

どんな人、どんな世帯も 受け止めるための体制づくり

2026年2月24日
雲仙市役所福祉支援課
濱西晋悟

1

チームメンバー情報

市役所、社協、包括の3機関で構成



雲仙市役所福祉支援課

濱西 晋悟 行政職

松尾 志穂 社会福祉士

雲仙市社会福祉協議会

柿川 知一 生活支援コーディネーター

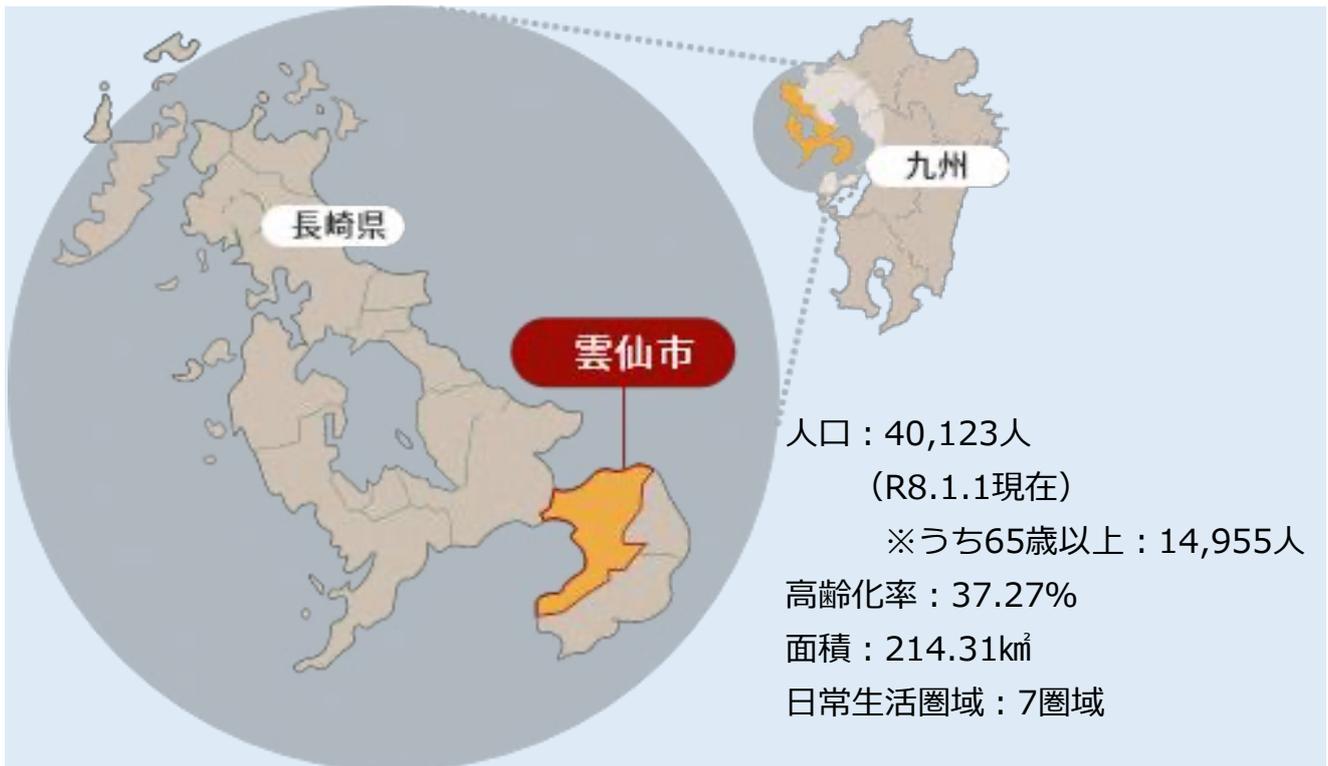
石橋 昇磨 社会福祉士

雲仙市地域包括支援センター

玉田 一幸 主任介護支援専門員

2

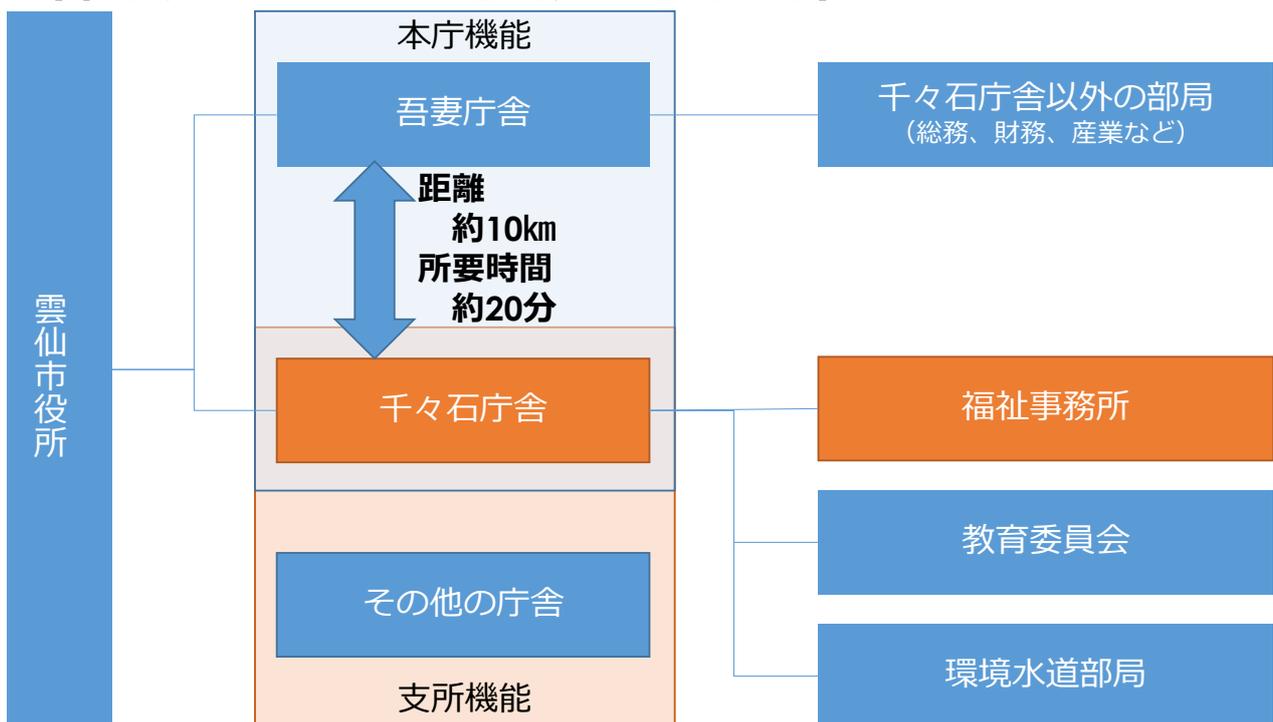
人口、高齢化率、日常生活圏域



3

行政的な特徴①

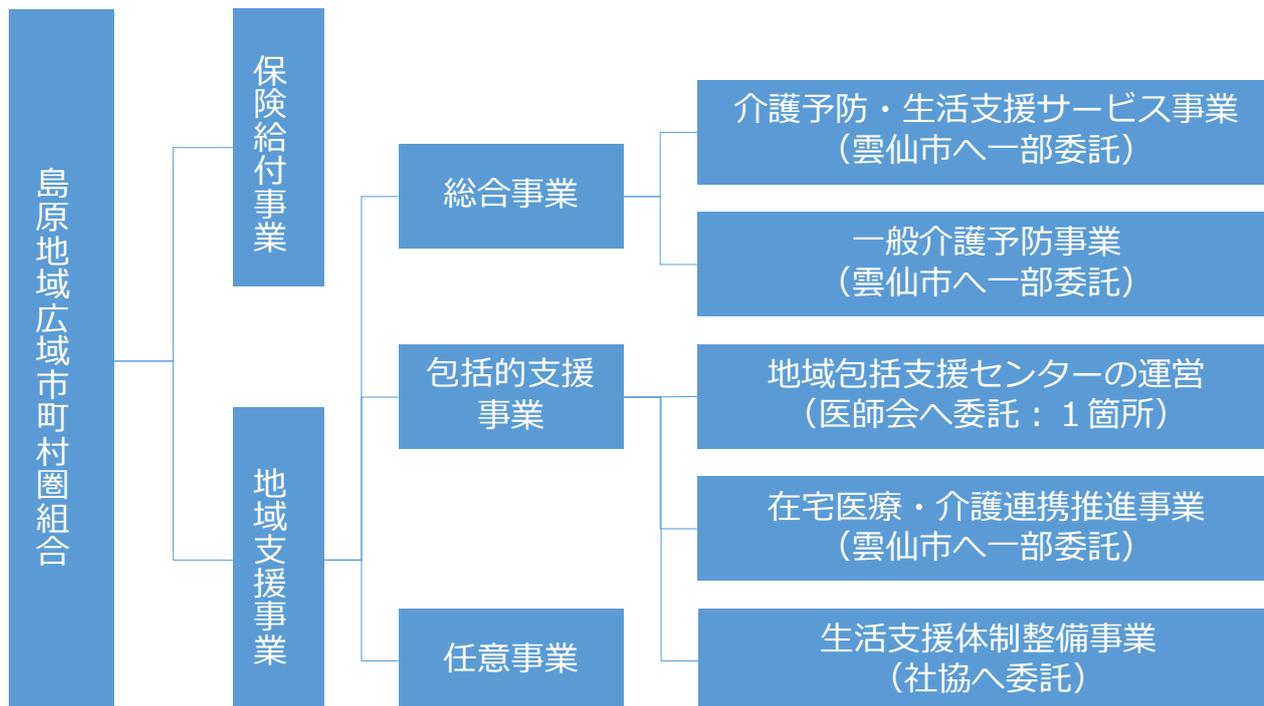
(本庁機能が2つの庁舎に分かれている)



4

行政的な特徴②

(介護保険事業は、島原地域広域市町村圏組合にて実施)



5

担当課として考えていたこと

思い悩んでいた点

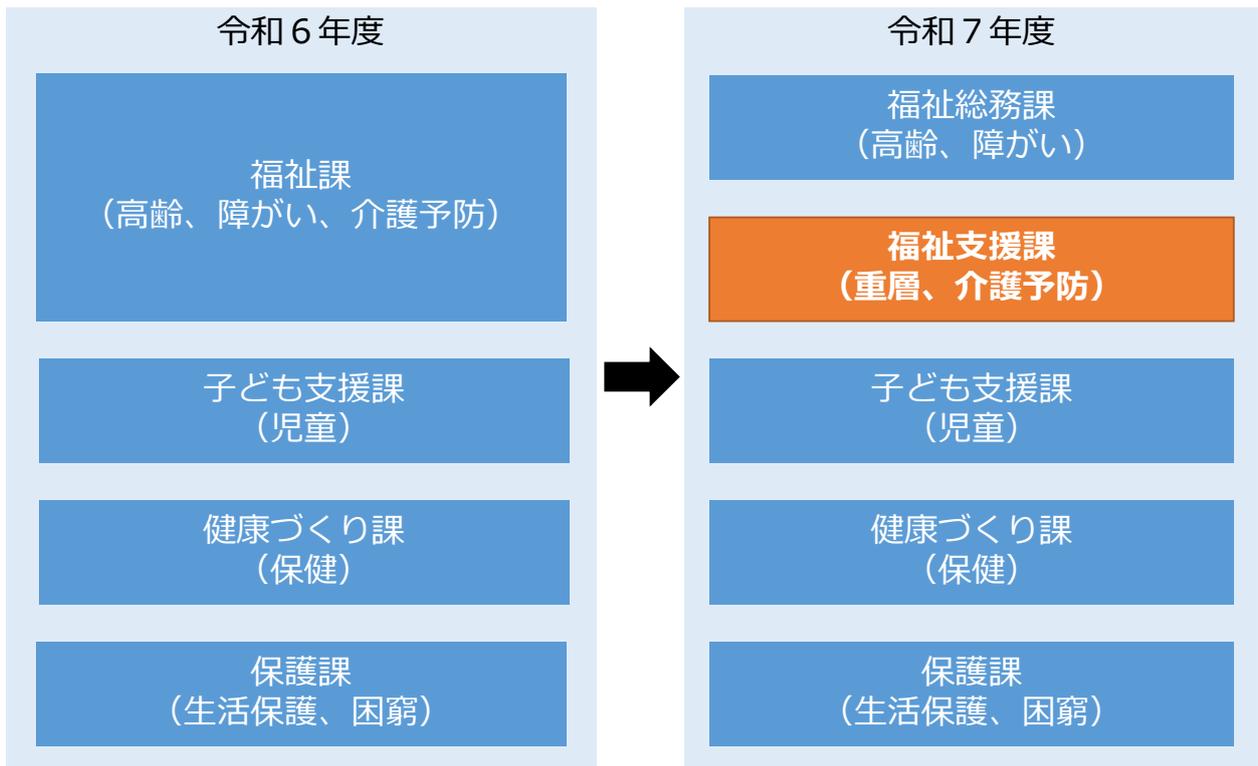
- 令和7年度に重層的支援体制整備事業担当課として福祉支援課が新設されたが何をどうやって進めていけばいいのか。
- 福祉事務所での各分野での連携は一定程度できているが、各分野それぞれの視座において、認識している課題、問題意識はあるものの、「市民や地域社会にとって、何が問題なのか」について、組織横断的な課題・問題の共有は不足しており、本市全体として把握・整理は現時点では取り組めていない。
- 福祉事務所以外の部署、さらには社会福祉協議会や地域包括支援センターといった関係機関をどう巻き込んでいけばいいのか。

取り組む必要があると考えた点

- 把握・整理を行うにあたって、関係者における視座を揃えること、目的の共有、目標地点の共有といった認識の齟齬をなくす共通言語化から取り組む必要があるではないか。

6

福祉事務所における組織の変化



7

1 課題検討過程 (紆余曲折)

なぜ重層的支援体制整備事業の担当課が新設されたか (福祉支援課を立ち上げた課長の思い)

これまでの行政職員としての経験から、課長が感じていた課題

組織の縦割りへの問題意識

- 市民が市役所に来にくい環境ではないか。
- 相談者のたらいまわし。

地域づくりの必要性

- 行政の福祉窓口だけでは対応できない。
- 地域の役割の必要性。

重層的支援体制整備事業が対応策になるのではないか。

属性を問わない横断的な仕組み

- 包括的支援体制の構築
- ケースの受け止め

各分野における地域づくり

- 地域による課題解決の環境づくり
- 地域資源の開発や、参加支援

重層的支援体制整備事業をやるべきだという結論になり、複数年にまたがる交渉の結果、令和7年度に福祉支援課が担当課として新設された。

8

事例から現状を考える①

今まで関わったケース、気になるケースを集めた

事例 1

- 地域の人から安否確認ができないと連絡があったのに、受けた担当課が「介護が必要かもしれない」と受け止め、緊急での訪問の必要性が伝わらず、安否確認自体が遅れた。
- 介護の相談として訪問した際、倒れていた本人を発見し救急搬送、入院となった。

事例 2

- ゴミの戸別収集事業で環境事業担当課が安否確認ができていないことを把握し、環境担当課が遠方の親族に連絡したが、連絡が取れず、折り返しを待っていた。
- 折り返しがないため、数時間後に環境担当課から福祉担当課への連絡があり、発覚から確認までに時間を要した。

事例 3

- 中学校から不登校で通信制高校に進学したが学校には行っていない男性。
- ひきこもりの疑いがある本人以外の世帯員あり。訪問等の介入拒否強い。
- 今後、本人の年齢進行とともに児童福祉の対象外となり、社協の見守り支援も終了となる。

9

事例から現状を考える②

今まで関わったケース、気になるケースを集めた

事例 4

- 19歳男性。普通高校に入学したが、進級できず、大学進学をめざすため、別の高校へ転学。ゲームでひきこもりがちで部屋も汚い状況。家庭内暴力で本人からの通報により児童相談所や警察が関わった。
- ひきこもりではないため、健康づくり課にも繋がらない。こども支援課としては心配が残っているが、現在の様子を知る方法がない。

事例 5

- 一人暮らし女性。老齢年金受給中。足の痛みがあり、仕事ができない。借金があり、受診するお金もなく、生活困窮者相談窓口等へ相談。食事もできていないため、食料支援を数回受ける。
- 生活に困窮しているが、別居の子のために加入している生命保険の継続を望んでおり、生活保護は希望しない。

事例 6

- 要対協から繋がれたケースで、要対協による支援終結の判断と社会福祉協議会が現場で感じる支援必要性のずれ。
- 要対協で支援終結となっても、いきなりは打ち切らず、6か月は移行期間として対応している。

10

事例から現状を考える③

今まで関わったケース、気になるケースを集めた

事例 7

- 公的給付の入金を待っていたが、入金が遅れ、現金給付を求める電話を受けた。
- よくよく話を聞いていくと、食べるものがあれば入金まで対応可能であることが判明。社会福祉協議会の緊急食糧支援につなぎ、相談者の当座の課題は解決。

事例 8

- 事例 7 の別類型。
- 相談者は、電話を受けた担当者から、どのような対応もできず、入金まで待ってもらうことしかできない旨の説明が行われた。

事例 9

- 60代夫婦と30代息子の3人世帯。息子が結婚する時の阻害要因になることを考慮し、夫婦は息子と離れて暮らすことを検討し、夫婦の収入は年金のみで、生活費の心配から、地区民生委員へ相談。
- 地区民生委員から生活保護制度が説明され、必要に応じて福祉事務所へ相談するよう伝えられたが、福祉事務所へその旨の情報共有はなく、その後、夫婦から福祉事務所への相談も行われていない。

11

検討の様子

事例ごとに望ましくない状況やどうなったら良いのかを考えた



12

まずどこから取り組むのか（優先順位を考える）

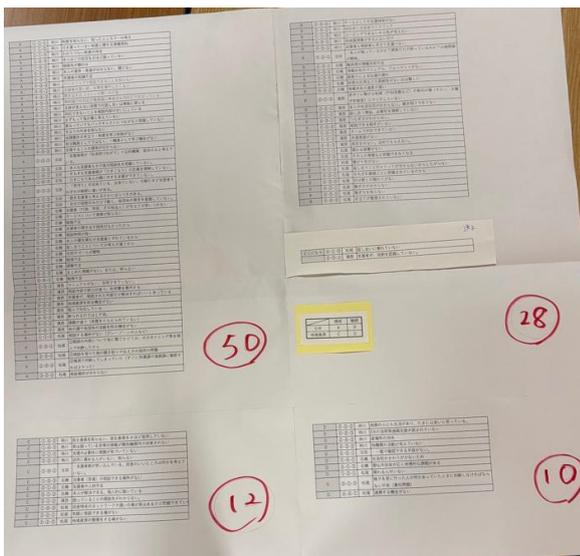
分析した真因のうち、取り組めそうな真因について、分類分けを行った。

A~D仕分	区分け	なぜの内容
A	①-①-①	制度を知らない、知ったところで…の考え
A	①-①-②	行き渡っていない制度に関する情報周知
A	①-①-③	わかりづらい制度の存在
A	①-②-③	本人はこの状況をさほど困っていない
C	①-④-②	民生委員を知らない、民生委員をさほど信用していない
C	①-④-③	実は困っている世帯の情報が関係機関内で共有されない
A	①-⑤-②	相談先が親のみ
C	②-①-②	支援の必要性に周囲が気づいていない
C	②-②-①	近所に頼める人がいない、知らない
D	②-②-②	周囲の人にも生活があり、たまには来いと思っている。
D	②-②-③	DXの活用等遠隔支援が試されていない
A	②-③-①	本人の意思・希望が分からない、聞けない
B	②-③-②	チームとしての支援体制がない
A	②-③-③	支援者の知識不足
D	②-④-②	居場所の消失
A	③-③-②	ワンストップで相談できることを知らない
B	③-④-①	相談者と支援者のミスマッチ
A	③-⑤-①	支援者の言い訳、仕事を増やしたくない
A	③-⑤-②	聞き出す力（コミュ力等）の不足

	把握・捕捉	継続
行政・専門職	A	B
地域社会	C	D

15

まずどこから取り組むのか（優先順位を考える）



	把握・捕捉	継続
行政・専門職	50	28
地域社会	12	10

集計した結果、A（行政・専門職による把握・捕捉）が一番多い結果となった。

16

行政・専門職による把握・捕捉のために当面解決すべきこと（課題）

- 各支援機関は一生懸命対応しているが、既存制度では受け止められていないものがある。
- 支援機関が受け止められなかったものを、受け止めるところがない。
- 支援者同士の情報共有におけるものさし（課題認識及び緊急度）がずれている。
- 支援者が孤立しており、チームとして支援する体制がない。
- 支援者の疲弊、余裕のなさにより、支援の限界がある。

17

取り組みの方向性（打ち手）

受け止める力の向上

- 各相談支援機関それぞれの受け止める能力を上げてもらう。
- それでも受け止められない人、世帯については、チームメンバーが、**包括的支援体制推進チーム**としていったん受け止める。

支援者のつながりの強化

- 情報共有の質を上げて、チームで支援することができるような体制を作る。
- 支援者同士のつながりや、支援における重なり合いを高められる体制を作る。

18

取り組みを進めることで目指す姿（こうなるはずだ）

- 縦割りの解消はできなくても、低くしていきたい。風通しがいい状態になっている。
- 関係機関における支援の方針、方向性を揃えることができ、チームとして安心して支援に向き合える体制になっている。
- 情報共有のあり方（共有方法、内容、緊急度）が整理され、運用されている。
- 関係機関が問題意識や地域課題、ありたい姿を共有して取り組むことができる包括的な支援体制が整備されている。

19

作成にあたって大事にしたこと

働きかけの対象

- 包括的支援体制推進チームとして、まずは取り組みやすい対象に絞る。
- チームだけの取り組みではなく、雲仙市全体の取り組みということを意識し、包括的支援体制推進チームも働きかけの対象とする。

アウトカム、モニタリングの視点

- 関係性や意識の変化といった「質的な変化」を重視。
- 働きかけた相手の変容には一定程度時間を要するため、把握しやすい包括的支援体制推進チームとしての気づきや見えてきたことも重視し、実行プランの改善につなげていく。

20

2 実行プランと次なる改善に向けた方策

受け止める力の向上①

誰に	アクティビティ どう働きかける	初期アウトカム 働きかけた相手の望ましい変化	モニタリング方法 次なる改善につなげるため、 左記変化を確認する方策
福祉事務所、社協、包括	<p>受け止める力の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 受け止めることへの、窓口対応の重要性を伝える。 ✓ 窓口対応のロールプレイなど受け止めにに関する研修の開催 ✓ 窓口対応における具体的な事例の検討 ✓ 担当外の相談があったら、いったん受け止め、担当課につないでほしいことを伝える。繋ぎ先に悩む事例については、包括的支援体制推進チームにつないでほしいことを伝える。 ✓ 支援で関わっている世帯で、支援を受けていない世帯員について、支援の必要性を感じたら、包括的支援体制推進チームに教えてほしいことを伝える。 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 窓口での受け止める姿勢の変化 ✓ 繋ぎ先に迷わなくなる。 ✓ 検討したケースについて気にするようになる。 ✓ 単独の機関だけの問題ではないと捉えだす。 ✓ 受け止める必要性を認識する。 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 研修会後のアンケート実施 ✓ 事例の持ち込み状況 ✓ 研修会の様子を観察する。

21

2 実行プランと次なる改善に向けた方策

受け止める力の向上②

誰に	アクティビティ どう働きかける	初期アウトカム 働きかけた相手の望ましい変化	モニタリング方法 次なる改善につなげるため、 左記変化を確認する方策
包括的支援体制推進チーム	<p>受け止めからこぼれてしまった対象者へのアウトリーチ、伴走的支援の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 相談支援機関や地域社会が、相談時点では既存制度での対応が困難であるケースを受け止める役割であることを伝える。 ✓ 訪問などによるアウトリーチや伴走的支援を継続し、既存制度で対応できるようになるまでの支援主体としての動きをお願いする。 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 不足している資源、制度が見えてくる。 ✓ こぼれてしまう理由が見えてくる。 ✓ 各機関の受け止められる範囲が見えてくる。 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 支援を通じての事例

22

2 実行プランと次なる改善に向けた方策

受け止める力の向上③

誰に	アクティビティ どう働きかける	初期アウトカム 働きかけた相手の望ましい変化	モニタリング方法 次なる改善につなげるため、 左記変化を確認する方策
民生委員	<p>地域社会における潜在的相談者の発見、つなぐ力の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 地域社会における民生委員の必要性、重要性を伝える。 ✓ 担当区域の住民で、相談に至っていないが課題のある世帯があれば、担当課がわかる場合は担当課へ、担当課がわからない場合は包括的支援体制推進チームにつないでほしいことを伝える。 ✓ つなぎ方、繋ぎ先の研修の開催 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 民生委員の役割の再認識 ✓ 担当区域を知ろうという意識が出る。 ✓ 繋ぎ先に迷わなくなる。 	<ul style="list-style-type: none"> • 民生委員への聞き取り

23

2 実行プランと次なる改善に向けた方策

受け止める力の向上④

誰に	アクティビティ どう働きかける	初期アウトカム 働きかけた相手の望ましい変化	モニタリング方法 次なる改善につなげるため、 左記変化を確認する方策
本人・家族	<p>相談に至っていない本人・家族へ向けた相談方法、窓口における情報発信の強化</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 「こんなお悩みありませんか」「こんなことで困っていませんか」と、どんな相談を受け付けているのかわかるようにする。 ✓ 相談内容に応じた既存制度、相談窓口がわかるようにする。 ✓ どんな職種の人が相談対応するか明示する。 ✓ 当事者の会や、既存団体のことを記載する。 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 相談の必要性に気付く。 ✓ 相談へのハードルが低くなる。 ✓ 相談先がわかる。 ✓ 情報を知る手段が増える。 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 本人・家族の観察

24

2 実行プランと次なる改善に向けた方策

受け止める力の向上⑤

誰に	アクティビティ どう働きかける	初期アウトカム 働きかけた相手の望ましい変化	モニタリング方法 次なる改善につなげるため、 左記変化を確認する方策
本人・家族	<p>受け止めからこぼれてしまった本人・家族へのアウトリーチ、伴走的支援</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 対応できる制度につなげるようになるまでの間、包括的支援体制推進チームによる訪問、継続的支援の実施。 ✓ つまづきへの気づきの勧奨 ✓ ありがたい姿、やりたいことの聞き取り 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 自分が抱える課題、躓きに気付く。 ✓ 包括的支援体制推進チームが関わることで、社会とのつながりの必要性に気付く。 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 支援を通じての本人・家族の観察

25

2 実行プランと次なる改善に向けた方策

支援者のつながりの強化①

誰に	アクティビティ どう働きかける	初期アウトカム 働きかけた相手の望ましい変化	モニタリング方法 次なる改善につなげるため、 左記変化を確認する方策
包括的支援体制推進チーム	<p>包括的支援体制の構築に向けた体制作りと具体的事例の蓄積</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 関係機関への研修会、事例検討会の主催 ✓ 関係機関からの事例を意識的に収集する（新拾い） ✓ 情報共有や研修会などにおけるグラウンドルールの策定 ✓ 研修会などで発現した副次物の作成（アセスメントシートやインタビューシート、情報共有整理表などを想定） ✓ 包括的支援体制についての検討継続 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 雲仙市における包括的支援体制の主体、かじ取り役である意識が出てくる。 ✓ チームとして同じ方向性で取り組むべきことが見えてくる。 ✓ 所属の垣根が低くなる。 ✓ 事例を通じて、共通する地域課題が見えてくる。 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 福祉事務所、社協、包括とのやりとりの観察 ✓ チーム内の対話量

26

2 実行プランと次なる改善に向けた方策

支援者のつながりの強化②

誰に	アクティビティ どう働きかける	初期アウトカム 働きかけた相手の望ましい変化	モニタリング方法 次なる改善につなげるため、 左記変化を確認する方策
福祉事務所、社協、包括	情報共有の質の向上 ✓ 情報共有の重要性、支援に与える影響を知ってもらう。 ✓ 情報共有のあり方（目的、必要な情報、緊急度）について話し合う場を持つ。 ✓ うまくいってる情報共有とうまくいっていない情報共有の違いについて、考える機会を作る。	✓ 伝える側が、どうやたらうまく伝わるか考える。 ✓ 受け取る側が、受け止め方を考える。 ✓ 情報共有のハードルが下がる。	✓ 各担当のやりとりの観察（来所、電話） ✓ 担当者への聞き取り
	包括的支援体制への意識の醸成 ✓ 包括的支援体制の必要性、重要性を伝える。 ✓ 具体的な事例検討会を開催し、包括的な支援体制について学ぶ機会を作る。 ✓ 実践に向けた研修として、 コミュニティコーピングの体験会を実施し、チームビルディングを目的とした体験共有の場を作る。	✓ 雲仙市としての取り組みであることを理解する。 ✓ 包括的支援体制への関心が高まる。 ✓ 事例の持ち込みの増加 ✓ 事例検討会で、意見の発言が増える。	✓ 研修会後のアンケート実施 ✓ 事例の持ち込み状況 ✓ 研修会の様子を観察する。

27

2 実行プランと次なる改善に向けた方策

支援者のつながりの強化③

誰に	アクティビティ どう働きかける	初期アウトカム 働きかけた相手の望ましい変化	モニタリング方法 次なる改善につなげるため、 左記変化を確認する方策
福祉事務所、社協、包括	チームとしての支援に取り組む体制の構築 ✓ ケースについて話し合う場への参加を呼び掛けることがあることを伝えるとともに、協力を依頼する。 ✓ 単独機関だけでは支援が難しい ケースについて、話し合う場を作る。 ✓ 同一世帯における各世帯員へそれぞれの単独機関が個別支援を実施しているケースについて、世帯への支援について話し合う場を作る。	✓ 検討したケースについて気にするようになる。 ✓ 単独の機関だけの問題ではないと捉えだす。 ✓ 世帯支援の必要性について考える。 ✓ 支援に関わっている機関の取り組みを知る。	✓ 福祉事務所、社協、包括とのやりとりの観察 ✓ 職員への聞き取り

28

チームや個人に起きた変化

<p>濱西 (市役所)</p> 	<p>プログラムに参加したことで、チームとして取り組むこと、対話・コミュニケーションの重要性を実感した。 また、物事の捉え方、受け止め方が変化した。</p>
<p>松尾 (市役所)</p> 	<p>チームの雑談の中でみんなで考えたり、次回会ったときにこの間の話は？とお互いに聞けるようになった。 雑談にこそ大切な薪が沢山あることを意識するようになった。</p>
<p>柿川 (社協)</p> 	<p>プログラムを通じ、活動重視から「根拠と成果」を意識した企画立案へ視座が高まった。根拠に基づいた「地域課題の真因に向き合った事業」を推進していく必要性を感じている。</p>
<p>石橋 (社協)</p> 	<p>相手に「既存の支援制度や物資、サービスをいかに当てはめるか」という視点から、「表面的な課題解決でなくその裏側にある"その人のありたい姿"に寄り添う」という考えに変化した。</p>
<p>玉田 (包括)</p> 	<p>課題をチームで共有し「なぜ」「どうして」を掘り下ることで自分たちに足りないものを意識し「できないことを考える」から「今できることは何か」を考え実行する感覚となった。</p>

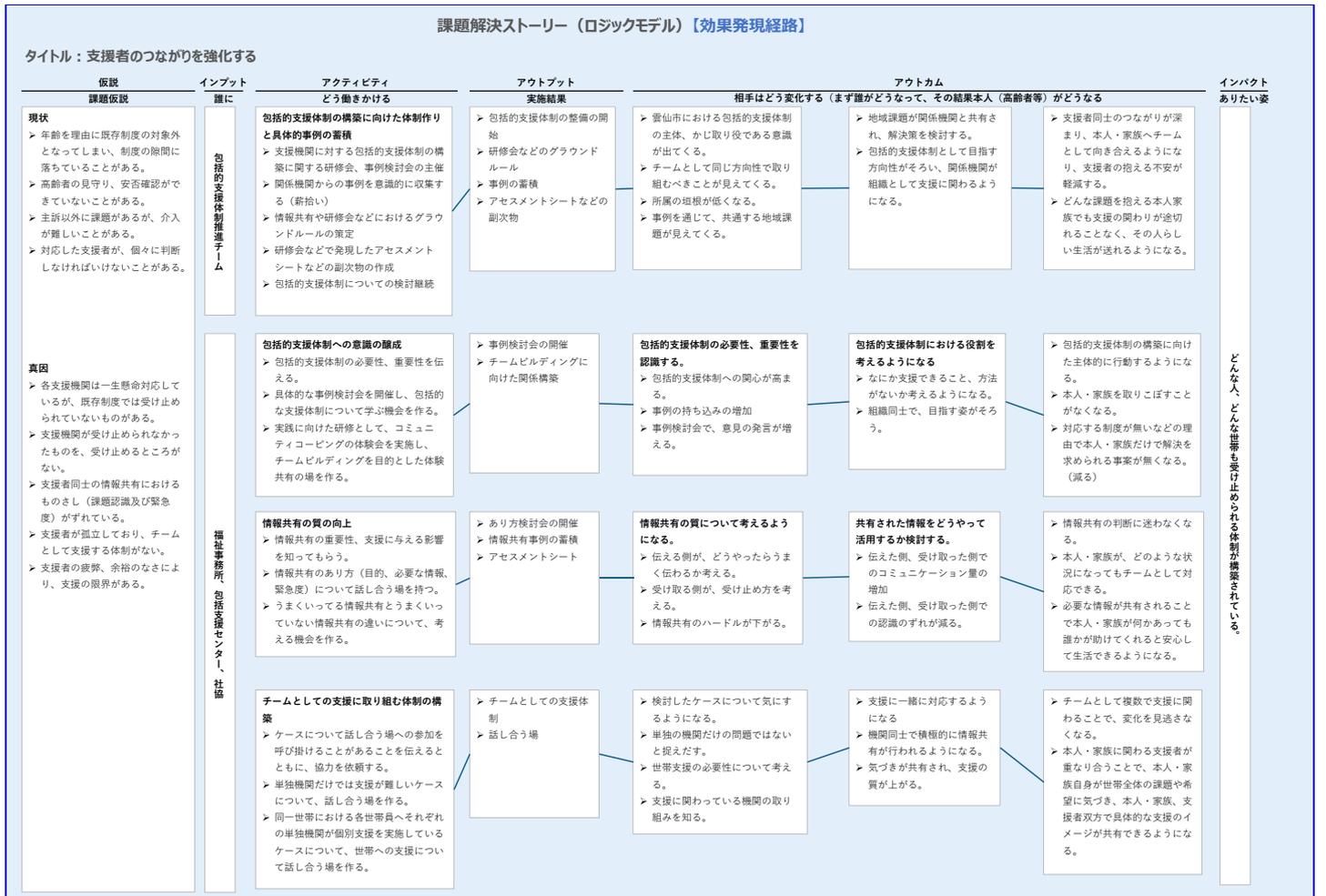
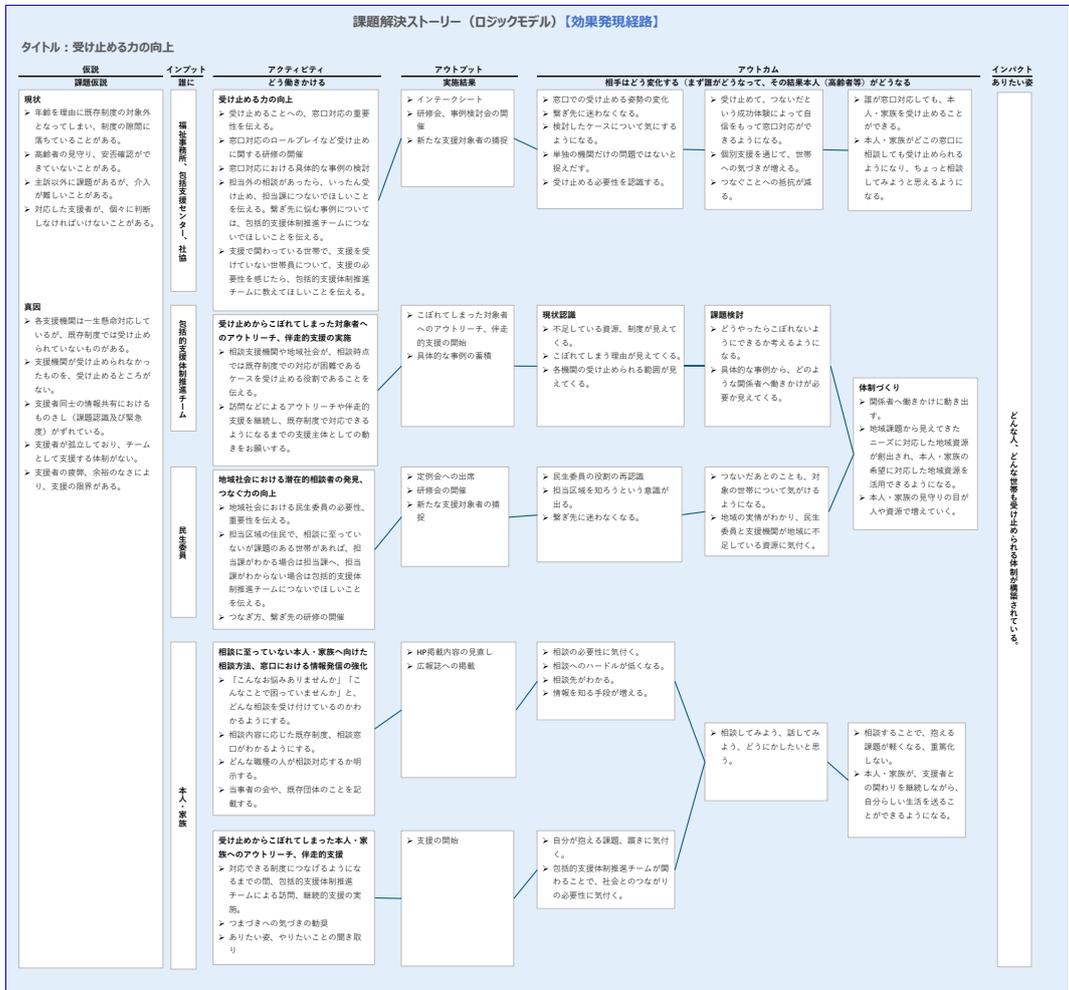
29

これからに向けて（決意）

このプログラムに参加したチームメンバーの絆と変化を基盤に、われわれ包括的支援体制推進チームが**体制整備の主体**であり、**支援体制の舵取り役**になって、取り組んでまいります。

ご清聴ありがとうございました。

30



困ったときに誰かに声が届き 安心して生きられる町を目指して

～「予防」こそ函南町の重層支援～

2026年2月24日

函南町

発表者名 加藤祐子

チーム函南



函南町キャラクター カンちゃん・ナミちゃん

- 加藤 祐子 福祉課 係長
保健師
- 江川 美紗 子育て支援課 係長
保健師
- 前田 知里 福祉課 生活支援コーディネーター
社会福祉士
- 畠山 玲奈 福祉課 アウトリーチ担当
精神保健福祉士
- 奥田 真央 健康づくり課
保健師



道の駅 伊豆ゲートウェイ函南
キャラクター マモリくん

函南町の紹介

かなみちょう

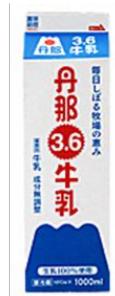


静岡県の東部 伊豆半島の付け根

(R6. 3月末現在)

人口 36,412人
高齢化率 33.01%

地域包括支援センター 1カ所
保健福祉センター 1カ所
障害者基幹相談支援センター 1カ所
小学校5校・中学校2校



3

令和4年重層的支援体制整備事業開始 包括的相談支援体制の整備から見えてきた課題



「なにかあってから動く」のではなく「何かある前に支援を届けたい」・・・

困っている人を見つけるには、地域と連携した予防的支援のための地域づくりが必要では! ?

4

「困っている人を見つける・・・」

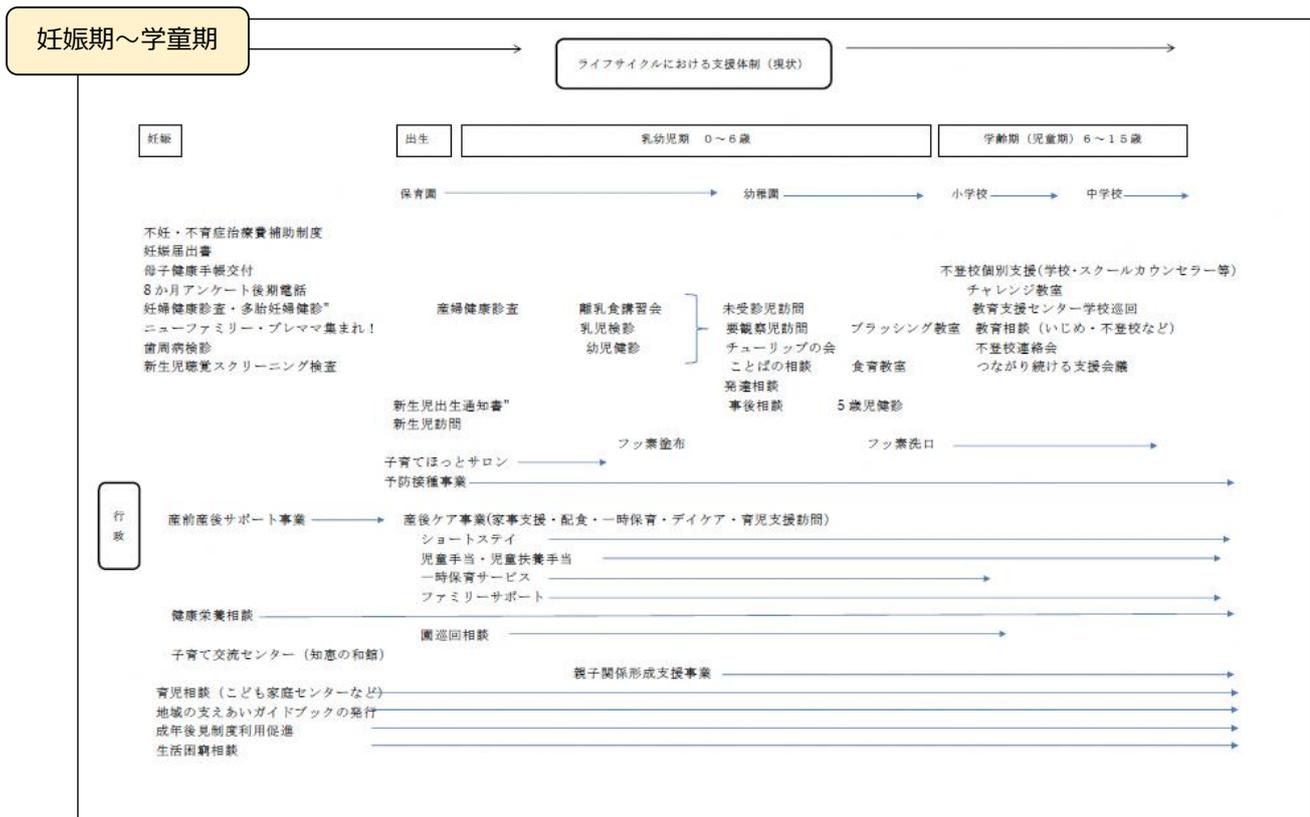
色々な支援「網」で取りこぼさないようにする



現状の支援体制「網」はどうだろうか？
 どんな支援「網」があるのだろうか？
 支援「網」は足りているのだろうか？

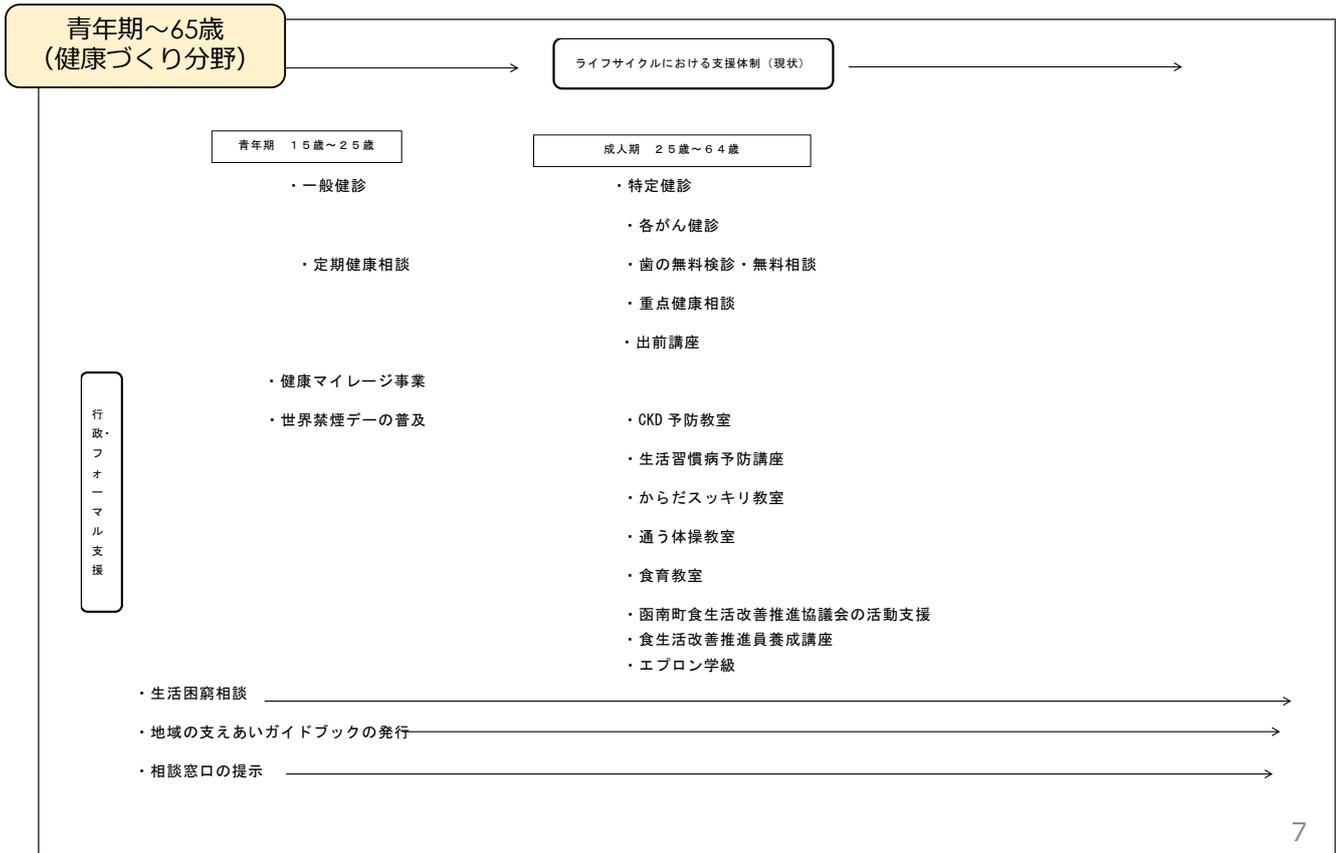
5

まずは社会資源（ライフサイクルにおける支援体制）の整理



6

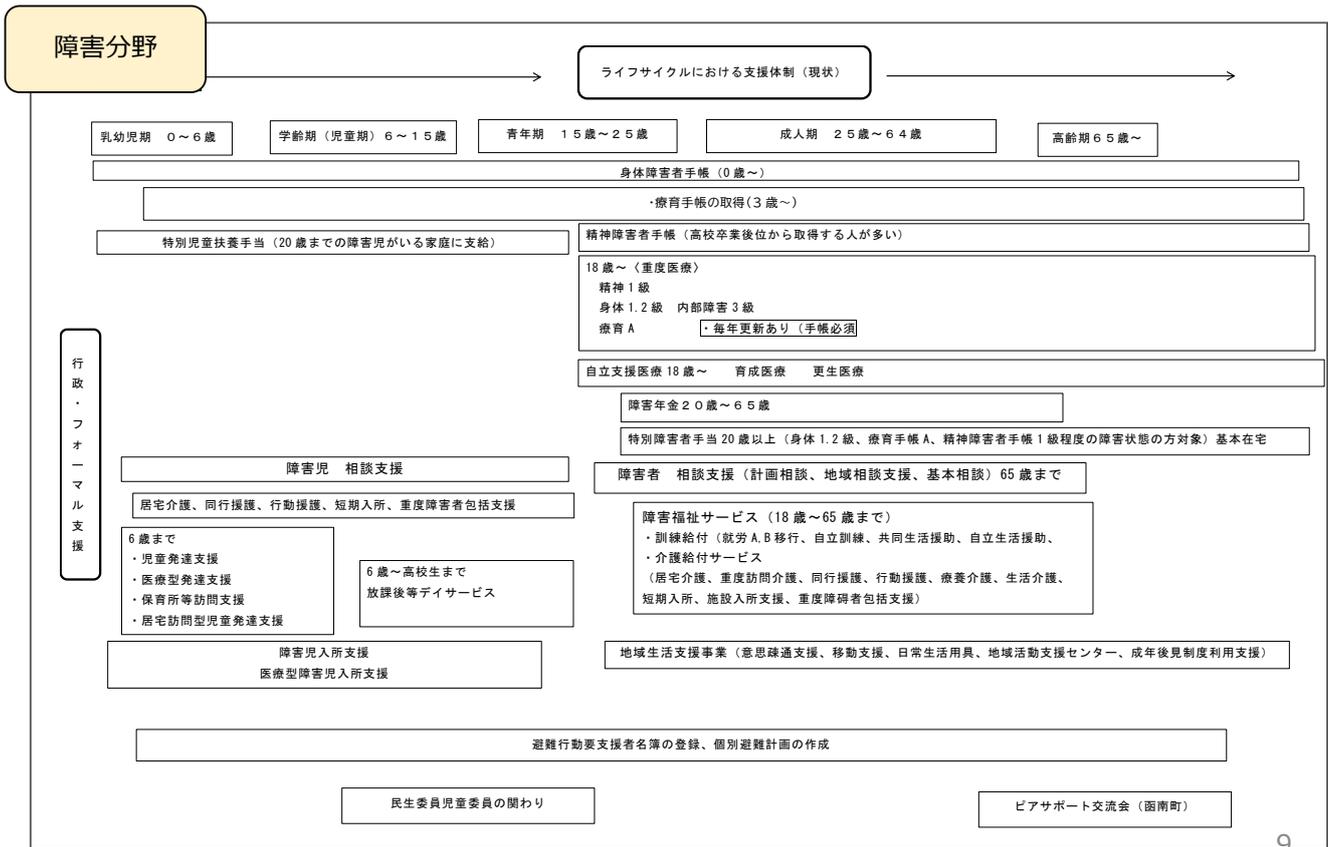
まずは社会資源（ライフサイクルにおける支援体制）の整理



まずは社会資源（ライフサイクルにおける支援体制）の整理



まずは社会資源（ライフサイクルにおける支援体制）の整理



まずは社会資源（ライフサイクルにおける支援体制）の整理



気づき

各分野でのサービスや取り組みをライフサイクル別に整理することで、「行政の網」「地域の網」が可視化された。



行政の網・地域の網で「困っている人」を早期に見つけたい。しかし、網から漏れている人（世帯）がいる。なぜだろう・・・

11

個別事例で振り返る



事例1【高齢者】

67歳の独居男性。動けなくなり困っていると本人より包括支援センターへ連絡があるも、アルコールが抜けると本人は普通に生活ができるため、いつの間にかサービスもなくなり、包括支援センターも訪問に行かなくなった。しかし、数年後に、自宅で亡くなり警察からの連絡で死後1ヵ月以上経過していたことがわかった事例。

事例2【ひきこもり】

73歳 男性 小学生の頃から親の都合で転居が多かった。不潔恐怖があり、中学2年の頃から完全に不登校。親が当時児童相談所に相談に行ったが解決にはならなかった。妹が末期の癌で介護保険申請のための調査で自宅に調査員が訪問した際に本人の存在が発覚。60年ひきこもり状態。

事例3【母子】

ネグレクトで育つ不登校気味の中学生。母は若年で子どもが欲しかったわけではないが妊娠出産する。母自身が被虐待児で子どもを愛することができない。離婚し、仕事をしているものの生活は厳しく、母子家庭で支援者なし。

12

個別事例で振り返る



事例4【成人】

独居で転入後、健診を受けるものの要医療。受診勧奨をするため支援介入したが、受診や中断を繰り返し、未受診となり、その後独居で死亡していた。

事例5【複合課題の世帯】

「タクシー業者より、毎回尿漏れがひどい息子連れ家族。断っていいかと連絡があり発見。

母：高齢・認知症あり？・歩行が難しくなっている

息子：知的障害？（療育手帳期限切れ）・ズボンが道の途中で脱げてしまい陰部が露出。警察通報2回程度あり・健康不良のため自宅にて倒れ、死亡。

娘：知的障害（療育手帳期限切れ）？

兄妹ともに会話が成り立たない

13

事例を共有し気づいたこと

川上支援

（早期発見・介入できるタイミングがいくつもあった）

この時点でケースを把握し、深刻化する前に支援介入したい！
予防的に関わることはできないか？

川下支援（共有したそれぞれのケース）
（複雑化・深刻化・手遅れ感）

14

見えてきた函南町の在りたい姿

本人・家族

自らSOSを出せないような支援対象者の問題が深刻化する前に早期に把握され、適切な支援につながれ、安心して暮らしている状態

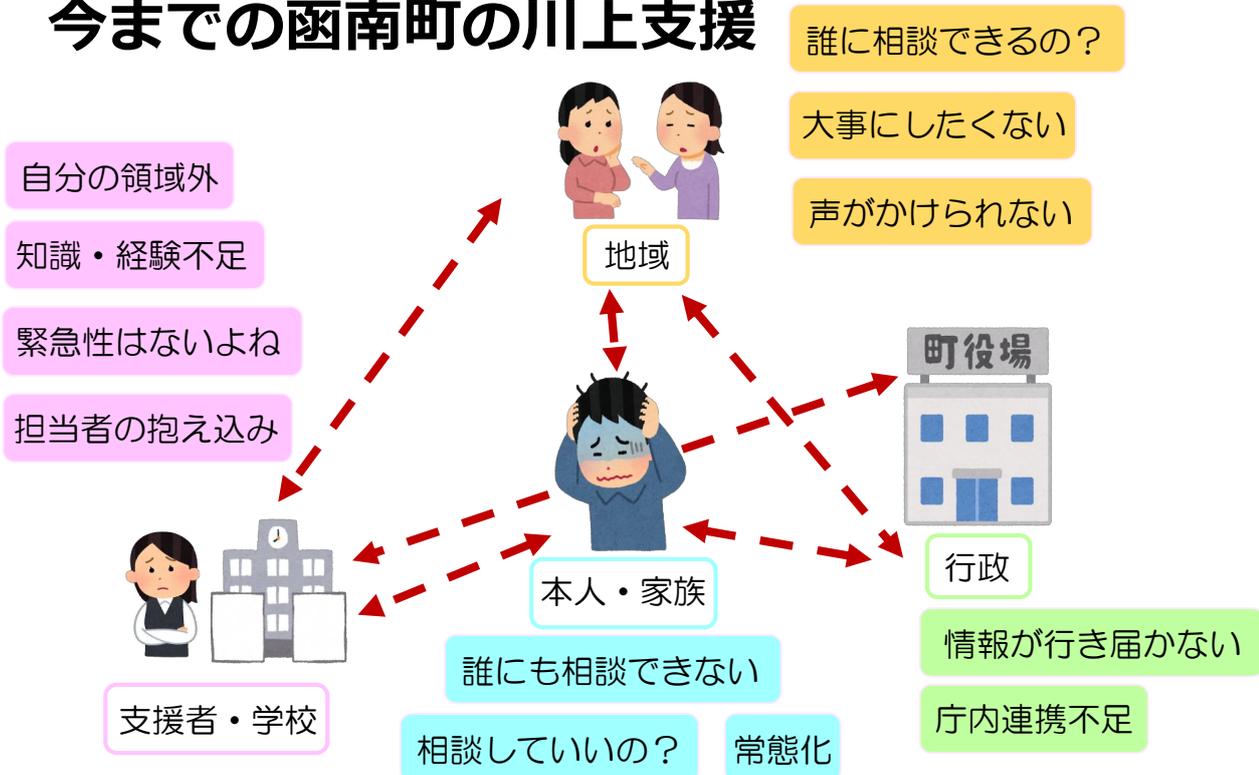
支援者

それを支える専門職が、一人で抱え込まずチームで支援している状態

地域

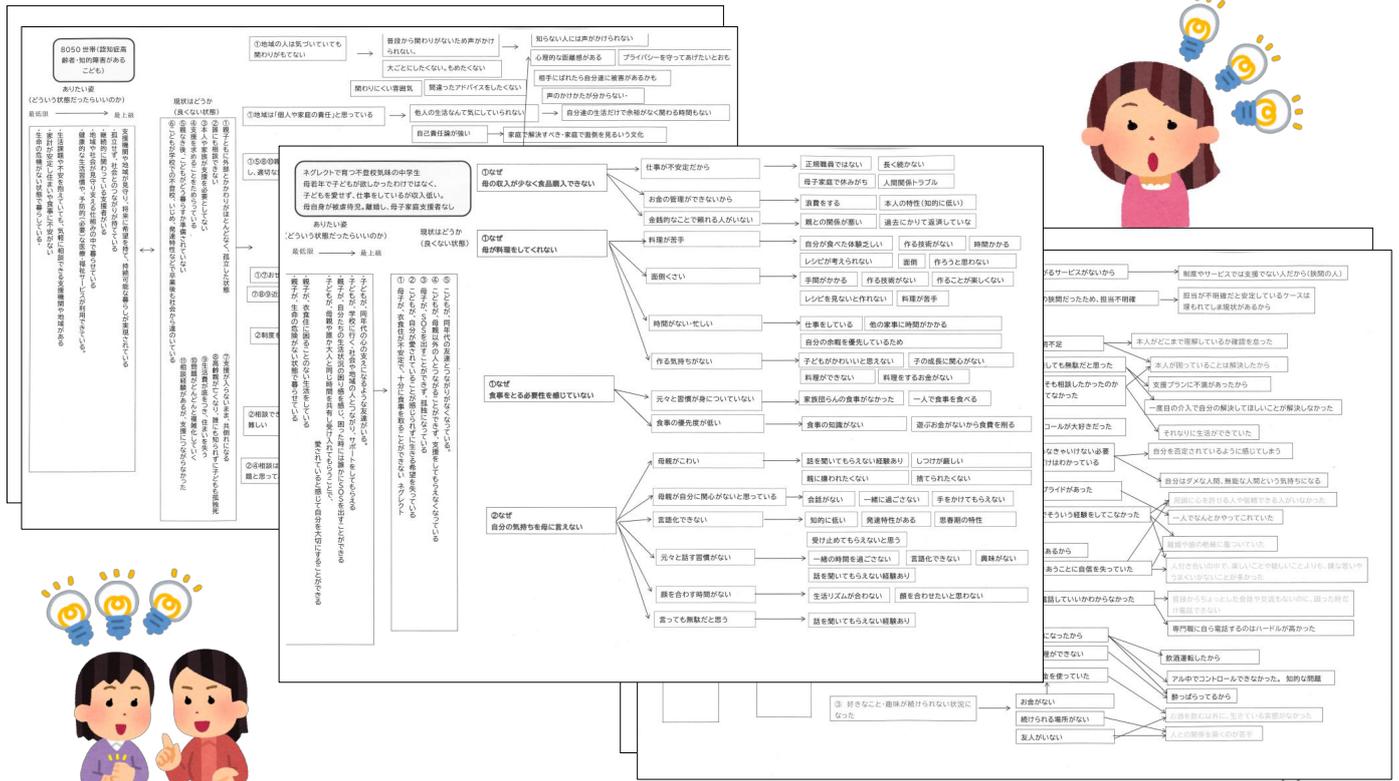
困ったときに声が誰かに届き安心して生きられる地域

今までの函南町の川上支援



川上支援においては、それぞれの繋がりや体制が十分でない

なぜその現状なのか？（真因） 5事例について「なぜ」を3回繰り返し考えた



なぜその現状なのか？（真因）



◆地域◆

- 普段から関わりがないため声がかけられない
かけ方が分からない
- 間違ったアドバイスをしたくない
- 地域のコミュニティが希薄化し、変化に気付く人
話せる人がいない
- おせっかいな人がいない
- こんなこと相談していいのかな…
SOSの出す基準が分からない
- 情報の発信方法に偏りがある



◆学校◆

- 支援者が状況を知っていても支援の必要性を感じない
又は必要性を感じても介入しない
- 支援者の知識や経験不足
- 教育部門との連携がうまくいっていない
- SOSをキャッチする人がいない

◆支援者◆

- 支援者が状況を知っていても支援の必要性を
感じない又は必要性を感じても介入しない
- 支援者の知識や経験不足
- 緊急性を感じていなかった



◆行政◆

- 情報発信していても、住民に行き届いていない
- 相談内容、事例（どんなことが相談できるか）が
伝わっていない
- 庁内連携がうまくいっていない
- 職員の知識や経験不足



「生きているだけで良し」と思っている

◆本人・家族◆

- こんなこと相談していいのかな…SOSの出す基準が分からない
- 制度や相談窓口を知らない
- 必要な情報が届いていない
- 相談は恥ずかしい、知られたくないというプライドがある
- 必要な手続き等の更新がされていなかったので情報が分からなかった



問題意識の変化

はじめは…

SOSを地域の方がキャッチでき、
相談できることが大事！
地域づくり・人材育成最優先！



生活拠点の地域づくりに力を入れて
いけば、SOSを拾うことができ、
早期介入ができるはず

それぞれの個別事例の振り返りを全員ですること、
様々なことが見えてきた

ここで把握ができたかもしれない…どうしてSOSを出さなかったのかな？を考えてみました

わかったこと…



それぞれのライフステージによって
SOSのキャッチしやすい方法が違う！



19

真因を分類してみる

A~D	なぜの内容	○・△・×
D	母の収入が少なく食品を購入できない	△
	母の仕事が不安定だから	×
A	子どもが食事の知識がない	○
A	子どもと母親が顔を合わす時間がもともとない	△
A	子どもは言っても無駄だと思っているから	△
A	言語化をしても受け止めてもらえないと子どもは思っている	△
A	子どもの愛しかたがわからない・知識がない	○
	子どもをかわいいと思っていない	×
A	子どもを望んで生んでいないから愛していない	○
A	墮胎という選択肢がない	○
A	出産後のイメージがない	○
B	学校に居場所がない	○
B	先生が苦手	△
B	いじめられた経験がある	○
D	地域の活動に参加していない	△
D	活動場所を知らない	○
A	活動の必要性を感じない	△
B	自分の存在意義が感じられない	○
B	自己肯定感が低い	△
B	否定をされて育っているから	△
B	自分と他の比較を見て比較して自信を失う	△
A	SOSの必要性を感じない	○
A	SOSをキャッチする人がいない	○
A	SOSの出し方がわからない	○
A	SOSの相談先が分からない	○
A	SOSを出したことがあるけど受け止めてもらえなかった	○
A	本人が困っているのを感じられない	○

step1 打ち手の実行が可能？

○→すぐ実行できる
△→時間はかかるけど実行できる
×→できない（変えられない）

結果、294個の真因に打ち手があった

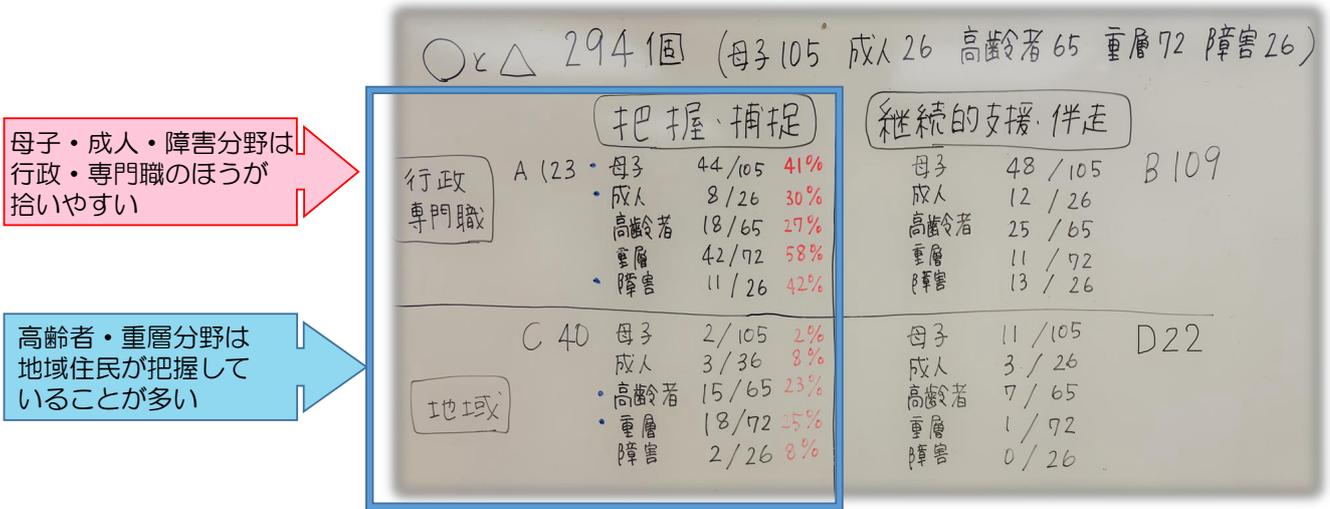


step2 ○△の打ち手が可能なものは、
「把握するため？」
「継続を支援するため？」
誰が行うと効果的か？を考えて
分類する

	把握・捕捉	継続的支援・伴走
行政 専門職	A	B
地域	C	D

20

打ち手のある294個の真因を分類してみた結果



母子・成人・障害分野は行政・専門職のほうが拾いやすい

高齢者・重層分野は地域住民が把握していることが多い

結論... SOSを拾うために！



ライフステージにあったSOSを拾う網を張るためには、地域づくりだけでなく、本人・家族へのアプローチ、行政・支援機関の体制づくりなどの両方の改善策を考えていくことが必要！
両方を同時に考えていかないと、住民の早期SOSは拾えない！

守りの重層から攻めの重層へ



生きてるだけでよし ← 守りの重層

最重要だけど最低ラインを守るにとどまる支援

手遅れ感の正体

支援のあり方を根本から変える必要があるのでは？

攻めの重層 → **予防的関り・早期介入**

◆実行プラン&次なる改善のための方策

本人・家族に向けて

どう働きかける	どうなってほしい（初期アウトカム）
<p>【SOSを出しやすくする】</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆「〇〇になったら相談してみてください」「〇年引きこもっていないですか?」「どんな状態ならSOSを出して良いか」「誰に相談すれば良いか」「窓口や連絡先はどこか」具体例をわかりやすく伝える資料や漫画を作成し、配布 ◆匿名で相談できるようになる ◆SNSやメールでの相談ができるようになる ◆HPに相談機関一覧を作成し、ワンクリックで相談フォームに飛ぶようにする ◆手帳所持者でサービス未利用者、未更新者に対して訪問やお知らせ文を出す <p>【相談先・サービスの周知】</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆広報で相談窓口の周知 ◆更新時のお知らせに相談先一覧などの資料を同封する 	<ul style="list-style-type: none"> ◆誰でも理解できるように情報が可視化されることで、自分が相談する対象であると自覚し、相談する場所・人が分かっている ◆問題が進行する前の相談が増える ◆匿名相談や資料、広報を見たSNSからの相談が1件くる ◆手帳所持者、未利用者からの相談がある 

23

◆実行プラン&次なる改善のための方策

地域に向けて

どう働きかける	どうなってほしい（初期アウトカム）
<p>【支援対象者把握のための知識普及】</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆地域の中での異変に気づき、相談機関につなげられるように、見守りサポーターを養成する ◆SOSのキャッチ（支えあいガイドブックの最終ページと相談先一覧）について回覧板・包括協定企業などで配布する <p>【社会的つながりの構築】</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆地域の支えあい勉強会（困りごと・場づくり・組未加入者問題・区の在り方など） ◆地域の支えあい協議会（町域・小学校区）の開催 ◆地域の支えあい活動の発表の場として活動の継続や他地区への広がりのためフォーラムを開催する ◆各地区に住民支援コーディネーター（仮）をつくる（第4層イメージ） ◆地区の困りごとやニーズのアンケート調査を実施する 	<ul style="list-style-type: none"> ◆見守りサポーターが増え、相談がある ◆勉強会の参加者が増え、地域のつながりを考える人が増えた ◆ゼロ組の人だけ勉強会で自治会に入る必要性がわかる人が増えた ◆相談先一覧を見たという問い合わせがある ◆住民支援コーディネーターの必要性を理解する人が増える ◆地域のニーズを把握し共通理解を持つことができる 

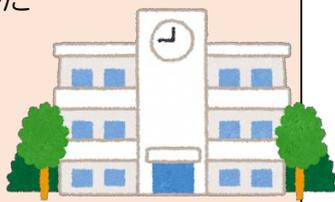
◆ 実行プラン & 次なる改善のための方策

支援者に向けて

どう働きかける	どうなってほしい（初期アウトカム）
<p>【支援対象者を把握・つなげる】</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 自分の分野以外の家庭の問題に気づいたら関係機関や重層に情報提供するまでが、役割だと伝える（地域ケア連携会議・ケアマネ勉強会・民生委員研修会）→どこにどう情報をあげるのかも明確にする（まるごとシートを活用） ◆ 包括的相談支援事業所（包括・基幹・こども家庭センター・困窮・健康）において担当分野以外の相談を受け止め、伴走支援ができる部門に繋げるようにフローチャートを作り、活用できるように伝える <p>【知識の定着】</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 担当分野以外の制度やサービス、取組について知る機会を作る ◆ まるごとサポート事業に関わる機関・部署で事例検討会実施（カリキュラムをつくる） 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 民生委員がまるごとシートを活用してケースをあげてくる ◆ 他分野から自分に相談がつながったケースがある ◆ 事例検討会が定期的開催される ◆ 事例検討会で取り上げてほしいと自分の事例をもってくる ◆ 他分野の制度サービスを知ることができた 

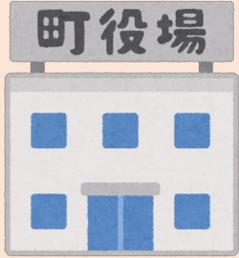
◆ 実行プラン & 次なる改善のための方策

学校に向けて

どう働きかける	どうなってほしい（初期アウトカム）
<p>【知識の定着】</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 行政のサービスの相談先一覧をつくり、個別面談の時などに家庭に渡してもらう ◆ 「支えあいガイドブック」を小学校中学校の教員に1冊づつ配布する（家族支援や地域の支援） <p>【SOSを出しやすくする】</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ SOS出し方講座にて、「困った時の相談」ホームページ（新規作成）を紹介し、QRコードで検索体験を実施する <p>【支援対象者を把握・連携】</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 「つながり続ける支援会議」を開催し長期の不登校における支援を検討する場を設ける ◆ 学校が開催する個別ケース会議時に、世帯に関わる支援者を呼びよすように声をかける 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 個別面談に学校がチラシを配布したという声があがる ◆ 支えあいガイドブックを見たという声が聞こえる ◆ 実施後アンケートに「自分が困ったときに相談できそう」と回答した人が半数以上いた ◆ 繋がり続ける支援会議を開催により長期不登校支援の具体化や共有が進む ◆ 個別ケース開催時に世帯に関わる支援者が参加した 

◆ 実行プラン & 次なる改善のための方策

行政に向けて
(福祉以外の課)

どう働きかける	どうなしてほしい (初期アウトカム)
<p>【知識普及・対応力向上】</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 職員研修を自分ごとになるように強化する (事例紹介多め)、研修の中で各課で自分の課でできることを考えてもらえる (水道、税金保険の滞納者にできること、ゴミの出し方変な人など各課でトラブルを起こしている人困る人など) <p>【体制づくり】</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ HPに「こんな時は相談ください」ページをつくる必要性を理解してもらうための話し合いをする ◆ まるごとサポート事業において全庁的な取り組みとなるように全課長に向けた推進会議を開催し理解を得る ◆ 庁内各課が連携し地域づくりについて検討する機会を設ける 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 研修の内容を自分の課題として捉えることができる ◆ 今までまるごとサポートにつないだことのない職員から相談がくる ◆ 庁内連携会議を開催し対応策の検討ができる ◆ 勉強会にまちづくり分野の職員が参加した ◆ 各課との合意形成がとれる <div style="text-align: right;">  <p>町役場</p> </div>



真因の分類結果・・・解決できる「真因」はまだまだたくさんある。
その真因の数だけ打ち手があるはず！

A~D	なぜの内容	○・△・×
C	地域の人は気づいていても関わりがもてない	△
C	普段から関わりがないため声がかけれられない。	△
C	大ごとにしたくない。もめたくない	△
	関わりにくい雰囲気	×
A	間違っただアドバイスをしたくない	○
C	知らない人には声がかけれられない	△
C	心理的な距離感がある	△
A	相手にばれたら自分達に被害があるかも	△
C	声のかけかたが分からない・	○



たくさんのなぜ (真因) が出た
○→すぐできる
△→時間はかかるけどできる
×→できない (変えられない)

○△の数

	把握・捕捉	継続的支援・伴走
行政 専門職	123個 A	109個 B
地域	40個 C	22個 D

まだまだできることは
たくさんある！！



実行してみて、振り返りを
しながらより効果的なものを
探していくことが大事



振り返り (チームや個人に起きた変化)

チームで検討を続けることで、相手の仕事内容だけではなく、想いも理解することができた。その結果、自分の事業と一緒に取り組めることはないか考えるようになった。



言語化が難しく苦手だが、チームで考えたことで言語化することができた。その結果、町が目指したい姿を説明できるようになった。



「真因を深堀すること」と「真因とアクティビティ、インパクトを行き来して思考すること」は全ての業務に役立つと感じた。

他分野の意見を聞くことで、それぞれの専門性や視点の違いについて学んだ。また支援の幅を広げるだけでなく、自分の視野も広げる機会になった。

SOSを受け止めた後の支援も充実させていかないと！と思うようになった。

29

そして…

無名で仕事を成し遂げる情熱

～Passion for anonymity～

私たちの決意を込めて！

30

課題解決ストーリー（ロジックモデル）【効果発現経路】

タイトル：困ったときに声が誰かに届き安心して生きられる函南町

仮説 課題仮説	インプット 誰に	アクティビティ どう働きかける	アウトプット 実施結果	アウトカム 相手はどう変化する（まず誰がどうなって、その結果本人（高齢者等）がどうなる	インパクト ありたい姿	
<p>現状</p> <p>誰にも相談できない 外部との関りがなく孤立した状態 SOSを出せない 問題がどんどん複雑化している（把握ができない） 問題が長期化している（ひきこもりなど） 地域の人と関りがなく 相談経験があるが支援につながって いなかった 本人や家族が支援を必要としていない 支援者が必要性を感じても支援 していない（できない）</p> <p>真因</p> <p>本人・家族 こんなこと相談していいのかわからない SOSの出す基準が分からない 制度を知らない 情報が届いていない 相談窓口を知らない どこに相談していいかわからなかった プライドがあった。相談は恥ずかしい ・知られたいくない 必要な手続き等の更新ができていない</p> <p>地域 間違ったアドバイスをしたくない 普段から関わりがないため声がかけられない。 地域のコミュニティが希薄化している 近所などつながりがない 身近にその変化にきがつく人がいなかった</p>	<p>本人・家族</p>	<p>【情報の可視化・sosを出しやすくする】</p> <ul style="list-style-type: none"> 「〇〇になったら相談してみてください」「〇〇年引きもっていいですか?」「どんな状態ならsosを出していいか」「誰に相談すればいいか」「窓口や連絡先はどこか」具体例をわかりやすく伝える資料や漫画を作成し配布 匿名で相談できるようになる SNSやメールでの相談ができるようになる HPCに相談機関一覧を作成し、ワンクリックで相談フォームに飛ぶようにする 手帳所持者でサービス未利用者、未更新者に対して訪問やお知らせ文を出す 【相談先・サービスの周知】 広報で相談窓口の周知 更新時のお知らせに相談先一覧などの資料 	<p>➢ 病院、薬局の待合室、スーパー、ドラッグストア、学校のトイレなどに資料漫画を配布</p> <p>➢ 各地区に1回以上/年</p> <p>➢ 広報掲載各分野年1回以上</p> <p>➢ 令和8年度は塚本区に訪問する</p> <p>➢ 相談フォーム設置完了</p> <p>➢ 匿名相談体制開設</p> <p>➢ 手帳・自立支援医療の更新、母子手帳交付、児童扶養手当、65歳介護保険証発送時と同封</p>	<ul style="list-style-type: none"> 誰でも理解できるように情報が可視化される。（自分が相談する対象であると自覚する。相談する場所・人が分かっている） 問題が進行する前の相談が増える 匿名相談や資料、広報を見た、SNSからの相談が1件くる 手帳所持者、未利用者からの相談がある 	<ul style="list-style-type: none"> 〇〇〇の相談者が増加する（具体例に合わせた早期相談） 匿名相談や資料、広報、SNSからの相談が定着し、相談が増加する 	<ul style="list-style-type: none"> 「自分の声を出さないような支援対象者が、問題が深刻する前に、早期に把握され、適切な支援につながり、安心して暮らしている状態 困ったときに声が誰かに届き安心して生きられる地域
	<p>地域</p>	<p>【支援対象者を把握のための知識普及】</p> <ul style="list-style-type: none"> 地域の中での異変に気づき、相談機関につなげられるように、見守りサポーターを養成する SOSのキャッチ（支えあいガイドブックの最終ページと相談先一覧）について回覧板・包括協定企業などに配布する 【社会的つながりの構築】 地域の支えあい勉強会（困りごと・場づくり・組未加入者問題・区の在り方など） 地域の支えあい協議会（町域・小学校区）の開催 地域の支えあい活動の発表の場として活動の継続や他地区への広がりのためフォーラムを開催する 各地区に住民支援コーディネーター（仮）をつくる（第4層イメージ） 地区の困りごとやニーズのアンケート調査を実施する 	<p>➢ 養成講座開催 年3回以上実施</p> <p>➢ 年1回以上</p> <p>➢ R8新規で年2地区以上実施、継続（R7～）9地区実施</p> <p>➢ ゼロ組だけの勉強会を1回以上実施</p> <p>➢ 年1回実施</p> <p>➢ 住民支援コーディネーターについての協議実施</p> <p>➢ 西小学校区1回</p>	<ul style="list-style-type: none"> 見守りサポーターが増え、相談がある 勉強会の参加者が増え、地域のつながりを考える人が増えた ゼロ組の人だけの勉強会で自治会に入る必要性がわかる人が増えた 相談先一覧を見たという問い合わせがある 住民支援コーディネーターの必要性を理解する人が増える 地区のニーズが把握し共通理解をもつことができる 	<ul style="list-style-type: none"> 見守りサポーターによる早期異変発見、相談機関へのつながりが定着する 相談機関の認知の定着と利用増加 地域の支えあい勉強会が継続され地域コミュニティの改善について検討される（自分たちでなんとかしないとねという意識） 住民支援コーディネーターの設置のための体制が整う ニーズに基づく支援施策が検討される 	<ul style="list-style-type: none"> 重症化・深刻なケースが減る。 相談に来た人を取りこぼさず適切なケアへつながる体制ができる。 ケースを抱え込んだり、放置したりしない 支援者も困ったときは相談できる人がいる 地域資源が創出され、支えあい活動が継続される 地域の見守り体制が強化される

31

課題解決ストーリー（ロジックモデル）【効果発現経路】

タイトル：困ったときに声が誰かに届き安心して生きられる函南町

仮説 課題仮説	インプット 誰に	アクティビティ どう働きかける	アウトプット 実施結果	アウトカム 相手はどう変化する（まず誰がどうなって、その結果本人（高齢者等）がどうなる	インパクト ありたい姿	
<p>情報が届かなかった 地域に友人、話せる人がいない おせっかいな人がいない 0組で回覧が回らない こんなこと相談していいのかわからない SOSをキャッチする人がいない SOSを出すラインが分からなかった 情報の発信方に備りがある</p> <p>支援者 支援者が状況を知らなくても支援の必要性を感じない 支援者が状況を知らなくても必要性を感じても介入しない 支援者の知識や経験不足 緊急性を感じていなかった 生まれているだけでよしと思ってしまう 問題が常態化している</p> <p>学校 支援者が状況を知らなくても支援の必要性を感じない 支援者が状況を知らなくても必要性を感じても介入しない 生まれているだけでよしと思ってしまう 問題が常態化している 支援者の知識や経験不足 教育部門との連携がうまくいっていない SOSをキャッチする人がいない</p> <p>行政 情報が住民に行き届いていない 相談内容、事例（どんなことが相談できるか）が伝わっていない。 庁内連携がうまくいっていない 職員知識や経験不足</p>	<p>支援者</p>	<p>【支援対象者を把握・つなげる】</p> <ul style="list-style-type: none"> 自分分野以外の家庭の問題に気づいたら関係機関や重層に情報提供するまでが、役割だと伝える（地域ケア連携会議・ケアマネ勉強会・民生委員研修会）...どこにどう情報をあげるのかも明確にする（まるごとシートを活用） 包括的相談支援事業所（包括・基幹・こども家庭センター・困窮・健康）において担当分野以外の相談を受け止め、伴走支援ができる部門に繋げるようにフローチャートを作り、活用できるように伝える 【知識の定着】 担当分野以外の制度やサービス、取組について知る機会を作る まるごとサポート事業に関する機関・部署で事例検討会実施（カリキュラムをつくる） <p>【知識の定着】</p> <ul style="list-style-type: none"> 行政のサービスの相談先一覧をつくり、個別面談の時に家庭に渡してもらう 「支えあいガイドブック」を小学校中学校の教員に1冊ずつ配布する（家族支援や地域の支援） 【情報の可視化・sosを出しやすくする】 SOS出し方講座にて、「困ったときの相談」ホームページ（新規作成）を紹介し、QRコードで検索体験を実施する 【支援対象者を把握・連携】 「つながり続ける支援会議」を開催し長期の不登校における支援を検討する場を設ける 学校が関係する個別ケース会議時に世帯に関わる支援者を呼ぶように声をかける <p>【知識普及・対応力向上】</p> <ul style="list-style-type: none"> 職員研修を自分ごとになるように強化する（事例紹介多め）、研修の中で各課で自分の課でできることを考えてもらう（水通、税金保険の滞滞などできること、ゴミの出し方など各課でトラブルを起こしている人など） 【体制づくり】 HPCに「こんな時は相談ください」ページをつくる必要性を理解してもらうための話し合いをする まるごとサポート事業において全庁的な取り組みとなるように全課長に向けた推進会議を開催し理解を得る 庁内各課が連携し地域づくりについて検討する機会を設ける 	<p>➢ 各会議体（研修会）にて年1回以上実施</p> <p>➢ 包括的相談支援事業所事例検討会にて年4回以上実施</p> <p>➢ 知る機会年度当初年1回来実施</p> <p>➢ フローチャートを作成事例検討会で周知</p> <p>➢ 年1回4月に配布</p> <p>➢ sos出し方講座で小6と中1年1回来実施</p> <p>➢ 年3回来実施</p> <p>➢ 職階別職員研修各職階年1回以上</p> <p>➢ 地域づくり庁内連携会議年1回以上</p> <p>➢ HPC相談フォームを作成するために各課との協議実施</p>	<ul style="list-style-type: none"> 民生委員がまるごとシートを活用してケースをあげてくる 他分野から自分の分野に相談が繋がったケースがある 事例検討会が定期的開催される 事例検討会で取り上げほしいと自分の事例をもってくる 他分野の制度サービスを知ることができた 個別面談時に学校がチラシを配布したという声がある 支えあいガイドブックを見たという声がかかる 実施後アンケートに「自分が困った時に相談できそう」と回答した人が半数以上いた つながり続ける支援会議を開催により長期不登校支援の具体化や共有が進む 個別ケース会議開催時に世帯に関わる支援者が参加した 研修内容を自分の課題として捉えることができる 今までまるごとサポートにつないでこなかった職員から相談がくる 地域づくり庁内連携会議の開催し対応策の検討ができる 勉強会にまちづくり分野の職員が参加した 各課との合意形成がとれる 	<ul style="list-style-type: none"> 包括的支援事業所において、フローチャート活用等により、担当外の相談からも適切な伴走支援へ繋ぎが定着する 事例検討会が定期的開催されたことで、関係者間の情報共有、問題解決力が高まる 他分野の制度やサービスについての理解が現場業務に反映され相談対応ができた 配布したチラシを見た人が相談に来る 中小生から相談件数が増える 教員の支援意識と連携体制が定着し、家族支援・地域支援の質が向上する 職員研修の成果が職員の日常業務に定着し、各課の対応力強化やトラブル・相談の早期対応ができる体制が構築される 全課の理解と連携によりまるごとサポートと事業が組織横断的に運用される 相談事例や相談先一覧の掲載相談フォームへのリンクを設置できる 	<ul style="list-style-type: none"> 重症化・深刻なケースが減る。 相談に来た人を取りこぼさず適切なケアへつながる体制ができる。 ケースを抱え込んだり、放置したりしない 支援者も困ったときは相談できる人がいる 地域資源が創出され、支えあい活動が継続される 地域の見守り体制が強化される

32