

## 町田市における地域福祉コーディネーター（町田〇ごとサポートセンター）の取組みと課題

伊藤久雄（NPO法人まちぽっとスタッフ）

先日、町田市で活動するNPO法人町田まちづくり研究所（まいんど）の取組みとして、町田福祉〇ごとサポートセンター境を訪問した。町田福祉〇ごとサポートセンター境には地域福祉コーディネーターが配置されている。つまり、福祉〇ごとサポートセンターは地域福祉コーディネーターの活動拠点である。

町田社会福祉協議会では、「第五次町田市地域福祉活動計画」に基づき、福祉〇（まる）ごとサポートセンターを設置し、地域福祉コーディネーター業務を町田市から受託している。町田福祉〇ごとサポートセンター境はその第1号として2023年1月に設置され、相原地区・小山地区で活動している。

本稿では現在では2箇所になり、本年度中には5箇所になる予定の福祉〇ごとサポートセンターと地域福祉コーディネーターの取組みを概観し、先行して地域福祉コーディネーター等を配置する拠点を設けている八王子市と立川市の状況を紹介したいと思う。

### 1. 町田市の取組み

以下は、町田市社会福祉協議会が発行する「2023年度 地域福祉コーディネーター事業報告書 町田福祉〇（まる）ごとサポートセンター」からの抜粋である。

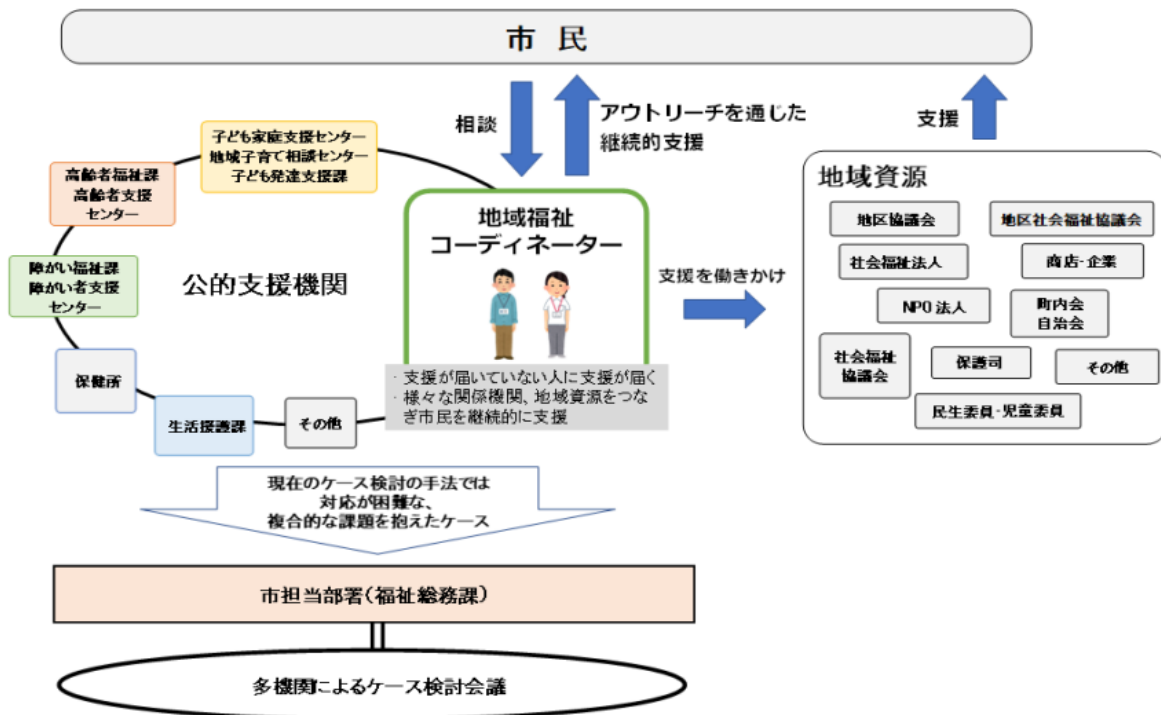
#### 1 事業概要

##### （1）地域福祉コーディネーターとは

地域福祉コーディネーターは、担当している地区内で暮らしている市民、活動している団体などから寄せられる相談を受け、その解決や実現にむけて一緒に考えていく、地域福祉の担当者である。

80代の親が50代の子どもを支える「8050問題」、子育てと親の介護を同時に抱えてしまう「ダブルケア」、本来は大人が担うべき家事や家族の世話などを子どもがおこなっている「ヤングケアラー」など、複雑にからまり、重なりあった困りごとを抱え、社会的に孤立し、生活に困りながらも、地域で声をあげられずに悩んでいる方がいる。

地域福祉コーディネーターは、一人ひとりの困りごとや実現したいことを受け止めて、日々、行政や公的な支援機関、地域で暮らしている市民や活動している団体と協力し合いながら、必要な手助けにつながるように、取り組む。



(2) 地域福祉コーディネーターが行っている5つのこと

- 包括的相談支援
 

一人ひとりの生活や地域に関する困りごとについて、その内容に関わらず相談を受ける。センターだけで解決が難しい場合は、力になってくれる機関や人と一緒になって困りごとの解決に向けて寄り添う。
- アウトリーチ（訪問）等を通じた継続的支援
 

センターで相談を受けるだけでなく、自宅などに訪問して一緒に考える。また、地域の話し合いの場などに参加して、地域の情報を収集し必要な支援につなげる。
- 参加支援
 

相談者の希望に沿った活動につなげられるように、さまざまな活動先との関係づくりを行い、橋渡しをする。
- 地域づくりにむけた支援
 

ひとりの困りごとを、みんなで支えるための場づくりをする。また、支えられた人が誰かを支える、支え合いの輪を広げる。
- 多機関協働
 

センターだけで対応できない場合は、町田市福祉総務課を通じ庁舎内の部門や関係機関、地域の活動団体、事業者などと協力して対応する。

### (3) 取組体制

「まちだ福祉〇ごとサポートセンター」には地域福祉コーディネーターが配置されており、さまざまな支援をおこなっている。

最初の拠点として、2023年1月に まちだ福祉〇ごとサポートセンター堺を立ち上げ、2つ目の拠点として、2024年1月に まちだ福祉〇ごとサポートセンター鶴川を立ち上げた。2024年4月時点では、地域福祉コーディネーターが市内の2つの拠点におり、困りごとの解決や、地域の手助けの輪を充実させるために活動している。

地区	該当エリア
堺	相原地区 相原町  小山地区 小山町、小山ヶ丘
鶴川	鶴川第1地区 大蔵町、小野路町、金井1～8丁目、金井ヶ丘1～5丁目 金井町、野津田町、薬師台1～3丁目  鶴川第2地区 真光寺1～3丁目、真光寺町、鶴川1～6丁目 能ヶ谷1～7丁目、広袴1～4丁目、広袴町 三輪町、三輪緑山1～4丁目

なおまちだ福祉〇ごとサポートセンター堺には、地域福祉コーディネーターが4人（うち2人は補助）配置されている。

## 2 相談活動の内容及び相談事例

### (1) 包括的相談支援

- 事例1 民生委員児童委員との連携から支援につながった事例。一時的な居場所の確保、及び公的な支援につなぐことができた。
- 事例2 ヤングケアラーと思われる子への支援。本人から更なる相談があった際の支援ネットワークが備えられた。
- 事例3 面談を通じた悩み事の整理。家族との関係、距離感などを本人が見直す機会になった。

## (2) アウトリーチなどを通じた継続的支援

- 事例1 「一緒に」の言葉かけから生活環境の改善へつながった事例。コーディネーターの関わり、第三者とのコミュニケーションにより、ストレングス(本来持っていた力)を引き出すことにつながり、自ら現状を変えていこうとする意欲が高まった。本人たちが望む生活に向けて、支援者を受け入れていくきっかけになった。
- 事例2 町内会・自治会会長への聞き取り。困ったことがあったらいつでも相談できるセンターがあることを伝えた。
- 事例3 継続的支援を通じた信頼関係づくり。高齢者支援センターからの相談で本人宅へ訪問。今後は、本人の希望にそった支援機関につなげられるように計画している。また、地域から孤立していたため、地域の住民や民生委員・児童委員を紹介し、地域での関係づくりの橋渡しも行った。

## (3) 参加支援

相談者の希望に沿った活動につなげられるように、コーディネーターはさまざまな活動先との関係づくりを行い、橋渡しをする。

- 事例1 特技を生かした社会参加のきっかけづくり。保健所からの紹介で、本人と母親がセンターに来所、ボランティア活動を通じて少しずつ人と関わりたいとの希望があった。マッサージの資格があり、本人と、ボランティア活動先のボランティアの方、高齢者施設の担当者とマッチング(顔合わせ)を行い、本人の特技を生かしたボランティア活動を行うことになった。家族以外の方と定期的に関わることで、社会参加につながった。
- 事例2 本人の精神的安定を図るための参加支援。訪問看護事業所から障がい者支援センターを通しての相談。本人は好きな犬猫とのふれあいを通して、社会とのつながりを求めている。本人の精神的な安定を図るため、コーディネーターから、犬猫の保護活動やふれあいの場を運営している団体を紹介。今後も本人や子どもの様子を見守っていく(中学生のこどもがいる)。
- 事例3 ひきこもりの子を支える家族への支援。父親が自分の感情や悩みを話すことで、心理的な負担が軽減されることを期待し、ひきこもり当事者家族会と父親とをつなげた。

#### (4) 地域づくりにむけた支援

ひとりの困りごとを、みんなで支えるための場づくりをする。また、支えられた人が誰かを支える、支え合いの輪を広げる。

事例1 相原町お買い物支援サービスマップ。2023年11月に駅前のスーパーが閉店することになり、買い物に困難を抱える方が増えることが予想され、地域の方々からも不安をお聞きするようになった。

そこで「買い物の不便を補うマップをつくり、地域の皆さんに役立ててもらおう！」と、堺第1高齢者支援センター、地域の活動団体「よりみち広場」、〇ごと堺で「相原町お買い物ささえあい連絡会」を立ち上げた。

下図：完成した「相原町お買い物支援サービスマップ」



事例2 地区を超えて、取り組みをつなげる。地域の方から、使っていない自宅の一室を地域の方の集いの場に開放したいとの相談を受けた。どのような形で解放したいのか、お話を聞き取り、市内の他地区で先行して取り組んでいる方を紹介した。コーディネーターが関わり、活動団体のネットワークを広げることができた。

事例3 子育てサロン立ち上げ支援。地域の方から、子育てを行う親子の居場所である子育てサロンを立ち上げたいとの相談があった。活動中のサロンに橋渡しを行うなど、サロン活動に関する想いをともにする地域の方を紹介し、立ち上げ準備を進めるための支援を継続している。

### 3. 相談活動の実績

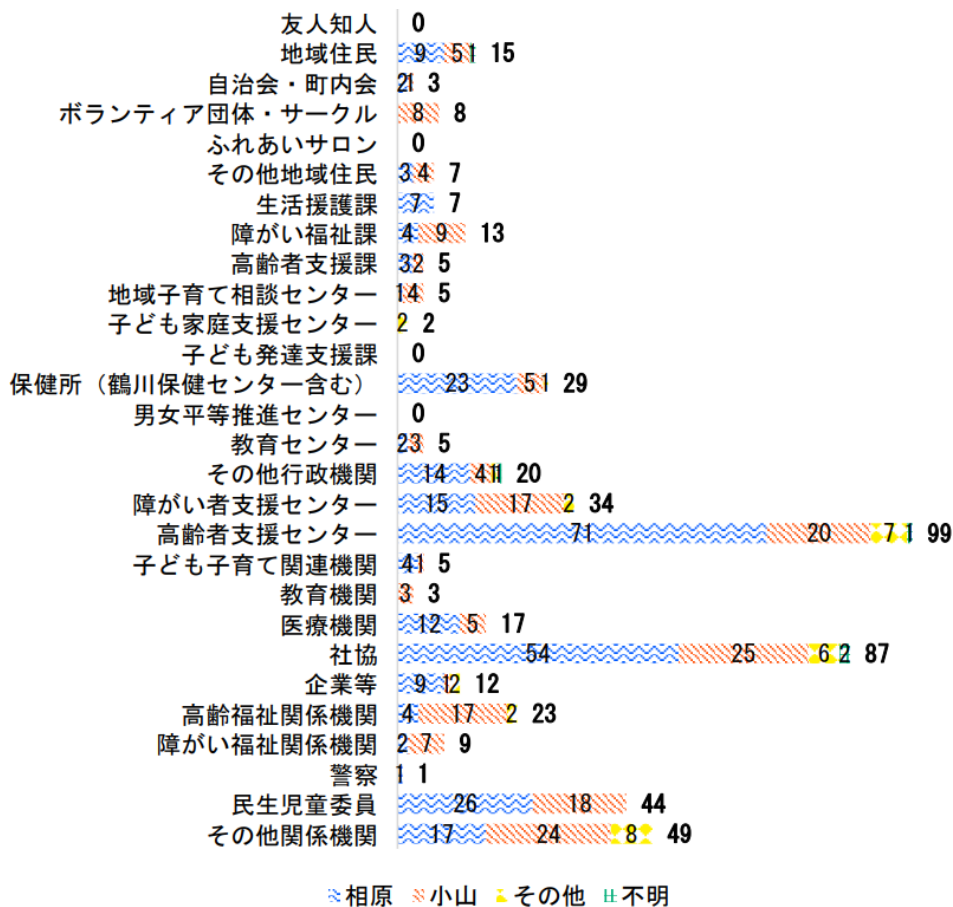
まちだ福祉〇ごとサポートセンター堺は、2023年度1年間で1,084件の対応を行った。このうち、市民や地域の困りごとに対する相談としては、920件。ボランティア保険やおうちでごはんなどの、町田市社協の事業に関する事務は164件。

相談件数は、相原地区が小山地区を上回っている。これは、〇ごと堺の窓口が相原地区にあり、相原町にお住まいの方が相談しやすい環境にあるためと考えられ、地区の“来所”が多いことから、立地による優位性がうかがえる。

一方、〇ごと堺から離れている小山地区は、来所よりも、コーディネーターが訪問するアウトリーチ活動を活発に行った。アウトリーチなどを通じた継続的支援の内訳」では、247件の対応の内、小山地区の「訪問」件数が99件となった。

相談活用の詳しい内容等は参考資料参照。ここでは、相談における連携先・他機関紹介の状況について（社協事務を除く／N=502）を紹介する。

#### 相談における連携先・他機関紹介の状況について



(注) グラフの高齢者支援センターとは「地域包括支援センター」のこと。

#### 4. まとめ

(以下は、報告書の「まとめ」(地区の課題を除く)の全文でわる)。

まちだ福祉〇ごとサポートセンター堺が開所して1年3ヶ月、まちだ福祉〇ごとサポートセンター鶴川が開所して3ヶ月が経ちました。この間、各拠点に配置された地域福祉コーディネーターは試行錯誤しながら、日々相談支援をおこなってきました。個別ケースに関わる機会が増える中、情報共有することが少なかった関係機関と連携が可能になり、課題を抱えた世帯に関わっている複数の支援機関や団体とお互いの支援内容を共有できるようになりました。

また、センター主催で支援機関を集めて開催する「サポート会議」を活用することで、課題の優先順位の確認や、関係機関の役割分担を明確にすることができるようになりました。

潜在的な相談者の把握について、民生委員児童委員をはじめ、地域の方々や他の支援機関からの情報はあるものの、十分におこなえているとは言い難い状況にあります。地域の困りごとや潜在的な相談者については、地域の活動団体が把握していることもあり、地域福祉コーディネーターを含め相談窓口を担う機関は、インフォーマルな地域活動と連携していくことも重要と感じています。

今後、地域へのアウトリーチにさらに力を入れることはもちろん、新たな案件や関わりの難しい事例に対して、コーディネーターの対応スキルの向上が必要となります。

包括的支援体制に求められるアウトリーチ等を通じた継続支援については、個別事案の関係形成に長い時間が必要であり、その進捗を数値化することは難しいと感じています。そのような観点からも、この報告書が私たちコーディネーターの活動を皆さんにお伝えできる一助になればと思っています。

## 2. 八王子市と立川市の現状

### (1) 八王子市 はちまるサポート (八王子まるごとサポートセンター)

八王子市では、令和6年度(2024年度)から令和11年度(2029年度)を計画期間とする、「第4期八王子市地域福祉計画～つながる地域でつなげる未来～」を策定した。

本計画は、第3期計画の基本目標となる「だれもが、地域の中で、共に支えあい、安心して、元気で生き活きと暮らすことができるまちづくり」を踏襲するとともに、「一人ひとりが主役になる地域福祉を推進していくため、新たに“つながる”をキーワードに、人とひと、人と地域など、ライフスタイルにあわせた様々な「つながり」を生み出す取組を推進していく」としている。

そして 隙間のないサービス提供と効果的なサービス運用体制の充実として、はちまるサポートの機能強化を打ち出している。

### <はちまるサポートの機能強化>

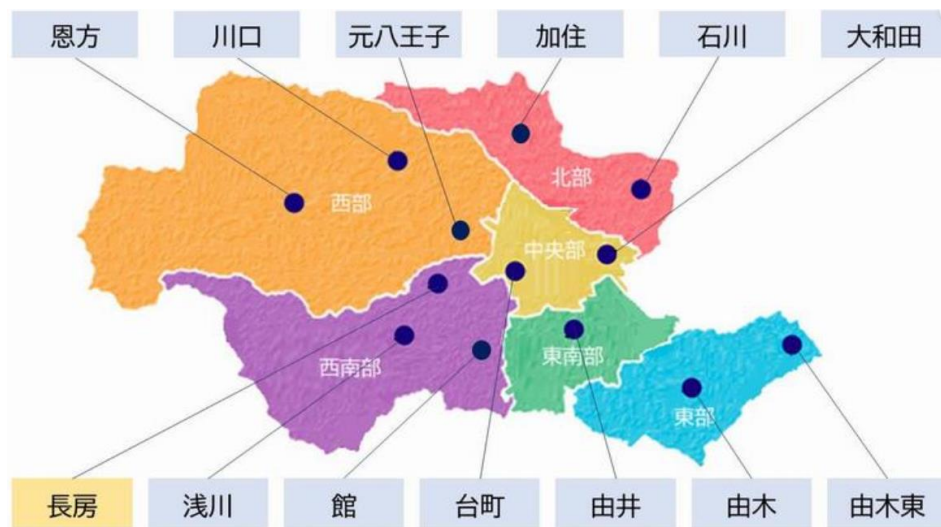
今まではちまるサポートは、どこに相談すればよいかわからない生活の“困りごと”や、身近な問題の相談を受付け、適切な福祉サービスや支援機関につなげる、福祉の総合相談窓口などの「個別支援機能」がメインとなっていた。

今後は「個別支援機能」に加え、地域の資源を最大限活かし、課題の近い地域において、困難な地域生活課題に対応していくためのしくみや体制を構築していく「基盤整備機能」を追加し、機能強化を図っていく。

### <コミュニティーソーシャルワーカー（CSW）>

はちまるサポート（八王子まるごとサポートセンター）は市内に現在 13 か所設置されている地域の相談窓口で、地域福祉の専門職であるコミュニティーソーシャルワーカー（CSW）が常駐している。

住民が地域で生活していくうえで、「地域で困っている人がいる」「地域でサロンを立ち上げたい」「どこに相談したらいいかわからない」など様々な困りごとを聞き、相談機関やサービスにつないだり、地域活動団体や資源とのコーディネートを行い、悩みを解消するお手伝いをしている。



なお、令和3年度・4年度八王子まるごとサポートセンター活動報告書によれば、はちまるセンターに配置されるコミュニティーソーシャルワーカー（CSW）は1～2名で、常駐している。



## (2) 立川市 地域福祉コーディネーター（地域包括支援センター内にある）

立川市第4次地域福祉計画（立川市地域しあわせ・支えあいプラン）は、令和2年度から6年度までの5か年を計画期間とし、計画の愛称を「立川市地域しあわせ・支えあいプラン」としている。

地域福祉コーディネーターは、この第4次地域福祉計画第3章「計画を実行するための体制・重点取組」に次のように記述されている。

### <「地域福祉コーディネーター」による地域づくり>

- 「地域福祉コーディネーター」は、地域のさまざまな団体（自治会、民生委員・児童委員、ボランティア団体、NPO等）の活動情報を収集し、地域住民の相談に応じて必要なサービス、機関等につなげるとともに、それら団体によるゆるやかなネットワークを構築し、そのネットワークを活用して住民自らの力による地域課題の解決を支援している。
- 高齢者・障害者・児童等対象別の支援を意味する狭義の福祉に該当しないと思われる課題を扱う際も、その先に「住民福祉活動の推進」「地域づくり」「人のつながりづくり」を見据えて取り組んでいる。
- 市内6福祉圏域に1名ずつ配置された地域福祉コーディネーターの活動は、福祉分野に限らず防災、環境、子育てや教育など市行政全般にわたっており、今後とも市が主体的に推進していく必要がある。一方、人材面では、福祉関係の素養と地域活動の実践経験のある社会福祉協議会の職員が、社会福祉協議会の持つネットワーク、資源を活用しながら取り組んでいくことが効果的と考える。
- 地域課題が複雑化・複合化する中、多様な住民の相談やニーズへの対応及び課題へのアウトリーチを強化することにより、より多くの住民等の地域福祉活動への参加を進め、住民主体の地域づくりをより一層充実することを目指し、地域福祉コーディネーターの活動を強化します。

#### 地域福祉コーディネーターの活動の基本目標

1. 課題の早期発見
2. 地域の協働解決力を高める住民福祉活動の促進
3. 中長期的な地域づくり
4. 制度やサービスの狭間の声を拾う
5. 狭義の「福祉」領域にとらわれない姿勢で取り組む

なお、「まちなっと」という「地域福祉コーディネーターと住民と地域包括支援センターの情報誌」をみると、地域福祉コーディネーターは2名配置されている。

▽   ▽   ▽

以上みてきたように、町田市が5か所の町田〇福祉ごとサポートセンターを設置することになれば、八王子市（13か所）、立川市（6か所）、町田市（5か所）において、地域福祉コーディネーター（八王子市はコミュニティソーシャルワーカー）が常駐する拠点を持つことになる。他市では府中市、調布市など、地域担当制をとってはいるが、常駐する拠点は持っていない。

今後も体制の強化、人材育成などの課題を市役所の担当部署、社会福祉協議会などが連携して目指すことが重要である。なお今回は特別区や上記にあげた八王子市、立川市、町田市、府中市、調布市以外の市は未調査である。機会があれば調査を継続したいと思う。

#### <参考資料>

- 2023年度 地域福祉コーディネーター事業報告書 町田福祉〇(まる)ごとサポートセンター（町田市社会福祉協議会）

[2023年度 \(machida-shakyo.or.jp\)](https://www.machida-shakyo.or.jp/)

相原地区 22年度地区別懇談会 基礎資料

[https://www.city.machida.tokyo.jp/iryo/tiikihukusihoka/hukusikeikaku/tikubetukondankai2022.files/01aihara\\_shiryou\\_230228.pdf](https://www.city.machida.tokyo.jp/iryo/tiikihukusihoka/hukusikeikaku/tikubetukondankai2022.files/01aihara_shiryou_230228.pdf)

同 意見まとめ

[https://www.city.machida.tokyo.jp/iryo/tiikihukusihoka/hukusikeikaku/tikubetukondankai2022.files/01aihara\\_GW\\_230228.pdf](https://www.city.machida.tokyo.jp/iryo/tiikihukusihoka/hukusikeikaku/tikubetukondankai2022.files/01aihara_GW_230228.pdf)

- 第4期八王子市地域福祉計画～つながる地域でつなげる未来～

[https://www.city.hachioji.tokyo.jp/kurashi/welfare/ab005/ac769652/ab468523/p033530\\_d/fil/4th\\_plan.pdf](https://www.city.hachioji.tokyo.jp/kurashi/welfare/ab005/ac769652/ab468523/p033530_d/fil/4th_plan.pdf)

- 令和3年度・4年度 八王子まるごとサポートセンター（はちまるサポート）

活動報告書

[https://www.8shakyo.or.jp/data/media/hachioji\\_shakyo/page/about/hatimaru/r3\\_r4.pdf](https://www.8shakyo.or.jp/data/media/hachioji_shakyo/page/about/hatimaru/r3_r4.pdf)

- 立川市第4次地域福祉計画（立川市地域しあわせ・支えあいプラン）

<https://www.city.tachikawa.lg.jp/shisei/sesaku/1006560/1006583/1006663.html>

- まちなっと（立川市社会福祉協議会）

[https://www.tachikawa-shakyo.or.jp/aboutus/aiai\\_news/machinet/](https://www.tachikawa-shakyo.or.jp/aboutus/aiai_news/machinet/)

例：まちねっと 2024年7月号 富士見町・柴崎町版

<https://www.tachikawa-shakyo.or.jp/wp-content/uploads/2024/07/1-20240701.no36.pdf>