

平成２６年度地域あんしん支援員  
設置事業の実施に関する検証（案）

平成２７年２月

京都市社会福祉審議会地域福祉専門分科会

## 目 次

|     |                    |    |
|-----|--------------------|----|
| I   | 検証の目的・方法・流れ        |    |
| 1   | 検証の目的              | 1  |
| 2   | 検証の方法              | 1  |
| 3   | 検証の流れ              | 1  |
| II  | あんしん支援員設置に係る概要     |    |
| 1   | 地域あんしん支援員の配置に係る背景  | 1  |
| 2   | 主な役割等              | 2  |
| III | 活動実績               |    |
| 1   | 平成26年4月から6月までの業務状況 | 4  |
| 2   | 支援対象世帯の選定と取組       | 4  |
| 3   | 支援プロセスと支援内容        | 4  |
| 4   | 成果と課題              | 7  |
| IV  | 検証                 | 13 |
| V   | 27年度の展開            | 15 |

## I 検証の目的・方法・流れ

### 1 検証の目的

地域あんしん支援員設置事業（以下「当事業」という。）は、平成26年3月に策定した「京（みやこ）・地域福祉推進指針2014」の施策の柱の一つとして位置づけ、平成26年度を「試行期間」として、事業開始したものである。また、初年度である26年度は、あんしん支援員3名を各区・支所を単位として1名ずつ配置している。あんしん支援員が支援の対象とする対象者の存在は全国的な問題となっており、本市においてもその例外ではなく、本市市会においてもたびたび全市的な配置を求められている状況にある。今後、全市域に拡充していくことを視野に入れながら、初年度の成果と課題をしっかりと認識したうえで、今後の展開を見据えていくことを目的としている。

### 2 検証の方法

当事業を受託している京都市社会福祉協議会、各区役所・支所福祉部支援課（支援保護課）及び区社会福祉協議会・あんしん支援員本人との協議・ヒアリングの実施などにより、現状の把握・分析を行い、事業開始時に想定していた検証項目に基づき、検証を行うものである。

### 3 検証の流れ

当事業の概要及び26年度の活動実績を踏まえたうえで、各区・支所ごとの成果と課題を確認する。

その後、それらを集約したうえで、各検証項目にあてはめ、検証を行うこととしたい。

## II あんしん支援員設置に係る概要

### 1 設置に係る背景

近年、ニーズに対応する制度がないような「制度の狭間にある方」や「支援が必要であるにもかかわらず支援を拒否する方」、あるいは「支援が必要であるにもかかわらず必要な支援にたどりつかない方」といった既存の制度の枠組みでは対応の困難な方の存在が明らかになっている。これらは、社会的孤立や生活の困窮が原因となっていることが多い。

これらの福祉的課題を抱えることにより、生活上の困難な状況を招き、地域の課題となっている場合もある。例えば、セルフネグレクトによりごみ屋敷状態に陥り、悪臭や害虫等が発生し、近隣に迷惑をかけてしまうことがある。こうした状況は全国的な問題となっており、地域によっては看過できない状況となっている。また、支援を行う側からすると、本人の支援拒否や理解力の欠如等による対応の困難さによる負担感等が生じている場合もある。

る。

これら困難な事案に対応するためには、関係機関と連携・調整を行い、対象者に寄り添いながら、適切な施策・サービスに結び付ける、あるいは、関係機関や地域住民と協働して、見守り、助け合いなどのインフォーマルサービス（制度にはない支援）も含めた支援を行ういわゆる「コミュニティソーシャルワーク」の強化・推進を図ることが重要となっている。

関係機関との連携・協働や地域住民との協働の核として、地域あんしん支援員は様々な関係機関と地域が持つ力を結集させ、福祉的な課題を抱える方への寄り添い支援を行うことを目的としている。

## 2 主な役割等

社会的孤立の状態にあり、制度の狭間や支援の拒否といった、福祉的な支援が必要であるにもかかわらず、支援につながっていない方等に対して、継続して寄り添いながら、地域や関係機関と連携・協働し、適切な支援に結び付けることを活動の基本としている。

### (1) 役割

ア 地域だけでは解決できない制度の狭間、非申請ケースに寄り添う

イ 行政や関係機関からなる「支援会議」で決定された支援方法に基づいた支援を行う

ウ 関係機関と連携・協働し、適切な支援に結びつける

### (2) 支援対象者

ア 福祉的な支援が必要であるにもかかわらず、対応する公的制度のない方

イ 福祉的な支援が必要であるにもかかわらず、支援を拒否する方

ウ 複合的な課題を抱えている方や、世帯の中に複合的な課題があるにもかかわらず、総合的な支援を受けられていない世帯

※ ウについては、支援機関による支援の状況や役割分担を踏まえたうえで対象とする。

### (3) 勤務形態

ア 所 属：市社協（事業を市社協に委託して実施）

市社協生活支援部に支援員を3名配置し、当業務に専念

イ 配置時期：平成26年4月から配置し、7月から個別支援を開始

ウ 活動区：中京区、下京区、伏見区醍醐支所

（地域との関係性を重視し、あんしん支援員1人が1区を担当）

#### 【活動区選定理由】

○ 福祉事務所の体制（支援課・支援保護課）を鑑みたため

○ 各区においては、試行的に先進的な事業を実施しており、これら事業と

の連携状況を確認するため

- エ 勤務場所：市社協本部で勤務することを基本としつつ、地域に根差した活動を基本とすることから、当該区社会福祉協議会事務局にも勤務できるようにしている。
- オ 実際の配置職員：社会福祉士や精神保健福祉士等の国家資格を保有したうえで、一定の現場での経験を必須としている。実際の配置職員は、いずれも社会福祉士の資格保有者であり、3名のうち2名は地域包括支援センターでの勤務経験があり、1名は区社協において日常生活自立支援事業の従事経験がある。

#### (4) 予 算

26年度予算 16,300千円（人件費＋事務費）

### Ⅲ 活動実績

#### 1 平成26年4月から6月までの活動状況【別紙1】

- ・既存資料でCSWの基本的な役割学習，区社協業務の全般的学習
- ・想定区の社会資源調査
- ・業務記録様式類の整備
- ・ケース選定に向けた準備

#### 2 支援対象世帯の選定と取組

##### (1) 選定の手法

選定に当たっては，地域福祉課，市社協，福祉事務所（支援課・支援保護課），区社協及び地域あんしん支援員で，あんしん支援員が支援を行うべき事案（福祉事務所・区社協の把握ケース）を選定している。

##### (2) 選定数

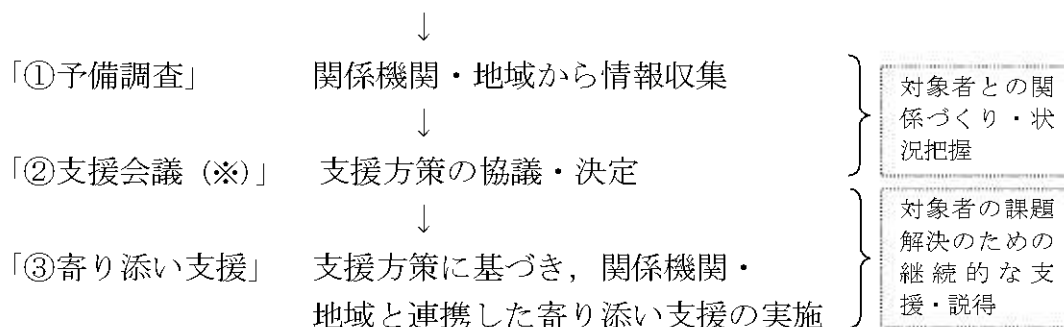
7月に3件選定し，9月からは新たに各地域3件を選定し支援を行っている。

【支援件数：中京6件，下京6件，醍醐5件（醍醐は残り1件を選定中）】

#### 3 支援プロセスと支援内容

##### (1) 支援プロセス

「要支援者ケース選定会議」 当会議において，支援対象者を決定する



##### ※ 支援会議（別紙2）

予備調査の結果を受け，支援（支援保護）課長の参集依頼の下，複数の部署や関係機関が集まって，支援方策等を検討するための「支援会議」を開催している。

あんしん支援員は，独自の支援施策を持っているわけではなく，区役所をはじめとした関係機関や地域団体等の支援及び協力があって，はじめてその実効性を担保できるものであり，行政等の専門機関が横断的につながる「問題解決のためのスキーム」，「ネットワーク構築の具体的な仕掛け」を構築することが必要であり，その具体的な場を「支援会議」と位置付けている。

実際は，この支援会議は，行政機関や地域包括支援センターなどの関係機関が課題の内容等に応じて参画し，具体的な支援内容を協議している。

## (2) 支援内容【別紙 3-1, 3-2】

### ① 予備調査

#### 【支援員が行う業務】

- ア 支援対象者の生活，心身の状況及びその家族等の実態把握
- イ 効果的な支援のための地域の働きかけ，協力依頼
- ウ その他，支援会議で支援方策を検討するために必要な事項

#### 【支援事例】

- 保健センターや保護CW，福祉介護課等からこれまでの関わりについて聞き取る。(行政)
- 不在がちの対象者に対し，数年前に訪問した民生委員と情報を共有し，同行訪問等の連携を依頼した。(地域)
- 対象者と40年以上付き合いのある近隣住民からの不安を受け止めた。その後，対象者宅への定期的な訪問の際に，声掛けや連携依頼を行っている。(地域)
- 対象者と接触したことのある関係機関（地域包括支援センター，障害者地域生活支援センター等）の支援経過を聞き取った。(関係機関)

### ② 支援会議

#### 【支援員が行う業務】

- ア 当日の資料作成，予備調査内容の説明
- イ 会議の記録

#### 【事例】

- 生活保護のケースワーカーが家賃滞納の指導を行い，支援員が家計相談を行う。(行政との連携)
- 地域包括支援センターから介護サービス導入の提案を行い，支援員は，ごみの撤去・室内清掃を手伝い，介護サービス導入の準備を行う。(関係機関との連携)

### ③ 寄り添い支援

#### 【支援員が行う業務】

- ア 継続的・包括的に対象者と向き合い，次の一步を踏み出せるよう，対象者の変化を促す。

(支援分野：①生活環境（転居支援），②就労支援，③健康支援，④家計相談等）

#### 【支援事例】

- 自宅訪問（不在のときは名刺や手紙を投函）や電話連絡
- 台風後には，対象者と家屋の状態を確認するため訪問
- ごみの掃除に対する説得
- 対象者からの関係機関に対する思い（不満，苦情）の受け止め（共感）等
- 病院・買物・公的手続等の同行支援

#### ④ 連絡調整

##### 【支援員が行う業務】

ア 上記①，②，③に係る連絡調整

##### 【支援事例】

- 支援（保護）課長へのケース進捗報告，打合せ
- 関係機関への報告，依頼等

### (3) 支援員の業務実績（平成27年1月31日現在）

市社協勤務2日／週，区社協勤務3日／週

＜区社協勤務時の業務状況＞

|    | ケース数 | 予備調査 | 支援会議 | 寄り添い支援 | 連絡調整 | 計      |
|----|------|------|------|--------|------|--------|
| 中京 | 6    | 105回 | 4回   | 81回    | 260回 | 450回   |
| 下京 | 6    | 34回  | 6回   | 234回   | 165回 | 439回   |
| 醍醐 | 5    | 62回  | 8回   | 201回   | 339回 | 610回   |
| 計  | 17   | 201回 | 18回  | 516回   | 764回 | 1,499回 |

＜市社協勤務時の業務状況＞

- ア ケース記録の記載・整理，一週間の成果と課題整理
- イ 3区でのケース検討，次週の支援計画策定
- ウ 支援に関わる情報収集と研修受講（例：障害のある方への対応，ゴミ屋敷住民への対応）
- エ 各種連絡調整

あんしん支援員相互における情報・課題共有を行ったうえで，市社協がスーパーバイズを行っている。このため，あんしん支援員は孤立することなく，本務をしっかりと踏まえたうえで，各区において区社協と共に個別事案への対応を行うことができている。

### (4) 支援ケースの状況【別紙4】

支援を行っている事案については，強固な支援の拒否等によって，スムーズな対応の難しいものばかりであるが，あんしん支援員が対象者の状況を見極めながら，粘り強く寄り添うことで，少しずつ支援に結びつけられている。

当然のことであるが，各対象者の困りごとは様々であり，また，対象者の生活歴・生活環境・性格もいろいろである。あんしん支援員は，関係機関と

連携しながら、それぞれに応じた支援の在り方を検討し、対応を行っている。

## 4 成果と課題

### (1) 区・支所ごとの成果と課題

#### ア 中京区

##### 成 果

- ・あんしん支援員が関係機関からの全体像の把握に力を入れ、断片的な情報を集約・整理することで、課題や各機関の役割が明確となり、関係機関同士の連携関係が高まっている。
- ・あんしん支援員の丁寧な関わりによって、地域住民がごみの撤去に協力的な態度を示すようになってきているケースやあんしん支援員の予備調査の過程で、対象者本人が一部のごみの片づけを行ったケースがあった。
- ・福祉事務所内において、支援保護課（※）長が軸となることで支援課情報のみならず保護課の所有している情報もタイムリーに把握でき、円滑な支援につながることもあった。
- ・あんしん支援員がごみの整理などを行っているとき、近隣の方が声をかけてくれることが多かった。

##### 課 題

- ・福祉事務所の支援保護課が所管していることで、業務繁忙である様子がうかがえた。支援保護課と区社協間の意思疎通に時間を要することがあった。
- ・福祉事務所が把握しているケースであっても、保健センターの関与があったり、関係機関が複数関わっていることが把握できていないなど事前のケース把握が不十分であり、あんしん支援員が行う予備調査の段階で、支援の対象外と認定したケースが2件あった。
- ・関係機関から、積極的な支援の協力が得られない場合があった。

#### ※ 支援課と支援保護課の違い

各区役所・支所福祉部には「支援課」もしくは「支援保護課」が設置されている。

支援課は、主に児童福祉・母子福祉、障害者福祉、高齢者福祉等の各法に基づく支援業務を行っている。支援保護課はこれら支援課の業務の他に、生活保護等、生活困窮者への支援業務を行っている。

なお、支援課設置の区役所・支所は、左京区、山科区、下京区、南区、右京区、伏見区本所、醍醐支所である（いわゆる大規模区）。それ以外の区役所・支所には支援保護課が設置されている。

## イ 下京区

### 成 果

- ・ あんしん支援員設置時において既にごみ屋敷プロジェクトチーム（下京区独自）が設置されており、区役所としての横断的なバックアップ体制が整っていた。
- ・ ごみ屋敷プロジェクトチームが把握しているケースの中で、福祉的アプローチが相当必要なケースを選定している。当該支援の中で、行政のみでは動かなかったケースが、あんしん支援員が頻回にかつ丁寧に対象者に寄り添うことで、対象者との人間関係が構築でき、支援につながられる可能性が出てきている。
- ・ 支援課の事前の情報把握により、あんしん支援員がそれほど予備調査に時間をかけなくても済み、支援会議開催後に順調に寄り添い支援に移行することができ、関係機関との連携関係がより一層高まっている。
- ・ 長年、関係機関の支援が滞っていたごみ屋敷ケースにおいて、地域住民のゆるやかな見守り体制が整うとともに、関係機関ともつながり、互いに情報共有ができるようになり、対象者がその気になれば、すぐにもごみ撤去ができる見通しがついたケースがみられる。

### 課 題

- ・ 拒否的な対象者の場合、訪問時不在な時には、名刺を入れるなど粘り強くかかわることで、あんしん支援員が対象者の支援者としての認知が進んでいるが、ごみ撤去までの意思を示すには、時間がかかる様子である。

## ウ 伏見区醍醐支所

### 成 果

- ・ 支所全体としてバックアップ体制が整っていることもあり、支援課はケースを熟知し、区社協との強い連携関係のもと地域住民への関わりも強まっている。
- ・ 区社協把握ケースで、あんしん支援員を配置する前から区社協の丁寧な関わりがあったケースについては、一挙にごみ撤去まで進んだ。その過程であんしん支援員は対象者やその家族との関わりを頻回に行い、ごみ撤去の直前からは民生委員を中心とした地域住民との関わりを深めており、ごみの撤去後、対象者による学区社協の居場所利用につながっている。
- ・ 支援会議において、対象者世帯の実情を共有したことにより、迅速に介護保険の給付内容を見直すことができた。

## 課 題

- ・対象者に対する粘り強い寄り添い支援を行うも、対象者と生活課題の共通理解が十分でなく、あんしん支援員の訪問を拒否する場面もみられる。その場合、関係機関も対象者との関係づけに苦心しており、あんしん支援員は関係機関に対してこまめな報告を心掛けている。

## (2) 3区・支所全体の事業効果及び今後の検討事項

### 事業効果

#### ア 事業全般

- ①限られた3名という人員を、地域を限定し、集中的に支援を行ったことで、対象者への支援はもとより、関係機関との緊密な連携や支援会議を定着させるなどの効果が出ている。
- ②どのケースも非常に対応の困難なケースであるが、多くのケースにおいて、丁寧に対象者に寄り添うことで、少しずつではあるが支援が進捗したり、支援の進捗には結びつかなくても、対象者の気持ちの在り様に変化が出るなどの進捗が見られる。
- ③完全に解決しなくても、対象者の課題を個別に見れば、部分的に解決できているケースもある。
- ④当業務の実施に当たっては、京都市個人情報保護審議会に付議し、「個人情報の提供や共有等について対象者から同意を得られない場合」について、「同意のない場合においても、個人情報の共有が可能」とする承認を得ている。このことにより、あんしん支援員の活動への大きなサポートが可能となっている。また、民生委員や老人福祉員など、守秘義務を負っている方々が支援会議に参画できることについても同審議会承認を得ている。このため、地域における支援の実行性を担保することができている。

#### イ 予備調査

- ・予備調査によって、これまで各関係機関が断片的に保有していた情報を集約し、整理し直すことで、対象者の生活環境や福祉的課題等の実情の全体像を明確にすることができた。

#### ウ 支援会議（別紙2）

- ①あんしん支援員が予備調査により集約・整理した情報を関係者間で共有することにより、それぞれの業務の中での役割が見えるようになった。このため、支援会議内での役割分担の決定が円滑に行えるようになっていく。副次的に、あんしん支援員と福祉事務所（支援課・支援保護課）が基軸となり、福祉事務所・区社協・関係機関の連携度合い

が一層増す効果も出ている。

- ②各ケースにおいては、業務をあいまいにせず、本来業務をしっかりと踏まえたうえで、連携を行えている。

#### エ 寄り添い支援（別紙５）

- ①あんしん支援員が丹念に寄り添い支援を行っていることで、支援に拒否的な方が心を開き、拒否的な態度が和らぎ、結果的に支援を受け入れてくれることがある。例えば、自らごみの撤去を行うなど、本人のエンパワメントを導くことができている。これは、その後の地域との関係性構築への準備として、非常に重要である。
- ②対象者の問題意識に沿った支援（例：負債が気になるケースに対し、法テラスへの同行によって解決）が行えた場合には、対象者のあんしん支援員に対する信頼が一気に高まり、その後の対象者の自己開示が進むことにより、寄り添い支援のバリエーションが広がり、個々の状況に応じた支援につながっている。
- ③あんしん支援員と行政が支援対象者宅に同行訪問を行うなど、現場での連携ができており、今まで動かなかった案件を少しずつ動かすことができている。

（例） 行 政：生活保護ケースワーカーによる生活指導

あんしん支援員：対象者の気持ちを行政に対して代弁・補足，対象者の意思決定の補助，対象者の意思決定後の対応への協力

このように、行政による指導と同時あるいは指導を行った後に、対象者の立場に立った的確な支援を実施することにより、信頼感が増すとともに、指導に対しても拒否的にならず、協力の意思を示すことがあった。

#### オ 地域との関係

- ①これまで支援の行き届かなかった地域の問題事案とみなされていたケースに対して、行政・区社協・関係機関が協力して対応することで、地域からの信頼感が高まったケースがあった。
- ②支援における地域との関係における好事例（別紙３－２）として、あんしん支援員が民生委員・老人福祉員とともに家庭訪問を行い、信頼感を得た後に、地域のサロンやサークル活動に同行することで、地域とのつながりを作り出すことができたケースがある。このように地域のサービスにつなぐことで地域生活を安定させることができた。

#### カ 他会議との連携

- ①地域ケア会議において、あんしん支援員が担当するケースを取り上げて

支援の在り方を議論しているケースがある。このように、他会議と有機的に連携し、支援にフィードバックできている事例がある。

- ②「京都市不良な生活環境を解消するための支援及び措置に関する条例（※1（ごみ屋敷等対策条例））」や「生活困窮者自立支援モデル事業（※2）」といった、新しい取組との連携や会議の合理的開催ができています。とりわけ、ごみ屋敷等対策条例との関係では、人への支援を行う中で、各ケースにおいて福祉的アプローチが更に必要ということが明らかとなっている。

※1 建築物等における物の堆積又は放置、多数の動物の飼育、これらへの給餌又は給水、雑草の繁茂等により、当該建築物等における生活環境又はその周囲の生活環境が衛生上、防災上又は防犯上支障が生じる程度に不良な状態に対して、「人」への支援を基本としつつ、ごみの撤去等の「措置」を適切に組み合わせて、地域の皆様の取組と行政の取組とを連動させ、市民が相互に支え合う地域社会の実現を目指す条例。

※2 失業を中心とした複合的な課題等を抱え、最低限度の生活を維持することができなくなるおそれがある者に対し、専任の支援員が、本人の状況に応じ、経済的困窮状態からの脱却に向けた就労支援や福祉制度の活用や社会資源の活用などの同行支援等を行う事業。26年度モデル実施。

#### キ 京都市社会福祉協議会への委託（別紙6）

・本事業は既述のとおり、市社協に対して委託を行い、実施している。本市の社協は、市社協、区社協、学区社協の3層構造の特長を持ち、それぞれの範囲で民生委員を始めとした関係機関・団体と連携しながら、地域福祉を実践している。とりわけ、区社協は地域支援（コミュニティワーク）を実践するほか日常生活自立支援事業や生活福祉資金貸付事業の実施、更には生活保護受給者のためのチャレンジ就労体験事業の本市からの受託等、個別支援の分野においても大きな役割を果たしている。市社協に配置された地域あんしん支援員が区社協におけるネットワーク担当やボランティア・地域支援担当と連携して、個別支援にあたることにより「コミュニティソーシャルワーク」が展開されており、社協の総合力が極めて大きな役割を果たしているといえる。

#### 今後の検討事項

##### ア ケース選定会議

- ・ケース選定の段階で、あんしん支援員が対象とすべき事案かどうか（福

祉的支援が必要であるかどうか) の判断を行うには情報が乏しい場合があるが、この場合、これ以上の情報収集に難航することがある。

#### イ 予備調査

- ・対象者自身に困り感がないなど、支援受け入れが低調な場合は、予備調査での状況把握がなかなか進まず、対象者に合った具体的支援に結びつきにくい状況にある。

#### ウ 支援会議

- ・通常の関係機関のメンバー以外に協力をお願いする機関が出てきた場合は、適宜協力していただくことをお願いしていく必要がある。

#### エ 地域との関係

##### ①対象者と地域との関係は、

- i 地域が対象者のことを認知していない。
- ii 地域が対象者のことを認知しているが、支援の拒否等が理由でかかわりを持っていない。
- iii 地域と対象者が対立している。

と、大きく3つに分類できる。あんしん支援員は地域とかかわりながら支援を行う主旨からすると、iiiへの支援が非常に困難である。

##### ②地域への啓発や課題共有の場づくり等、本人を取り巻く環境への働きかけは、対象者や家族等との寄り添い支援がある程度進んでから移行していくものであり、一定の時間が必要である。

#### オ 支援継続の可否

- ・何度訪問しても会ってくれなかったり、心を開いてくれない方もいる。あんしん支援員の業務量を考えると、こうした方へのかかわりをどのような形で続けるかについて、今後検討が必要である。

#### カ 活動区

- ・福祉事務所や区社協が把握していて、まだ支援に至っていないケースだけでも、相当数あること、また地域や関係機関との関係性、対象者本人とのアプローチのしやすさを鑑みると、1人1区担当が適当である。例えば1人で複数区を担当することについては、支援会議のメンバーや地域との関係づくりの面から慎重な検討が必要と考える。

#### キ 相談経路拡大の検討

- ・相談経路の拡大の手法等について検討すべきであるが、今後全市での展開を志向する中で、活動区（先行区）での実践を多く積み上げた後に検討すべきである。現状は区社協において地域からの要望を受けながら対応している状態である。

#### IV 検証（詳細は別添参照）

##### ○ 要検証事項

（以下の各視点で業務の推進状況の確認を行う。）

- 1 対象者の範囲，役割分担，業務量
- 2 相談経路の把握による窓口等の検討
- 3 区社協の配置状況と福祉事務所の体制
- 4 分野横断的な支援が必要な場合の支援検討・支援の入り方
- 5 既存の会議（地域ケア会議や要保護児童対策地域協議会等）との連携手法
- 6 地域とのつながりづくりやつなぎ方の手法
- 7 社会資源の把握及び発掘
- 8 先進的な取組との連携

#### 1 対象者の範囲，役割分担，業務量

##### (1) 対象者の範囲

「Ⅱ 2 (1) 支援対象者」において既述のとおり，

ア 福祉的な支援が必要であるにもかかわらず，対応する公的制度のない方

イ 福祉的な支援が必要であるにもかかわらず，支援を拒否する方

ウ 複合的な課題を抱えている方や，世帯の中に複合的な課題があるにもかかわらず，総合的な支援を受けられていない世帯

を支援の対象としている。あんしん支援員と行政及び関係機関のかかわり方を図示すると，次のとおりとなる。

（支援の分担イメージ）



➤ 支援対象者については，ア，イ，ウのとおりであり，各機関の本来業務の下，連携を行い，支援を行うことができる。

## (2) 役割分担

- 支援会議としてのスキームが確立され、有効に機能している。また、支援の現場において、あんしん支援員とケースワーカー等がお互いの立場を踏まえた、効果的な連携が見られている。

## (3) 業務量

- 各ケースの進捗状況によって、業務量は大きく異なる。このことから、妥当な担当件数の提示は困難。今後は、担当している各ケースの進捗状況を踏まえ、総合的に勘案し、ケースの選定を慎重に判断する必要がある。
- 1人1区担当が適当である。1人で複数区を担当することについては、支援会議のメンバーや地域との関係づくりの面から慎重な検討が必要。
- 心を開いてくれない対象者に対して、どのような形で支援を続けるか、検討が必要。

## 2 相談経路の把握による窓口等の検討

- 今後全市での展開を志向する中で、活動区（先行区）での実践を多く積み上げた後に検討を行う。

## 3 区社協の配置状況と福祉事務所の体制

- 区社協と福祉事務所の設置状況を鑑み、今後の展開の中であんしん支援員の配置の在り方について、更に検証していく必要がある。
- 現状、支援（支援保護）課長が主導し、支援会議が有効に機能しているため、当役割分担については継続して実施する。

## 4 分野横断的な支援が必要な場合の支援検討・支援の入り方

- 分野横断的な対応が必要な場合でも、あんしん支援員による予備調査を踏まえ、支援会議を実施することにより、関係機関の協力を得ることができる。また、支援の全体像が俯瞰して確認でき、あんしん支援員も寄り添い支援に自信を持って対応できている。

## 5 既存の会議（地域ケア会議や要保護児童対策地域協議会等）との連携手法

- 現場においては、他会議との連携がしっかりとできている事例がある。今後も引き続き必要な連携を行っていく必要がある。

## 6 地域とのつながりづくりやつなぎ方の手法

- 地域との連携ができている事例がある。今後も、地域との連携をより意識した支援を進めていく必要がある。

## 7 社会資源の把握及び発掘

- 社会資源を適切に把握し、連携できている事例がある。今後も、社会資源の把握に努め、協力を得ていくことが必要である。

## 8 先進的な取組との連携

- 生活困窮者自立支援法の施行や介護保険制度の見直し等、福祉制度は大きな変革時期を迎えていることから、各制度との有効な連携をそれぞれ模索していかなければならない。

## V 27年度の展開

地域あんしん支援員の支援活動は、地域や行政、そして何よりも支援の必要な方と関係性をつくりながら長期にわたり支援を行うことから、27年度においては、各区・支所単位で1名の配置を継続することが適当である。

また、今後、段階的に全市展開を進めていく中で、27年度は、新たに3名のあんしん支援員の配置を行い、支援体制の更なる充実を図ることとして、2月市会で御審議いただいているところである。このことから、現状は、全市展開に向けた過程にあるという認識の下、26年度の本検証については、中間検証とし、27年度においても、本分科会として実施状況等の検証を更に行っていく予定である。活動区の選定については、27年度での検証に資する形で、区役所や区社協と協議しながら検討を進めていくことが必要である。