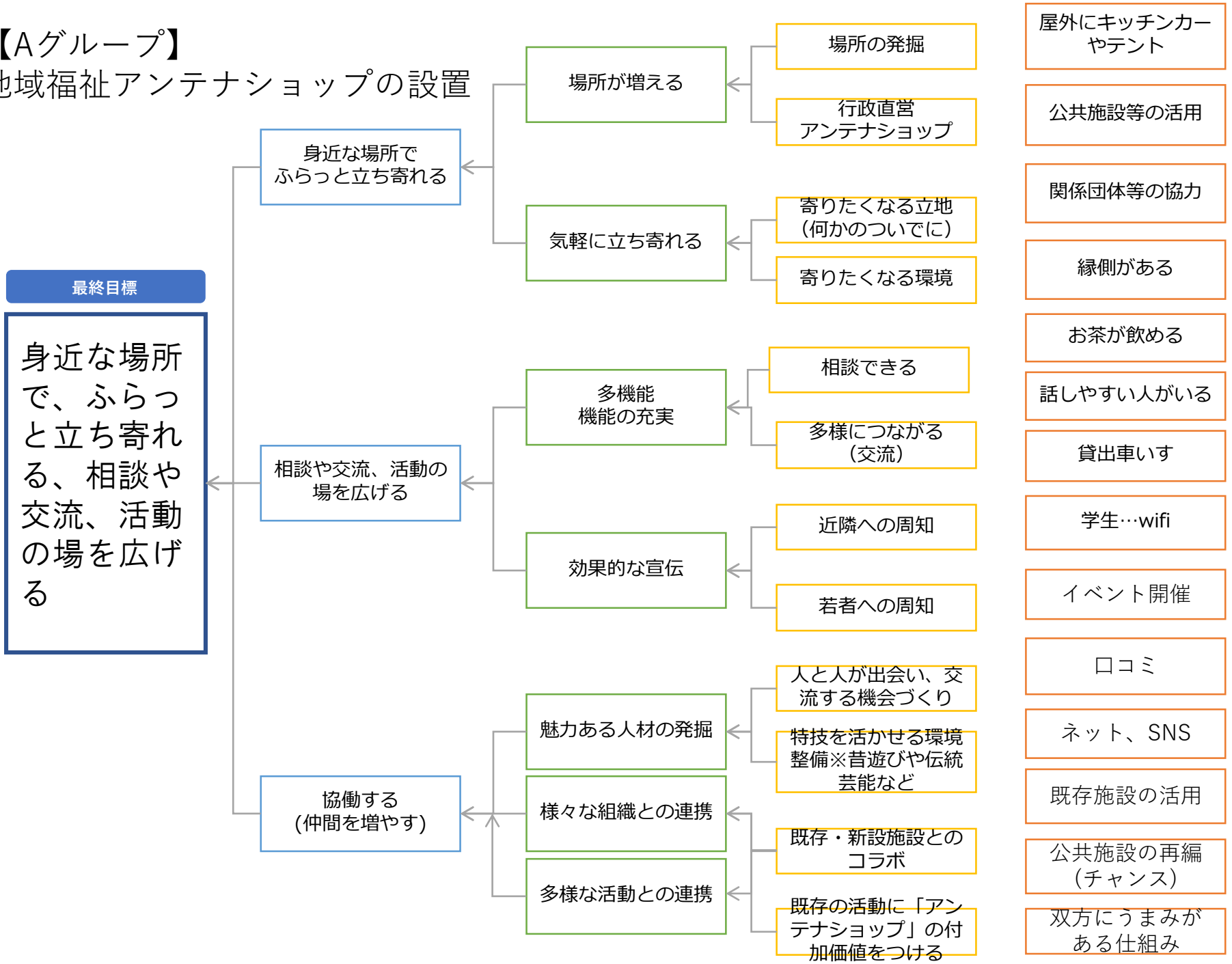
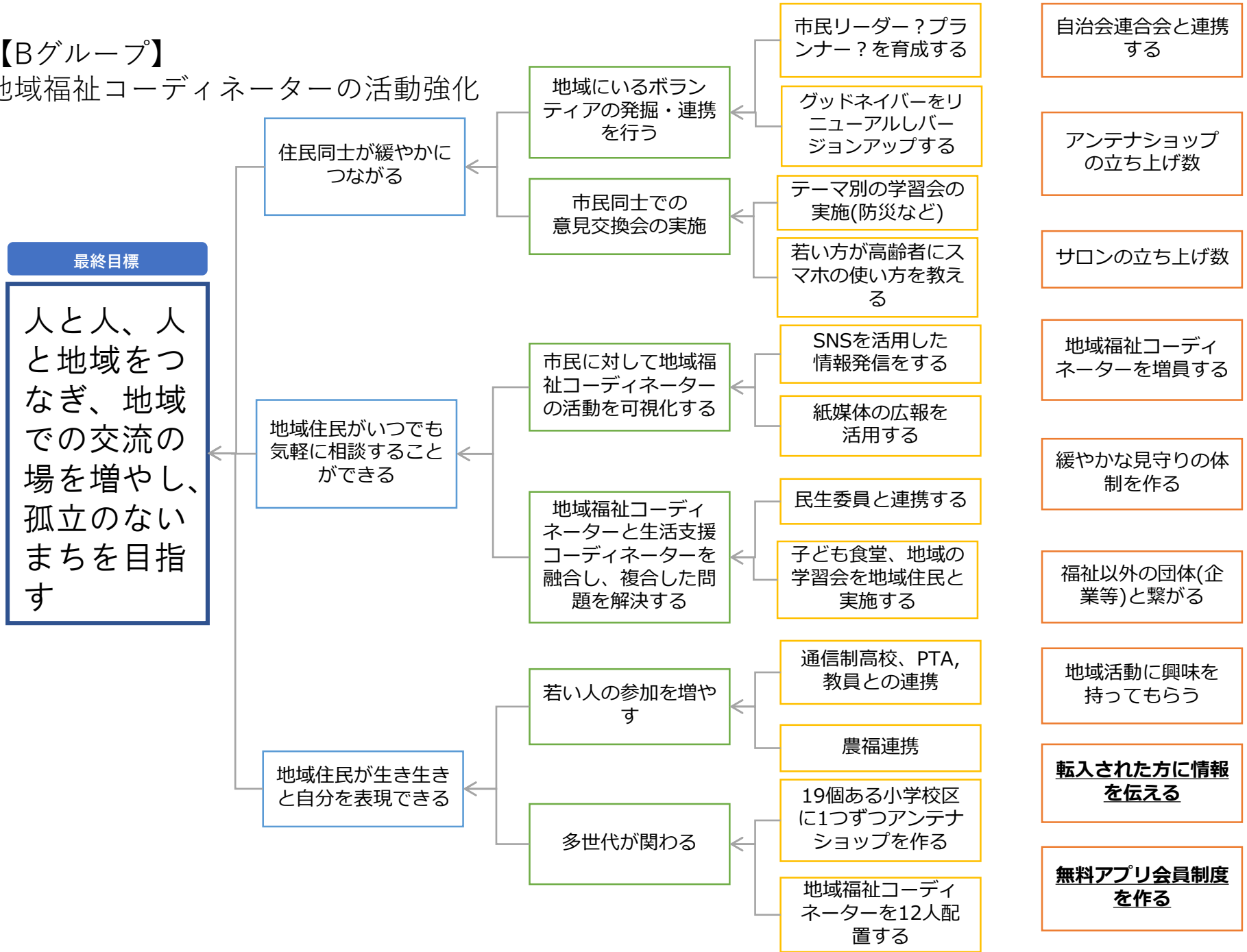
【Aグループ】
地域福祉アンテナショップの設置



【Bグループ】
地域福祉コーディネーターの活動強化



【Cグループ】
まるごと相談支援

最終目標

多様で複雑な
困りごとに
寄り添い、
解決のお手伝い
をする

相談窓口が増える

・全市対応の窓口
・各生活圏域の窓口
・オンライン相談窓口(メールやWebツール)

あらゆる相談を受け止める組織作り

福祉関連の全分野で課題共有・解決に向けた仕組みづくり
例：地域ケア会議の三層構造
案：年2回各圏域で情報交換

相談しやすく安心できる

例：顔が見える関係の相談員がいる相談窓口がある
例：相談者が希望するツールで相談が出来る

「相談できる」ことを発信する

6生活圏域の全てに相談窓口がある

全分野を対応することは難しくとも、相談できる場を小・中学校区で確保

個人情報保護の反作用を回避し多様な形態の相談を可能にする

相談支援者の質の向上
・断らない相談対応、相談者への共感等、共通の視点を保持している

対面以外の相談方法、WebやSNSツール等の活用

積極的にアウトリーチ支援を行う

つながりを増やす顔が見える関係・信頼関係の構築
例：あの人に相談すればいい

個人情報の取扱のハードルを緩和する

広報手段を拡充する

専門職の知名度を拡散

地域福祉アンテナショップと連携する

コミュニティスペースを活用する

必要な研修を実施

地区の資源を整理し可視化する

専門職の対応力・共感力を向上

圏域ごとの支援者の状況共有

相談に繋がりにくい相談者の傾向を調査

オンライン相談の環境を整備する

活動の可視化を図る

地域のさまざまな活動に顔を出す

信頼関係を築く

顔を見知った関係を広げる

住民の口コミが増える

活動報告会を実施

関係機関に役割が理解される

相談のキャッチ力を高める

相談支援ができる職員の数を増やす

市民に情報を渡す

生活圏域毎の社会資源リストの作成

相談援助技術の基本を専門職が発信し、共通化していく

介護支援専門員研修会の活用

小地域での会議体の活用または創設

世代別の行動調査

課題の解決によって、対象者の別の課題の解決にも繋がることを専門職が理解する

相談者の匿名性を保障する体制づくり

相談窓口の職員の就労環境の保障(プライベート等)

Cグループ記録

●小地域での仕組みの構築・地域資源の可視化
地域に区切ると専門家の資源がある（発掘されている）とは限らない。例えば、介護保険制度では小地域ケア会議があり、各分野（障害、生活困窮）同士の情報交換の場がある。
６生活圏域ごとに、全分野合同の小地域ケア会議のような組織が必要。その場で各機関で解決できなかった事例を共有、検討し、全市レベルの会議に上げていく仕組みがあるとよい。
また、地区にある社会資源（専門職、事業所、サービス）を整理（見える化）をする。

●相談しやすさについて
市民の立場で、知人から相談を受けて、相談窓口に仲介する際、「どこどこの誰々に相談してみるといいよ」と対応することがある。
地域の中で、この様なつながりが大事だと思う。
そのために相談支援者は、地域住民や関係機関と顔の見える関係づくりをすすめていくことが大事。
名前を拡散させていき、各地域で、顔と名前を見知った関係をベースとした相談体制が構築できるとよい。

●オンライン相談の可能性
コロナ禍の影響もあり、Web相談が増えている。
引きこもりの方との相談に、オンラインの活用、その可能性もあるのではないか。
（物理対面にこだわらず、家から出る必要なし。音声や文字のみでの相談も可能である等）

●専門職の資質
共感が大切。断らない相談の姿勢をもって、親身になって対応をし、相談者と信頼関係を築いていく。
相談をお受けする専門職の対応力が大事。
上記のような資質を専門職側が発信し、共有してほしい。

●個人情報保護
何かしらの相談・通報があっても、対象者ご本人の権利の保護がネックとなり、相談が進まないケースもある。
このことは、市役所の相談現場もジレンマを抱えている。
NPO等のルールの縛りが小さい主体でやっていけたら、これらの問題に縛られず、対応ができるかもしれない。

●生活支援体制整備事業の動向
高齢福祉の分野で行っていた取組みが、徐々に年齢の境を取っ払ってやっていく、国の動きがある。地域で、みんなで話し合うという動きで、まるごと相談という視点では、それが相談の取っ掛かりと、出口となり得る。