資源へのアクセスの窓口としての総合支援資金貸付担当部署が、どのような実施体制のもとで、どのように生活課題の把握を行なっているのか、課題解決にむけたフォローアップを含め、関係機関と連携した支援ネットワークを構築しつつあるのか、貸付を活用した相談支援の展開にあたり、どのような困難に担当部署は直面しているのか、という点である。

〔対象〕 全国の市区町村社会福祉協議会（生活福祉資金貸付担当）のうち、等間隔抽出法により抽出した機関（973箇所）

〔方法〕 自記式郵送

〔把握事項〕 社会福祉協議会の類型（市区、町村等）や組織体制、福祉資金貸付の実施体制・実績、貸付部門における相談支援のプロセス別実施状況、貸付部門と他部門・他機関との連携状況等。

〔調査期間〕 平成22年1月8日～1日29日

〔配布及び回収状況〕 配布数は973、回収数は527、回収率は54.2%であった。

〔倫理的配慮〕 国立保健医療科学院研究倫理審査の承認を得た。

### 1 アンケート調査の目的

生活保護制度の手前に「第二のセーフティネット」が整備され、生活福祉資金貸付もその一部となり、失業や日常生活上の困難に直面した稼働年齢層を主な対象とする「総合支援資金」が創設された。貸付運営の留意点に相談支援の充実があげられているように、地域においては、貸付を含む多様な社会資源の活用・連携を含めた、総合支援体制の確立と相談支援の充実が強調されており、貸付の運用現場においても、こうした視点からの個別支援および関係機関や関係施策との連携が、これまで以上に強く求められてきている。他方で、第二のセーフティネットの運用現場が、業務をどのように展開しているのか、その実態は明らかではない。また、制度運用をめぐる対象の未整理や実施体制の未整備という問題も推測される。地域福祉実践としての低所得者支援の課題や条件整備の展望を、制度運用の実態把握にもとづき、検討していくことが必要となろう。

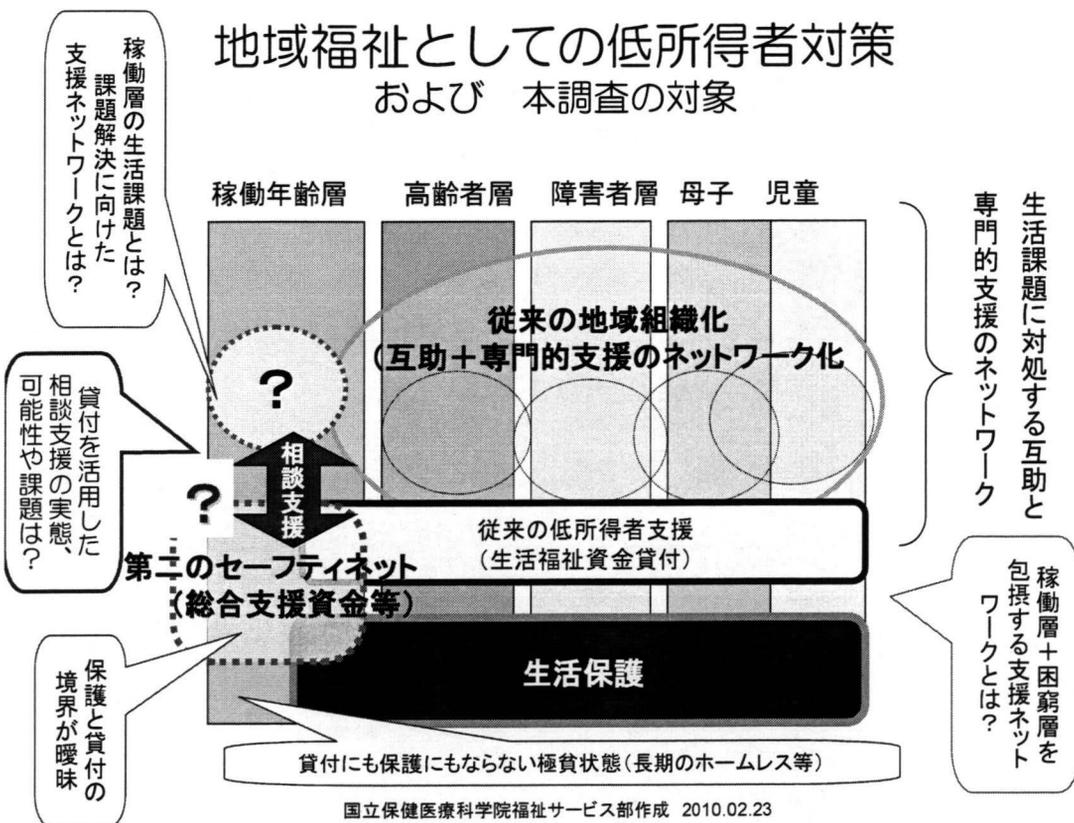
こうした観点から、研究班では、地域福祉推進の主要機関であり、第二のセーフティネットの一部である総合支援資金貸付の運用に取り組みされている全国の市区町村社会福祉協議会を対象に、貸付部門の実施体制と実績、および、相談支援の実施状況を明らかにすることを目的に、「低所得者へのセーフティネット機能の強化に関する実態調査」を実施した。

## 2 調査の枠組み

アンケート調査の前提には、調査対象である「稼働年齢層の生活困窮・低所得者」を、地域福祉の対象として位置付けた場合に、いかなる地域福祉実践としての課題があるか、という問題認識がある。2章で触れたように、地域福祉のアプローチとしては、従来から主に対象としてきた「高齢者層、障害者層、母子、児童」に加え、「稼働年齢層」を想定した上で、制度資源へのアクセスの窓口となる部署における生活課題の把握、関係機関連携による支援ネットワークに支えられた個別支援、個別支援で直面した問題に対する社会資源開発レベルでの対応が重要になると想定した。

そこで、制度資源へのアクセスの窓口としての総合支援資金貸付担当部署が、どのような実施体制のもとで、どのように生活課題の把握を行なっているのか、課題解決にむけたフォローアップを含め、関係機関と連携した支援ネットワークを構築しつつあるのか、貸付を活用した相談支援の展開にあたり、どのような困難に担当部署は直面しているのか、の把握を、基本的な調査テーマとした。

図表 8-1 調査における基本的な問題認識



調査項目としては、総合支援資金貸付事業の現状の実施体制・実績・相談支援状況を、被説明変数として設定した。さらに、そうした状況を規定する主要因として、制度運営を取り巻く環境である「環境要因」、運営を構造的に規定するマクロな制度枠組みとなる「運営外部規定要因」、資金貸付の運用を担う組織の運営体制にかかわる「内部規定要因」を想