

## グループインタビューの実施結果

### 1 調査概要

#### (1) 地域福祉の担い手グループインタビュー

##### ① 概要

<b>目的</b>	日ごろの活動状況や活動する上での課題、府中市との協働に向けた意向を把握し、今後の支援方法、市との協働の方向性を検討する。
<b>対象者</b>	エリアに縛られない活動をしている地域福祉の担い手(ボランティア団体、NPO 法人、地域貢献活動を行っている企業等)
<b>実施手法</b>	1グループあたり4～5人ずつで2つのグループにインタビュー
<b>テーマ</b>	<p>①活動状況(事前にアンケートで把握) ○活動人数、活動内容、エリア、今後力を入れていきたいこと等</p> <p>②活動をする上での課題 ○活動上の問題点 ○支援等を行う上で難しい事例</p> <p>③府中市の課題* ○府中市の地域課題として考えていること ○解決や支援が困難なケース</p> <p>④府中市との協働の方向性* ○府中市と協働で行っていること、課題 ○府中市と協働で今後行いたいこと</p> <p>*インタビューシートには、③は「気になっていること」、④は「協働について」と標記し、上記○の具体的内容について聴取した</p>

##### ② 日程・場所・インタビュー対象者

日程	インタビュー対象者
令和元年12月14日(土) 18:30～20:00	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 市民活動コーディネーター卵の会</li> <li>・ NPO 法人アピリティクラブ たすけあい府中たすけあいワーカーズぽぽ</li> <li>・ NPO 法人つどい(はんの木)</li> <li>・ 一般社団法人よって屋</li> </ul>
令和元年12月16日(月) 14:00～15:30	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ NPO 法人わの会</li> <li>・ NPO 法人じーばーとあそぼ</li> <li>・ 認知症カフェ「きずな」</li> <li>・ NPO 法人認知症予防ネット</li> <li>・ 企業組合ワーカーズ・コレクティブ椀もあ</li> </ul>

## (2) 相談支援機関グループインタビュー

### ① 概要

目的	さまざまな相談機関の現状と課題等を把握し、多機関協働による包括的な相談支援体制の方策を検討する。
対象者	生活援護課(相談担当、自立生活支援担当)、高齢者支援課(福祉相談担当)、地域包括支援センター、地域生活支援センター、子ども家庭支援センター、府中市社会福祉協議会、民生委員・児童委員
実施手法	5～6人のグループインタビュー、2グループ
テーマ	①相談の現状 ○複合的な課題を抱えるケースの事例、対応 ②相談の課題 ○複合的な課題を抱えるケースに支援が難しいと感じること ③多分野で連携を進めていく上での現状と課題 ○連携の現状と課題 ○圏域内・圏域外の連携、圏域を変更した場合の課題

### ② 日程・場所・インタビュー対象者

日程	インタビュー対象者
令和元年12月17日(火) 15:00～16:30	・生活援護課 自立生活支援担当 ・地域生活支援センター み～な ・子ども家庭支援センター たっち ・府中市社会福祉協議会 地域福祉コーディネーター ・民生委員・児童委員
令和元年12月23日(月) 15:00～16:30	・生活援護課 相談担当 ・高齢者支援課 福祉相談担当 ・地域包括支援センター あさひ苑 ・地域包括支援センター よつや苑 ・地域生活支援センター ふらっと ・子ども家庭支援センター たっち ・府中市社会福祉協議会 地域福祉コーディネーター ・民生委員・児童委員
令和元年12月17日(火) 17:00～17:30	・高齢者支援課 福祉相談担当

### (3) 生活支援機関インタビュー

#### ① 概要

目的	市民の普段の生活を支える事業者・企業から地域課題を把握するとともに、今後の地域貢献の方向性、市と協働の方向性を検討する。
対象者	普段の事業活動から地域の課題を把握している府中市内の生活関連の事業者・企業(タクシー会社、郵便局、銀行、コンビニエンスストア、団地関係者、スーパー等)
実施手法	ヒアリング、グループインタビュー等
テーマ	<p>①事業所概要(事前にアンケートで把握)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○職員数、事業内容等</li> </ul> <p>②(地域貢献)活動状況*</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○地域貢献活動をしている場合の内容</li> <li>○福祉ニーズ、支えあい活動の状況、他の機関等との連携</li> </ul> <p>③(事業活動をする上での)上記をふまえた課題と方向*</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○事業活動をする上で直面する困難ケース</li> <li>○事業活動をする上で考える地域課題</li> <li>○今後の活動・取組み意向</li> </ul> <p>④府中市との協働の方向性*</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○府中市と協働で今後行いたいこと</li> </ul> <p>*ヒアリングシートには②は「活動状況」、③は「上記をふまえた課題」、④は、「市との協働・連携の考え方」などと標記し、対象ごとに、○の具体的内容について聴取した</p>

#### ② 日程・場所・インタビュー対象者

日程	インタビュー対象事業者
令和元年12月9日(月) 14:30~15:10	・ 十全交通株式会社
令和元年12月16日(月) 16:30~17:00	・ 府中車返団地内郵便局
令和元年12月16日(月) 16:00~16:30	・ 多摩信用金庫府中支店、営業店
令和元年12月18日(水) 13:30~14:30	・ (株)セブン-イレブン・ジャパン 総合渉外部西東京ゾーン行政担当
令和元年12月27日(金) 10:00~11:20	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 府中グリーンハイツ自治会</li> <li>・ URコミュニティ北多摩住まいセンターウェルフェア業務課</li> <li>・ 日本総合住生活株式会社東京支社北多摩支店総務業務課</li> </ul>
令和2年1月23日(木) 15:00~16:00	・ 生活協同組合コープみらい コープ府中寿町店

2 各調査の結果

(1) 地域福祉の担い手グループインタビュー

① 第1回：令和元年12月14日（土）

	市民活動コーディネーター卵の会	NPO法人アピリティクラブ たすけあい府中たすけあいワーカーズぽぽ	NPO法人つとい(はんの木)	一般社団法人よって屋
主な事業内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>市民活動支援</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>保健・医療・福祉、まちづくり、男女共同参画、子どもの健全育成、情報化社会の発展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>保健・医療・福祉</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>働きにくさをもったメンバーとともに片付け、リサイクル事業を実施</li> </ul>
活動状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>6年前から活動している。</li> <li>市民活動コーディネーター養成講座のOBが作った会で、名簿では10名いるが常時活動しているのは現在3名。</li> <li>市民協働の冊子づくりや若い人の協働体験講座を企画運営してきた。今年は乳幼児の親子が集まるイベント「子育てのわ」に、初めて企業が参加する企画を実施した。様々な人たちの意見調整の大変さを痛感した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1996年5月に設立し、2000年にNPO法人となった。会費制で一人一人が経営者の視点を持ち働くワーカーズ・コレクティブという事業体。</li> <li>介護保険の事業や障害者福祉、自費による自立援助サービス、府中市委託の産前産後の家事援助、多世代交流の場づくりなどを行っている。</li> <li>メンバーは52名。実質的に活動しているのは半数ぐらい。高齢になったメンバーは居場所づくり事業を行っている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>事業開始(デイサービス)は2000年、翌2001年にNPO法人化。</li> <li>介護保険の事業(地域密着型通所介護・訪問介護・居宅介護支援)や障害者支援(居宅介護・移動支援)で福祉サービスを提供している。スタッフは常勤と非常勤で25名。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1年前に事業を開始した。片付けやリサイクルの事業を行っている。高齢者の住み替えによる家の片付け、清掃、引っ越しの手伝いなどが主な事業。</li> <li>活動地域は主に多摩地域だが、世田谷など依頼があれば都内でも応じている。</li> <li>就労が難しい人たちと共に働いている。11名の固定メンバーと臨時に働く人が8名いる。</li> </ul>
活動をする上での課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>市民活動をボランティアではなく、最低賃金レベルの報酬を確保できる仕組みを作りたい。しかし、売上を確保するビジネスセンスを磨きあげる経験がないと難しいというのが実感。ヒトという存在に対する深い理解(他人の喜怒哀楽を知る)、モノをどう活用するか、カネの調達等の責任者としての経験を積んでいないと、市民活動をビジネス化するにはハードルが高い。</li> <li>メンバー各自が別な仕事、活動もしており、専念できない。</li> <li>行政からの補助金は、人件費に使えないことが多いので継続につながらない。助成金ではせつかくの経験が地域で根付かない。経験が財産にならない。</li> <li>圏域についてはあまり考えていない。</li> <li>法人格が必要かも。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>活動する人が限られている。メンバーの高齢化、人手不足。一人の負担が大きくなっている。</li> <li>対象は高齢者が多いため、施設に入られたり、亡くなったりすると仕事が減ることになる。</li> <li>ワーカーズ・コレクティブという働き方に賛同して入ってくる人が少ない。どのようにアピールしたらよいか、悩んでいる。</li> <li>国分寺市などから依頼があるが、交通費の問題があり、市外に援助に行くことができない。</li> <li>居場所づくり事業には費用援助が必要。空き家の活用や資金援助があるともっと広がる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>福祉系の人件費が全産業平均と比べてきわめて安い。これは制度的な問題。労働者の高齢化も顕著。当事業所では30歳代以下は1名しかいない。介護福祉は事業継続がとてつもない。障害者支援はまだ何とかなるが、介護保険は難しい。特に高齢者デイサービスの定員10~20人の地域密着~小規模のところはほぼ間違いなく赤字である。福祉ニーズは増えているはずだが、供給側としてそれを需要として顕在化させ利用者確保へつなげきれない(利用者負担の増加など制度的な利用抑制も影響している)。</li> <li>国が福祉にかかる予算を減らしており介護度の認定が極端に厳しくなっている。最近の事例では要介護2が要支援になり、デイサービスが利用できなくなった。</li> <li>居宅介護支援(ケアマネジャー)もやっているがプラスにはならない。かろうじて人件費がまかなえるだけで事業所の維持費が出ない。伸びしろがありそうなのは訪問介護事業だが、こちらは人材(ヘルパー)確保がとてつもない。</li> <li>障害者福祉はまだまだ利用していない人が多くいて潜在的な需要はある。移動支援の要望もかなりある(特に週末や祝日)。</li> <li>高齢者福祉は、このままいくと組織力のある大規模法人のところしか残れない。</li> <li>地域の人材が福祉の担い手として関われる仕組みが必要。福祉関係でも使える地域通貨などどうか。自治体はもちろんだが府中市社会福祉協議会にもがんばってほしい。自治会などのコミュニティ組織にも手伝ってくれる人がいると助かる。個人の属性(興味関心や厚意など)ではなく、制度としてつくる必要がある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>働きにくさをもっているメンバーが半数だが、障害者手帳を持っている人は一人で、その他はボーダーの人たちと仕事をしている。働くことへの意欲や気持ちに波があるのを周りでフォローしないと続けるのが難しい。</li> <li>依頼者からの利用料は、例えば2人で出来ることを4人でやって分けるため経済的には厳しい。福祉的な保護を受けていない人を地域でどのように受け入れて働いていくか課題である。</li> <li>片付けを依頼してくる高齢者は片付けだけでなく他の支援も必要な場合が多い。地域包括支援センターからの依頼もあるので、圏域が関係するかもしれない。</li> </ul>

	市民活動コーディネーター卵の会	NPO法人アビリティクラブ たすけあい府中たすけあいワーカーズぼぼ	NPO法人つとい(はんの木)	一般社団法人よって屋
府中市の課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>高齢者に対する社会保障費が増えていることが日本の課題だが、税金を投入せず自分たちで解決できるものはないのか。田舎のように「助け合う気持ち」が回る仕組みや料金体系を都会ではつけれないか？近隣で助け合うことに予算をつけてはどうか。自分の90歳代の親を近所の人がみてくれて助かった。地域でそういう仕組みをつけれないか。言うのは簡単だが難しいかな、…と思いつつ。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>子育てに関して、待機児・幼児教育の質・養育の困難な家庭が増えていることなどが課題。保育のガイドラインをつけれないか。</li> <li>生活援助があることで生活できている人の支援が介護保険からはずされるのは大変なこと。ケアプランの有料化も利用者にとっては利用制限することになる。</li> <li>介護認定の調査は、行政による違いが出ないようにするべき。</li> <li>身体の20分ケアは状態の確認のみになってしまう。何のためにあるのか。必要なケアが提供できない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>南町は高齢化率が高い。</li> <li>障害者は65歳になると介護保険サービスへ移行になり、利用できる支援が減ってしまう。毎日来ていた人が来れなくなる。声の大きい保護者・後見人がいないと、こうした制度を変えられない。施設に入るが死ぬのを待つという状況があり、QOLが著しく低下している。制度的支援が絶対必要。サービスを受けている障害者が高齢化した時の支援の充実をするべき。</li> <li>親子で障害がある人の支援は大変。高齢の母の保険料を払えないというボーダーの子どももいて、解決できないままのこともある。高齢の兄弟2人とも筋ジストという家族もあり、介護保険の年齢になると障害サービス抜きではとても生活できない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>片付けで利用者の家に入るが、「この後、どうなるのか」と心配な人もいる。たとえば、50代と80代の親子で、80代が施設に入るので片付けに入ったが、息子はアルコール依存でも支援を受けていない。一人暮らしのできない50代がいる。外からは見えないがいろいろな問題がある。</li> <li>引っ越しの手伝いでも、転居先でその高齢者はどう暮らしていくのか心配なことがある。</li> <li>車返団地の3階に住む高齢者が時間までにゴミを出せない。「おたすけ隊」は1時間単位なので使えない。「よって屋」のメンバーが月1,000円でゴミ出しをしてあげることになった。電球の取り換えなど1～5分でできることなら手伝えるが、そのニーズをどうやってキャッチするか。声をかけてもらえれば、出来ることはあるのに。</li> </ul>
府中市との協働の方向性(実施していること、今後やりたいこと)	<ul style="list-style-type: none"> <li>府中市は協働推進活動が活発で先進的である。行政主導だが、これからは行政を市民が使いこなすのがいいと思う。しかし、市民には行政を使うスキルがない。行政を使うノウハウを行政から教えてもらえないか。行政業務の民間化の拡大。「行政を使いこなす講座」がつけられないか？これからの行政マン、市民活動をする人は部署を横断するプロデューサー(ヒトとおカネが分かる人)がよい。福祉・財務・協働などに関してスキルのある人。民間の経験もあるともっといい。人件費を税金でまかなう役所と、お客さんのお金から充てる民間企業の違いが分かっている公務員、市民活動をする人はこれから求められる人材だ。</li> <li>議論する場合は、実データを基にしたものが望ましい。それをもとに話し合いたい。しかしその情報をもっているのは、行政側。「行政情報を読み取る力」が望まれるが、市民側でもそうした力がつくといい。</li> <li>市民は課題解決がうまくいかないと行政に文句を言いがちだし、行政は不祥事を嫌い、新しい事に臆病になりがち。気づくと日本が危ない、という構図が続く。行政は情報やデータを持っているので、そのデータの理解方法を「市民言葉」で指導してあげ、地域の課題として公表する。それを市民が共有することが必要。不都合なことも共有すべき。共有した方がいいという理由を示すと市民は納得できる…かも。全国の自治体に比べれば府中は裕福で余裕がある自治体。いろいろ挑戦できると思う。公平、平等は重要な考え方だが、それに縛られ過ぎず。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>産前産後サポートは市とNPO法人パーソナルケアサービスもぎの三者で協働している。母親を次の地域活動の担い手になるよう育てたい。若い母親でも自分の親の介護が必要なので手伝ってもらいたいという人もいる。今後、若い母親を対象に学習会を行いたい。虐待の問題など、援助する側のスキルも改善したい。</li> <li>SPSD講座(認知症模擬演技者による講座)は市民からの提案で市と協働事業で実施した。認知症の理解を進めて、認知症になっても地域で暮らし続けられるようにしたい。次年度も継続したい。</li> <li>市との協働には行政提案型と市民提案型の2種類がある。市民提案型は市民が主導になるが、「おまかせ」ではなく、協働なので市も一緒に考えてほしい。行政提案型はどのようなか分からないが、いずれにしても両方で力を出しあうようにしたい。</li> <li>安心して暮らせる福祉計画にしたい。悩みを抱えている人はたくさんいるので、意見をいかしてほしい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>市との協働事業はまだ行っていない。</li> <li>地域包括支援センターが身近になった。高齢者地域連絡会があり話し合いをしている。当事業所も参加(地域密着の事業所のみ)。自治会、各種団体が参加しているのでいろいろな問題が出てくる。他の地域のことも分かる。新しく出た課題をどうするか、検討することもある。市は毎回、職員を派遣して参加すべき。</li> <li>地域密着なのでと地域とつながりたい。職場体験の小中高生とつながりたいと思っているが、学校ごと交渉せねばならず、その手間がなかなかかけられない。他のデイサービスでは来ているようなのでうらやましいし見習いたい。</li> <li>市には困難を抱える人たちに手を差し伸べることを優先的にやってもらいたい。実地指導に当事業所にも職員が来たが、それより実際に困っている人を助ける優先順位を考えてもらいたい。市の第一義的な仕事は事業所指導以前に住民福祉であるべき。地域包括支援センターは様々な困難事例を抱えているはず。</li> <li>困窮者支援の視点を福祉計画に入れてほしい。それなりに複雑な行政文書を読み込めない高齢者・障害者も多く、手助けがあれば避けられる困難に囚わらずも直面してしまう。困窮者をフォローできる協働の仕組みを市のイニシアティブでつくってほしい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>生活困窮者の支援で就労支援の窓口があり、他市から受け入れ依頼があるが、府中市の相談窓口はどうなっているか？「働く」という切り口で市と協働したい。働きたいがつかないという人への対応が必要。</li> <li>先日、子ども家庭支援センター「たっち」から「小さい子どもが3人いるがお金がなくて食べるものがなくて困っている人がいる。」という連絡があり、多摩市のフードバンクを紹介し、職員が食品を取りに行った。府中市でも何かできないか。</li> <li>リサイクルの店舗は市民が立ち寄って、いろいろ聞かれることもある。地域のお助けどころとして役に立てそうである。</li> <li>仕事をとおして、困っている人が多いことが分かる。行政文書を読めない、読まないままの人がたくさんいる。何とかしないと伝わらない。地域包括支援センターではやりきれない。福祉に携わる人が把握して声を伝えるべき。</li> <li>都にソーシャルファーム条例ができる。働きづらさを抱える人は多くいる。地域社会で共に生きることを進めたい。生活保護を受けている若い人には安心して働ける場が必要。</li> <li>障害者と一緒に働く施策が必要。計画に「働く」という視点を入れるべき。例えば、入札の際に障害者と働く事業者優先発注する仕組みをつくってほしい。</li> </ul>

② 第2回：令和元年12月16日（月）

	NPO法人わの会	NPO法人じーばーとあそぼ	認知症カフェ「きずな」	NPO法人認知症予防ネット	企業組合ワーカーズ・コレクティブ 椀もあ
主な事業内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>保健・医療・福祉</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>社会教育、学術・文化・芸術・スポーツ、子どもの健全育成、経済活性化、職能開発・雇用拡充、NPO 支援</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>認知症予防や支援</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>認知症予防や支援</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>弁当など食の提供</li> </ul>
活動状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>4事業《介護保険のデイサービス(地域密着型のデイサービス)、訪問介護、福祉サービス計画相談、障害者自立支援》と全体に付随して、研修事業(重度訪問介護のヘルパーの養成)を行っている。</li> <li>府中自立支援ネットワークわの会は、難病の方(現理事長)が始めた会で、スタートは24年前。NPO法人になったのは、17年前</li> <li>エリアは市内全域</li> <li>入所施設をつくることを望む声は利用者と支援者の双方から出ている</li> <li>一番考えることは、担い手・ヘルパーの高齢化をどう解決していくかが大きな課題である。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>10年前から放課後子ども教室という事業がスタート。</li> <li>一般周知されていないかと思うが、学童保育とは違う。</li> <li>学校の空き教室を拝借して、勉強と遊び場の提供をする事業。</li> <li>保護者がどのような状況でも年間800円の保険料で安全をモットーに放課後の子どもを見守っている。</li> <li>全国展開で高齢者の職域開拓としてパソコンを教える事業をしていたが、現在はこの事業に専念。</li> <li>10年経過すると活動員も高齢(70~80歳代)となり非常に問題で、若い方の協力が必須であり、今年から新しい動きを始めたところである。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>3年前の9月にオープン</li> <li>夫のアルツハイマー認知症で外出不可能となり、それなら、家に来ていただくことを考え、認知症本人と介護者の会を立ち上げた。</li> <li>夫と他のカフェ(すみれ、ちよいカフェ)に行き交流ができ、自宅カフェを立ち上げた。</li> <li>参加者は介護している人が1, 2名、介護が済んだ人も継続して参加している。</li> <li>立ち上げ当初の目的からずれてきたが、楽しみにしてくる方がいる限り継続している。</li> <li>月平均して10人位(専門職2, 3名、ボランティア2, 3名)参加。</li> <li>雑談やお茶を飲んだ後に、高齢者の脳トレにもなる手作業(プロチづくりや折り紙等)をすることを取り入れている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>『みんなの認知症予防ゲーム』という脳活性化プログラムを使って、地域のつながりや認知症予防、介護予防講座・教室、ボランティアリーダーへの実技セミナー、福祉施設の専門職の方へのレクリエーションセミナー等を行っている</li> <li>エリアは主に関東圏内だが、呼ばれれば、エリアに限らず出向く。</li> <li>現在、府中市以外からの依頼が多く、市内への周知が困難な状況。</li> <li>ボランティア活動と思われており、やればやるほど赤字。</li> <li>リーダーの高齢化も問題、府中で一緒にやっているボランティアリーダーさんは、78歳、80歳と一緒にやっているの、できれば、50代の方と出会えたらよいと思っている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>美好町に店舗を構え、お弁当の製造・配達、仕出し、店頭販売をして今年で24年目。</li> <li>1995年4月設立。協同経営・協同労働のワーカーズ・コレクティブという働き方。</li> <li>現在メンバー13名、アルバイト13名、1日に約11名で運営。</li> <li>府中市社会福祉協議会の委託で夕食サービスも始めて16年。府中市社会福祉協議会の会費が必要で値段が高く、利用者が減ったので、椀もあ独自の夕食サービスも加えて6年になる。</li> <li>2015年に府中市社会福祉協議会から清水が丘の高齢者在宅サービスセンターのデイサービスの昼食・おやつを請負い、順調だったが、市が撤退することになり、2021年3月で終了となる。そのサービスでは、新たに利用者登録を受け付けていないため、利用者が減り売り上げも激減している。</li> <li>現在は、売り上げの3分の1が福祉関係の事業。食事サービスの11月は987食74万円、1日平均47食(夕食サービス)、夕食は府中市全域、昼食は会社関係に配達。</li> <li>今後、力を入れることは、清水が丘の高齢者在宅サービスセンターの委託が終了するため、昼間の配達を増やすことである。現在の民間デイサービス、リハビリステーションや地域包括支援センターの職員への弁当配達が数カ所あるが、更に増やしていきたい。店頭販売・店頭予約を増やすこととして、値引きも思案中。</li> <li>夕食サービスの配達の条件はなく(どんな方にも届ける)、1食でも届ける。</li> <li>若い人向けアンケート結果より、産後ケアのニーズがあり、市、保健師、民生委員等、どこと連携したらよいのか考えている。</li> </ul>

	NPO法人わの会	NPO法人じーぼーとあそぼ	認知症カフェ「きずな」	NPO法人認知症予防ネット	企業組合ワーカーズ・コレクティブ椀もあ
活動をする上での課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>若者の求人について、</li> <li>若い世代は難しく、高齢者や仕事をリタイアし、まだできる人が応募してくる</li> <li>府中市と都市部を比べると時給が低く、ヘルパーが集まりにくい実態がある</li> <li>福祉の仕事は敬遠される</li> <li>一緒に年を取っていくのも事業のよさかと思うが、新陳代謝がしづらい。</li> <li>福祉を取り巻く「公」がとても後退した</li> <li>みんなで支え合うこと、税金を使うことがみんな民間委託になり、企業が参入するが撤退も早い。そこをきちんと追っていくのか疑問</li> <li>デイサービスの介護報酬が低下</li> <li>一時期、介護報酬がプラス改定の話はあったが実質上マイナスである</li> <li>介護報酬が変わらないままだとスタッフの昇給が難しくなる</li> <li>スタッフの介護負担は上がるが、お金はそのまま支える人が来ないという負の連鎖が起きかねない。これをどう打破するか</li> <li>ガイドヘルパーの高齢化が課題</li> <li>ヘルパー研修等のPR(担い手を作っていきたいが限界がある。「公」には、どんどん広報してほしい)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>一番は人材の不足</li> <li>市の就労支援より、高齢者の協力はあがるが、体力・聴力・視力・通院等の問題のあり。</li> <li>地域のイベントや公的の場でのチラシ効果で、働いてくれる人が来て現在、助かっている(40代2人と50代2人)</li> <li>小さな子どもを預かるので、今後、どのように人材確保していけばいいのか、試行錯誤している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>月1回の活動、参加料100円の個人的な小さな活動で、人材不足はないが、マンションの5階で、階段を昇れない問題がある(戸建ての方がよい)。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>以前、フォーリスの風の広場で認知症予防のパフォーマンスをしていた時、包括支援センターの方が見て、これだ！と好評を得たにもかかわらず、上司(上層部)は、認知症予防より、認知症になってしまった人への対処を考えているように感じた。</li> <li>介護予防ゲームは“繋がりゲーム”、誰でも楽しめるゲームで、介護予防講座として相模原市で4年連続依頼あり(一般市民向け)、今年は埼玉県社会福祉協議会で、レクリエーションセミナーの依頼(専門職向け)があったが、府中市からは無し。広報の仕方が解らず、難しいことが課題。</li> <li>“認知症”の言葉に嫌悪感を持っているのは事実で、出向きづらさがあるのではないかと思う。</li> <li>できれば、地元府中でやっていきたいので、広げるにはどうすればよいのか模索中。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>いろいろな年代の人と働きたい思いで、定年後の男性が4人いるが、若い人が少ない。</li> <li>病人食の対応はしていない、時間指定もできないので、地域包括支援センターの方とのきめ細かい連携が必要。</li> <li>1食750円で届け先は裕福。本当に届けたい人に届けていないのでは...、という思いがある。</li> <li>最初、府中市社会福祉協議会からの委託は府中市全域、公平にということで、広範囲を2台の車で回っている。二つの業者なので圏域を分けてほしい(西側にしてほしい)、といったこともある。</li> <li>配食サービスには市が補助をしてほしい。値段が下がると利用する層も広がっていく。</li> </ul>
府中市の課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>医療へのアクセス(しっかりと受けること)、耳鼻科や皮膚科の往診がないのが困る。</li> <li>24時間体制の難病者・重病者のヘルパー不足(入院、入所したくない若い人はどうにもならない時、眠剤で寝て過ごし、ヘルパーの訪れを待つ)</li> <li>知識や技能を持った人を育てる事、そのような方がいる事業所へのアクセスが困難。</li> <li>障害をもった一人暮らしの方の訪問入浴ができない事。</li> <li>必要なサービスを受けたいのに、自己責任(あなたが何とかしてください)では、何を頼んだらよいのか分からない</li> <li>わの会の会員は、自分が困っていることに対して、どこに相談すればよいか分からない。ワンストップで相談できる場所がない。さまざまな部署をまわらなければならないのではないかという不安がある。それに加えて体力的に厳しい、一緒に行ってくれるヘルパーを確保するのが難しい、などの問題もある。また、自分が困っていることを表に出すことへのためらいがあり、声を上げてよいのか分からない状況がある。</li> <li>障害をもちながらも暮らしていけるアピールがなされていない。</li> <li>生活の保障として市のアピール不足(地域課題としては、生活を支えて欲しいし、更にそれをアピールしてほしい)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>22校中、3校の子どもを預かり、空き教室使用。狭い教室は十畳間ぐらいの広さに80人来たこともあり、半分外で、入れ替わりで遊んだこともあり、市も大変かと思うが、3階では、小さい子をもつお母さんは、お迎えに上がって来られない等の状況で、参加する子が減ってきた。そのような状況の中で、できることで頑張るしかない。付近にマンションが建つと、急に子どもが増えたりする。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>個人的に始めたので、参加者の厚意でお茶菓子の差し入れがあるし、自身の脳トレにもなっている</li> <li>場所を移したり広げる考えはない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>月1回のいきいきプラザへ足を運べない人や付近の会場なら行ける人対象に、脳活性化プログラムを使ってできる、あちらこちらに会場(公会堂やカフェ等)があるとよいので、広報が必要。</li> <li>専門職の方ではなく、一般の人を集めてやりたい。これも場所や広報の方法が課題。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>市の配食サービスは制限があり、回数も決まっている(近隣に親族がおらず、65歳以上の方のみで週2回)と認識。毎日必要な方のニーズに対応できていないので、わたしの便利帳で制限の根拠を調べたら、地域包括支援センターに問い合わせてください、としか載っていない。高齢者支援福祉課で配食サービス(市や民間)の一覧表を入手しようと尋ねたら、ありませんという回答。市は把握していないのかと、驚いた。他市では、一覧表で情報把握していたり、補助金を出しているのに、府中市は見えなくなっており、問い合わせただけで、大変ショックを受けた。民間の配食の情報をお願いしたい。</li> <li>※情報が手薄である。食事は大事な事なので、ニーズが分かりやすい情報を提供してほしい。</li> </ul>

	NPO法人わの会	NPO法人じーぼーとあそぼ	認知症カフェ「きずな」	NPO法人認知症予防ネット	企業組合ワーカーズ・コレクティブ椀もあ
府中市との協働の方向性(実施していること、今後やりたいこと)	<ul style="list-style-type: none"> <li>障害の側面から見ると、府中市は、特別支援学校が2校、東京都立神経病院、多摩総合医療センターがあり、それを頼りに移住者も多い。地域特性として障害者の方も多いので、それを支える、よそを見ないで、府中市ならではの、を考えてほしい。</li> <li>26万人の人口でも高齢化率はそれほどではない。商業の活性化、観光に力を入れる等も必要ではあるが、福祉の方に回ってこない。病院や特別支援学校が多くある状況で、福祉をアピールしてほしい。</li> <li>アピールの手伝いならできる。府中市の知りたいこと等を伝えていける。福祉目標があっても、実行するために動くこと、福祉計画をもっとカジュアルに表面に出し、26万人に伝えるための工夫をやってくれると嬉しい。</li> <li>丸ごと府中で、そのようなコーナーを必ず入れる。福祉計画に関する話し合いをカジュアルに！</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>仕事の基本として、見守りだが、高齢者の経験や知恵を子ども達に見せてあげる、伝えることも務めだと思う。子ども達から大人は、たくさんパワーをもらって帰る。</li> <li>学校の先生と連携を取りながらやっている(配慮の必要な子どもが多い)。</li> <li>多世代交流として、遊びに来てほしいと、地域に呼びかけてもなかなか難しい。対策として、地域住民参加型のイベントを企画中。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>高齢なので、認知症予防ネットに興味がある(知らなかった)。</li> <li>自身の加入しているシニアクラブがあるが、認知症予防ネットに来ていただきたい。そのような情報がわかるような仕組みがあるとよい。</li> <li>お話を伺って、認知症の方は、子どもを見るとニコニコするので、コミュニケーションをとれるとよいが、ご家族の遠慮もある</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>民間の介護者初任者研修の実技研修を受け持っている。埼玉のセミナーで、レクリエーションをしない施設があると聞いて驚いた。</li> <li>認知症予防ゲームは、童謡をみんなで歌うような感覚の繋がりゲームでなので、カフェやサロンをしている所に出向く。《認知症カフェ「きずな」、NPO法人わの会から、是非来てほしいの声》</li> <li>市からの広報的なもの(広告・パンフレット等)は、字が小さすぎる。分かるように、見やすく大きな字でお願いしたい。</li> </ul>	<p>⇐じーぼーとあそぼに質問</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>子どもを見ていて、貧困を感じるか(食事をとっているか)?</li> </ul> <p>↓</p> <p>《じーぼーとあそぼの回答》</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>夏休み期間、朝、食事をせずに来た子どもが外遊び中10人倒れたと聞いたことがある。寝るのが遅いので、朝食をとる時間がない。親の生活がずれているのが原因。</li> </ul> <p>⇐わの会に質問</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>以前、配食サービスで椀もあに聞かれたことがあったが、、、</li> </ul> <p>↓</p> <p>《わの会の回答》</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>やり切れず、採算が取れなかったため、やめているが、依然、食事のニーズは高い。だが、支援が届かない状態。</li> <li>子ども食堂などもやってみたいという声もあり、まずは夕食会等から始めていこうとしている。必ずニーズはある。</li> </ul>
その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>「公」の責任をしっかりと勉強してほしい。</li> <li>民間活力の導入だの、みんな丸投げしている。最後まで支えるのが行政としてちゃんと保障することだ。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>業務委託は、1年毎ではなく、例えば、3年間にして、2年経過した時点で次の3年間の予定を出す、などにすると、充実したお金の使い方ができ、計画も豊かになる。1年1年の区切りでは、ロスが多い。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>支援を受けているわけではなく、皆様のご厚意で運営している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>福祉には補助金・助成金で支援をいただきたい。継続する上で、大事に使っていく。本当に必要なところに補助金・助成金を上手に流してほしい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>初めて今年、府中市民協働まつりに参加した際、市の中に協働という意識が生まれたと思った。民間活力をもっと活用していくことを進めてほしい。配食・デイサービス等、市は、どんどん手を引いて民間任せにしている。だからこそ、民間に補助を出して、上手に民間と一緒に問題解決をしていく方法を持ってもらいたい。情報交換、情報提供をお願いしたい(高齢者、産後ケアの食事等々)。</li> </ul>

(2) 相談支援機関グループインタビュー

	生活援護課	高齢者支援課(福祉相談担当)	地域包括支援センター	地域生活支援センター	子ども家庭支援センター たっち	府中市社会福祉協議会 (地域福祉コーディネーター)	民生委員・児童委員
◆相談業務等の内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>生活困窮者自立支援法による相談支援</li> <li>生活保護についての相談及び申請受理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>福祉の総合相談</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>市内に11か所</li> <li>地域で暮らす高齢者について、介護・福祉・健康・医療など、様々な面から総合的に支援</li> <li>総合相談、権利擁護、介護予防ケアマネジメント、包括的・継続的マネジメント</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>市内に4か所</li> <li>障害のある人や家族を対象に生活全般についての相談を実施</li> <li>相談支援の他、センターにより、就労支援、ホームヘルプサービス・デイサービス・ショートステイ等の利用の支援の実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>子育てや子ども自身からの悩み、児童虐待に関することなどあらゆる相談に応じる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>11の文化センター圏域ごとに配置</li> <li>地域福祉コーディネーターと生活支援コーディネーターの役割を担う</li> <li>個別支援と地域支援を行う。</li> <li>文化センターでの困りごと相談会実施、わがまち支えあい協議会の運営支援等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>地域福祉の身近な相談相手</li> <li>生活上さまざまな援助を必要とする人からの相談に幅広く応じ、必要な福祉サービスが利用できるよう福祉についての情報を提供し、また、関係機関と連携をとり問題解決に向け活動</li> </ul>
①相談の現状 ○複合的な課題を抱えるケースの事例、対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>ほとんどの人が複数・多方面の課題を抱えている。複合的な課題を抱えているケースが多い。</li> <li>事例としては、借金のため生活が乱れているケース。</li> <li>親子二人とも発達障害があるケース。</li> <li>収入のない親と同居していても、働いている子が収入を家に入れられないケース。</li> <li>生活保護は世帯としてみるため、年金がある場合は世帯として収入があるとされる。生活保護の対象外であった場合は、その世帯にいる無職のひきこもりの方への支援は、生活困窮者自立支援の方の制度で支援する。</li> <li>また、生活保護は他法他施策の優先が原則である。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>高齢者自身ではなく、その子ども等に問題があるケースでも支援機関につなげられず地域包括支援センターが直接関わり続けなければならない場合がある。</li> <li>高齢者虐待のケースでは、8050の世帯構成が多い。</li> <li>50代の娘が同居している両親を虐待しているケース。娘に発達障害があるようで、連絡がつかなくなることがあり、対応しにくい。</li> <li>30代の孫が両親や祖父母へ暴力をふるうケース。保健センターや障害者福祉課と対応を検討している。</li> <li>単身高齢者には、身寄りがないことを理由に医療機関から入院を断られる。</li> <li>ごみ屋敷、認知機能の低下に伴う近隣とのトラブルなど複数の課題を抱えている人もいる。</li> <li>本人の資産により住居の賃貸の保証人で困ることがある。生活保護であればワーカーがつくのでよいが、未受給者の場合に問題がある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>8050世帯で、50代の方が障害を抱えているケースが増えている。</li> <li>例えば50代の方が精神疾患を抱えており、ひきこもりの息子であるケース。高齢者支援課と話し合いながら支援をしている。</li> <li>母(70代、認知症の疑いあり)、娘(30代、定職ではない、軽度の知的障害の疑いあり)の世帯のケース。母が近隣とのトラブルが多かった。親族が出てきて解決に向けて母を施設に入れることを考えたが、娘さんの理解を得ることが難しかった。</li> <li>祖母(認知症)、母(統合失調症)、3人の子(それぞれ、ひきこもり、知的障害、不登校)の世帯のケース。ひきこもりの子が家族に暴力をふるっていたが、不登校の子が自殺をしたことを機に、家族はバラバラとなった。祖母は特別養護老人ホーム、知的障害の子はグループホームに入った。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>仕事を途中でリタイアしたり、不登校になったり、そのタイミングでひきこもり状態になっている人が多い。</li> <li>地域包括支援センターが高齢者のことで家に入ると、30～50代のひきこもりの子どもがいることがあるが、本人が手帳もなく、親元での生活で困り感がなく、支援を受ける希望がないと入ることができない。しかし、親亡き後に生活が成り立たないことが多い。</li> <li>父が認知症、母が障害かボーダーで、子どもが母に暴力をふるっているというケースなどもある。</li> <li>知的障害で自閉症の20代男性、両親、兄弟(ASD含む)の世帯のケース。20代の男性を受け入れる施設が市内になく、市外の作業所に行っているが、ヘルパーの料金も自費、家の中は他の障害のある兄弟で荒れ、母が疲弊している。</li> <li>本人(知的障害、身体障害等)、兄、両親の世帯のケース。本人と母は共依存関係で、父はそれを見て本人に暴力をふるうことがあった。また、本人が母に暴力をふるうことがあり、警察沙汰となったため、本人は入院したが、母と離れることができない。どこから手を付ければよいのか分からない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>児童虐待の通告が増えている。平成30年度は新規相談が1,171件あったが、うち281件が虐待、458件が養育困難である。虐待、養育困難は多課題を抱えている場合が多い。</li> <li>夫婦喧嘩を子どもの前で見せると面前DVとなる。警察が介入すると児童相談所に通告が入るので、児童相談所からたっちに下りてくる。連携が10月からはじまったが既に10ケースある。</li> <li>父、母(不安障害、パーソナリティ障害、2人の子(どちらも特別養子縁組で、上の子はダウン症)、母方の祖母が同居しているケース。母が3人目を妊娠したが、経済的に困窮しているため、出産費用や病院をどうするか、保健センターと連携して支援している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>生活福祉資金の貸し付けから支援に入る場合もある。</li> <li>ゴミ屋敷、親亡き後、ひきこもり状態の方など、多方面に課題を抱えているケースは多い。</li> <li>8050世帯。80代の病気持ちの母、50代のひきこもりの息子のケース。地域包括支援センターが入り、母の介護保険の対応をし、息子を保健所と連携して見守りしているが、介入が難しい。</li> <li>ご近所トラブルがあるケースで植木の整頓やごみ屋敷、猫のことなど地域の人から苦情がある。本人は障害者福祉課にかかっていた人であった。</li> <li>30代の兄弟で、障害とは判断されていないボーダーのケース。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>過去に認知症の方、親子で精神障害があるケースに関わってきたが、現在直接担当しているケースにはない。しかし、見えなくなっているということも考えられる。</li> <li>10年前に夫が寝たきり、妻と娘が精神障害というケースがあったが、障害者福祉課に相談したところ、本人が来ないとダメと言われた。夫が施設に入ったが、その後2人が騒音等で問題を起こしていたので、妻を半ば強制的に入院させた。しかし、暮れに病院を脱走して戻ってきた。暮れは市役所も閉まっているので民生委員として見守った。</li> <li>ひとり暮らしをしていて、子ども離れて暮らしているケースが多い。</li> <li>ひとり暮らしの90代のケース。支援を受けなくても大丈夫と本人はいうが、自転車事故を起こしたことをきっかけに、地域包括支援センターや役所に相談して、対応した。</li> <li>たっちから面前DVの連絡があったが、見に行ったら外見は普通の親子だった。</li> </ul>

	生活援護課	高齢者支援課(福祉相談担当)	地域包括支援センター	地域生活支援センター	子ども家庭支援センター たっち	府中市社会福祉協議会 (地域福祉コーディネーター)	民生委員・児童委員
②相談の課題 ○複合的な課題を抱えるケースに支援が難しいと感じること	<ul style="list-style-type: none"> <li>相談につながるが遅いために、課題が大きくなっているケースがある。</li> <li>一番困るのは本人が「助けて」と言わない場合である。見守りを続けて、入れるタイミングで入るしかない。その場合は府中市社会福祉協議会、子ども関係など、ネットワークが重要になる。</li> <li>子が収入を家に入れないケースでは世帯で見ると収入があるため、生活保護を受給できない。どう介入していくかが難しい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>高齢者がいる世帯について、支援機関につながるべき問題を抱えているのが子ども等の場合、その子どもに自覚がない、困り感がないとつなげられない。</li> <li>セルフネグレクトの場合、介入拒否されると介入が極めて困難になる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>50代の方が精神疾患を抱えており、ひきこもりの息子がいるケースの支援のノウハウがないため、対応が難しい。(地域包括支援センターとしてどこまで関わり、どの関係機関につなぐか悩む)</li> <li>身寄りがない個人で、経済的困窮やセルフネグレクトのケースは対応が難しい。</li> <li>ご近所トラブルについては、守秘義務がある民生委員は情報を共有しやすいが、自治会等の近隣の方々とどこまで情報を共有すべきか悩むことがある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>手帳を持っていないと障害担当は動けない。年齢も18歳以下であれば子ども、65歳以上であれば地域包括支援センターとなるが、19～64歳の場合はどこも入っていない。</li> <li>家族に困り感あっても、本人に困り感なく、支援を望まない場合の支援ができない。</li> <li>家計管理ができないケースがあるが、成年後見制度だと保佐にはならず、補助程度となる。補助だと本人の同意が必要なので、支援するのが難しい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>キーパーソンがいないため、どう進めていいのかわからないことがある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>地域の人の困りごとの窓口として業務をしている。多問題世帯や、ご近所との近隣トラブルの相談が多い。</li> <li>生活福祉資金は借りられれば離れてしまうので、その後の支援が課題である。</li> <li>本人が希望していない19～64歳の方で、どこにもつながっておらず本人に就労希望等があれば、生活困窮の窓口につなぐことはできる。</li> <li>上記のような方に逆にボランティアとして手伝ってほしいと声をかけることもある。</li> <li>ひきこもり状態の40～50代が出てくることは多い。親も家のことをしてくれるからいいと言っている場合もある。</li> <li>制度にあてはまりにくい方の場合、介入のしにくさがある。どこにつなぐか、つなぐ先の確認に苦慮している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>新しい世代につながる事ができていない。シニアクラブに入る人も少なくなっており、民生委員が持っている情報が少なくなっている。</li> <li>専門機関につないでも、その後の情報が入ってこない。</li> <li>子どもとのつながりが薄い。前から知り合いになっていれば入りやすい。</li> <li>どこまで踏み込んで支援すればよいか難しいことがある。</li> </ul>

	生活援護課	高齢者支援課(福祉相談担当)	地域包括支援センター	地域生活支援センター	子ども家庭支援センター たっち	府中市社会福祉協議会 (地域福祉コーディネーター)	民生委員・児童委員
③ 多分野で連携を進めていく上での現状と課題 ○連携の現状と課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>生活保護に関する相談は、ご自身で困って相談してくる人が多いが、子ども家庭支援センターたっち、障害者福祉課、高齢者支援課等からつながる場合もある。</li> <li>市の内外の機関と一緒に支援することは多いが、担当者間で連絡をすると協力していただける。保健師の見立てが必要な時には保健センターと連携する。</li> <li>ケース会議をそれぞれ実施し、必要なメンバーに集まっていた。民間業者に一堂に会していただくことは難しい。</li> <li>不動産屋等の民間業者が必要な場合は、相談員が同行支援をすることがある。</li> <li>学校にケース会議に来ていただくことは、現状、なかなか実現できていない。必要な場合はたっちを通して連絡することが多い。</li> <li>関係機関が増えると、どこがどのように解決していくのか、どこがリーダーシップを取るのかということが起こる。</li> <li>困窮者支援連絡会を開催している。連絡会を通して制度周知を図るとともにネットワークを強固にしていきたい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>地域包括支援センターと連携している。センター長会議は月1回、各センターの社会福祉士が集まる会議は年11回、各センターの医療職が集まる会議、主任ケアマネジャーが集まる会議も定期的に参加している。困難ケースも含めて情報交換をしている。</li> <li>地域包括支援センター単位で解決が難しい時は高齢者支援課も一緒に対応するが、高齢者支援課にいる職員の大半は事務職なので、知識や経験が少なく困難事例の対応は難しい。</li> <li>複合的な課題を抱えている場合は関係している機関を呼んでケース会議を開催する。</li> <li>各種制度の狭間となる部分に府中市社会福祉協議会の地域福祉コーディネーターが入ってくれるようになった。</li> <li>多機関連携だと人頼みになりやすい。連携しやすい人や連携しづらい人もいれば、初めて連携する際に構えられてしまうこともある。</li> <li>職員の異動により、これまでできていた連携が弱くなってしまうこともある。</li> <li>保健所や障害者福祉課は関係機関として相談ができてアウトリーチがしにくいいため、地域包括支援センターが出ることになりやすく、負担が大きい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>地域包括支援センター内で情報共有し、支援について協議してから、必要に応じて高齢者支援課へ報告・相談している。</li> <li>様々な課題を抱えている困難ケースは、ケース会議を開催する(担当地区ケア会議)。</li> <li>多世代の世帯の場合は、それぞれの分野の専門的な対応が必要になるため、障害者福祉課、子ども家庭支援センター、保健所、医療機関等と連携をしている。</li> <li>スムーズに支援ができる場合もあるが、タイミングを見つづ、支援をしていくときもあるため、もう少し早く対応ができることもあると思う。</li> <li>関係機関が増えると、考え方に温度差があることもある。リーダーシップはどこが取るのか、調整が難しい。</li> <li>過去に、関係機関がお互いにひいてしまい、連携が不十分だったことがある。(主担当が決まっていなかった)</li> <li>そのため、全体を把握するところがないと、支援が漏れてしまうと思う。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>4つの地域生活支援センターでケース検討会を実施している。</li> <li>学校とカンファレンスする場合は校長先生に直接声をかけることが多い。</li> <li>市民が手を挙げれば支援機関で連絡を取り合っつづなぐことができる。本人が支援を望まないというできない。</li> <li>年齢区分での障害から高齢のバトンタッチが課題である。</li> <li>前の担当はここまでしてくれたのということがあるため、連携をどこまでできるのか、お互いの関係機関ができる支援について分かっておくことが必要だと思う。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>虐待の場合は要保護児童対策地域協議会で関係機関と情報共有を図る。</li> <li>必要時は個別ケースごとに関係者会議を開催する。</li> <li>関係者会議で役割分担をしても、それぞれが自分の部署に持ち帰ってから、やはりできないということで、役割分担が変わることがある。関係者会議を開いても1回で支援の方向性が決まらない。</li> <li>ケースの主担当は、要保護児童対策地域協議会関連のケースのときは子ども家庭支援センターたっちが行うことが多いが、イレギュラーのケースの場合に主担当を決めるときにもめることがある。</li> <li>行政サービスの狭間の人が多く、どうすべきか、ボランティアと検討したりするが、ボランティアの負担が多い。地域の方々への負担過多になってしまう。</li> <li>行政サービスの狭間の仕組みをつくりたいが、つくりたくない。</li> <li>教育とは常に連携をしている。</li> <li>それぞれの相談支援機関の役割が分かっているとつなげられない。理解することは重要である。</li> <li>統合失調症の場合は医療につながる。未治療の場合は東京都の保健所となる。</li> <li>府中市社会福祉協議会のコーディネーターが配置されて、とてもありがたく思っている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>必要に応じて個別ケースごとにケース会議を開催して、関係機関で集まる。</li> <li>課題を抱えているケースが地域に埋もれていることがあるので、顕在化していくことが課題である。</li> <li>地域に埋もれている課題は、地域福祉コーディネーターや民生委員が連携を図りながら専門機関につなぐこともある。</li> <li>制度の狭間にいる人への支援は公助・共助だけでは難しく、地域の見守りが必要である。</li> <li>地域の方に個人情報をお伝えする際には、伝え方に配慮をしている。</li> <li>近隣トラブルについては、関係機関と共有して支援していく。</li> <li>日頃からの近所付き合いが個別支援のカギになることもある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>高齢者の場合は最も近い地域包括支援センターにつなぐ。地域包括支援センターも一人ひとりをケアできるほどの人員がいるのか疑問である。</li> <li>他自治体では高齢者の実態調査を3年に1回実施しているところもある。それがあると家の様子が分かる。</li> <li>現状では民生委員と地域の人がつながる機会がない。</li> <li>熱中症の啓発チラシの配布等を行っているが、新しい人につながることは難しい。</li> <li>地域の子どものことも分からない。赤ちゃん訪問の時についていくなど、1回でもいいので顔が分かれば、いざという時に専門機関につなぐことができる。</li> <li>民生委員によって自治会との連携度合いには差がある。</li> <li>精神疾患を抱えている人は、専門職の人でないと対応が難しいが、地域で知識をつけて連携していくことも必要である。</li> <li>ひとり暮らしで、子との関係が希薄化している人への支援について、行政や福祉が横の連携を密にすべき。</li> <li>地域がボランティアや団体などと連携してどうやっていくか、切実な状況で、地域が立ち行かなくなっている。</li> </ul>

	生活援護課	高齢者支援課(福祉相談担当)	地域包括支援センター	地域生活支援センター	子ども家庭支援センター たっち	府中市社会福祉協議会 (地域福祉コーディネーター)	民生委員・児童委員
○今後の連携体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>ワンストップの相談窓口で機能を集約するよりも、相談支援機関のネットワークが重要である。</li> <li>専門的な機関が連携して行っていく上では、それぞれの制度について、相互理解が必要だと思う。</li> <li>税金の滞納についての相談もあるため、福祉以外の部署とも連携ができるとよい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>高齢者分野においては、将来的に基幹型地域包括支援センターを設置することも一案だと考えられる。</li> <li>複合的な課題を抱えるケースを担当する人・部署がある。各相談支援機関のワーカーだけを集めて組織化することも考えられる。</li> <li>関係者の予定が合わないとカンファレンスを開けないため、時代に即した形で同じ場でなくても集まれるツールがあるとスピード感が増す。</li> <li>連携に対する課題意識はそれぞれの人が持っていると思った。調整機関ができることで、そこに負担がかかって回らなくなることもあると思うため、難しい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>8050の方や狭間の方、ひきこもりの方の相談窓口があってもよいと思う。</li> <li>しかし、一か所つくってもケースはさまざまであるため、日ごろから連携を活かせるように、地道にスキルアップや振り返りをできる機会を設け、共有することで、次に活かしていけるとよい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>多機関の連携ケースでは、各機関が建設的に関わることがスタンダードになるとよい。</li> <li>ケースの共有の末に、狭間の支援としてあるとよい支援について、具体化、事業化できる機会または機関があるとよい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>相談支援機関の連携ネットワークの仕組みがあるとよい。</li> <li>どの機関でも相手の機関をねぎらうことが必要。前向きな発言が出るように雰囲気づくりが大事だと思う。</li> <li>各機関には何ができて、何ができないのか、言語化していくことが大切。具体的に言語化すると支援者同士で共有ができる。</li> <li>それぞれの機関でリスクの高さの認識も異なるため、リスクの高さも言語化できるとよい。</li> <li>仕組みや体制づくりも大切だが、関係機関会議でどの支援者も心持ちを吐き出せる場があるとよい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>狭間の人に長期間、伴走型で関わる業務であるため、横断的な連携が必要だと思う。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>抱えている課題がすごく複雑な場合には、一か所に総合的に相談を受け付けてくれる場所があるとよい。また、そこには、様々な専門職の人がいるとよい。</li> <li>一つの機関で行っている事例あれば参考になると思う。</li> <li>専門職の数を増やした方がよい。忙しすぎて余裕がない体制ではない体制をつくることも大切である。</li> </ul>
○圏域内・圏域外の連携、圏域を変更した場合の課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>生活困窮者自立支援制度の相談員は、地区担当制になっていない。</li> <li>文化センター圏域に統一した方が施策展開はしやすい。</li> <li>文化センターは小学生向け事業を考えるとちょうどよい範囲である。例えば、学習支援は現在中学生向けしか実施していないが、小学生向けを実施する場合など。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>文化センター圏域に変更するのには一時的な負担はある。</li> <li>地域包括支援センター間でのケースの引継ぎによる職員の一時的な負担がある。</li> <li>利用者の混乱としては、長年付き合ってきた職員が変わる、担当が変わるなどがある。</li> <li>自治会や民生委員との関わりも大事にしてきているため、相手が変わると、一から関係をつくり直さなければならないという負担がある。</li> <li>文化センター圏域は細かすぎるという懸念はある。丁目で区切れないところもある。市民は地域区分を見て地域包括支援センターに来るので、判断が難しくならないか心配である。</li> <li>文化センター圏域にすると、高齢者人口が2倍になる地域包括支援センターや逆に半分程度になるセンターもあり、そのセンターでは人材の調整が課題になる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>自治会、シニアクラブ、地域住民と、関係機関との関係を一から作り直していかなければならない。</li> <li>担当包括が変わると住民に迷惑がかかる。</li> <li>しかし、地域包括支援センターの圏域と府中市社会福祉協議会の地域福祉コーディネーターやわがまち支えあい協議会の活動の圏域がずれていることでも住民に混乱があるため、文化センター圏域と統一した方が住民に分かりやすいと思う。介護予防支援事業の担当包括の変更、予防プラン、ケアマネジャーの引継ぎがある。その際に、利用者に不利益を与えないようにしていく必要がある。</li> <li>現在は法人の考えで地域包括支援センターがあり、事業も特色があるが、今後、圏域が変わることで、事業の運営について、一律になっていくのか分からない。</li> <li>課題解決の展開についてどうしていくか、意識していけるとよい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>地域生活支援センターは4つあり、特に1つは精神障害を得意としている。特に圏域を設定していないので影響はない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>圏域の意識はないが、相談員が10人いて、やりやすいように地区を分けている。長期的に考えると、相談員の担当を文化センター圏域にしていくことも考えられる。</li> <li>地域子育て支援センター「はぐ」は6か所になるが、特に圏域は決まっていない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>文化センター圏域にすることはよいと思う。</li> <li>複数の地域包括支援センターともやりとりをしているため、よりスムーズになる。</li> <li>文化センターが拠点になることを期待している。</li> <li>地域の人により活動しやすくなるとよいと思う。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>民生委員は6圏域で進めていたので、地区割が変わることについて民児協では反対意見も出ている。人間関係が変わるのが嫌だという人は多い。</li> <li>全てを文化センター圏域にするのは無理があると思う。現計画を策定するときに6圏域が最適であるとして活動をしてきている。</li> <li>文化センター圏域になることによって現在つながりができている人との関係がどうなるのか、また、民生委員も活動するときに混乱すると思う。</li> <li>民生委員のなり手が少ない状況なのに、一層なり手が少なくなってしまう。</li> <li>民生委員の任期は3年なので、3年間確認しながら進められるとよい。</li> <li>行政や府中市社会福祉協議会の人定年を迎えたら民生委員になるという制度があるとよい。</li> </ul>

	生活援護課	高齢者支援課(福祉相談担当)	地域包括支援センター	地域生活支援センター	子ども家庭支援センター たっち	府中市社会福祉協議会 (地域福祉コーディネーター)	民生委員・児童委員
その他の感想等	<ul style="list-style-type: none"> <li>ケースはひとつの型に当てはめるのは難しく、泥臭く人と人に関わらないといけないし、直接やらないといけない。</li> <li>市役所は担当が変わるので、人材育成が重要である。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>市も地域包括支援センターもマンパワー不足である。単身高齢者の問題はシンプルだが、本人について行って支援(同行援護)しなければならないので時間がかかる。</li> <li>福祉を考えると、仕組みがないとだめだと思うが、人とのつながりや思いがないと、進まないと思う。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>横のつながりや相互の業務の理解ができるとよい。基幹型の機能があり、最後に行政が出るのか、後方支援をしていただく機能があるとよい。現場の専門職は課題解決のために動けるとよい、多角的、集中的に関わり、継続的なモニタリングまで考えられるとよい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>相談支援専門員が足りていないことが課題である。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>人材育成と人材確保が課題である。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>地域住民が地域活動をする際に文化センターが拠点になると良い。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>市には地域の人と民生委員がつながるようにしてほしい。</li> <li>民生委員は欠員もいるが176人いて、地域の先端にいる役割がある。</li> </ul>

(3) 生活支援機関インタビュー

	十全交通株式会社	府中車返団地内郵便局	多摩信用金庫府中支店、営業店
地域の状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>市には3種類の福祉タクシー券がある。高齢者支援課「車椅子福祉タクシー券」(高券)、障害者福祉課の「福祉タクシー券」(A・B券)である。高齢者支援課の方は行き先が病院に限定され、障害者福祉課の方は行き先が限定されていない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>さくらコマース閉店、丸正閉店、団地建物等(埋設水道管)の老朽化高齢化が進んでいる。</li> <li>1街区と3街区は住棟5階建てだがEVがない。外付EVを検討するも費用面で困難であり進まない状況。</li> <li>明るい話題としてはコープやコンビニ開店、ダイソー(2020年予定)により地域が賑わってきたこと。</li> <li>駅からのアプローチが坂道だが団地入口がちゅうバスのルートになったこともあり利便性がよくなった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>高齢者が多い地域なので、年金には力を入れてきた。</li> <li>法人を対象とした事業では、事業承継に力を入れている。代替わりこともなう後継者のサポートや、他の会社とのマッチングなど。</li> <li>店舗1Fのすまいるプラザでは、お金、暮らし、住まいに関する相談やセミナーを実施している。</li> </ul>
地域貢献活動の内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成元年から車いす福祉タクシーを始め、平成12年から介護保険による介護タクシーと訪問介護をスタート、その後は介護保険の乗降介助(1日8件)と車椅子福祉タクシー(1日10件程度)の2本に特化。これ以外にも送迎などで福祉の幅を広げてきた。そのことが評価され、福祉に興味をもつ乗務員が次々と集まった。</li> <li>しかしながら現在では乗務員の高齢化と人手不足により、注文の乗務員2人を出せないこともある。担い手が増えればさらに多くの需要に応えられると感じている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>3街区主催での作品展に出品(A4サイズ写真4点ほど)(清水局長)</li> <li>小規模多機能型居宅介護施設 社会福祉法人 楽晴会 「車返団地コラボケアセンター」「デイサービスセンター・スカイ」の運営推進会議委員(清水局長)</li> <li>民生委員、地域包括支援センター、府中市社会福祉協議会、府中市役所との交流関係構築</li> <li>地域包括支援センター主催「押立・車返団地地区 高齢者支援連絡会議」への参加</li> <li>府中市地方公共団体事務(府中市で1局だけ)、住民票・印鑑証明・戸籍謄本等の交付事務</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>個人のお客様は高齢者が増加している。来店された場合、個室で話を聞く。1日に2~3人来店される。</li> <li>高額出金は詐欺の被害にあっている可能性もある。警察の要請があり被害の防止に努めている。</li> <li>相続に関するご相談も多い。</li> <li>(商店街における見守り支援の可能性について)商店街も人手が足りない。</li> <li>(経済的困難を抱えている方への支援について)個別に相談にのっている(例えばリバースモーゲージや年金担保など)。</li> </ul>
福祉ニーズ、支えあい活動の状況、他の機関等との連携	<ul style="list-style-type: none"> <li>ユニバーサルデザインタクシーは8台(50台中)、福祉タクシーは9台導入している。ユニバーサルデザインタクシーは講習を2ヶ月に1度を実施している。空間は広いが、思ったよりもニーズが伸びない。福祉利用では利用場所が決まっている(道幅5m以上でない設置できない)や、車高が高くて乗りにくい。福祉タクシーも流しができるような体制ができればよい。</li> <li>コースターという車椅子を乗せられる29人乗りの小型バスも所有している。ハードルは高いが、そうした車を使って乗合バスのような事業ができればと考えている。一般のバスでは難しい、車椅子を乗せられる小型バスはニーズがあると思う。市のコミュニティバスや民間のバス会社などとも連携して、バス停を共有し、自由に使えるようになったら、市民にとって大変便利になるだろう。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>郵便局窓口の利用者で、認知機能の低下したお客様の情報を、地域包括支援センターに連絡</li> <li>振込詐欺防止活動の実施・振り込め詐欺被害者の連絡等支援</li> <li>ニコニコカフェへの粗品提供</li> </ul>	—
事業活動上の課題と方向	<ul style="list-style-type: none"> <li>タクシー券のことについていえば、障害者はタクシー券でどこへでもいけるのに、高齢者は行き先が限られている。人生100年という時代に高齢者は病院にしか行けないことになる。また高齢者は大型のリフト付きタクシーに限られている。</li> <li>高齢者券の行き先を病院に限定しないこと。また大型リフト付きタクシーの利用に限らないこと。さらに現在のタクシー券を1種類にすることも考えられる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>着任して20年近く、郵便局は金融機関だが銀行とはまた違った地域に密着した、生活の命綱のような役割があることを感じている。</li> <li>郵便局があつてよかったと言っていたら、何かあった時の駆け込み寺となれるよう取り組んでいきたい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>地域とともに共生を図っている。</li> </ul>

	十全交通株式会社	府中車返団地内郵便局	多摩信用金庫府中支店、営業店
市との協働・連携の考え方	<ul style="list-style-type: none"> <li>バスやタクシー事業にはそれぞれ許認可があるが、今後は事業の垣根を取り払い、行政も一体的に、「MaaS(モビリティ・アズ・ア・サービス)」に代表される共同移動サービスができるとよい。共同移動サービスはこれから大変ニーズがあるのではないか。ワゴン車や大型車の充実も図ることができたらと考えている。</li> <li>ケアマネジャーの意思疎通が難しいのは変わらないし、ケアマネジャーによってはタクシー会社を使えることを知らない人もいる。ケアマネジャーにもう少し移送サービスについて知ってもらい、タクシー会社を使ってほしい。情報共有が必要。</li> <li>福祉タクシーは予約時間帯がバッティングすることが多く、府中市民の手となり足となるには若干車両数が足りない状況にある。全面的に協力したいので、補助金のようなものがあればお願いしたい。</li> </ul> <p>※「MaaSとは、ICTを活用して交通をクラウド化し、公共交通か否か、またその運営主体にかかわらず、マイカー以外のすべての交通手段によるモビリティ(移動)を1つのサービスとしてとらえ、シームレスにつなぐ新たな「移動」の概念である”(国土交通省 国土交通政策研究所より)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>市役所とともに、地域のために、一助を担えればと考えている。</li> </ul>	支店と本部で連携しながら対応する。

	(株)セブン-イレブン・ジャパン 総合渉外部西東京ゾーン行政担当	府中グリーンハイツ自治会 URコミュニティ北多摩住まいセンターウェルフェア業務課 日本総合住生活株式会社東京支社北多摩支店総務業務課	生活協同組合コープみらい コープ府中寿町店
地域の状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>府中市には39店舗(2019年12月現在)ある。府中市は開店歴の長い店舗が多く、最も古いのは41年前に開店した。</li> <li>経営者は地域在住で、95%が近くに住んでいる。そのため、近隣とも知り合いなので、お客様と顔の分かる関係であり、お客様に支えられている。小学生だった利用者が就職した時に挨拶に来たりする。</li> <li>クレームは少ない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■府中グリーンハイツの概要 <ul style="list-style-type: none"> <li>賃貸部分は5～13号棟、計568戸(うち540戸程度入居)</li> <li>管理開始は平成5年10月～平成11年1月</li> <li>家賃は平均12万円、部屋の面積は平均56㎡</li> </ul> </li> <li>■地域の状況 <ul style="list-style-type: none"> <li>高齢化は進んでおり、自治会役員も高齢化している。団地内高齢化率は50%程度だと思う。</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>寿町店は開店して2年目</li> <li>電気店だったところに生協店舗、医療関係、保育園を併設する建物を建設した。</li> <li>利用者の年齢層が若く、平均が30歳代</li> <li>自治会に加入し、祭りなどに協力している。</li> </ul>
活動の状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>「地域活性化包括連携協定」を2017年1月に市と締結した。都内では10例目。地域の見守り活動、シニア就労支援事業(仕事説明会)に加え、「広報ふちゅう」配布協力や小中学校の職場体験受け入れ、市政情報発信や選挙の投票啓発の協力をしている。</li> <li>2016年に認知症サポーター養成講座を開催し、オーナー、店員、従業員が受講した。店舗が人手不足のため、参加してもらうのは難しい状況。</li> <li>認知症への対応はマニュアル化ができない分野で、認知症かと思われる客を察知した場合、その都度、丁寧に対応している。1日に何度も同じものを買いに来る人もいるが、断ることはできない。世間話をするうちに、買い物に来たことを忘れて帰っていくこともあるので、その人に合わせて対応する。</li> <li>目の不自由な方には、カゴをもって買うのを手伝い、袋に入れてあげている。</li> <li>障害がある方が働くことについては、オーナーの裁量による。全体としての取組は難しい。東京の1,150店舗のうち20～30店舗は直営店だが、そこでは可能である。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■自治会の活動状況 <ul style="list-style-type: none"> <li>自治会の加入率は60%台後半である。</li> <li>自治会の役員として各棟に棟委員とフロア委員を依頼している。棟委員は本来2名体制にしたいところが欠員状況である。</li> <li>自治会でコミュニティカフェを月2回実施している。団地以外の方も来ている。参加者数は十数人程度であり、メンバーは固定化している。府中市社会福祉協議会のリストには載せていない。コーヒーを出していて、参加者から料金を100円いただいている。</li> <li>自治会として見守り、支え合い活動は実施していない。必要性はあると思うが、担い手、コーディネーター役など人材が不足している。</li> <li>月1回自治会で古紙回収を行っているが、束ねる数が少なくなってきた家もあり、家の外まで運ぶのが大変になっていることは感じる。</li> <li>新聞配達店と契約時に新聞紙回収の契約も結んでいる場合もあるようである。</li> <li>自治会活動の活性化は重要であると思うが、協力しようとする気持ちが希薄な人が多いと感じる。</li> <li>民生委員は団地内に1人いるが、自治会とのかかわりはあまりない。以前の人ではかかわりがある人もいたが、人による。</li> </ul> </li> <li>■見守り・生活支援等のサービスについて <ul style="list-style-type: none"> <li>6～7年前にURで見守りタイマーを空き住戸と希望があった住戸に設置している。72時間ドアが開かないとドアの外側についているセンサーが発光する。しかし誤作動が多いため取り外す方向となった。昨年の段階では568戸中405戸に設置している。</li> <li>現在、URでは人感センサーによる見守りサービスを行っている。室内の3か所にセンサーを設置するものである。生活反応がない場合は電話確認をし、電話がつかない場合には緊急連絡先に連絡し、緊急連絡先の方に状況確認をしていただく。有料であり、初期料金が6,590円、利用料金が月額900円である。</li> <li>URが持っている入居者名簿は原則5年に1回更新する。それとは他に希望者が管理事務所に個人情報と預ける「あんしん登録カード」というサービスを始めた。現在114件の登録がある。緊急連絡先その他、かかりつけ医、利用している福祉サービス事業所、ケアマネジャーの連絡先等を記載する。何かあった時には、管理事務所からそれらの方へ連絡ができるようになっている。</li> <li>生活支援サービスについては、URの系列のJSリリーフという会社が「お助けサービス」を提供している。</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>組合員同士の助け合いの仕組みとして「プチトマトの会」がある。1時間600円で高齢者、障害者、産前産後の家事手伝いなどを行う。</li> <li>生協全体として組合員の寄付により、奨学金制度を設置</li> <li>店内のカフェスペースが地域の人のつるぎの場となっている。</li> </ul>

	(株)セブンイレブン・ジャパン 総合渉外部西東京ゾーン行政担当	府中グリーンハイツ自治会 URコミュニティ北多摩住まいセンターウェルフェア業務課 日本総合住生活株式会社東京支社北多摩支店総務業務課	生活協同組合コープみらい コープ府中寿町店
福祉ニーズ、支えあい活動の状況、他の機関等との連携	<ul style="list-style-type: none"> <li>子ども支援としては、2006年から一般社団法人日本フランチャイズチェーン協会によるセーフティステーション活動に協力し、防犯や駆け込みの場所となっている。おおよそ全体の1割程度の店舗が年に1回は駆け込み等への対応をしている。例えば、塾帰りの子どもが変な人がついてくるというので、親に電話して迎えに来てもらうなど。</li> <li>子ども110番にも協力し、見守り活動に対応している。</li> <li>府中市との共催で、「シニア向けお仕事説明会」を開催した。3年で20人を採用した。費用をかけて求人広告を出してもあまり集まらないが、市の協力があり、市役所に説明会のチラシをおけるので効果がある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>府中市とは災害時要援護者名簿の協定を締結しており、自治会に名簿が提供されているが、普段からそれを活用して見守り等を行うのは難しい。自治会の人員が足りない。</li> <li>市役所が縦割りであり、地域向けの同じような説明会を何回もやるので、1回で行ってほしい。福祉、防災等で分野ごとに地区割も異なり混乱する。</li> <li>URと行政で連携していることはない。地域包括支援センター、福祉・ケアとの連携は今後重要になると考えている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>組合員の活動としてフードバンクに取り組んでいる。毎月1回、組合員が持ち寄り、その日の午後に配布。利用する人は登録している30人ほどだが、調布市から来る方や外国人の方が多。市民で利用する人は少ない。</li> <li>カフェコーナーにホームレス的な人がくることもあるが、迷惑でない限り受け入れている。飲酒や寝るなどの場合は注意する。閉店の10時45分になっても帰らない場合もあり、退出を促す。</li> </ul>
事業活動上の課題と方向	<ul style="list-style-type: none"> <li>見守り活動の対応について、事業者連絡会が府中市にはない。杉並区や町田市では年に2回ほど開催されている。見守り活動をしている市民・事業者・市の職員が事例報告などを行い、互いの参考になる。連携を呼びかけることもしている。市だけでやるのではなく、市民参加や企業参加を促すことが必要。文化センターでは多くの取組があり、協力の下地はあるのではないかと。市民と企業が参加することで一体感のある取組ができる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>先日の台風19号では近くの第一中学校の避難所に多くの人が集まった。遠くから車で来た人もいて、いっぱいになってしまった。</li> <li>府中グリーンハイツの住民が全員避難所に来ても避難できないので、自宅避難を啓発したいと考えている。</li> <li>地域の避難訓練に体が不自由な方、車いすの児童に参加してもらったところ、例えば床に座ることが出来ないのですが必要など、足りないもの等の気づきが多かった。</li> <li>中国系、韓国系の外国人居住者も増えており、ごみ出しマナー、生活習慣の違いで問題が起きることもある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>フードバンクをやっていることを広く知らせ、市民にも利用を広げたい。</li> <li>高齢化が進むと、店内での対応が必要になる。障害のある方たちにも気持ちよく利用していただきたい。</li> </ul>
市との協働・連携の考え方	<ul style="list-style-type: none"> <li>高齢化や人手不足で店舗の維持が厳しい状況だが、シニアの雇用だけでなく、シングルマザー向けにも仕事説明ができるとうい。「仕事をする」「地域のための市民参加の拠点」という視点で、他の事業所も一緒に、市からの呼びかけをしてもらえないか。</li> <li>市内に39店舗、つまり1.5町内に1店あり市内を網羅しているので何かできないだろうか。例えば、多摩市と稲城市では国交省の平成28年度スマートウェルネス住宅等推進モデル事業として、総合警備保障ALSOKと連携して「見守りタグ」を活用し、高齢者・障害者・子育て世帯の見守り体制整備に協力した。店舗にタグ感知器を設置して、タグをつけた高齢者等が近くを通った際の情報を提供し、徘徊などの場合の発見につなげるというものである。</li> <li>フードバンクについては、店舗が移転する際の在庫品(常温のもの)について協力が可能。</li> <li>寄付金付きのナナコカードがあり、利用額の0.1%を寄付する仕組み。足立区では福祉連絡会が作成し、寄付を集めて子どもの食堂の運営などに使われている。</li> <li>将来的には買い物不便になる人が増える。移動販売車が100台あるが、都内で稼働するのは難しい。行政だけでなく、自治会・団地の経営団体などと合意する必要があり、今後、提起していきたい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>地域包括支援センターの安立園は近く、すぐ来てくれるし、かなりお世話になっている。今後とも継続してお願いしたい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>寿町店では今のところ、大きな問題はないが、認知症の方の来店やカフェコーナーで長居する人等、困難なことが発生した時に、行政に協力をお願いしたいが、土日は閉庁で連絡できない。</li> <li>困ったときに相談できる場所があるとよい。</li> <li>災害時に、隣接する第一小学校の避難所に物資を供給することが可能なので、取り決めがあるとよい。</li> </ul>

### 3 調査まとめ

#### (1) 地域福祉の担い手グループインタビュー

##### ① 活動状況

	活動内容	活動年数
市民活動コーディネーター卵の会	市民活動支援	1年以上10年未満
NPO 法人アビリティクラブ たすけあい 府中たすけあいワーカーズぽぼ	保健・医療・福祉 まちづくり 男女共同参画 子どもの健全育成 情報化社会の発展	10年以上
NPO 法人つどい（はんの木）	保健・医療・福祉	10年以上
一般社団法人よって屋	働きにくさをもったメンバーとともに 片づけ、リサイクル事業の実施	1年未満
NPO 法人わの会	保健・医療・福祉	10年以上
NPO 法人じーばーとあそぼ	社会教育 学術・文化・芸術・スポーツ 子どもの健全育成 経済活性化 職能開発・雇用拡充 NPO 支援	10年以上
認知症カフェ「きすな」	認知症予防や支援	1年以上10年未満
NPO 法人認知症予防ネット	認知症予防や支援	1年以上10年未満
企業組合ワーカーズ・コレクティブ椀もあ	弁当など食の提供	10年以上

##### ② 活動をする上での課題

###### ◆組織運営

- ・ 十分な人件費の確保が難しい
- ・ メンバー不足、高齢化
- ・ 人材育成、スキルアップ
- ・ 事業を継続するための経費不足
- ・ 補助金や助成金は人件費に使えない場合が多い
- ・ 障害福祉サービスの利用者が少ない

###### ◆支援等を行う上で難しい事例

- ・ 活動場所が5階であり高齢の方で階段を登れない人がいる
- ・ 弁当配達で病人食メニューの対応はできない
- ・ 弁当1食750円が払えない人は利用できない
- ・ 遠方に届ける経費の補助が必要
- ・ 居場所づくりは費用援助が必要
- ・ 介護保険制度の改正で利用できるサービスが減っている

- 身体介護が20分必要な場合はケアができない
- 障害者は高齢になると介護サービスとなり、支援が減る
- 働きにくさを持つ人が働くためには、一人ひとりに合わせたフォローが必要。収入もフォローする人と分けるため少額になる
- 片付けを依頼してくる高齢者等は、他の支援も必要な場合が多い
- 80代の親が施設に入った後に残る50代の自立できない子の支援が必要
- 親子で障害がある場合の支援
- 24時間体制の難病や重病者のヘルパー不足
- 毎日、配食サービスが必要な人の把握と支援ができていない

### ③ 府中市の課題

- 南町は高齢者が増えている。
- 団地の3階に住む高齢者が、ごみを出せない
- 困っている障害当事者が、声を上げにくい状況がある
- 医療へのアクセスが困る（耳鼻科や皮膚科の往診がない）
- 障害があっても暮らせることのアピールが不足している
- 特別支援学校や病院が複数あるので移住してくる人が多く、障害者も多い
- 子育てが困難な家庭が増えている
- マンションが建つと急に子どもが増える
- さまざまな支援策の広報や情報提供が必要
- 市の広報は字が小さい

### ④ 府中市との協働の方向性

#### ◆府中市と協働で行っていること、課題

- 学校と連携して子ども支援をしている。配慮が必要な子どもも多い。多世代交流を地域に呼びかけても来ない。
- 協働推進課が先駆的だが、部署を横断する機能が必要
- 協働事業は市民に「おまかせ」ではなく一緒にすすめてほしい
- 産前産後のサポート、認知症模擬演技者による講座を市と協働で行っている

#### ◆府中市と協働で今後行いたいこと

- 福祉に関することのアピール活動
- 業務委託は1年ごとではなく3年にしてほしい
- 高齢者や産後ケアの食事支援
- 行政の情報やデータを市民と共有して、行政と市民が対等に地域課題を解決する
- 就労支援など「働く」ことをテーマに協働したい。福祉計画にも「働く」視点を入れるべき。
- フードバンクなどで困窮者を支援

## (2) 相談支援機関グループインタビュー

### ① 相談業務について

#### ◆相談の特性

- 複数の多方面の課題を抱えているケースが多い
- 高齢者の子どもが問題を抱えるケースが増えている
- 不登校や途中退職で引きこもりになる人が多い
- 児童虐待の通告が増えている
- 困難な状況が見えにくくなっている傾向もある

#### ◆複合的な課題を抱える事例

- 借金のために生活が乱れている
- 収入がない親と同居していても、働いている子どもが収入を家に入れない。
- 親子ともに困難な状況にあるケース（親が高齢者や障害者、精神疾患等で、子が精神障害や発達障害がある、引きこもり状態、家庭内暴力をふるう等のケース、いわゆる8050問題など）
- 高齢者のひとり暮らしで複数課題があるケース（ごみ屋敷になっている、支援が届かないなど）

#### ◆複合的な課題を抱える事例への対応

- 年金収入により生活保護が受けられない世帯にいる無職のひきこもりの方へは生活困窮者自立支援の制度で支援する
- 場合により、障害者手帳の取得や年金受給の手続きをとる
- 高齢者は特別養護老人ホーム、障害の子どもはグループホームに入所
- 子ども家庭支援センター、児童相談所、保健センターとの連携
- 生活福祉資金の貸し付けから支援に入る
- 民生委員・児童委員、地域包括支援センター、市役所との連携

#### ◆支援が難しいと感じること

- 相談につながるのが遅く、課題が大きくなる（本人が助けてと言わない、介入拒否、ボーダーの人に介入できないなど）
- 生活福祉資金を借りるだけで離れてしまい、継続して支援できない
- 専門機関につないだ後の情報が入ってこない
- ひとり暮らしで身寄りがない、キーパーソンがいない
- 子が収入を家に入れなくても世帯で見ると収入はあることになるので、生活保護は受給できない
- 精神疾患やひきこもりへの支援のノウハウがない
- ご近所トラブルで自治会等と近隣で個人情報を共有できない
- 活動を新しい世代につなげない／子どもとのつながりが薄い

### ② 多分野で連携をすすめることについて

#### ◆連携の現状

- 生活保護については子ども家庭支援センター、障害者福祉課、高齢者支援課、保健センターなどとつながっている
- 高齢者支援課と地域包括支援センターの連携で定期的に各種会議を開催し、情報交換している
- 民生委員も地域包括支援センターと連携
- 4つの地域生活支援センターで検討会を実施。ケースにより学校ともつながる。
- 多世代の世帯の問題については地域包括支援センターが障害者福祉課、子ども家庭支援センター、

保健所、医療機関等と連携している

- ・ 虐待については要保護児童対策地域協議会で情報共有している

#### ◆連携の課題

- ・ 関係機関が増えるところリーダーシップをとるか、調整が難しい
- ・ 主担当が決まっていないと連絡がとりにくく、全体把握ができずに支援が遅れる
- ・ 関係機関ができることをお互いに知っておく必要がある
- ・ 関係者会議で決めても、それぞれ持ち帰ると「できない」ということがある
- ・ 民間業者との連携が難しい。不動産屋とつなぐ必要もある。
- ・ 市民との連携、自治会との連携が難しい
- ・ ボランティアなど地域の方々への負担が多い
- ・ 年齢区分で障害者支援から高齢者支援に移行すること
- ・ 行政サービスのはざまの仕組みがない
- ・ 地域に埋もれている課題を顕在化していくこと
- ・ 地域の子どものことが分からない

#### ◆今後の連携体制に必要なこと

- ・ 困窮者支援連絡会を通してネットワークを強固にする。相談支援機関のネットワークが重要
- ・ 高齢者の実態調査を実施すると家の中の状況が分かる
- ・ 複合的課題を抱えるケースの担当課、8050問題・引きこもり担当課などの設置
- ・ 専門職の数を増やして体制に余裕をもつ
- ・ 後方支援の機能があるとよい
- ・ 集まらなくても会議ができるツールや体制があるとよい
- ・ 各機関が建設的に意識をもって参加する
- ・ 基幹型地域包括支援センターの設置
- ・ 人材育成と人材確保が重要。人とのつながりや思いがないと進まない
- ・ 行政や府中市社会福祉協議会の人定年を迎えたら民生委員になる制度があるとよい

### ③ 圏域内外の連携について

#### ◆文化センター圏域にすることのメリット

- ・ 文化センター圏域に統一したほうがやりやすい。ちょうどよい範囲である
- ・ 地域包括支援センターと文化センターの圏域が同じ方が住民にとって分かりやすい
- ・ 地域の人が活動しやすい

#### ◆文化センター圏域にすることのデメリット

- ・ 地域包括支援センターの担当が変わるためケースの引継ぎなど職員やケアマネジャーなどの負担がある
- ・ 地域包括支援センターの担当が変わると利用者が混乱する
- ・ 高齢者の数が2倍になる地域包括支援センターがあり、人手不足になる
- ・ 自治会、民生委員、シニアクラブなど地域との関わりの再構築が必要になる
- ・ 文化センター圏域は、丁目で区切れないところもあり、細かすぎる
- ・ 民生委員は現状の6圏域が最適と考えて活動してきている

### (3) 生活支援機関インタビュー

#### ① 地域の状況と活動状況

##### ◆タクシー業務

- ・ 3種類の福祉タクシー券があるが、ニーズが多様化しているので区別がない方が使いやすい
- ・ 介護保険訪問介護事業者の指定を受けて通院等昇降援助を実施。1日に約10件の利用

##### ◆郵便局

- ・ 車返団地では店舗の閉店、団地の老朽化、高齢化が進んでいる
- ・ 5階建てでエレベーターのない棟がある
- ・ コープ、コンビニ、ダイソーが開店（ダイソーは2020年予定）することで地域がにぎわってきた
- ・ 駅からは坂道だが団地入口がちゅうバスのルートにあるので利便性がよくなった
- ・ 地域の福祉関連団体や施設での運営等に参加している
- ・ 住民票等の交付も行っている

##### ◆信用金庫

- ・ 高齢者が多い地域なので年金に力を入れている
- ・ 法人には事業継続に向けたサポートにも力を入れている
- ・ 店舗で各種のセミナーを開催している
- ・ 高齢のご来店者（1日に2～3人）には個室で話を聞く。相続に関する相談も多い

##### ◆コンビニエンスストア

- ・ 市内に39店舗あり、地域在住の経営者が多い。近隣とも知り合い
- ・ 「地域活性化包括連携協定」を2017年1月に市と締結。地域の見守り活動に協力し、シニア就労支援事業も実施
- ・ 2016年に認知症サポーター養成講座開催。認知症と思われる客には丁寧に対応している

##### ◆自治会

- ・ 府中グリーンハイツは568戸。平均家賃12万円。高齢化が進んでいる。自治会加入率は60%強。
- ・ 自治会としてコミュニティカフェを月2回実施。古紙回収は月1回。
- ・ URが人感センサーをつけて見守りサービスを実施している。生活支援サービスもUR関連で提供している
- ・ 市と災害時要援護者名簿の協定締結

##### ◆生協の店舗

- ・ 店舗と医療機関と保育園が一つの建物にまとまっている
- ・ 組合員同士の助け合いの仕組み、組合員の寄付による奨学金制度を設置
- ・ 店内のカフェスペースが地域の人たちのくつろげる場となっている

#### ②事業活動上の課題と方向

##### ◆活動や連携の状況

- ・ ユニバーサルデザインタクシーを導入したが、福祉利用できる場所が決まっていたり、乗りにくくニーズが伸びていない
- ・ 車いすを載せられるバスが、市のコミュニティバスや民間のバス会社のバス停を共有して利用し、乗り合い事業ができると市民にとって便利だろう

- ・ 認知症の利用者について地域包括支援センターに連絡する
- ・ 店舗が防犯やかけこみの場所となっている
- ・ シニア層の働く場となる
- ・ 防災訓練により災害時の避難所などについて気づきがあった
- ・ 外国人の居住者も増えて、生活習慣の違いで問題が起きることもある
- ・ 月に1回フードバンクに取り組んでいるが、利用する人は他市や外国人の多い
- ・ カフェコーナーで1日過ごす人もいる

◆今後について

- ・ 見守り活動の事業者連絡会の開催が必要。市民参加も促し、市民と企業が一体感のある取組を。
- ・ 郵便局が駆け込み寺になるよう取り組む
- ・ フードバンクの利用を広げたい

③市との協働・連携の考え方（具体案など）

- ・ 利用しやすいタクシー券
- ・ 行政も一体となって共同移動サービスに取り組む
- ・ ケアマネジャーとタクシー会社の情報共有
- ・ ケースワーカーからの情報共有
- ・ 地域包括支援センターと自治会の連携の継続
- ・ シングルマザーを対象とするコンビニエンスストアの仕事説明会を共催する
- ・ 市内の各店舗に感知器を設置し、タグを付けた高齢者、障害者、子どもなどの見守り体制を整備する
- ・ フードバンクへの協力
- ・ 売り上げの一部を福祉活動に寄付する仕組み
- ・ 買い物が不便な地域に移動販売車が行ける体制づくり
- ・ 災害時に店舗の物資を近くの避難所に供給する仕組み（取り決め）
- ・ 閉庁の土日にも相談できる窓口の設置