

I. 「地域づくり」に関する相談支援センターの理念・考え方

- 相談支援センターは、利用者に対する個別的な相談支援（対「個人」機能）とともに、地域に対して、経済的に困窮した人、社会的に孤立した人、様々な課題を複合的に抱える人を包摂する地域となるように働きかける機能（対「地域」機能）も担う。
- 相談支援センターの特徴のひとつとして、相談・利用者を相談支援センターのみが抱え込むのではなく、地域の様々な社会資源につなぎながら支援を行うという点がある。また、本人の状態や希望に合った就労先や居場所などの「出口」を地域に見つけ／あるいはつくって、送り出していく（「地域づくり」の促進）。いわば、相談支援センターが「入り口」となるものの、本人が相談支援センターを離れても地域の様々な人々や社会資源との関係を築くことができ、地域の中で支え・支えられる状態につなげていくことが、センターの役割である。
- 「地域づくり」の促進は、相談支援センターのみならず、当事者をはじめとした地域住民、行政、地域にある関係機関等が協働して行う。相談支援センターには、対象者を限定しないというその特性を活かし、地域にある各種の社会資源を縫い合わせつなぎ合わせるハブ的な役割を果たすことが期待される。
- なお、「地域づくり」は個別支援の延長として、よりよい支援のあり方や提供主体を模索する中で、促進されることが望ましい。他方、日頃からの地域との関係づくりが、相談支援センターによる個別支援の引き出しを豊かにする。個別支援と「地域づくり」とは双方に強く関係し、影響しあうものとして捉え、取り組む必要がある。

Ⅱ.「地域づくり」に関する相談支援センターの機能と方針

- 相談支援センターが担うべき「地域づくり」に関する機能には、大きく「1.『支援調整会議』を通じた社会資源の開拓・連携」「2. 社会資源の開拓とつなぎ」「3. 地域情報の蓄積と活用」「4. 地域に向けた広報活動」が考えられる。これらは行政や社会福祉協議会とも十分に連携し、行う必要がある。
- しかし、地域によってその状況は様々であることから、以下に例示したものに限定されず、各相談支援センターが地域の事情に応じて柔軟に対応していくことが望ましい。

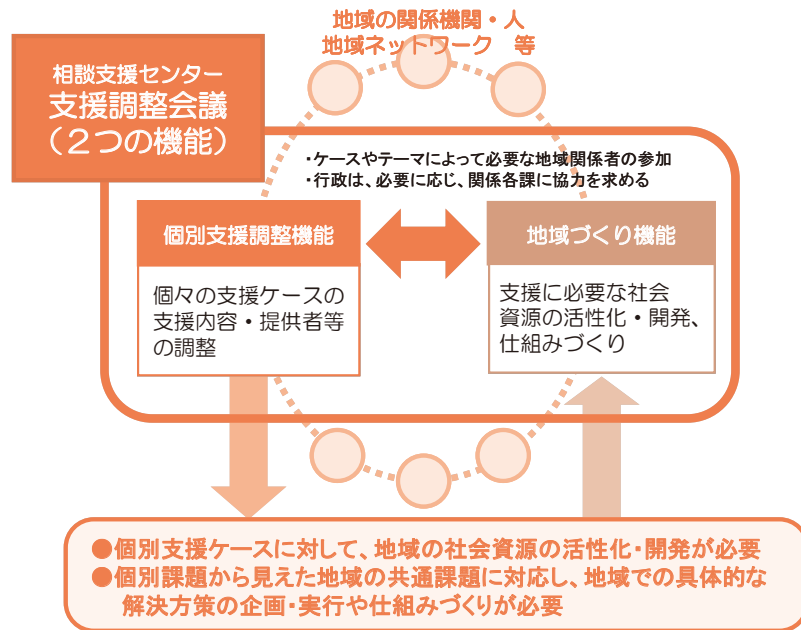
1.「支援調整会議」を通じた社会資源の開拓・連携

- 個々の支援において、多様な主体による充実した支援を提供するため、また、個別の支援を積み重ねることで見えてきた地域の課題を地域で共有し、解決を図るため、相談支援センターのみならず、地域の関係者・関係機関が協働して「支援調整会議」を組織し、検討を進める。
- 支援調整会議は「個々の相談・利用者への支援調整の機能(個別支援調整機能)」と「課題解決のための社会資源開発の企画・実行、地域課題の共有化のための動きを創る機能(地域づくり機能)」を併せ持つ。
- 各会議の構成員は地域によって柔軟に決定されるが、当事者を含む多様な人の意見が反映されるような工夫が必要である。

	支援調整会議	
	個別支援調整機能	地域づくり機能
機能	- 本人と相談支援員が協働で作成した「自立促進(社会参加)プラン案」に基づき支援の方針、内容等を検討し、決定する。 - 支援内容と支援提供者についての調整を行う。 ↓ ★「自立促進(社会参加)プラン案」のチェック、検討を複数人で行うことにより、偏りを排し、必要に応じてより適切なプランへと修正する。 ★関係者間でケースの状況を共有し、各主体が適切な支援を行うことができるようにする。	- 個別の相談・利用者に対して、社会資源の活性化・開発のための企画や実行的に動く体制を敷く。 - 個別の課題から見えてきた地域の課題を共有し、具体的な解決策・仕組みづくり等を提案し、行政への働きかけ、住民への啓発等を企画・実行する。 ↓ ★地域に不足する社会資源・地域の抱える課題について地域の関係者間で意識を共有し、実行力を持った開拓・開発の計画を策定する。
構成員	- センターが主催 - 個々の本人の支援に関係する機関や支援者が参加する。 - 個別の相談・利用者に応じて、参加する支援者が異なる。	- センターが主催(※既存の協議会等に付与する場合、その事務局も可能) - 個別支援で、中心的な役割を果たすことが多い人、テーマに応じて必要な地域関係者により構成。

資料：生活困窮自立促進(社会参加)プロセス構築モデル事業統括委員会報告書「自立促進(社会参加)プロセスの検討と『相談支援センター』の設置基準の考え方」(事務局：一般社団法人北海道総合研究調査会)、★についてはみずほ情報総研加筆

[図表 49] 支援調整会議のイメージ



資料:生活困窮自立促進(社会参加)プロセス構築モデル事業統括委員会報告書案(平成24年12月10日版)
(事務局:一般社団法人北海道総合研究調査会)

2. 社会資源の開拓とつなぎ

- 第3章で整理した通り、相談支援センターは地域にある外部の機関・サービス(社会資源)を活用した支援プランを作成し、支援を必要とする人を社会資源に適切につなぐことを主な機能とする。複合的な困難を抱える利用者に対し、適切なタイミングでスムーズな支援を行うため、相談支援センターは多様な社会資源と常に連携できる状態にあることが望ましい。
- 個別ケースについて支援を行いつつ、連携できる社会資源を増やしていく方向と、全体を見ながら計画的に社会資源を開拓・開発していく方向の2つのアプローチを同時並行で行っていく。

(1) 開拓・連携とつなぎに関する考え方

- 連携先の開拓に際して、まずは地域に相談支援センターについて知ってもらう必要があり、「4. 地域に向けた広報活動」や実際に他の機関の担当者と顔を合わせて話をしたり、共に活動する機会を積極的に設けることが望ましい。
- 相談支援センターが連携すべき社会資源には、アウトリーチの対象機関(入口)や支援を直接提供する機関・制度、支援の「出口」の一つとなる就労先事業所等のほか、身近な関係の中でインフォーマルな支援を行う地域住民等、様々なものがあり、必ずしも公的機関やフォーマルな組織とは限らない。本人が地域の中で社会参加しながら生活できる環境

づくりをしていく観点から、視野を広く持ち、柔軟に連携先を開拓する必要がある。

- 「開拓」とは、何も新しい連携先を探すことだけではなく、現状既にあり知っている社会資源に対して働きかけ、生活困窮者への支援の重要性とそこで期待される役割を認識してもらい、地域ネットワークの一員としての機能と連携を強化してもらうこともこれに当てはまる。
- 他の機関と連携し、つなぐ際には、本人の意向を尊重し同意を得た上でつなぐ。地域に類似のサービスを提供する機関が複数ある場合には、本人に複数の選択肢を提示した上で可能な限り希望に沿って調整する。
- 「つなぎっぱなし」にならないよう、つなぎ先の機関・サービスが有効に機能しているかを随時チェックする。そのために、本人およびつなぎ先の機関との情報交換を密に行い、つなぎ先の対応が不適切であると判断される場合、支援の効果が見られず早い段階で別機関につないだ方が望ましいと考えられる場合、本人が拒否する場合等には、その機関・サービスの利用を見直す。

(2)「出口」の開拓・つなぎ

- 本人が目標を持って支援を受け、相談支援センターを離れてもいきいきと地域や社会に参加して生活できる状態とするために、支援の「出口」となる就労先や居場所の開拓とつなぎは重要である。
- 「出口」については、一般企業のほかにも、ボランティア等の社会参加の場、中間的就労事業所、起業、地域の居場所など様々ある。多様な「出口」が地域内に豊富に存在し、本人が自分に合った「出口」を選択できるよう、相談支援センターのみならず、地域全体が一般の「就労」以外の選択肢について柔軟に検討していくことが必要である。
- 地域の一般企業や社会福祉法人、NPO 法人等に対して中間的就労の場づくりについて働きかける取り組みが必要とされ、行政や相談支援センター、就労準備支援事業所、中間支援組織等が役割を分担し連携して取り組む必要がある。
- 就労系の「出口」の開拓に際しては、仕事を新たに創るために「起業」を支援する観点も含めて取り組んでいくことが望ましい。
- なお、パーソナル・サポート・センター事業を実施するいくつかのセンターでは、地域における一般就労先、中間的就労先の開拓に積極的に体制を構築して取り組んでいる事例がある。これらの事例を次表に紹介する。
- また、いわゆる支援の「出口」といった場合には、それは一般就労や中間的就労などの就労の場のことのみを指すわけではない。本人が相談支援センターによる直接の支援を離れても、地域の中でどのように周囲の人々や関係機関等とつながり、互助性を持ちながら地域生活を営んでいけるかという観点から、様々な社会資源の活用を視野に入れて次のステップへのつなぎを検討していく必要がある。

[図表 50] パーソナル・サポート・センターにおける就労系の「出口」開拓の事例

主な実施主体	概要
豊中市パーソナル・サポート・センター	✓ 各支援者が、つなぎ先となる「出口」を見通した計画的かつ組織的な支援を行うシステムを構築しており、チーフ・パーソナル・サポーターを除いたスタッフを、「ケース応援チーム(ケース班)」と「事業所応援チーム(出口班)」それぞれ半数に分け、徹底した情報共有のもと支援を行っている。 ✓ 「事業所応援チーム(出口班)」は就職先や福祉的就労の場所、ボランティア等の開拓を行い、相談者を出口につなぐ役割を担っている。さらに、受け入れ企業に対する経営支援も行っており、経営相談を通じて業務改善や新規事業戦略に伴う業務の切り出しを提案し、ケースの状況・能力にあわせた短時間・単純業務の求人を出し創出するケースもある。このような雇用創出の力を事業所につけてもらいながら、求人求職マッチングの精度を上げ、「WIN-WIN」で支え合う顔の見える信頼関係を構築している。 ✓ 「出口」となる就職先の企業の開拓は、①一般求人から可能性のありそうな企業の個別開拓 ②緊急雇用創出事業など豊中市雇用労働部局による雇用創造、③豊中市無料職業紹介所に求人を出している企業のなかで協力的な企業へのアプローチ等が主たるルートになっている。 ✓ ②の豊中市の雇用労働部局が非常に協力的で、「出口」開拓に非常に大きな効果をあげている。豊中市が、国の緊急雇用創出事業(平成 24 年度 39 事業)等に積極的に手を上げたことにより、「子ども・若者」「障害者」「ひとり親(シングルマザー)」「在住外国人」「長期離職者(生活保護受給者含む)」「高齢者」などの「出口」となる先を多数確保できている。
(公財)沖縄県労福協 就職・生活支援パーソナル・サポート・センター	✓ ふるさと雇用(国の基金事業)を活用したホームレスや低所得者(生活保護や住宅手当受給者等)の就職困難者を対象に無料職業紹介事業を活用し、平成 23 年度に実習を行った 17 名のうち、平成 24 年 3 月の事業終了後に、12 名の継続雇用が確定するなどの成果をあげている。 ✓ すぐには就労に結びつきにくい相談者向けの支援として、就労準備支援を行っており、その中核的な支援として企業実習がある。 ✓ 企業実習は、本人には 4,000 円/1 人・日の実習手当を、受け入れ企業には 2,000 円/1 人・日の謝礼を支払っている。沖縄 PS 内に企業開拓担当者を置いて、ダイレクトメール、テレアポ、求人情報誌やハローワーク求人を見ての個別開拓、別の登録事業者からの紹介など様々な手段を駆使して、企業実習の受け入れ事業所を開拓している。 ✓ 受け入れ事業所の開拓は困難ではあるが、実習を通して適性・やる気が見極められる、採用に繋がる方もいる等を説明し、事業所を拡大してきた。平成 23 年度の企業実習(実施者 113 名、就職決定者 51 名)の就職率は 45.1%となり、平成 24 年度は、11 月末現在で企業実習(実施者 97 名、就職決定者 47 名)の就職率は 44%となっている。

[図表 51]就労系以外の「居場所」等としての「出口」の事例

北海道釧路市	✓ 福祉事務所と NPO、社会医療法人、社会福祉法人、株式会社等が協働し、生活保護受給中の大人においては中間的就労の中に、中高生においては勉強会などの中に居場所を設けている。 ✓ 母子家庭の母親を対象とした託児スペース付の軽作業や、病院におけるボランティア活動、介護事業所・障がい者施設での作業、農場での農作業、公園管理ボランティア等の中間的就労の場が居場所となっている。
東京都新宿区	✓ 福祉事務所と NPO 法人が協働し、(1)高齢単身世帯や(2)生活保護受給世帯の子どもたちの居場所づくりを行っている。 ✓ (1)では、生活支援のほか、いきがいや健康保持に関する講座、パソコン教室、余暇の過ごし方の習得を目的とした講座、就労に関する講座等が開催され、自由に利用することができる。 ✓ (2)では、小中学生とその保護者を対象とし、平日の夕方に学習の場を提供したり、家庭訪問による支援や遠足等異年齢者との交流を通じた支援を行ったりしている。
NPO 法人自立生活サポートセンターもやい	✓ 当法人が入居支援を行った当事者の中で、喫茶店の経営や調理の経験がある者に協力を仰ぎ、交流サロン「サロン・ド・カフェこもれび」を開設。 ✓ 当事者が自分の手でサロンを運営する中で、徐々に信頼関係が築かれた。また開設から6年が経ち毎週30名程度の人が集うようになった(8割は生活保護受給者)。 ✓ サロンに加え、「作業所的な居場所がほしい」という当事者のニーズに応える形で、自家焙煎コーヒーの焙煎に取り組み、インターネット等を通じた販売を行っている。

資料：厚生労働省 生活保護受給者の社会的な居場所づくりと新しい公共に関する研究会「生活保護受給者の社会的な居場所づくりと新しい公共に関する研究会報告書 別冊社会的な居場所に関する取組事例」

3. 地域情報の蓄積と活用

(1) 地域情報の収集・分析による効果的対応

- 地域の情報を収集することで、その地域が抱える課題や、優先的にアプローチすべき層、地域において支援が欠けている領域を把握し、個別の支援に活かす
- 個別支援を行いながら、必要に応じて地域の統計データ(地区別・男女別・年齢別の失業率や保護率、要介護率等)を参照し、個別支援およびアウトリーチを行う際に活用していく。統計データの収集に際しては、自治体やその他専門家との連携が望ましい。
- また、相談支援センターにおける支援がスタートし、ケースが積み重なってきた時点でそれらを振り返り、「地域づくり」に関する方針や対象者への支援方法を随時見直していく。それらのデータから「地域が抱える問題」を分析し、必要があれば「支援調整会議」等を通じて自治体や住民に積極的に提言を行う。

(2) 地域情報の整理と活用される仕組みづくり

- 支援を提供する連携先の開拓および「地域づくり」の準備の一環として、地域にある既存の社会資源をリストアップしていく作業も有効であると考えられる。作成したリストは相談支援センター内で共有するほか、地域の関係機関・者の中で共有することでより効果的に活用される。

- また、地域の状況に応じて、リストアップした社会資源を住民向けのデータベースや冊子にまとめ、相談支援センターの広報と合わせて周知を図る方法もある。これによって、地域住民から各支援機関へのアクセスがしやすくなり、たとえ相談支援センターを経由しなくても、課題を抱えた人のエンパワメントにつなげることができる。

4. 地域に向けた広報活動

- 支援を必要とする人を適切に相談支援プロセスにつなぎ、また地域住民に対して相談支援センターの役割について理解を得るため、地域内で積極的に広報活動を行う必要がある。

(1) 支援を必要とする人への周知

- アウトリーチの一環として、相談支援センターを周知するパンフレット・チラシ・ポスター等を作成し、配布する。パンフレット・チラシ・ポスター等には、相談支援センターのコンセプトや役割、センターへのアクセス方法等を、誰にでも親しみやすくわかりやすいデザインで掲載する。
- 前項 3 の結果をもとに、生活に困難を抱える層により届きやすい方法で配布する(生活困窮者が多く居住する地区にポスティングする、各種督促書類に同封する、等)。

(2) 地域住民一般への周知

- 支援を必要とする人々に適切な支援を行い、また地域全体で彼らを支えていくためには、地域住民全体が相談支援センターおよび個別相談支援について正しく理解する必要がある。
- 前述のパンフレット等に加え、会報やホームページ等を利用して支援実績を随時発表していくことで、相談支援センターの「意義」について積極的にアピールする。
- また、地域住民が何らかのきっかけで生活困窮者の問題に関心を寄せる機会を捉え、地域住民への働きかけを強めることによって理解を深めていくアプローチも有効である。たとえば、全国どこかの地域での「孤立死」といった事件が生じた場合など、その事件は非常に痛ましいものであるが、その事件に対する社会的な関心の高まりを背景として、そのような問題をどのようにしたら防ぐことができるかを議論する機会を地域住民向けに設定することなどが考えられる。
- また、当然に地域の中において何か問題が生じた際、それをきっかけに自分たちの地域のあり方について考える機会を設定し、互いに連携・協力しようという機運を生み出していくことも重要である。

(3) 関係機関・関係者への広報啓発

- 関係機関・関係者間の相互理解を深め、連携関係を密にするため、関係機関・関係者と顔を合わせる場、共に動く場を積極的に設定することが望まれる。

- 支援調整会議には、情報を共有しておいたほうがよい関係者や支援を提供する機関にも出席を要請する。
- 支援調整会議への出席要請のほかにも、研修会や勉強会、合同での相談会・イベント（支援報告会や有識者の講演会・ワークショップ等）を開催することで交流を深め、地域の社会資源についてお互いの理解を深めるとともに、連携が必要となった際にはスムーズに相談・利用者をつなぐことができるよう、普段から土台づくりに尽力する。