

2024年度

地域福祉コーディネーター

事業報告書

まちだ福祉^{まる}〇ごとサポートセンター

(堺 鶴川 忠生 南)

社会福祉法人 町田市社会福祉協議会

はじめに

２０２３年１月に町田市から受託した“地域福祉コーディネーター”業務は、「まちだ福祉〇（まる）ごとサポートセンター堺」から始まり丸２年が経ちました。２０２４年度には忠生地区、南地区に配置され計４地区となりました。担当する地区が増えることにより、地区間の連携や事例検討会などをとおして、徐々にではありますが、地域福祉コーディネーターとしての経験値やスキルの向上が感じられます。

“地域福祉コーディネーター”は、相談者の属性や世代、相談内容に関わらず、あらゆる相談を包括的に受け止め、課題を一緒に整理したうえで、適切な支援につなげていきます。また、現行の制度や公的なサービスでは対応できない制度の狭間にある課題や高齢・障がい・生活困窮・子育てなど多分野にまたがる複合的な課題についてもワンストップで受け止めます。そして、課題を抱える世帯に継続的に寄り添い伴走しながら支援を行い、様々な関係機関・行政と連携して解決に取り組んでおります。

一方で、地域福祉コーディネーターが全ての相談を容易に解決できたかという点、決してそんなことはありません。この事業報告書は、“地域福祉コーディネーター”が様々な相談を受け、相談者や地域住民、関係機関、行政とともに悩み試行錯誤しながら、問題解決に取り組んだ活動記録です。地域住民や関係機関、行政の皆さんには、是非ご一読いただき“地域福祉コーディネーター”の活動について、より一層のご理解・ご協力いただけると幸いです。

最後に、「まちだ福祉〇（まる）ごとサポートセンター」は、市民の身近な相談窓口です。どこに相談すれば良いのかわからない時や誰かに悩みを聞いて欲しい時は、ひとりで抱え込まず、ぜひ私たちに気軽にご相談ください。

２０２５年４月

町田市社会福祉協議会
事務局長 北澤 英明

内容

| | |
|----------------------------------|----|
| 1 事業概要..... | 5 |
| (1) 地域福祉コーディネーターとは..... | 6 |
| (2) 地域福祉コーディネーターが行っている5つのこと..... | 7 |
| (3) 取組体制 | 8 |
| (4) 堺地区の状況..... | 10 |
| (5) 鶴川地区の状況..... | 10 |
| (6) 忠生地区の状況..... | 11 |
| (7) 南地区の状況..... | 11 |
| 2 相談活動の実績..... | 13 |
| まちだ福祉〇ごとサポートセンター堺及び鶴川の実績 | 14 |
| まちだ福祉〇ごとサポートセンター忠生及び南の実績 | 26 |
| 3 相談活動の内容及び相談事例..... | 39 |
| (1) 包括的相談支援 | 40 |
| (2) 参加支援 | 42 |
| (3) 地域づくり支援 | 44 |
| (4) アウトリーチなどを通じた継続的支援..... | 46 |
| 4 まとめ..... | 48 |

~~~~~  
本書では特別な場合を除いて、地域福祉コーディネーターを「コーディネーター」。まちだ福祉〇ごとサポートセンターを「センター」。まちだ福祉〇ごとサポートセンター堺を「〇ごと堺」。まちだ福祉〇ごとサポートセンター鶴川を「〇ごと鶴川」。まちだ福祉〇ごとサポートセンター忠生を「〇ごと忠生」。まちだ福祉〇ごとサポートセンター南を「〇ごと南」。町田市社会福祉協議会を「町田市社協」とします。  
~~~~~

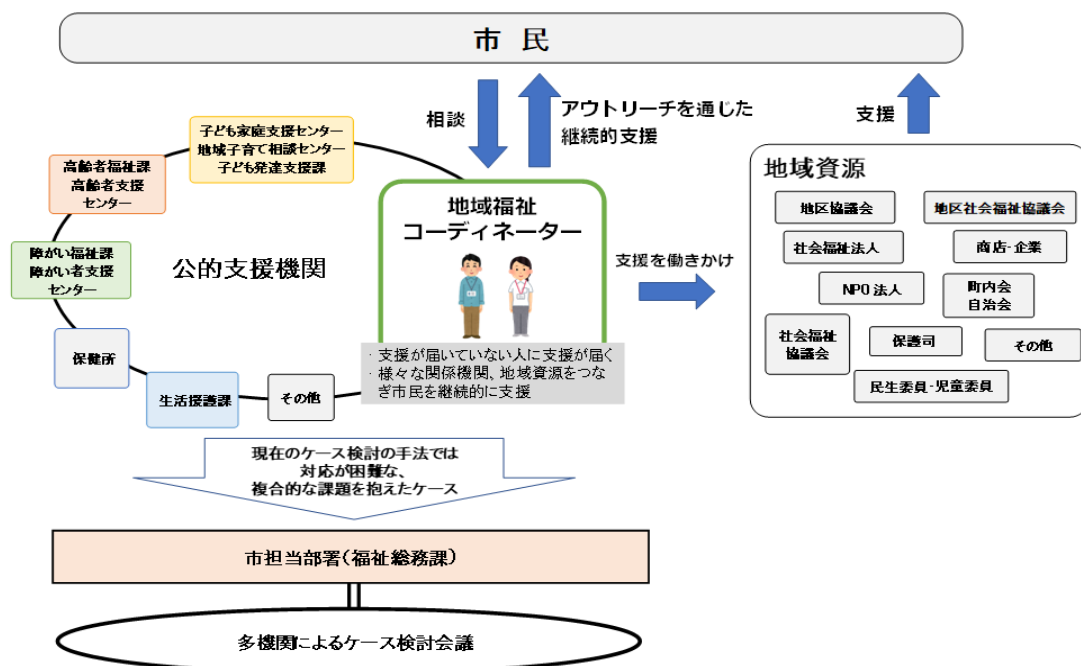
I 事業概要

(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（以下、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す。

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」、本来大人が担うべき家事や家族の世話などを子どもや若者が日常的におこなっている「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ながらも、社会的に孤立し、地域で声をあげられずに悩んでいる方がいます。

私たちは、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んでいます。



(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、世代や内容に関わらずご相談をお受けします。私たち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困りごとの解決に向けて寄り添います。

○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、橋渡しをします。

○地域づくりにむけた支援

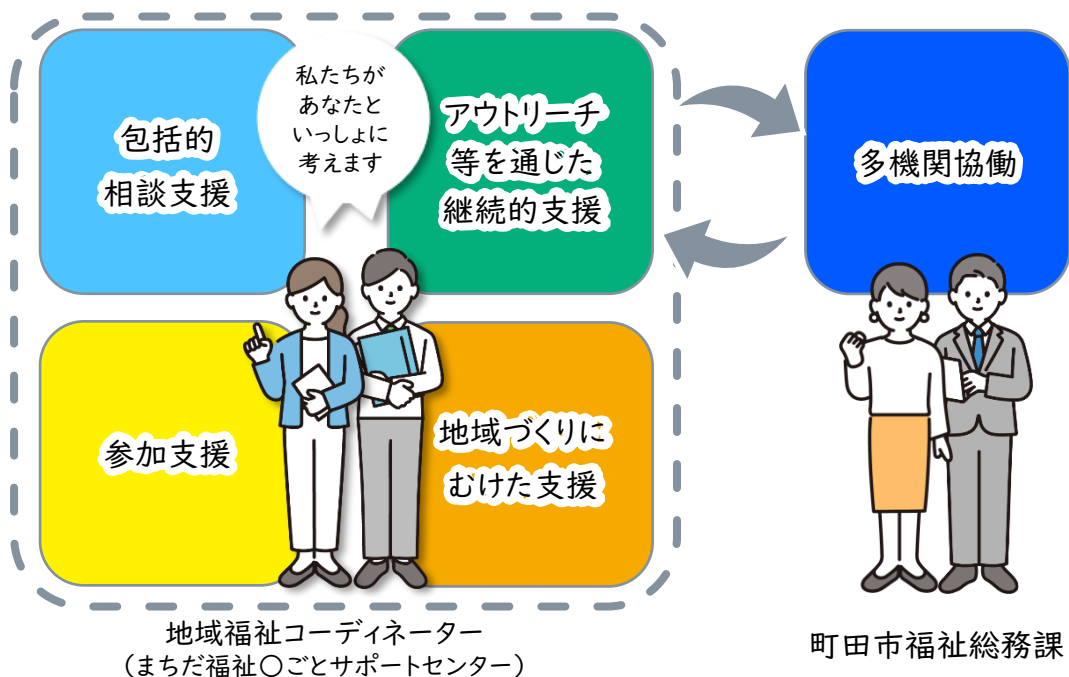
ひとりの困りごとを、みんなで支えるための場づくりをします。また、支えられた人が誰かを支える、支え合いの輪を広げます。

○アウトリーチ（訪問）等を通じた継続的支援

「まちだ福祉○ごとサポートセンター（以下、センター）」で相談を受けるだけでなく、ご自宅などに訪問して一緒に考えます。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ます。

○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内の他部署や関係機関、地域の活動団体、事業者などと協力して対応します。



(3) 取組体制

町田市では、高齢者、障がい者、子ども、保健・医療等などの複数分野にまたがる、複雑で複合的な困りごとを抱えている市民が、早期に必要な支援を受けられるように、「まちだ福祉〇ごとサポートセンター」を立ち上げました。このセンターには地域福祉コーディネーターが下記4つの拠点に配置されており、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ます。

| 年度（カッコ内は設置月） | 配置人数 | 拠点 |
|----------------------|------|--------------------|
| 2022 年度（2023 年 1 月） | 4 人 | まちだ福祉〇ごとサポートセンター堺 |
| 2023 年度（2024 年 1 月） | 4 人 | まちだ福祉〇ごとサポートセンター鶴川 |
| 2024 年度（2024 年 10 月） | 4 人 | まちだ福祉〇ごとサポートセンター忠生 |
| | 4 人 | まちだ福祉〇ごとサポートセンター南 |

各センターの所在地および担当地域のエリア



| 地区 | 該当エリア |
|----|---|
| 堺 | <p>相原地区 相原町</p> <p>小山地区 小山町、小山ヶ丘</p> |
| 鶴川 | <p>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</p> <p>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</p> |
| 忠生 | <p>忠生第1地区 小山田桜台、上小山田町、下小山田町、図師町、忠生 常盤町、根岸、根岸町、矢部町、山崎町（一部除く） 木曽西（一部）</p> <p>忠生第2地区 木曽町、木曽西（一部除く）木曽東（一部除く）、山崎 本町田（一部）、山崎町（一部）</p> |
| 南 | <p>南第1地区 小川、金森、金森東、つくし野、鶴間、南つくし野、南町田</p> <p>南第2地区 高ヶ坂、成瀬、西成瀬、南成瀬、成瀬台、成瀬が丘</p> |

(4) 堺地区の状況

相原地区は、町田市の西端に位置し、多くの緑地が保存されている自然豊かな地域です。地区内にある12の町内会・自治会は、市内で加入率が最も高く、65歳以上の人口割合も市平均より高くなっています。急坂の多い地形により移動に困難を抱える方が多く、2024年度は移動販売がスタートしました。

小山地区は社寺や豊かな自然が残る、小山町と小山ヶ丘の2つの町からなる地区で、年齢構成や居住年数等に差があります。多摩境通り沿いの小山ヶ丘には、子育て世代を中心にした若い世帯が多く居住し、年少人口割合が市平均よりも高くなっています。

2024年4月1日時点

| | 相原地区 | 小山地区 | 町田市全体 |
|----------|----------|----------|-----------|
| 総人口 | 14,622 人 | 32,053 人 | 430,558 人 |
| 65歳以上 人口 | 4,715 人 | 5,659 人 | 117,562 人 |
| | 32.2% | 17.7% | 27.3% |
| 15歳未満 人口 | 1,464 人 | 4,954 人 | 49,316 人 |
| | 10.0% | 15.5% | 11.5% |

(5) 鶴川地区の状況

町田市の北東部に位置し、川崎市や横浜市に隣接する地域で、緑豊かな丘陵の尾根に囲まれた住宅地や、里山や谷戸の田園風景がみられる一方で、鶴川駅周辺の開発や鶴川団地などの整備も行われてきました。近年も宅地開発が行われるなど、変化している地域でもあります。

古くから住んでいる地域の方と、昭和後期に建設された集合住宅に入居した住民と、新しく整備開発された住宅街に移り住んできた住民とが混在している地区でありながら、住民同士のつながりや地域活動が活発な地区です。

2024年4月1日時点

| | 鶴川第1 | 鶴川第2 | 町田市全体 |
|----------|----------|----------|-----------|
| 総人口 | 44,595 人 | 45,462 人 | 430,558 人 |
| 65歳以上 人口 | 11,788 人 | 13,215 人 | 117,562 人 |
| | 26.4% | 29.1% | 27.3% |
| 15歳未満 人口 | 5,359 人 | 4,460 人 | 49,316 人 |
| | 12.0% | 9.8% | 11.5% |

(6) 忠生地区の状況

忠生第1エリアでは北部は多摩丘陵の自然が広がっており、公園や農地等、都市圏にありながらも自然豊かな環境が維持されています。また、移動販売や移動支援など地域支援が活発に行われています。子育て関係と、高齢者・障がい者関係施設は充実していて、高校が4校、大学が1校あります。

忠生第2エリアには、山崎団地、木曽住宅、境川住宅と町田第二地区にまたがる町田木曽住宅の4つの団地があります。各団地とも高齢化が進んでおり自治会の加入率は下がっていますが、団地再生プロジェクトなどの地域活性イベントが実施されている地域です。

2024年4月1日時点

| | 忠生第1 | 忠生第2 | 町田市全体 |
|----------|----------|----------|-----------|
| 総人口 | 51,510 人 | 23,927 人 | 430,558 人 |
| 65歳以上 人口 | 15,778 人 | 73,98 人 | 117,562 人 |
| | 30.6% | 30.9% | 27.3% |
| 15歳未満 人口 | 5,774 人 | 2,743 人 | 49,316 人 |
| | 11.2% | 11.5% | 11.5% |

(7) 南地区の状況

町田市の南部に位置し、横浜市、大和市、相模原市に隣接する地域です。南第1地区のうち、南町田グランベリーパーク駅周辺は、大型商業施設を中心に、市外からも人が集まるにぎわいの場になっており、新しいマンションの建設が進むなど、子育て世代が増えています。また、2つの地区社協が設立されています。南第2地区は、土地区画整理事業による宅地化が進み、緑が多く落ち着いた住宅地です。地形として坂道が多いことや、交通空白地帯があることなどから、移動販売や外出支援の取り組みが進められています。南第1・第2地区ともに、ふれあいサロンが多い地区です。

2024年4月1日時点

| | 南第1 | 南第2 | 町田市全体 |
|----------|----------|----------|-----------|
| 総人口 | 68,982 人 | 48,327 人 | 430,558 人 |
| 65歳以上 人口 | 17,652 人 | 13,550 人 | 117,562 人 |
| | 25.6% | 28.0% | 27.3% |
| 15歳未満 人口 | 8,853 人 | 5,523 人 | 49,316 人 |
| | 12.8% | 11.4% | 11.5% |

2 相談活動の実績

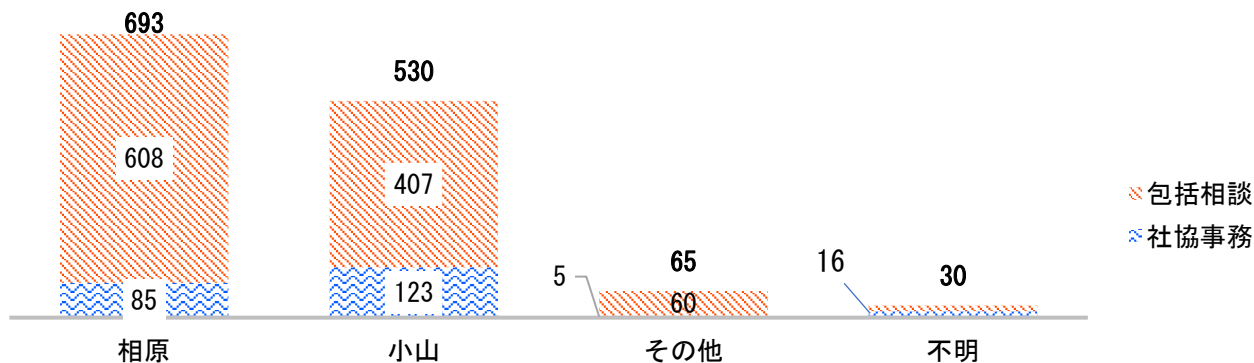
まちだ福祉〇ごとサポートセンター堺及び鶴川の実績

(1) 地区別活動実績

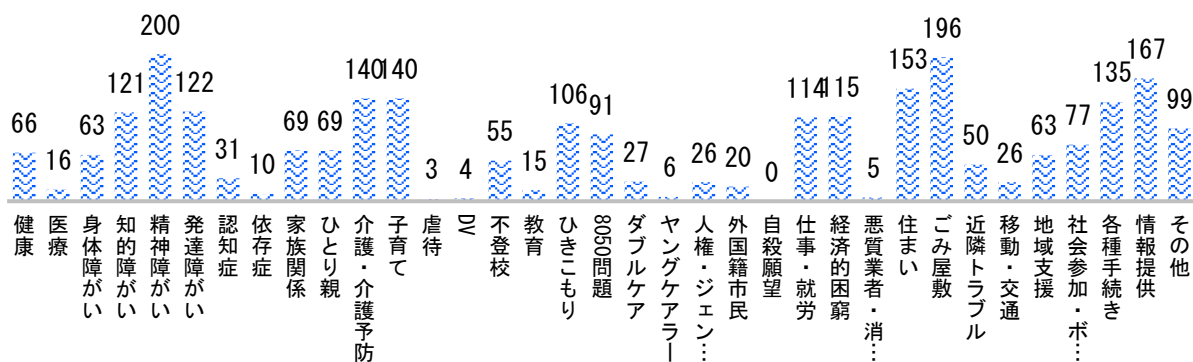
(2024年4月1日から2025年3月31日まで)

◆堺地区

活動実績 (延べ件数 / N = 1,318)



相談内容内訳 (N = 2,600)



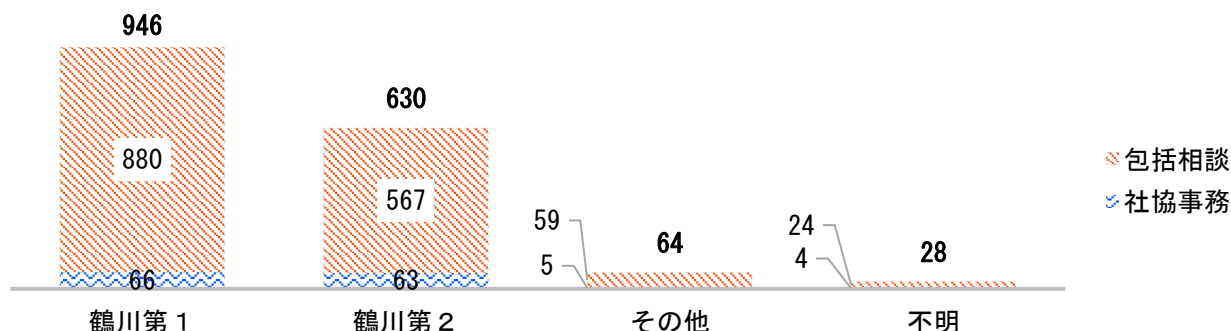
〇ごと堺では、市民や地域の困りごとに対する相談支援件数は、1,318件でした。ボランティア保険やおうちでごはんなどの、町田市社協の事業に関する事務は229件でした。

相談の入り口では“経済的困窮”や“ごみ屋敷”“ひきこもり”などを伺う場合でも、詳しくその世帯の状況を把握すると、様々な背景(“精神障がい”や“発達障がい”“8050問題”など)を抱えていることが見受けられます。複数の困りごとやさまざまな背景が絡むことで、課題の解決に向けた支援が難しくなっているケースもあります。

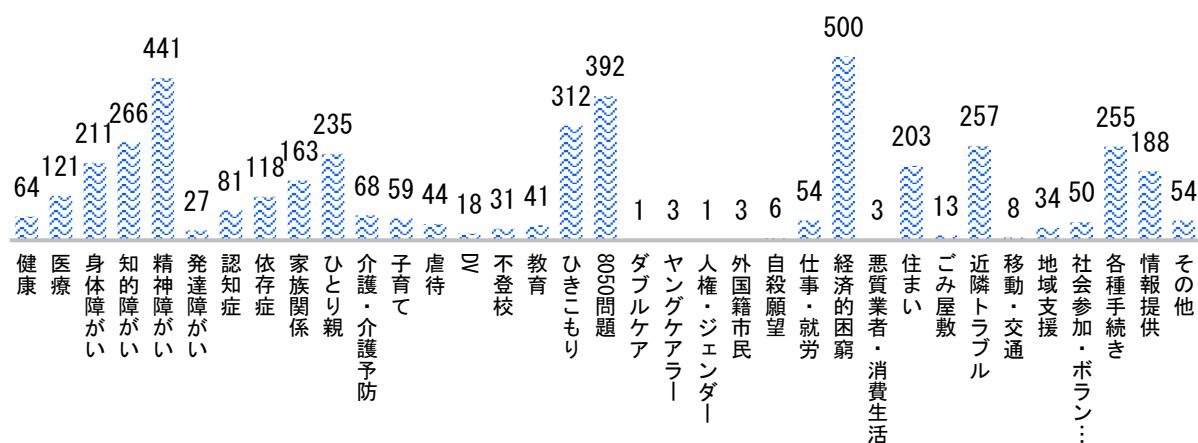
地域支援は、ふれあいサロンや子ども食堂の立ち上げ、サロン活動の継続相談が多くありました。移動支援は交通に不便な相原地区の特徴が出ています。

◆鶴川地区

活動実績（延べ件数／N＝1, 668）



相談内容内訳（N＝4, 325）



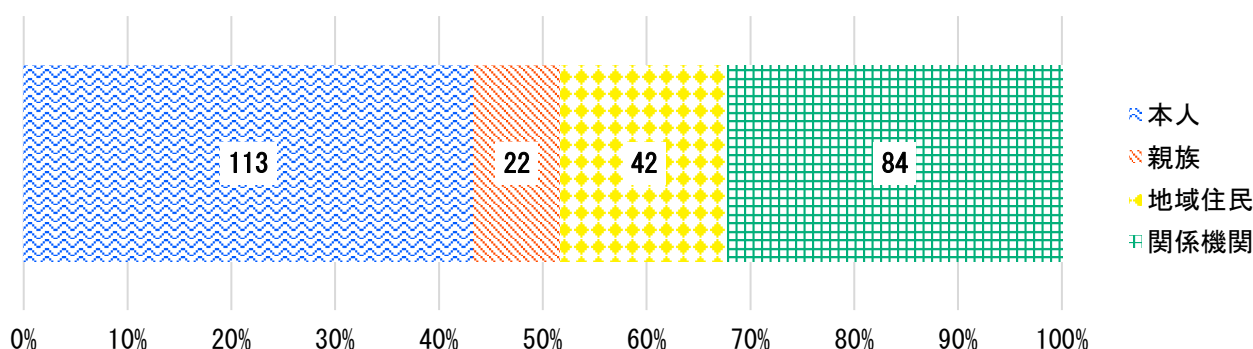
市民や地域の困りごとに対する相談としては、1, 668件でした。ボランティア保険や
 おうちでごはんなどの、町田市社協の事業に関する事務は138件でした。

鶴川地域全体として“精神障がい”“ひきこもり”“身体・知的・精神障がい”“8050問題”
 “経済的困窮”に関する相談が多く、高齢の親とひきこもりの子の世帯における問題や、福
 祉的課題を背景とした経済的困窮の支援ニーズがありました。また、次いで“ひとり親”“家
 族関係”“子育て”“教育”“不登校”など、子どもや若年層に関する相談も多く、子育て世
 代の支援が求められる傾向が見られました。

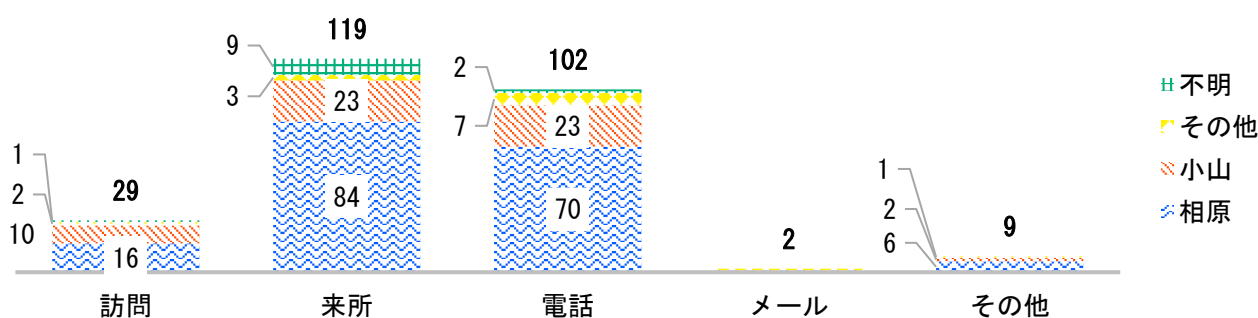
（２）新規相談における状況

◆堺地区

ア 相談経路について（社協事務を除く／N＝261）



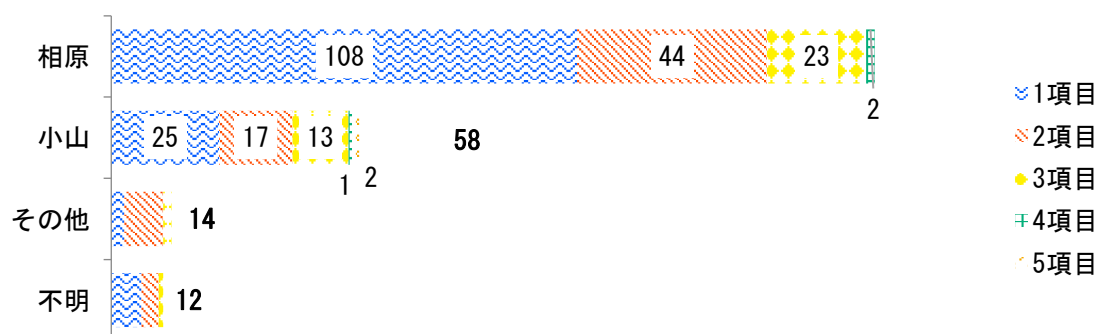
イ 相談の受付方法について（社協事務を除く／N＝261）



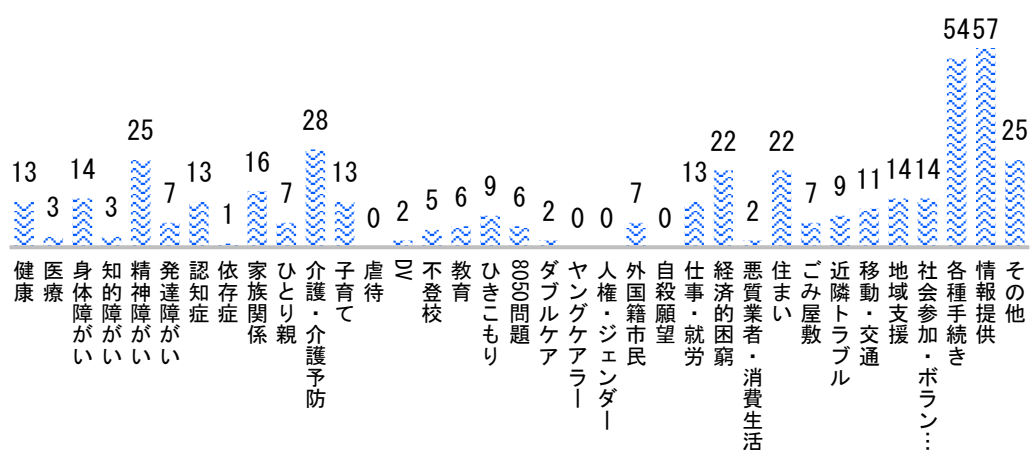
新規相談において、〇ごと堺に寄せられる相談者の内訳では“本人”が多く、次いで“関係機関”でした。こちらは昨年と同様の傾向にあります。関係機関の内訳で多かったのが“教育機関”“高齢者支援センター”“地域住民”で、地域住民が多いのは堺地区の特徴と言えます。その他にも“行政関係機関”や“民生委員児童委員”“医療機関”など多様な支援機関からの相談が増え、センターの周知が広がってきたことの表れと思われます。

相談の受付方法としては、昨年と変わらず来所による相談のうち約70%が相原地区の方からのご相談で、これは地区別の件数からもわかる立地の優位性によるものだと考えます。一方で小山地区については来所による相談は少なく、電話での相談の後に訪問する件数が増えています。

ウ 相談内容の複合化・複雑化（社協事務を除く／N＝261）



エ 相談内容（社協事務を除く／N＝430）

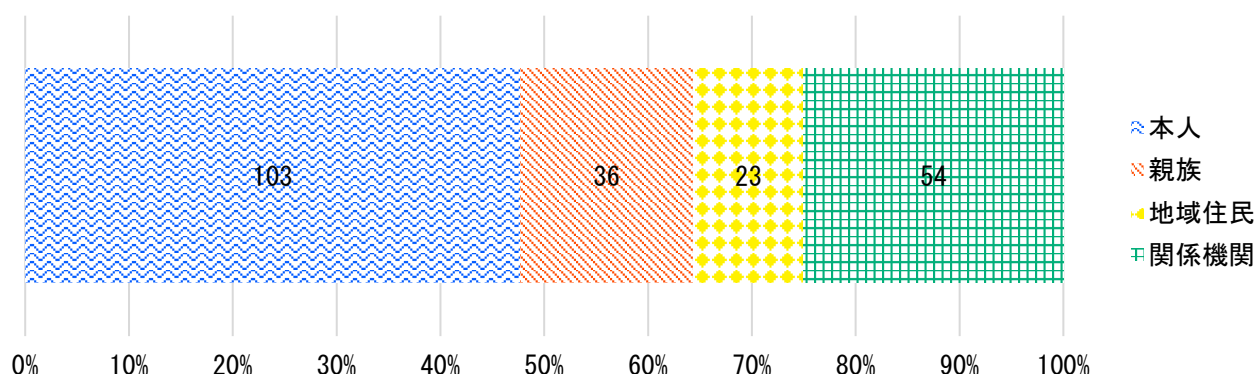


相談内容の複合化・複雑化については、一つの相談内容には、どのような課題が含まれているのかを表したものになります。

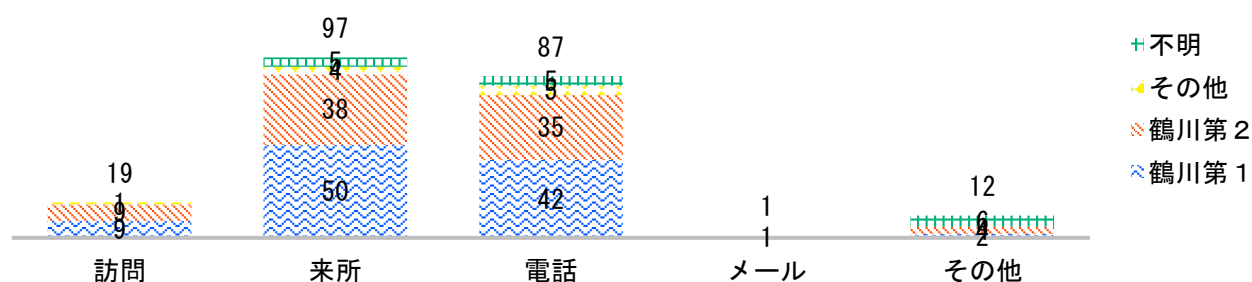
複雑化・複合化した相談内容では、“介護”“精神障がい”や“経済的困窮”“ごみ屋敷”などが多くなっています。1項目では、公的な各種手続き等が難しい高齢の方や発達障がいのある方への協力や福祉に係る情報提供に対応したものが多くありました。地域の方から「Oごとに相談したら助かった」と信頼をいただくことも、福祉の相談窓口への敷居を下げることに繋がると考え、丁寧な対応を心がけました。

◆鶴川地区

ア 相談経路について（社協事務を除く／N＝216）



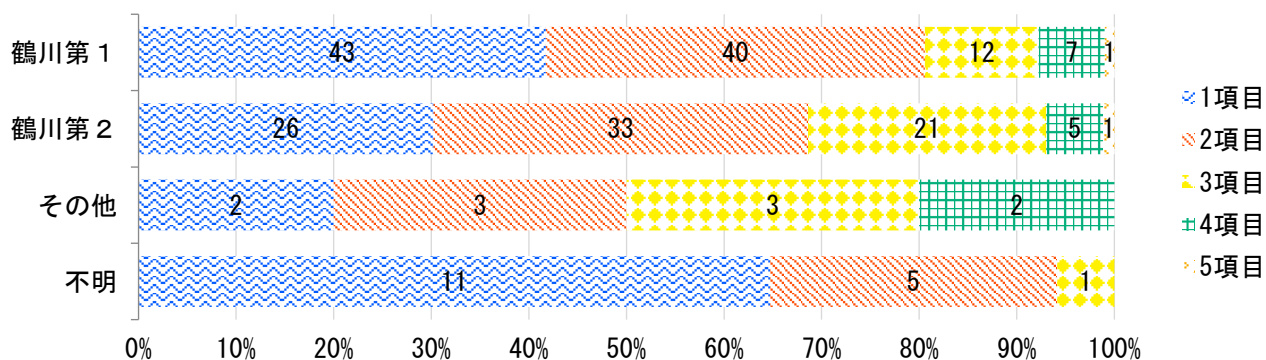
イ 相談の受付方法について（社協事務を除く／N＝216）



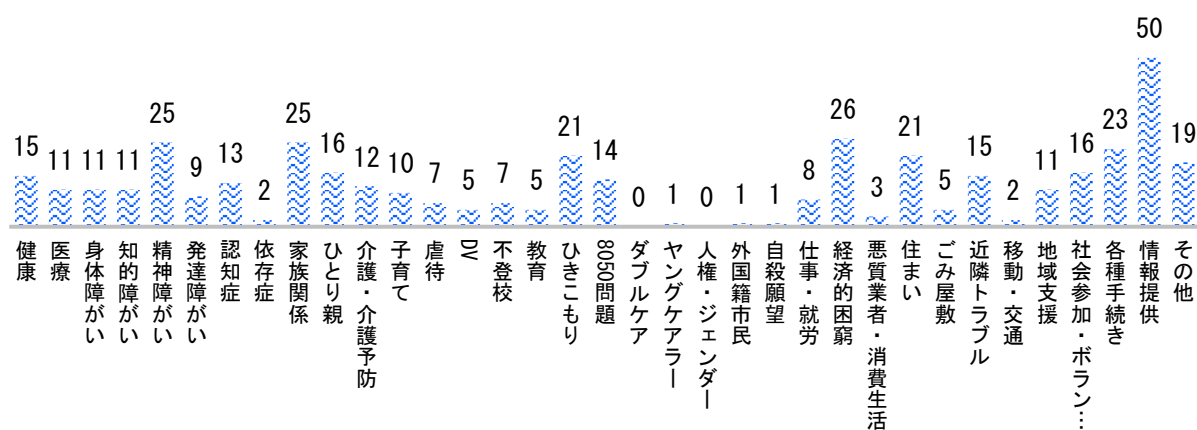
相談において、〇ごと鶴川に寄せられる相談者の内訳では“本人”が多く、次いで“関係機関”でした。関係機関の内訳で多いのは、“高齢福祉関係機関”“高齢者支援センター”、次いで“保健所”で、保健所が多いのは鶴川地区の特徴となっています。

相談の受付方法としては、鶴川第1地区で電話相談が全体の半数以上を占めますが、来所・訪問対応も多く、対面・非対面の両面で対応数が多いのが特徴でした。鶴川第2地区では訪問・電話対応が中心で、その他の方法も柔軟に活用している様子がうかがえます。

ウ 相談内容の複合化・複雑化（社協事務を除く／N＝216）



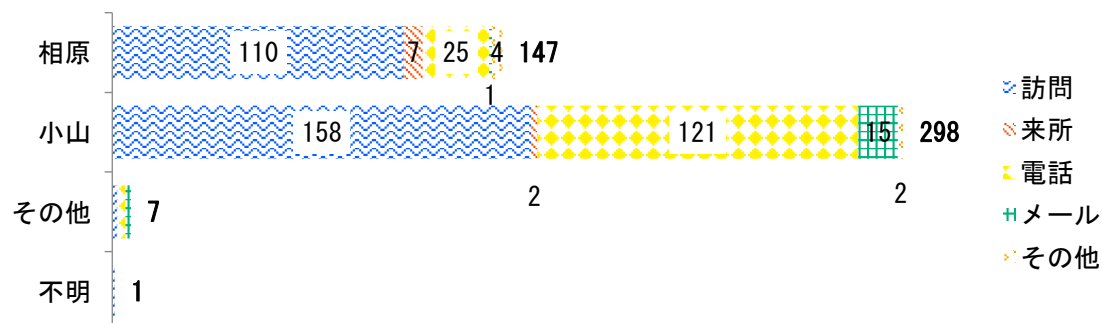
エ 相談内容（社協事務を除く／N＝421）



複雑化・複合化した相談内容では“情報提供”が50件、次いで“経済的困窮”が26件でした。「どこに相談したらよいか分からない」、「○○について教えてほしい」という相談が多く寄せられ、福祉の総合相談窓口としてニーズがあることが見受けられました。次いで、“精神障がい”と“家族関係”に関する相談が25件ありました。

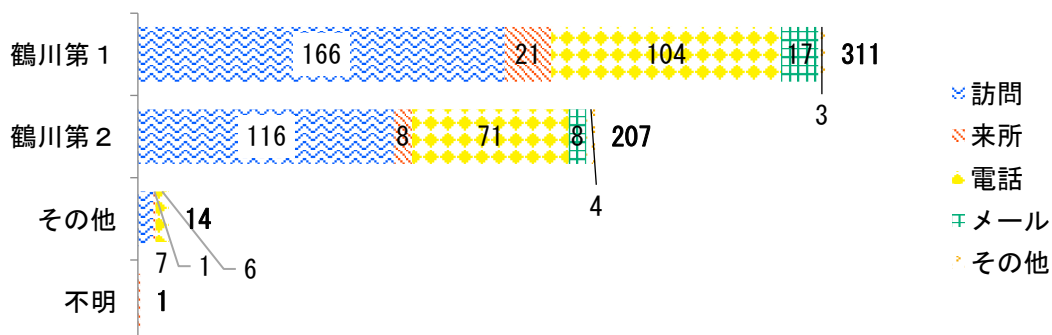
(3) アウトリーチ等を通じた継続的支援の内訳

◆堺地区（社協事務を除く／N＝453）



小山地区は相原地区に比べて来所による相談が少ない分、アウトリーチによる相談対応を活発に行いました。計453件の対応の内、298件が小山地区の訪問による相談対応の件数になっています。また電話による経過確認やフォローアップなども積極的に行いました。

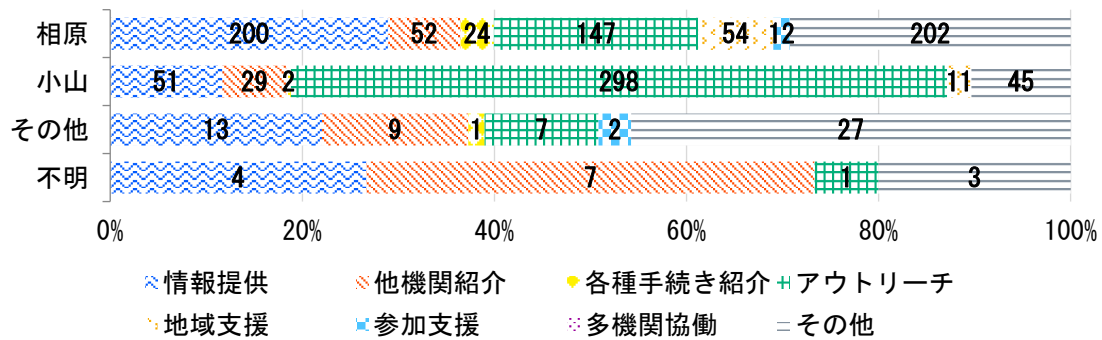
◆鶴川地区（社協事務を除く／N＝533）



鶴川第1地区、鶴川第2地区ともに、訪問によるアウトリーチを中心に行いました。また、電話やメールによる経過確認を通じて、継続的な支援を行いました。

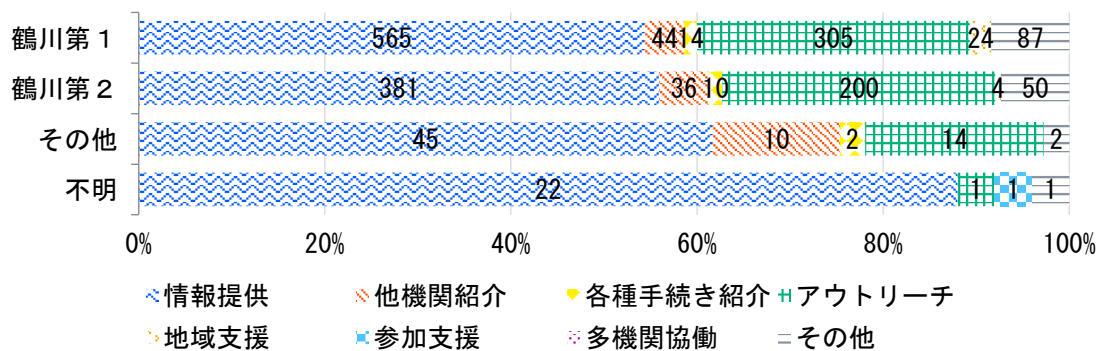
（４）相談活動の結果や対応について

◆堺地区（社協事務を除く／N＝１，２０１）



相談結果・対応については、“その他”を除いて、相原地区では、“情報提供”が最も多く、次いで“アウトリーチ”でした。小山地区では“アウトリーチ”が最も多く、次いで“情報提供”となっています。“その他”の中には、相談機関との事例の共有や、対応にむけて担当者とやり取り等の情報共有などが含まれ、他機関との連携が多いことがわかります。

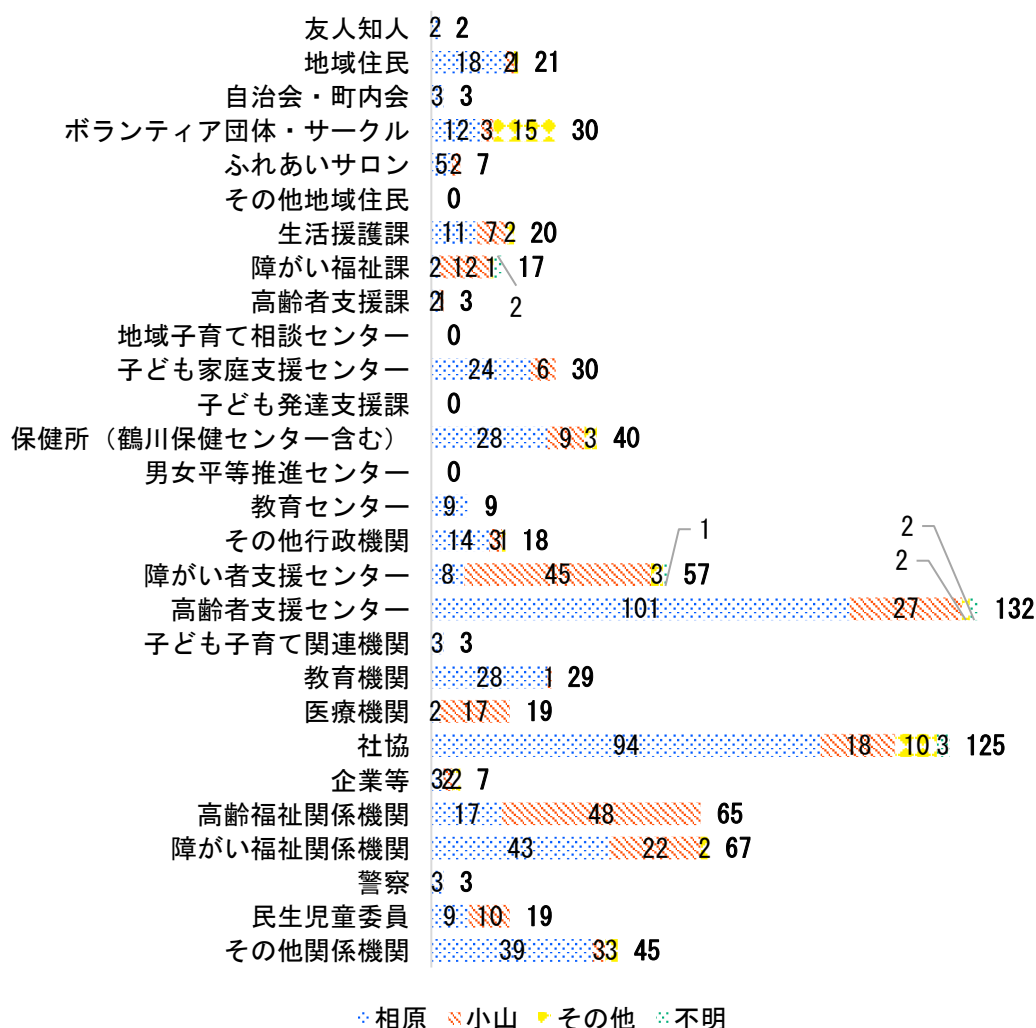
◆鶴川地区（社協事務を除く／N＝１，８１８）



鶴川地区では、“情報提供”が最も多く、次いで“アウトリーチ”となりました。“その他”の中には、相談機関との事例の共有や、対応にむけて担当者とやり取りなどをした“情報共有”が含まれています

(5) 相談における連携先・他機関紹介の状況について

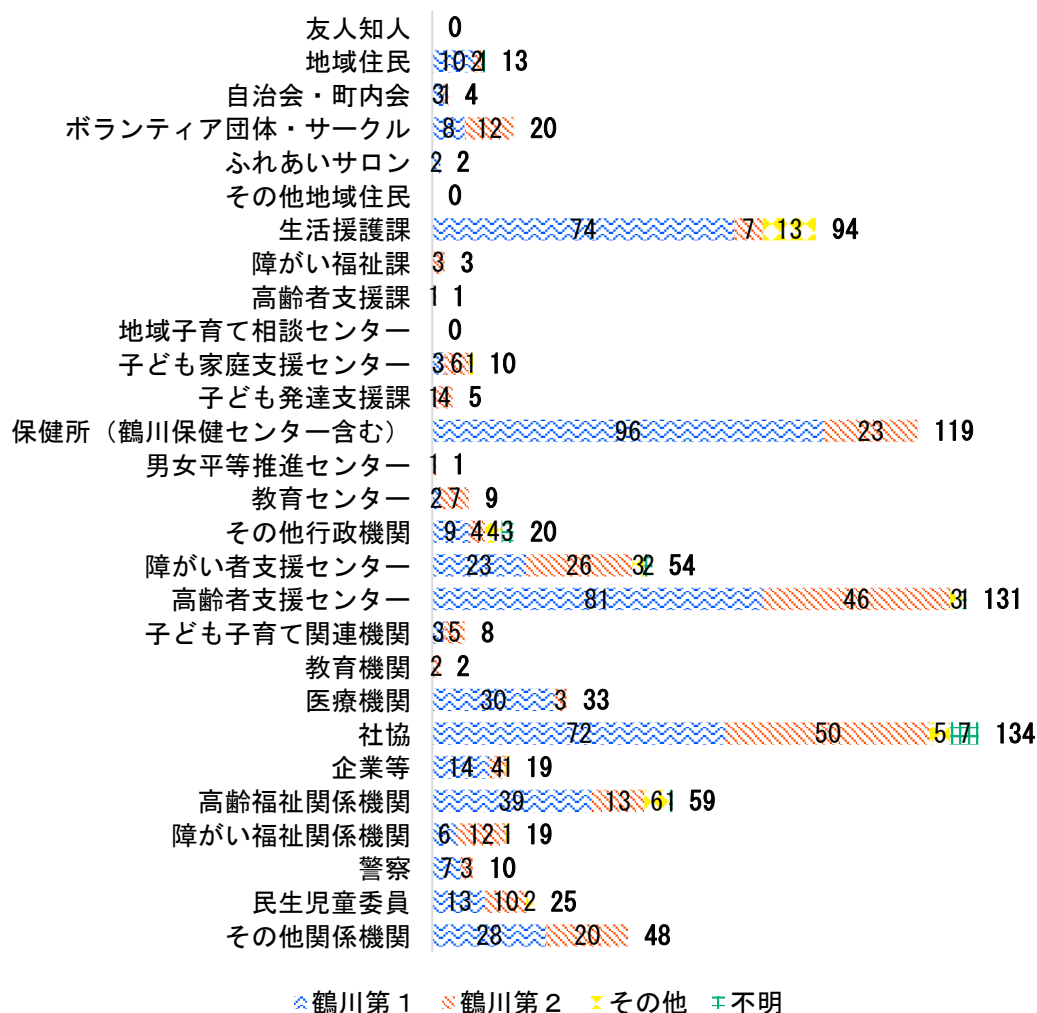
◆堺地区（社協事務を除く／N＝771）



相談における連携先・紹介先については、高齢者支援センター、障がい者支援センターの件数が多くなっています。これは世帯全体で複合化した課題を抱える方に対して、上記の機関と密に連携を取りながら対応に当たったことが要因だと考えます。

また昨年度と比較して、高齢福祉関係機関、障がい福祉関係機関の件数も増加しています。これはケアマネジャーや計画相談事業所と連携して対応するケースも増えてきていることが、件数につながっていると言えます。

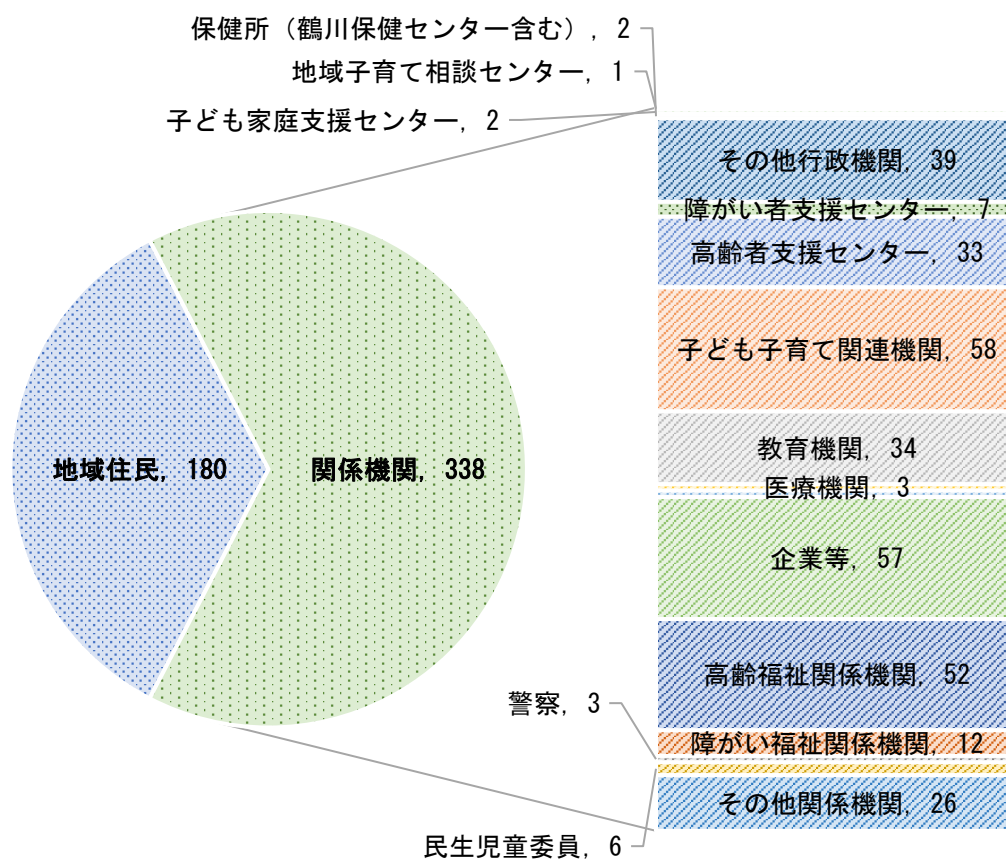
◆鶴川地区（社協事務を除く／N＝843）



保健所、高齢者支援センター、生活援護課との連携が多いのは、ひきこもり状態の子どもや、精神疾患のある家族がいる高齢者世帯に、社会的孤立や経済的困窮などの要因が重なることがあり、世帯全体の課題解決にむけて複数の機関との連携が必要であったからといえます。

（６）会議訪問等の実績について

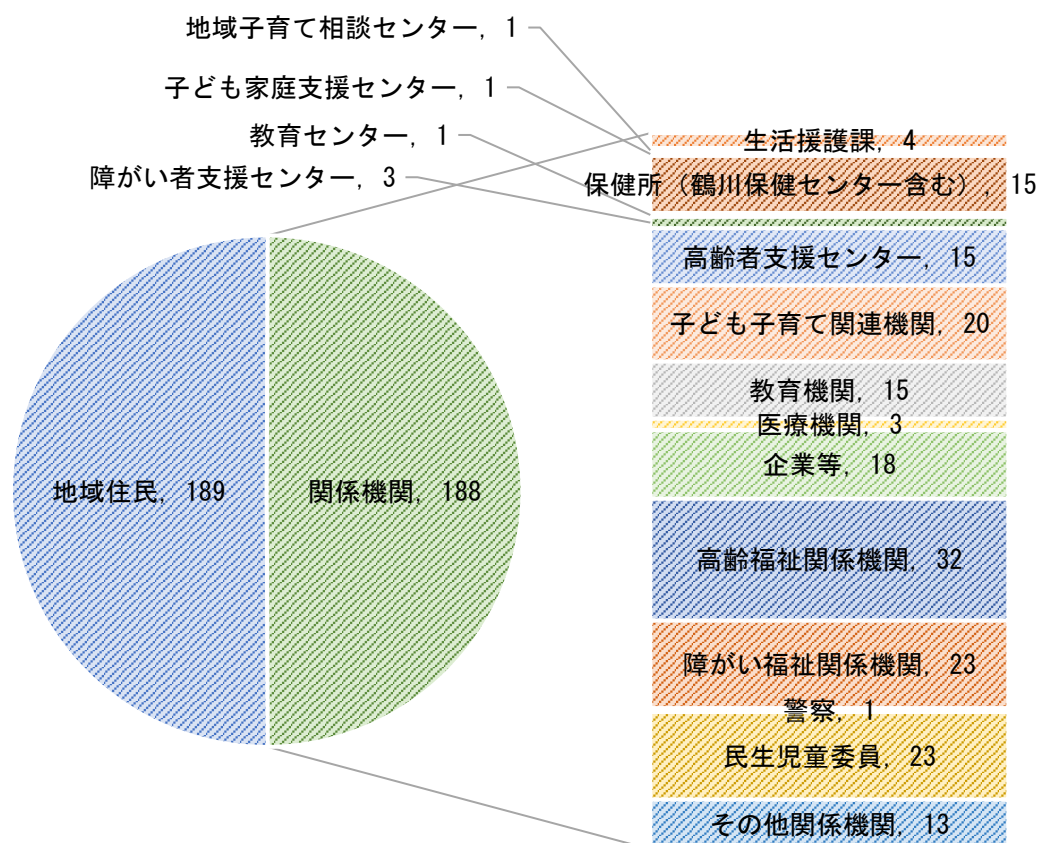
◆堺地区（N＝５１８）



訪問等による事業周知や会議参加の件数は、昨年度と比較して２３１件増加しています。昨年から引き続き参加している民生委員・児童委員協議会や町内会自治会連合会の定例会、地区協議会や地区社会福祉協議会、ふれあいサロン等に加え、今年度はコンビニエンスストアに事業 PR カードを置いてもらえることになり、地区内の店舗を回りました。

また〇ごと堺で作成した広報紙についても、可能な限り訪問して配架を行うことで、地域の方や関係機関との関係づくりにも取り組んでいきました。

◆鶴川地区（N＝377）



○ごと鶴川のことを地域の方により知っていただくために地域住民や関係機関への周知活動を積極的に行いました。地区協議会や地区社会福祉協議会、ふれあいサロン等などが行う定例会やイベント等に参加し、地域住民同士の「つながりづくり」や地域課題の「把握と解決」にも努めました。その他、市内で「8050について考える」情報交換会や、地域のケアマネジャーが行う勉強会などで○ごと鶴川の事業について周知をさせていただきました。

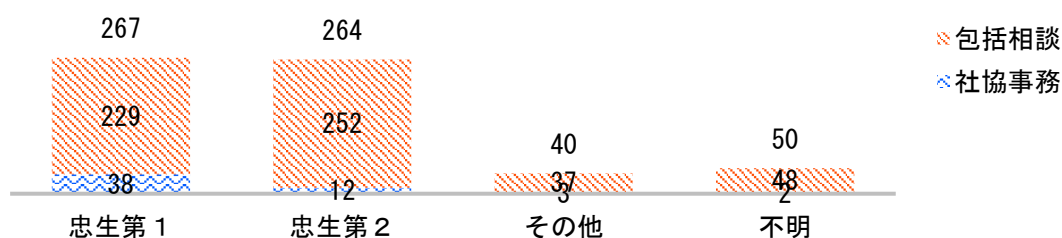
まちだ福祉〇ごとサポートセンター忠生及び南の実績

(1) 地区別活動実績

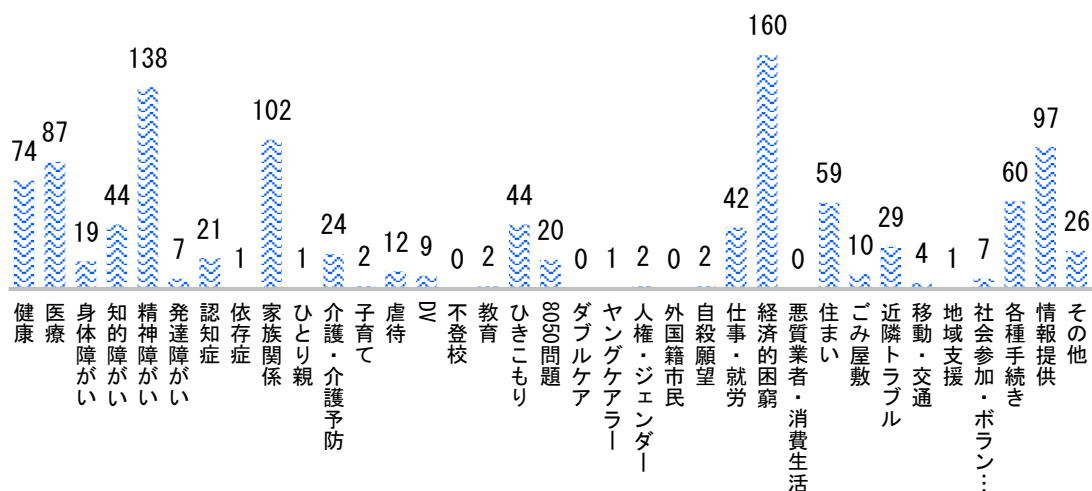
(2024年10月1日から2025年3月31日まで)

◆忠生地区

活動実績 (延べ件数 / N = 621)



相談内容内訳 (N = 1107)

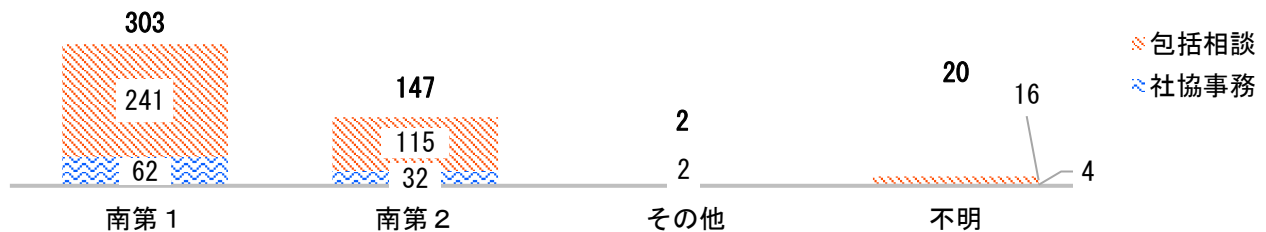


〇ごと忠生では、10月から3月までの6か月間で621件の様々な相談に対応してきました。地区別の内訳としては、忠生第1地区は267件、忠生第2地区は264件となっています。相談内容については“経済的困窮”が160件と最多になっています。続いて“精神障がい”が138件となっています。

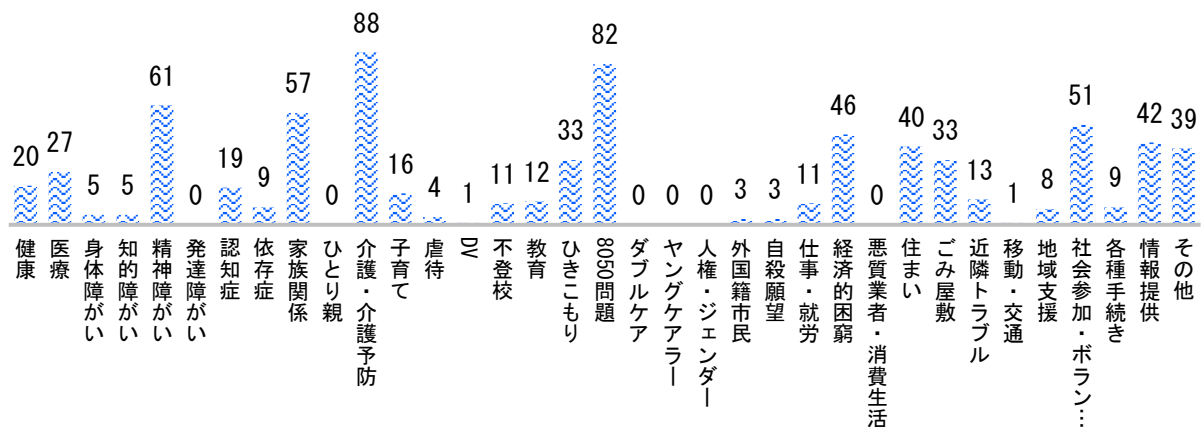
“経済的困窮”や“精神障がい”の件数については地域差があまりなく、同様の課題を抱えた個人、世帯が多いと感じます。また、電話での遠方からの相談もありました、一番遠いところでは兵庫県からでした。内容はご家族が町田に住んでおり心配というものでした。

◆南地区

活動実績（延べ件数／N＝472）



相談内容内訳（N＝749）



〇ごと南では、10月から3月までの6か月間で472件の相談を行いました。このうち、市民や地域の困りごとに対する相談は374件でした。ボランティア保険やおうちでごはんなど、町田市社協の事業に関する事務は98件でした。

相談件数は、8ページに示した南第2地区に比べ、南第1地区が約2倍でした。これは、〇ごと南の所在地が南第1地区にあることが背景として考えられます。

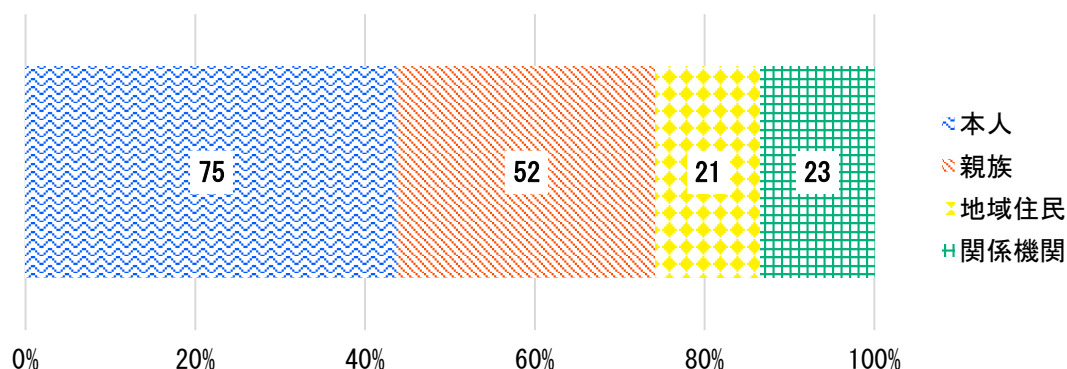
しかし、〇ごと南から距離が離れた地域からも「チラシを見て電話した」という声も複数あり、関係機関や町内会自治会を通じた広報周知活動の効果が少しずつ見受けられるようになりました。

相談内容は、“介護・介護予防”、“8050問題”のほか、“精神障がい”、“家族関係”、“経済的困窮”が多く、立ち行かなくなった状況で初めて相談する、といった傾向が見られました。

（２）新規相談における状況

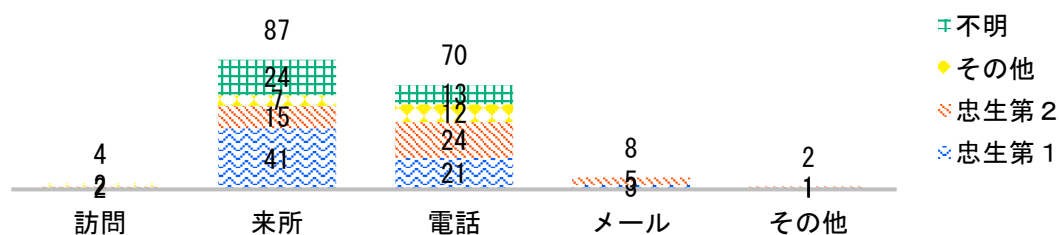
◆忠生地区

ア 相談経路について（社協事務を除く／N＝１７１）



イ 相談の受付方法について（社協事務を除く／N＝１７１）

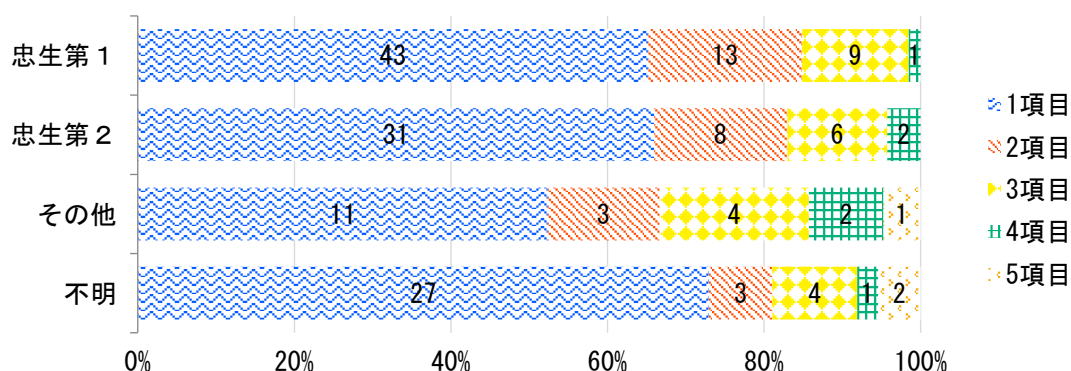
相談方法（新規相談・社協事務を除く）



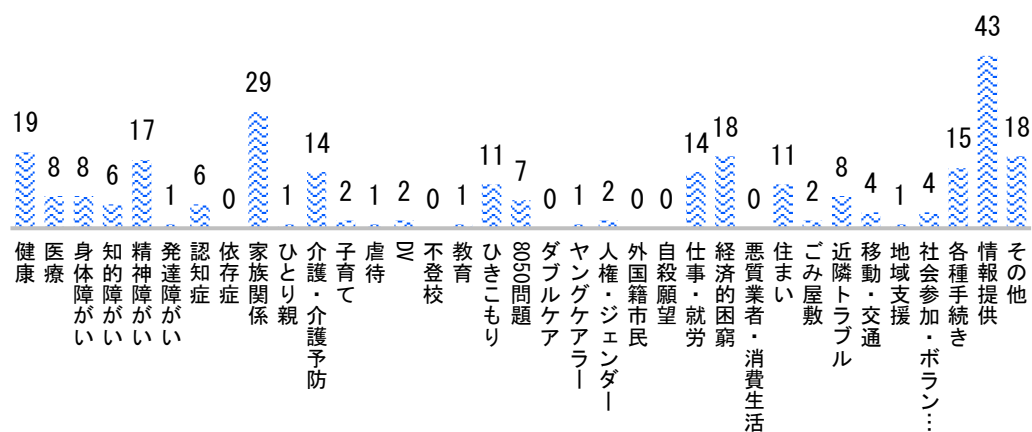
相談において、〇ごと忠生に寄せられる相談者の内訳では“本人”が一番多く、次いで“親族”でした。関係機関の内訳は、“高齢者支援センター”が１２件、“行政機関”が４件、“高齢福祉関係機関”が７件です。

相談方法としては立地の影響もあり忠生第１地区の方は来所がありますが、忠生第２地区は来所による相談は少なく、電話での問い合わせが多いです。事務所が忠生市民センター行政窓口内にあるので、行政窓口経由で対応することもありました。また、聴覚障がいの方からの相談でメールでの継続的なやり取りをしている方もいます。

ウ 相談内容の複合化・複雑化（社協事務を除く／N=171）



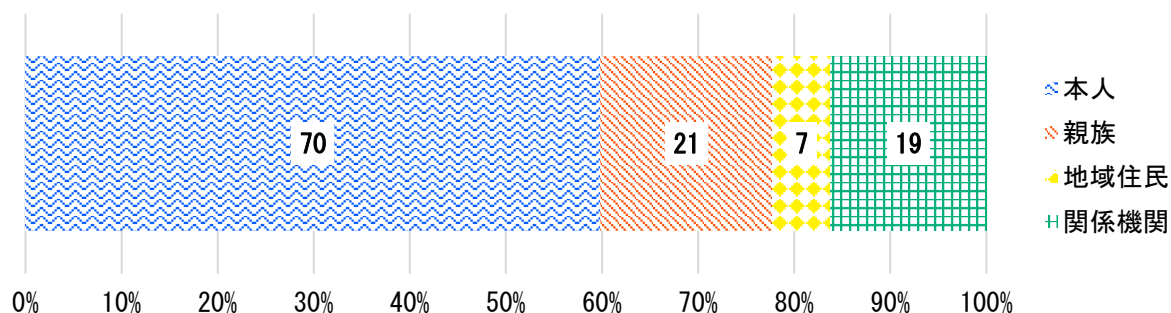
エ 相談内容（社協事務を除く／N=274）



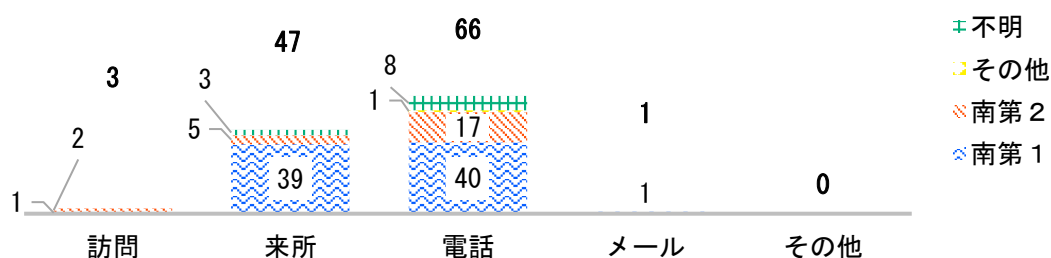
忠生第1地区、忠生第2地区ともに3割近くは複数の相談課題があります。内容としては情報提供を行いながらもそれ以外に経済的困窮も含まれるといった事例が見受けられます。また、家族関係という項目も29件となり現代の家族が様々な課題を抱えて生活をしていることがうかがえます。

◆南地区

ア 相談経路について（社協事務を除く／N＝１１７）



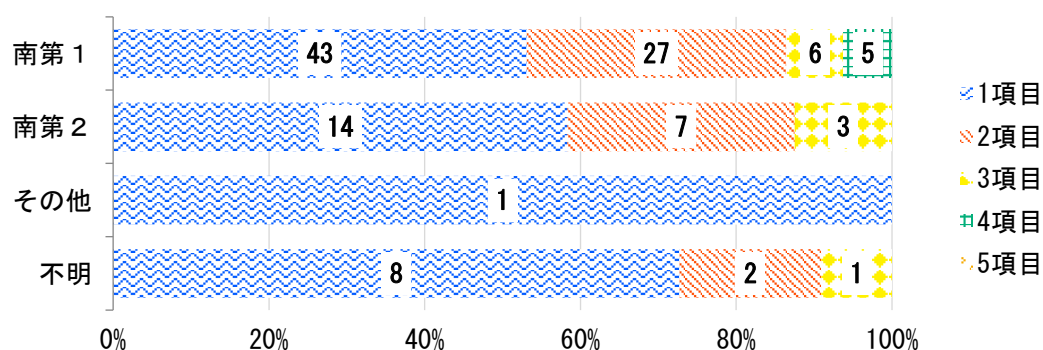
イ 相談の受付方法について（社協事務を除く／N＝１１７）



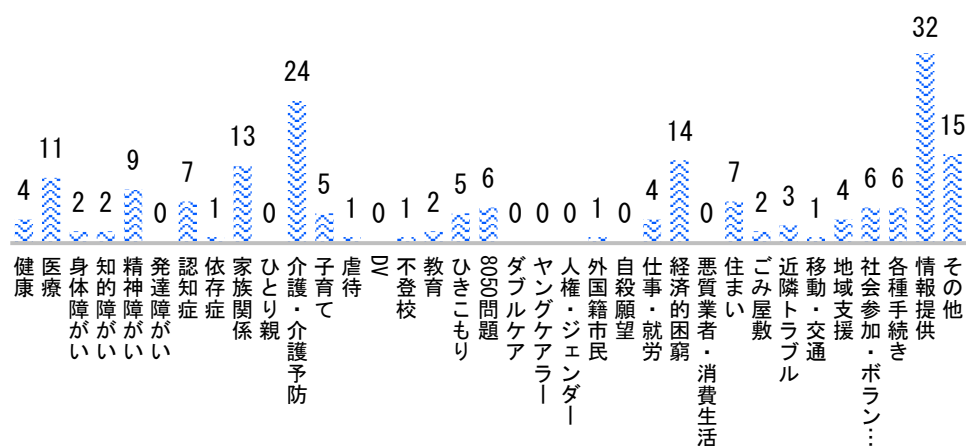
相談経路は、“本人”からが最も多く、次いで“親族”からでした。相談経路のうち、関係機関の内訳は、“高齢者支援センター”が６件、“民生委員児童委員”が４件、“町田市社協”が４件、“生活援護課”、“保健所”、“障がい者支援センター”、“高齢福祉関係機関”、“障がい福祉関係機関”がそれぞれ１件でした。その中には高齢者支援センターが関わっている「８０５０」や「９０６０」の事例の相談がありました。

相談の受付方法としては、“電話”が最も多く、次いで“来所”でした。生活困窮の訴えがあり、町田市社協のフードバンクと連携した“訪問”による相談を行った事例もありました。

ウ 相談内容の複合化・複雑化（社協事務を除く／N＝１１７）



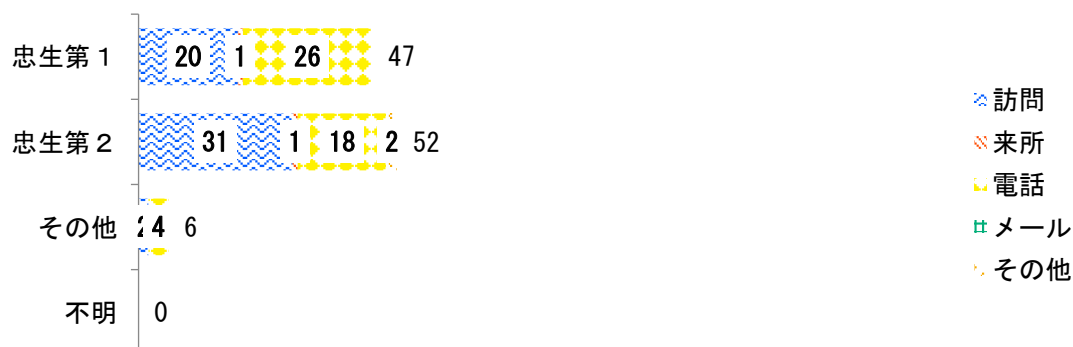
エ 相談内容（社協事務を除く／N＝１８８）



相談内容は、“情報提供”が３２件、次いで“介護・介護予防”が２４件でした。「どこに相談したらよいか分からない」、「〇〇について教えてほしい」という相談が多く寄せられ、福祉の総合相談窓口としてニーズがあることが見受けられました。次いで、“経済的困窮”や“家族関係”に関する相談が多くありました。

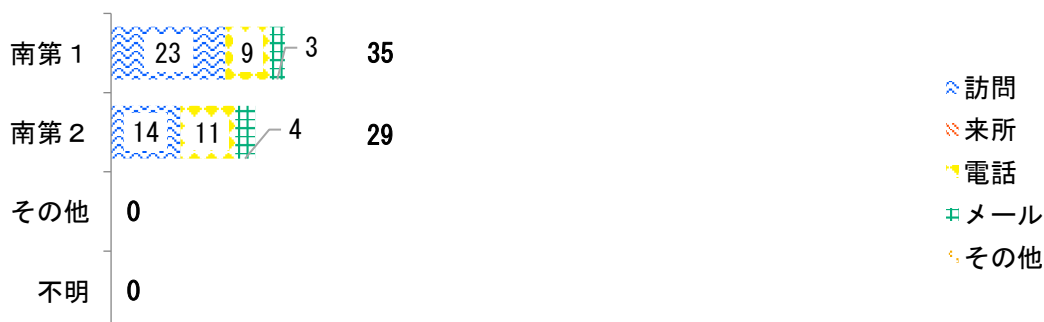
(3) アウトリーチ等を通じた継続的支援の内訳

◆忠生地区（社協事務を除く／N＝105）



忠生第2地区では、〇ごと忠生から離れているため、“訪問”による支援を多く行いました。また対象者に会うために、複数の関係機関と連絡を取りあうということもありました。安否確認など状況を把握するために訪問したこともあります。また、電話だけではわからないことも訪問することによって新たな事実が掴めていくこともありました。

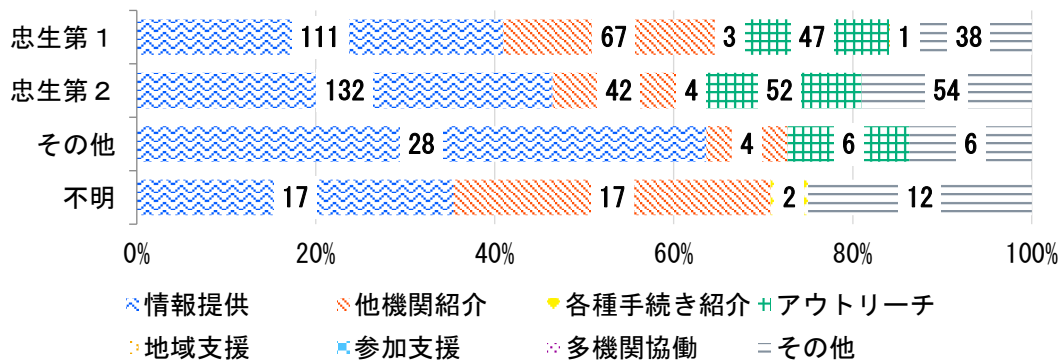
◆南地区（社協事務を除く／N＝64）



南第1地区、南第2地区ともに、訪問によるアウトリーチを中心に行いました。また、相談者の状況や相談しやすい方法に合わせ、電話やメールによる経過確認を通じて、継続的な支援を行いました。メールでは、相談者の声のトーンや息遣いなどがわからないことや、解釈のすれ違いなどもあり、文章の作成に苦慮する場面もありました。

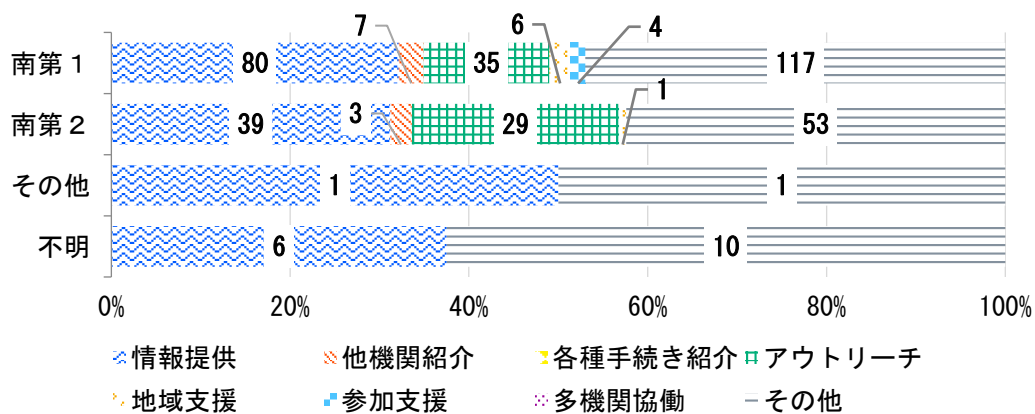
（４）相談活動の結果や対応について

◆忠生地区（社協事務を除く／N＝636）



忠生地区では、“情報提供”が最も多く、他機関紹介も合わせると7割近くを占めています。次いで“その他”となりました。“その他”の中には、相談機関との事例の共有や、対応にむけて担当者とやり取りなどをした“情報共有”が含まれています

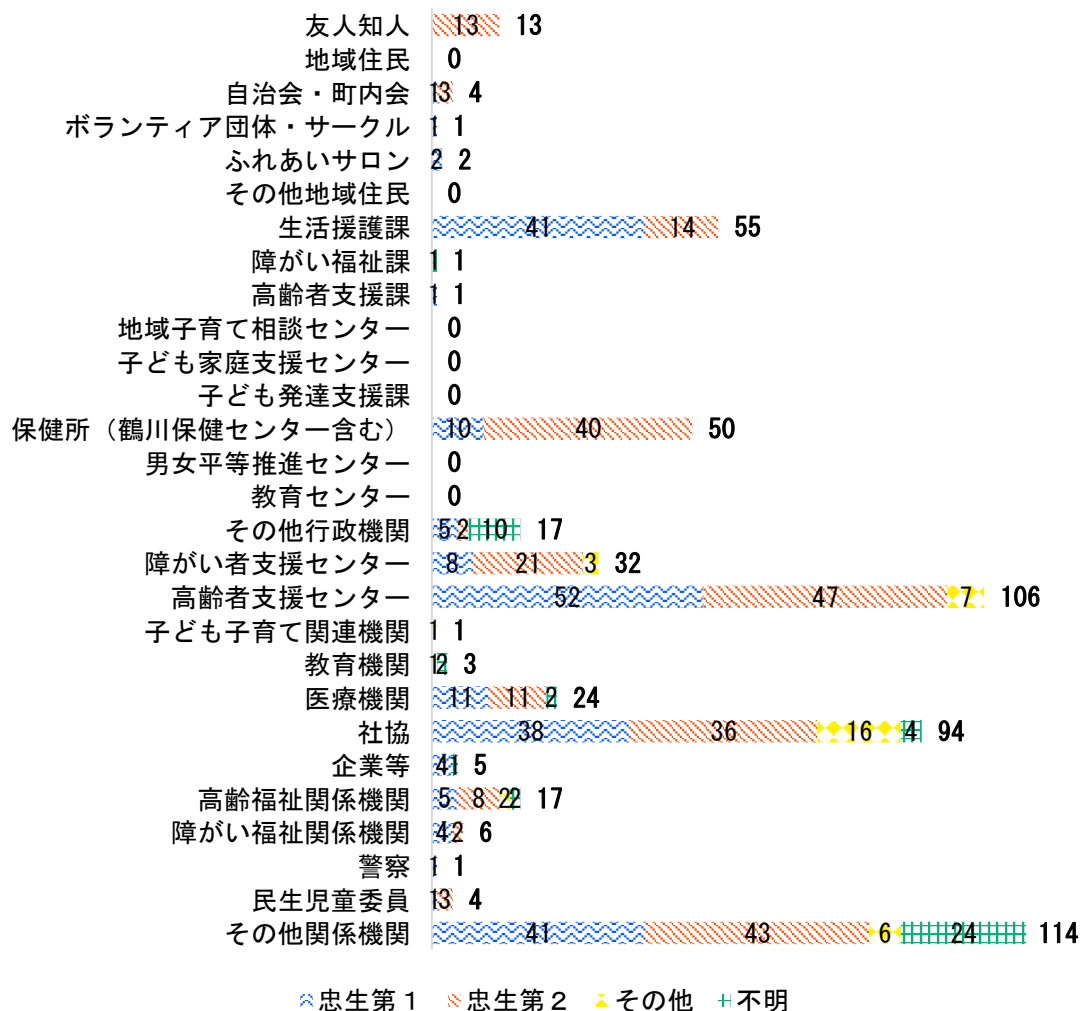
◆南地区（社協事務を除く／N＝392）



南第1地区、南第2地区ともに、“その他”を除き、“情報提供”が最も多く、次いで“アウトリーチ”でした。“その他”の中には、相談機関との事例の共有や、対応にむけて担当者とやり取りなどをした“情報共有”、“傾聴”などが多く含まれています。

(5) 相談における連携先・他機関紹介の状況について

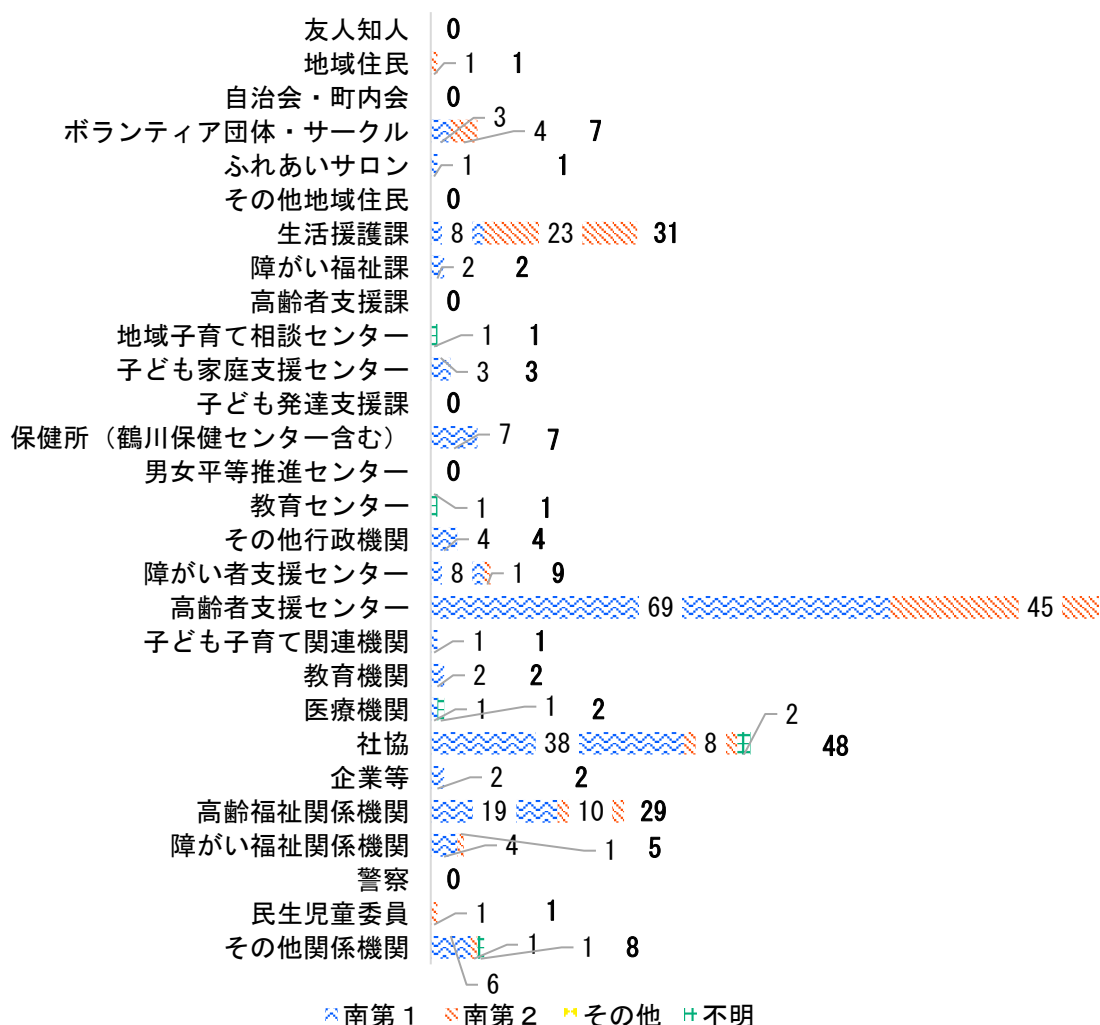
◆忠生地区（社協事務を除く／N=490）



高齢者支援センター、生活援護課、保健所との連携が多いのは、各関係機関が自分たちだけでは解決できない困難を抱えている世帯があることの現れです。

高齢者については、まだ介護サービスを使っていないけど困っている人が多いという状況が見受けられます。生活援護課については、昨今の経済状況を踏まえて困窮している独居の方が多いと感じました。

◆南地区（社協事務を除く／N＝279）

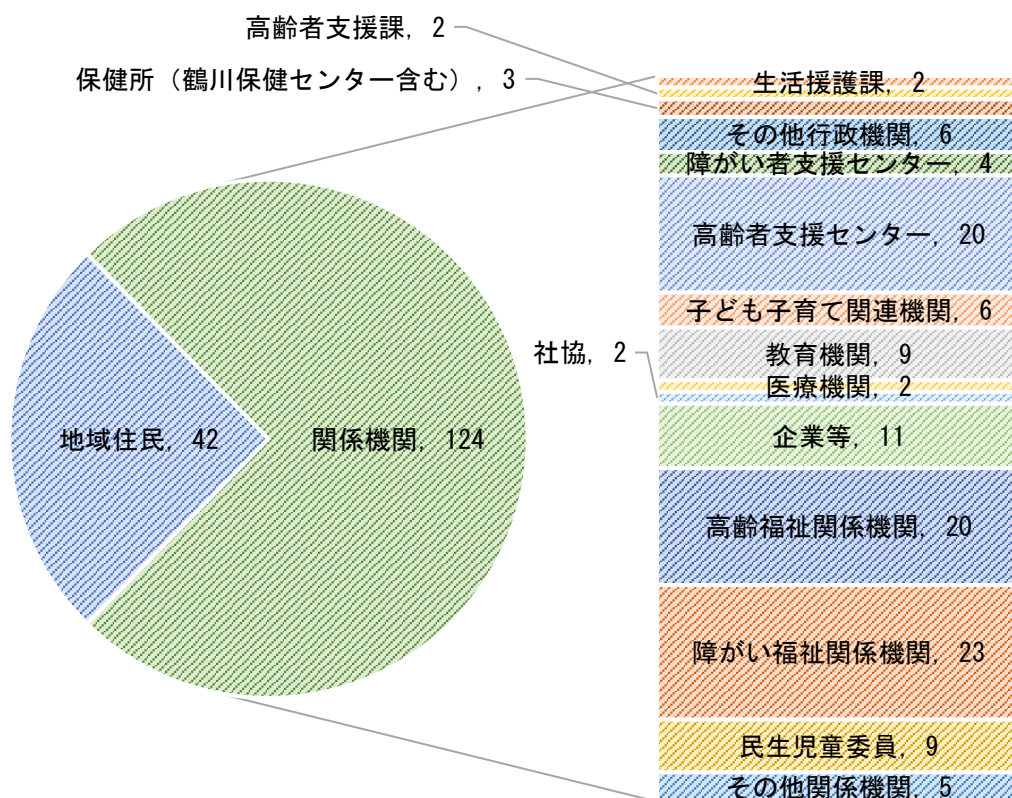


連携先・紹介先として“高齢者支援センター”が最も多かった背景には、介護サービスについて知りたい、「近所の独居高齢者が心配」といった相談のほか、ひきこもり状態の子どもや精神疾患のある家族が同居、社会的孤立や経済的困窮などの要因が重なるなど、世帯全体の課題解決にむけて連携が必要な事例が多くあったことが伺えます。

“生活援護課”や“町田市社協”については、生活困窮や生活就労に関する相談、成年後見制度や地域福祉権利擁護事業、ふれあいサロン立ち上げに関する相談を連携して行ったことが挙げられます。

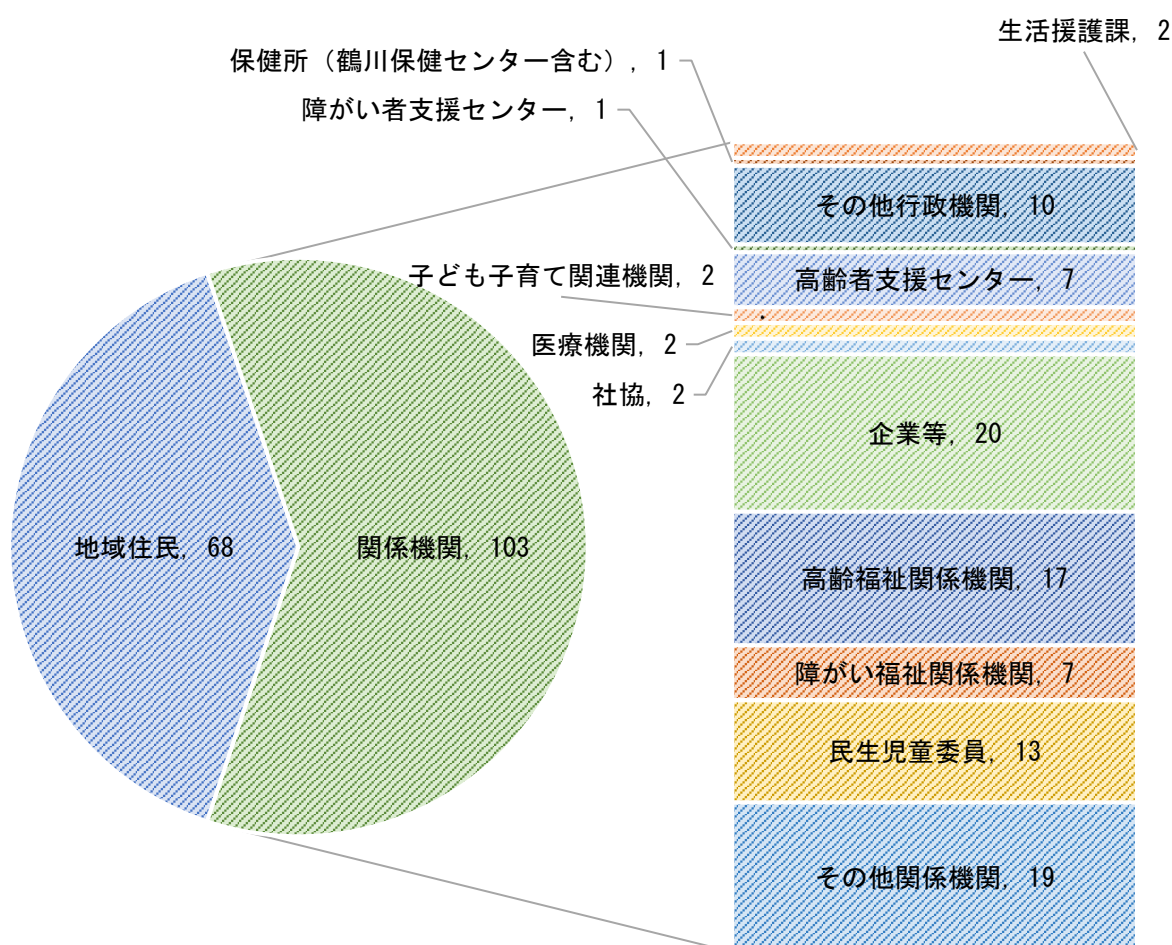
（６）会議訪問等の実績について

◆忠生地区（N＝１６６）



○ごと忠生のことを地域の方により知っていただくために地域住民や関係機関への周知活動を積極的に行いました。高齢者支援センターや障がい者関係の機関が参加している会議には定期的に出席しています。また地域の民生委員・児童委員協議会定例会には必ず出席して関係を深めてきました。子ども食堂にも見学に行き、そこではチラシの配布をさせていただくという協力も得ました。

◆南地区（N＝171）

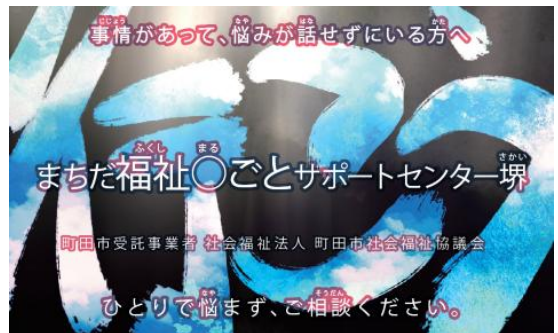


2024年10月の開所以降、事業内容をより多くの地域の方や関係機関に知っていただくとともに、地域の社会資源やニーズの情報収集をするために、地域活動団体が運営するふれあいサロンや福祉関係施設、民生委員・児童委員協議会や町内会自治会連合会の定例会、地区協議会や地区社会福祉協議会、各関係機関などへ積極的に足を運びました。出向いた先で情報収集したニーズをもとに、地域の活動者や団体を必要な方へつなげる事例もありました。

コラム：コンビニエンスストアでの事業周知カード設置

委託元である町田市役所福祉総務課と協力をし、芸術・デザインなどを学んでいる桜美林大学の学生の方々に、「まちだ福祉〇ごとサポートセンター」を周知するための名刺サイズのカードをデザインしていただきました。

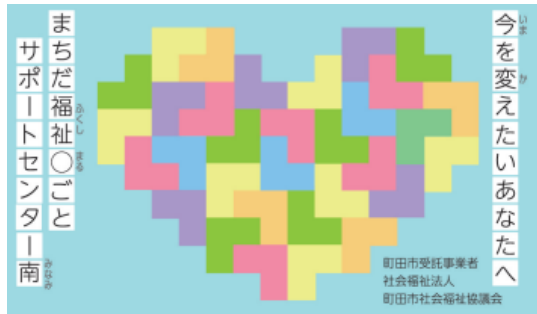
市内のセブンイレブンやミニストップにご協力いただき、レジ横や、イートインスペースに配架しています。



タイトル：行こう



タイトル：施設のロゴ化



タイトル：大きなハート 小さなハート



タイトル：うさぎが飛び出すぞ！

コンビニエンスストアは、ひきこもり状態の方でも日常的に利用されるとされており（※）、多様な方の日常生活の中でのコンタクトポイントを持つことで、これまで支援機関に自らつながることが難しかった若年層を中心とした周知に取り組んでいます。

※出典：こども・若者の意識と生活に関する調査（令和4年度）【内閣府】

3 相談活動の内容 及び相談事例

(1)包括的相談支援

相談者の属性・世代・相談内容に関わらず、包括的に相談を受け止め、相談者の課題を一緒に整理し、利用可能な福祉サービスなどの情報提供を行います。

具体的には、下記のような相談がありましたが、単独の支援機関では解決が難しい場合は、関係する支援機関や団体と連携しながら、支援を行います。

- (1) ケアマネジャーから、今後孤立する恐れがある母子への支援をお願いしたいとの相談がありました。
→母親から子どもの部屋を片付け、子どもが使えるようにしたいとの希望があり、関係構築のため母親と一緒に片づけを継続しました。コーディネーターが入口となり、その後関係機関の訪問につながったことで、福祉サービスの利用が始まりました。
- (2) お金がなく食べるものにも困っています。
→自宅に訪問し現状を確認しました。家賃の支払いができていない等金銭的な問題があったため、生活援護課に繋ぎ、審査が通るまでの間にフードバンクの利用を手配しました。
- (3) 生活上の困りごとが様々あるが、何から手を付けていいか分からない。うつ病で体調が不安定のため、家で相談をしたい。
→自宅に訪問し、お話を伺いながら困りごとを一緒に整理しました。市役所での手続きに不安があると話されたため、同行し、福祉サービスの申請手続きを支援しました。
- (4) 母親の入院治療費に大学の奨学金を使ってしまいました。
→生活困窮の相談を受け、医療機関と連携し福祉サービス申請の支援、退院後の母親の住まいや就労に関する支援を多機関と連携し、自立に向けた包括的支援を実施しました。

(1) 包括的相談支援 複合的な課題を抱えた家庭

■ 相談内容

保健所より現在関わっている対象者の家族について一緒に動いてもらえないかと依頼がありました。保健所はひきこもりの A さんの支援をしていて、〇ごとには母親の支援をしてもらいたいというものです。母親は外国出身の方で、年金や光熱費の支払い、入院している A さんの父親のことについてサポートが必要とのことでした。

■ 地域福祉コーディネーターの働きかけ

A さん宅へ保健所と訪問してお話をお伺いしました。サポートが必要な所は年金等の滞っている支払い、父親の入院先とのやりとりが主だったものだったので、今後は書類の整理と入院先の病院との調整を担うことになりました。父親の入院先のメディカルソーシャルワーカーと連絡を取り合い、そこが急性期の病院のため次の転院先を探すことになりました。その時点で高齢者支援センターへ協力を要請しました。その後、保健所・高齢者支援センター・〇ごとでサポート会議を開催しました。

■ 経過

父親は高齢者支援センターの手配により無事転院することができました。〇ごと忠生は転院手続きや支払いなど母親のサポートを行いました。また、転院前の病院への支払いが滞っていたので、金額の確認などを行いました。

次に対象者世帯へのサポートとして、年金の手続きのため街角の年金相談センターへの同行、たまっている支払い書類の整理、父親の勤務先での傷病手当申請の話し合いのサポートを行いました。

■ 成果

○父親は高齢者支援センターが関わることになり無事転院することができました。

○関係者と会議をすることにより役割分担が明確になってスムーズに進めることができました。

○対象者世帯全体が今後の見通しがもてるようになりました。



(2)参加支援

今ある制度では十分な対応ができない課題を抱えた方や世帯のために、日頃から把握に努めている社会資源などを活用し、関係機関とも連携しながら、社会や地域とのつながりづくりに向けた支援を行います。

- (1) 20代の障がい者雇用で働いている方から、人とのコミュニケーションが不得手だが、自分の世界を広げたいので、自分ができるボランティア活動を探していると相談がありました。

→近くの障がい者施設に同行訪問し、アットホームな雰囲気が合いそうだと活動を始めてみることにしました。

- (2) 「精神に障がいのある方が安らかに過ごせる居場所を探している」という相談が地域の外国人の方からありました。

→圏域内の動物と触れ合える施設を紹介しました。



- (3) 障がい福祉関係施設から、「利用者がアットホームな雰囲気で編み物が学べる居場所を探している」という相談がありました。

→各関係機関に情報収集をし、施設の近くで編み物活動をしている自主グループがあることが分かりました。打診したところ、協力してくれることになり、現地での顔合わせに同行しました。その後、定期的な参加につながっています。



(2) 参加支援 地域でバザーを行える場所を相談したい

■ 相談内容

高齢女性や性的マイノリティの方などが手芸品を制作・販売し、多世代交流と生きがいきづくりなどの地域支援と参加支援を行っているハンドメイド団体から、バザー開催の会場を探していることの相談がありました。



■ 地域福祉コーディネーターの働きかけ

バザーの目的が「活動の周知」か「資金確保」かにより対応先が異なるため、地域の福祉団体関係者が集う情報交換会にて相談することになりました。

情報交換会では、毎月定期的に行っている地域イベントへの出店案が浮上しました。出店には、地域課題解決を目的とした地区の協議体への参加が条件であることが確認できました。

一方、地域の高齢者福祉施設からは施設内バザーの場を提供できるとの申し出もありました。



■ 成果

ハンドメイド団体の代表は両案に興味を示し、まずは地域イベントへの参加に向けて地区の協議体の代表に相談しました。その結果、翌月のイベントに出店が決定しました。

出展目的が「多世代交流による地域づくり」、「高齢女性や性的マイノリティの方などの参加支援」であることを確認して、地区の協議体への入会手続きを進めるとともに、当日出展と顔合わせを実施しました。

その後、地域情報誌の取材も決まり、相談者からは迅速な対応に対し感謝の言葉を頂くことができました。



(3)地域づくり支援

地域の社会資源を幅広く把握したうえで、世代や属性を超えて住民同士が交流できるような、多様な居場所などをつくっていきます。

- (1) かつて子育て中に通っていた子育てサロンの場所で、今度は自身が子ども食堂を立ち上げたいと相談をいただきました。
→社協が主催した子どもボランティア講座をご案内し、今後の活動のために他の活動者とながらをつくられました。子ども食堂の周知のために地元の町内会長にもお会いする予定です。
- (2) 近隣の高校で行われた探求授業にて“ボランティアとは“という授業を行いました。
→生徒たちがボランティアとはどういうものを理解し、誰かの支え手になることでお互いの助け合いにつながっていくことや、地域の困りごとの解決のために活動することは自分の成長にもなるなどの意識づけに繋がりました。
- (3) 花火祭りに代わる子ども向けイベントを検討中で、何か良い案はないかと町内会会長から相談をいただきました。
→ヤキイモイベントの提案、ならびにガイドブックを提供し、実施概要や準備手順、協力者や資材の手配方法をご案内しました。
- (4) 地域イベントを主催する住民から、「イベントに出店してくれる地元の飲食店やキッチンカーを探している」と相談がありました。
→以前、障がい福祉関係施設を訪問した際、「イベント等でパンなどを販売できる機会があれば紹介してほしい」という要望があったため、双方に意向を確認し、イベント主催者と施設をおつなぎしました。イベント当日は好評で完売し、地域や学校関係者の方に福祉や施設について知ってもらえる良い機会になったと報告がありました。



(3) 地域づくり支援 移動販売の活用およびマップ作成に関わる支援

■ 相談内容

2023 年 10 月に地域のスーパーが閉店した影響から、2024 年度は地区内を移動販売車が運行する予定となっていたため、高齢者支援センターの生活支援コーディネーターと地域の活動団体から、昨年のお買い物支援サービスマップに引き続き、移動販売に特化したマップを作成したいとの相談がありました。

■ 地域福祉コーディネーターの働きかけ

地域活動団体と高齢者支援センターの作成に向けた会議に参加しました。急坂や近くに店がないなど、高齢者が買い物に不便を感じているエリアについては、地域をよく知る住民と高齢者支援センターが連携して確認し、駐車場所などの提案を業者とも話し合いました。コーディネーターはマップ作成のための材料や情報を収集し、イメージをすり合わせていく作業について提案をしました。

■ 経過

○移動販売車の試運転中に、集客の状況や売れ行きなどを確認し、駐車場所が適切かどうか確認する中で、駐車場所の変更などを話し合いました。

○地域福祉コーディネーターと地域活動団体・高齢者支援センターが役割分担をしながら連携し、マップを完成することができました。

○マップ印刷には地区社協が申し出ていただいたことで、多くの地域の方々へ配布することができました。

■ 今後の方向性

地域の買い物に関するニーズに対し、地域の方々や関係機関と連携をしながら、課題解決に向けて取り組んでいきます。他地域の実例や情報を収集し、必要に応じて情報提供を行うなど、後方から支援を行っていきます。



(4)アウトリーチなどを通じた継続的支援

複数分野にまたがる複合化・複雑化した課題を抱えているために、必要な支援が届いていない方へ支援を行います。継続的な関わりを持つために、信頼関係の構築に向けた丁寧な働きかけを行います。

- (1) 民生委員から高齢者訪問の際、ひきこもりの子がいるとの相談がありました。訪問し父親から話を伺ったところ、父親も生きがいとなる活動をしたいとの希望がありました。

→ひきこもりの子に会えるよう訪問を継続していきますが、父親のニーズに応じ、子どもと交流ができる活動場所へ同行訪問することにしました。



- (2) 対象者の友人からの相談で心配な人がおり希死念慮もある方だったので関係機関と協力して訪問を継続しました。

→結果として入院することになりましたが、定期的に電話でのやりとりを続けています。また、関係機関とは退院時にはケースカンファレンスを行うことで一致しています。

- (3) 近所にひきこもり状態にある男性が住んでいます。

→40代ひきこもり家庭を複数回訪問し、信頼関係を築いたうえで、就労支援につながるようアプローチを継続中です。

- (4) 8050世帯のひきこもりの子からの相談があり、精神疾患を抱え、何から手を付ければ良いかわからず困っているとの相談がありました。

→訪問をしてお話を伺う中で、行政関係の手続きに困っていることがわかり、市役所に同行して手続き支援を行いました。

今後も本人に寄り添いながら、困りごとの整理を一緒に行っていきます。



(4) アウトリーチなどを通じた継続的支援
社会との繋がりを作りたい 8050 世帯の息子への支援
(継続支援中)

■ 相談内容

高齢者支援センターから、「介護保険を利用している父親への支援に関わっているが、同居している50代の息子 A さんが20年以上就労しておらず、家族以外と関わりがない」と相談がありました。A さんとセンター職員は関係性が良く、自身の今後の生活への不安や孤独感などについて相談があることもあるそうです。

しかし、父親の状態が悪くなく、施設入所の検討が必要になってきました。施設入所をする
と、A さんに関わる支援機関がなくなってしまうことを懸念し、相談してくださりました。

■ 地域福祉コーディネーターの働きかけ

センター職員同席のもと、本人宅を訪問し、〇ごと南を「A さんの悩みや困りごとと一緒に考えてくれるところ」として紹介していただきました。その後、何度か自宅に訪問し、日常の出来事や趣味の話を通じて関係性を構築し、会話の中から自然な形で悩みや困りごとを引き出すことを意識しました。事務所にも来所してもらえるようになっていきました。

ある時、本人から「父親の介護にかかりきりになり、自身が地域で孤立している」と相談がありました。地域活動やボランティア活動について情報提供をしましたが、本人のニーズに合わず、受け入れられませんでした。

その後も、定期的な訪問や来所によるコミュニケーションを継続したところ、本人から「父の介護費用や自身の今後の生活のために就労したい」と意思表示がありました。ブランクが長いことから、一般就労に直接結びつけることは難しいと考え、生活援護課の生活就労相談を紹介しました。「1 人で相談するのは不安」ということで、相談に同行し、これまでの経緯や本人の希望がスムーズに共有できるよう仲立ちを行いました。

■ 今後の方向性

今後も本人の孤独感の解消につながるよう、アウトリーチや情報提供を継続していきます。また、希望している就労に向けて、参加支援を行い、本人にあった活動や居場所につながるよう、伴走していきます。



4 ま と め

〇ごとの課題と今後の方向性

2024 年度はまちだ福祉〇ごとサポートセンターが市内 4 か所に整備されました。地域福祉コーディネーターは 8 名増員され 16 名となりました。各拠点では、8050 問題を抱えながらどこにもつながりのなかった方、精神疾患や生きづらさを抱え、社会的に孤立している方、家族全体がなんらかの課題を抱えている世帯など、多岐にわたる相談に対応してきました。

町田市がめざす「包括的支援体制」では、“現在の制度の枠組みでは解決が難しい、支援を必要としながらも声をあげられない人や自らが抱える問題を認識していない人等の潜在的な相談者を、必要な支援につなげることができるよう、潜在的な相談者を早期に見つけることを目指します”とあります。

日頃から関係を築いている地域の方や関係機関から、困りごとを抱えている人を〇ごとにつなげていただくことは多くなりました。しかし、ひきこもり状態にある方には、お会いするまでに時間を要することやなかには支援を拒否される方もおり、アプローチや関係構築に苦慮することも少なくありません。

そうした方にこそ、地域の方々や支援関係機関と連携をとりながら見守りを継続し、途切れない支援をおこなうことが必要と感じています。

今まで社会との接点が長く途切れていた方が、少しずつ外へ一歩を踏み出そうとした時に、他者とのつながりがつくれるような“居場所”や多様な働き方ができる地域資源が少なく、その方の希望に沿うことが難しい状況にあります。

地域資源については地域差もありますが、今後は相談者の方が地域の中でつながりをつくりながら、その方の望む生き方をかなえられるよう、今ある資源の拡大やあたらしい資源を作っていくことが必要と考えています。

～メモ～

まちだ福祉〇ごとサポートセンター堺

〒194-0211 町田市相原町796-12

電話：042-703-0430

FAX：042-703-0440

E-mail：marugoto-sakai@machida-shakyo.or.jp

開 所：月曜日から土曜日（年末年始・祝日除）

時 間：8：30から17：00



まちだ福祉〇ごとサポートセンター鶴川

〒195-0062 町田市大蔵町295-2

電話：042-860-2986

FAX：042-860-2985

E-mail：marugoto-tsurukawa@machida-shakyo.or.jp

開 所：月曜日から土曜日（年末年始・祝日除）

時 間：8：30から17：00



まちだ福祉〇ごとサポートセンター忠生

〒194-0035 町田市忠生3-14-2

電話：042-851-9755

FAX：042-851-9756

E-mail：marugoto-tadao@machida-shakyo.or.jp

開 所：月曜日から金曜日（年末年始・祝日除）

及び第1・3・5土曜日第2・4日曜日

時 間：8：30から17：00



まちだ福祉〇ごとサポートセンター南

〒194-0003 町田市小川5-8-2

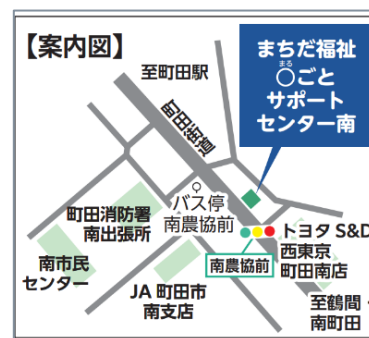
電話：042-850-7194

FAX：042-850-7195

E-mail：marugoto-minami@machida-shakyo.or.jp

開 所：月曜日から土曜日（年末年始・祝日除）

時 間：8：30から17：00



2024年度地域福祉コーディネーター事業報告書
まちだ福祉〇(まる)ごとサポートセンター

【発行】2025(令和7)年4月
社会福祉法人 町田市社会福祉協議会
住 所 町田市原町田4-9-8 町田市民フォーラム4階
電 話 042-722-4898 Fax 042-723-4281

