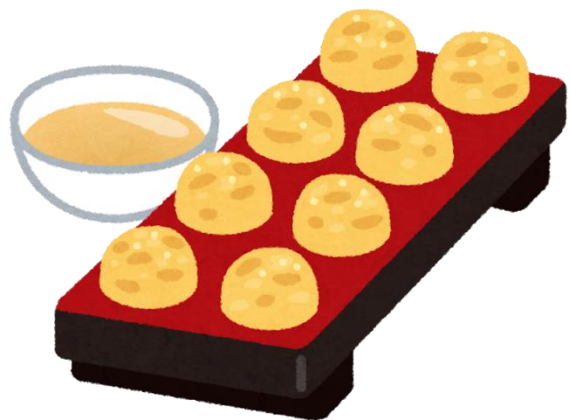


兵庫県 明石市議会 文教厚生常任委員会様 視察研修会（令和6年8月1日）

# 愛知県 稲沢市における重層の取り組み

～ 七転八倒『等身大の取り組み』編 ～



稲沢市 市民福祉部 福祉課

社会福祉法人 稲沢市社会福祉協議会  
福祉総合相談窓口（多機関協働担当）

（個人情報保護の観点からケース概要を削除する等、内容を一部変更しております）

# 稲沢市の概要

愛知県の北西部 濃尾平野の中央に位置

人口：133,181人（令和6年4月1日）

高齢化率：28.2%



- 令和4年度から

**『福祉の拠点』を中心に重層を展開！**

(稲沢市役所東庁舎1階の総称)

- 愛知県内でも珍しい！

**福祉課と社協が隣どうし！**



# 重層に取り組んだ背景

- **第4次 地域福祉計画・地域福祉活動計画（令和2年度～6年度）**  
基本目標『相談体制の充実』
- **ワンストップ福祉相談窓口の整備（重点施策）**  
**福祉の拠点（令和3年4月）⇒ 市役所の新庁舎**
- **複雑・複合的な課題を抱えたケースの増加**  
分野別・原因別の支援体制では対応困難



# もくじ

- 1 稲沢市の特徴
- 2 包括的支援体制の要  
『稲沢市e nモデル』と『地域づくり』
- 3 重層推進の考え方
- 4 具体的な取り組み方（How-to 重層）
- 5 課題と解決策

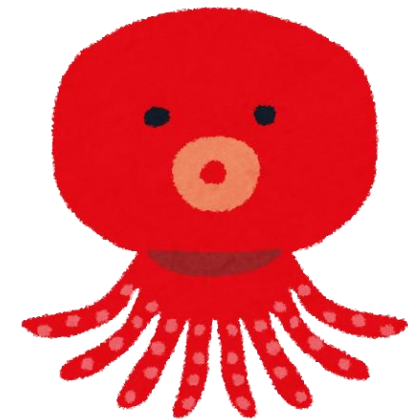


©稲沢市 いなッピー

# 1 稲沢市の特徴

重層に取り組み始めて、まだ『**3年目**』  
これから、ご紹介させていただく内容は、発展途上、七転八倒、  
『等身大の取り組み紹介』です！

- 1-1 稲沢市の特徴
- 1-2 重層5事業、全てに社協が携わる！
- 1-3 福祉総合相談窓口
- 1-4 『福祉の拠点』で連携を叫ぶ社協！



# 1-1 稲沢市の特徴

## ・ 福祉課と社協（福祉総合相談窓口）が重層の推進役

福祉課 ⇒ 全体の統括（財源確保、庁舎内連携、後方支援 等）

社 協 ⇒ 福祉の専門職として『重層の全体構想を描く（仮説形成）』

周知啓発（研修会）、情報収集、異業種連携の呼びかけ、

『複雑・複合ケースの支援調整（多機関協働のマネジメント）』

社会資源（居住支援や恩送り隊 等）の開発 等

## ・ 『生活困窮者支援をベース』に重層を展開

\* 別添『超解説 重層リーフレット』をご覧ください！

# 1-2 重層5事業、全てに社協が携わる！

## ①誰一人取り残さない相談支援事業（包括的相談支援事業）

基幹包括（3名）、基幹相談（2名）、福祉総合相談窓口（8名）、成年後見（2名）

## ②参加支援事業

福祉総合相談窓口（居住支援・就労準備支援事業等）、CSW = 生活支援コーディネーター（居場所づくり）

## ③地域づくりに向けた支援事業

CSW（コミュニティソーシャルワーカー） = 生活支援コーディネーター（5名）

## ④多機関協働事業

福祉総合相談窓口（相談支援包括化推進員 = 重層の推進役）

## ⑤アウトリーチ等を通じた継続的支援事業

福祉総合相談窓口（従来のアウトリーチ）、CSW（早期発見型のアウトリーチ）👉地域に潜在するニーズをキャッチ！

# 1-3 福祉総合相談窓口

## ①生活困窮者自立支援事業

家計改善支援事業、就労準備支援事業、子どもの学習支援事業

## ②多機関協働事業（相談支援包括化推進員＝重層の推進役）

アウトリーチ事業、参加支援事業、ひきこもり支援事業、LINE相談事業

⇒中学校卒業後も『切れ目のない支援体制づくり』を強化中！（学校との連携強化）

## ③居住支援事業（令和4年3月 居住支援法人格を取得）☞社協の独自事業です！

＊別添『居住支援法人リーフレット』をご覧ください！

現在は『参加支援事業』に位置付けて取り組んでいます！！

⇒『住まい支援システム』と『稲沢市e nモデル』の融合を模索中・・・



## 1-4 『福祉の拠点』で連携を叫ぶ社協！

重層の推進とは『主要5事業の強化と一体的連動』

**⇒ 社協の各部門がハブとなって重層を推進**



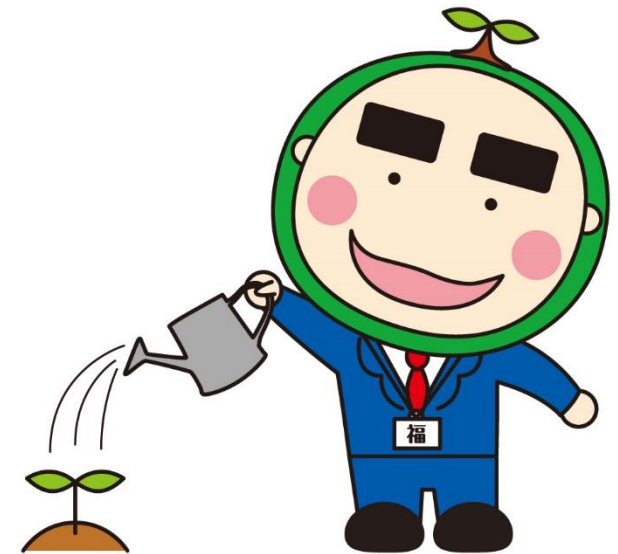
主要5事業に携わる、高齢や障がい、後見、地域福祉等社協の各部門が起点となってネットワークを広げます！

**『福祉の拠点（市役所）』が重層の起点！**

## 2 包括的支援体制づくりの要

### 『稲沢市 e n モデル』と『地域づくり』

- 2-1 『稲沢市 e n モデル』とは
- 2-2 3段階の会議で支援精度を上げます！
- 2-3 『参加支援の充実』が一番難しい！
- 2-4 『地域づくり』の取り組み



みんなの『縁』を育てています！

稲沢市社会福祉協議会  
マスコットキャラクター 福ちゃん

## 2-1 『稲沢市 e n ぽて』とは

### 多職種連携のフロー図

複雑・複合課題の相談受付から支援開始までを『見える化』したものの

\* 別添『稲沢市 e n ぽて (A4資料)』をご覧ください！

【特徴1】 『支援者を支援するための仕組み創り』  超意識してます！

【特徴2】 『3段階のケース検討会議』で支援方針をブラッシュアップ！

【特徴3】 全分野統一のインタビュー様式で『家族全体の支援方針』を検討

## 2-2 3段階の会議で支援精度を上げます！

メンバーの視点は『家族の全体最適』と『チーム支援の強化』

### step①ブラッシュアップ会議

社協の専門職によるケース検討会議（新人相談員のOJT・SV機能を兼ねる）

### step②福祉総合相談対策支援チーム会議（『支援会議』）

市役所の専門職（指名制）を含めたケース検討会議（関係機関の参加も可）

### step③重層的支援会議（生活困窮者自立支援調整会議）

現場レベルで検討した支援方針や役割分担等を決定する会議

3つの会議では『ケース検討』を通して

『多職種連携の課題共有』や『e nモデルの改善』

『稲沢市に不足する社会資源の開発』

も検討しています！

(令和5年度 参加支援として『恩送り隊』を開発しました！)



## 2-3 『参加支援の充実』が一番難しい！

～まさに『言うは易く行うは難し！』～



『既存の仕組みでは対応できないニーズに対応』 するため、  
社会資源を活用し、社会との繋がり創りに向けた支援を行う事業

具体的には、既存の社会資源とのマッチングや

『ニーズに合った新しい支援メニューを創る』 こと

\*オープンイノベーション  
(=社会資源開発) \* 組織内外の知識や知恵を組み合わせることで付加価値を創造すること

# 参加支援充実（社会資源開発）の公式

$$\underline{A \times B \times C = 『恩送り隊』}$$

- A** 既存の仕組みでは解決できない 『ニーズ（困りごと）』  
(生活困窮世帯の①ゴミ屋敷片づけ、②草木の伐採、③引越しの手伝い 等)
- B** 社協職員の 『情熱と創造力』 👉ここ重要！
- C** 稲沢市民の 『地域貢献への思い』

参加支援を通して 『恩送り（\* Pay it forward）の文化』 を  
稲沢市全域に広げていきたい！

\* 自分が受けた善意を他の誰かに渡すことで、善意をその先につないでいくこと

# いつか元気になったら、今度は、あなたが、誰かを支えてあげてください 参加支援の開発『稲沢市恩送り隊』～『ハイフォワード』の仕組み創り～

中日新聞 2023年(令和5年)7月11日(火曜日)

## 地域で助け合い「恩送り活動」



**困っている人と助けたい人マッチング**

稲沢市内の若手経営者らが、生活困窮世帯の困り事を解決する仕組みづくりに挑戦している。その名は「恩送り活動」。市社会福祉協議会の協力を得て、支援が届かないことで悩む市民と、地域貢献をしたい人々をマッチング。「支援を受けた人が元気になったら、いつか別の人を助ける。そんな良い縁をつなきたい」と意気込む。

(寺田結)

稲沢の若手経営者ら 清掃など支援届かない人に

六月末、市内のある二戸建て住宅にメンバー三人が集まった。庭の草木が生い茂り、周囲の家や駐車場、通学路に飛び出して、通行を妨げている。三人は住人と相談して、清掃を開始。持ち込んだ機械を使って一気に片付けた。

この家住むのは、ひきこもりの男性一人。処理するべきとは分かっていたが、近所の目が気になって外に出られず、放置せざるを得なかった。しかし、自治体の制度では現状に対処できないのが現状だ。

そこで手を挙げたのが、市内でエスエム遺品整理の事業を営む山下雄基さん(33)＝同市平和町。昨年秋、地域貢献ができないかと市社会福祉協議会に相談

庭生い茂った草木を片付ける「恩送り活動」のメンバー(稲沢市内)

福祉新聞→  
令和5年7月25日

←中日新聞  
令和5年7月11日

(本会のホームページに掲載)

稲沢市社協 恩送り隊が始動 次の困窮者につなぐ

東海・北陸

愛知県の稲沢市社会福祉協議会は、困窮者協会の恩送り隊の活動を支援の一環として6月に「恩送り(ハイフォワード)隊」の活動を始めた。ハイフォワードとは「自分が受けた善意をほかの誰かに返してつないでいこう」と。2000年に映画のテーマで取り上げられ、広まった。同社協は恩送り隊の活動をこまじりの人やヤングケアラーなどに、家庭の雑木の伐採、ゴミ屋敷の清掃、フードドライブ、居場所づくり、就労体験受け入れなど恩送り隊は、同社協が行う。困窮者はいつか元気になったらできる範囲で誰かを支え、輪を広げていく。

王デルケースとして1人暮らしで精神障害と50代を患っている60代の男性宅で、70代の父と30代の引きこもりの娘の自宅など、3軒の庭の雑木を伐採した。作業は商工会議所の有志が行った。

同社協はまずはモデルケースを示し、市民にハイフォワードの意義や効果を広めていく。加藤泰章・同社協相談支援包括化推進員は「活動を見える化してボランティアが集まれば拠点を増やしていきたい」と意欲を語っている。(覆戸新)



## 2-4 『地域づくり』の取り組み

\* 別添『生活支援体制整備事業 リフレット（緑色）』をご覧ください！

- **SC（CSW）5名配置** \* SC（生活支援コーディネーター）= CSW（コミュニティソーシャルワーカー）  
第1層SC = 1名      第2層SC = 4名
- **第1層SCの主な役割（市全域）**  
第2層SCの後方支援（指導・育成含む）、**社会福祉法人連携の強化** 他
- **第2層SCの主な役割（支所・市民センター圏域）**  
協議体の運営、3層圏域の地域づくり、居場所づくり、CSW活動 他

# 重層推進におけるS C（C S W）の役割

## ・『相談支援事業』と『地域づくり』の橋渡し役

個別ケースから社会資源開発や地域づくりに繋げる役割を担う

⇒第1層S Cは『重層のケース検討3会議』全てに出席しています！

## ・C S W（早期発見型のアウトリーチ含む）としての役割

民生委員や町内会、協議体等、地域との強い繋がりを活かし、支援が必要な方を早期に発見し、適切な相談支援事業に繋がります！

⇒地域の身近な相談窓口は、社協のC S Wが担います！

### 3 重層推進の考え方

## 重層推進は『共感と共創』が9割

- 3-1 重層の推進とは？
- 3-2 相談支援包括化推進員の役割は？
- 3-3 福祉課と社協の二人三脚で
- 3-4 『縦割りの壁』に横串を刺す！



## 3-1 重層の推進とは？



- ・ 主要 5 事業の強化と一体的連動を図ること

・ 既存の仕組みをより良くし、それらを『連動』させていくこと

- ・ ケース支援を重ねて『多職種連携を強化』すること

多職種連携は『様々な関係者と苦楽を共にする支援の過程』で育まれます

『○○連携会議』や『各分野への通達』で連携ができるなら苦労しない！

## 3-2 相談支援包括化推進員の役割は？

### ①重層の目的を関係者に伝え（周知啓発）

何のため？誰のため？『腹落ち』させるまで、何度も何度も説明します！

### ②関係者の『内発的動機（主体性）』を喚起し

当事者意識の醸成なくして、主体的な参加なし 『他人事 ⇒ 我が事』

主体的な参加なくして、本物の支援体制づくりなし

### ③関係者を支援体制づくりに 『巻き込んでいく』 こと

重層は 『取り組む過程こそが重要』 ← ここを超意識しています！

## 3-3 福祉課と社協の二人三脚で



・ 重層推進は、福祉課と社協の二人三脚で

・ 阿吽の呼吸、壺の型『雑談』

毎日のように福祉課の重層担当と『雑談（対話・意見交換）』しています！

・ 重層の充実は『担当間の雑談時間』に比例します！

結局は『人』、担当間の『コミュニケーションの総量』が重層充実の明暗を分けます！

## 3-4 『縦割りの壁』に横串を刺す！



- 『縦割り』自体が問題ではない！

『縦割り』だからこそ、専門性が深められるし、責任も明確になる！

- 問題なのは『横の繋がりが無い』こと

- 『雑談と対話』によって『横串』を刺していく！

私たちは、関係各課（機関）との『対話の機会』を意図的に設けています！

稲沢市の多職種連携は『対話と協働（と飲み会？）』によって強化します！

## 4 具体的な取り組み方（How-to 重層？）

- 重層推進は、たったの3手順でOK！
  - Step①内発的動機付けと基礎理解の徹底
  - Step②情報収集（TTPA）と内情把握
  - Step③仮説形成と仮説検証





# 重層推進は、たったの3手順でOK！

Step③ 仮説形成と仮説検証

Step② 情報収集（TTPA）と内情把握

Step① 内発的動機付けと基礎理解の徹底



# Step① 内発的動機付けと基礎理解の徹底

- ・ **まず、担当者自身の『内発的動機（主体性）』を高める！**

重層推進担当には『**自ら考え、行動し続ける力**』が必要！

↑このスキルを持つ職員の有無が重層推進の明暗を分けます（全国共通）

⇒『何のために取り組むのか？私の使命は何か？』自問自答を100回繰り返す！

- ・ **重層の基礎理解を徹底する**

『制度』 『先進事例』 『我がまちの状況』 の3つを理解する！

『理解した』とは『自分の言葉で中学生に説明できる』状態

基礎理解に最適！ ⇒ 『地域共生社会のポータルサイト（厚労省）』

## Step② 情報収集（TTPA）と内情把握

- ・ 先進地を視察してTTPA 『A』（外側の把握）

重層推進のセオリーは、ゼロからイチを生み出すのではなく

先進地の取り組みを徹底的にパクって、我がまちに『アルジ』する こと！

【注意】 パクるだけでは機能しません！なぜか？地域特性や社会資源が違うから！

\* 先進地視察は『担当者との繋がりこそが大きな財産』になる！（人の繋がり $\geq$ 先進事例）

- ・ 我がまち（地域特性や社会資源、影のキーマン）の把握（内側の把握）

我がまちを知らずして『我がまちの支援体制』は、デザインできません！

## Step③ 仮説形成と仮説検証

- ・ **仮説形成（ビジョンの妄想）** ～国の『創意工夫』に込められた思い～

厚労省の思い、社会資源、地域特性、先進事例等を総合的に勘案し、

**『我がまちに適した「仮の」支援体制をデザイン』 します！**  ここが醍醐味

⇒稲沢市の場合は『稲沢市e nモデル』と『重層リーフレットの内側』

【注意】仮説形成（仮の目標設定）がないと、無駄に迷走します！（ノーモア-時間泥棒）

- ・ **みんなで仮説検証（試行錯誤と活動評価）**

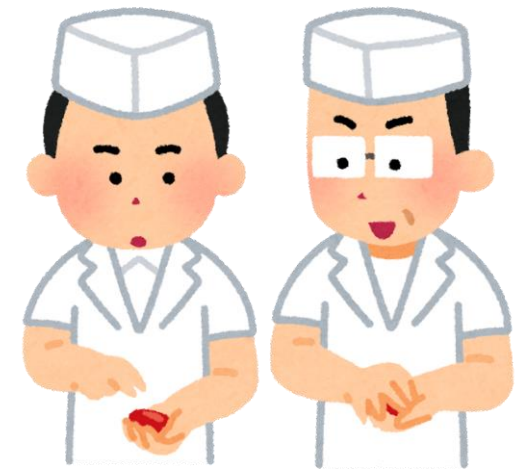


**みんなを巻き込んで試行錯誤する『過程』こそが『重層推進』そのもの！**

# 5 課題と解決策

ベテランのスキル（支援の感性・機微＝暗黙知）を如何にして、次の世代へ伝えていくか・・・

- 5-1 2年間で見えてきた課題
- 5-2 課題の解決策
- 5-3 組織の枠を超えた『脱属人化』の仕組み創り



## 5-1 2年間で見えてきた課題

### 課題① 『人財確保と人財育成』

重層推進も『人財育成』が9割！



### 課題② 『周知啓発不足 ⇒ 連携不足（当事者意識の欠如）』

まだまだ、各部署間の連動（連携）が出来ていない・・・

なぜ、連携が進まないのか？（無知？不安？慣例？面子？人間関係？利害関係？）

### 課題③ 『活動評価（費用対効果の見える化）』

数字は実績の一部に過ぎない！（数字の大小で評価できない）

多職種連携や地域づくり等『見えないもの』をどう見せるか？

## 5-2 課題の解決策 【注】社協の重層担当としての考え（仮説）です！

### 解決策① 『SECIモデルで脱属人化』

『SECIモデル（ナッジ マネジメントの基礎理論）』を取り入れ、  
『組織の枠を超えた』人財育成（知識と技術と価値観の継承）を仕掛けたい！

### 解決策② 『ナッジ理論を使って楽しんで参加』

『ナッジ理論（行動経済学）』を取り入れ『分かりやすく』重層を伝えたい！  
気づいたら『楽しんで参加している』支援体制づくりを仕掛けたい！

### 解決策③ 『A + B + Cモデルで見える化』

評価指標開発委員会が開発した 『A + B + Cモデル』を勉強中！

## 【SECIモデル】

個人が蓄積した知識や経験（暗黙知）を組織全体で共有して形式知化し、新たな発見を得るための知識創造プロセス

## 【ナッジ理論】

「人々が強制的にではなく、よりよい選択を自発的に取れるようにする方法」を生ま出すための理論（望ましい方向へ、それとなく、人を後押しする理論）

## 【A + B + Cモデル】

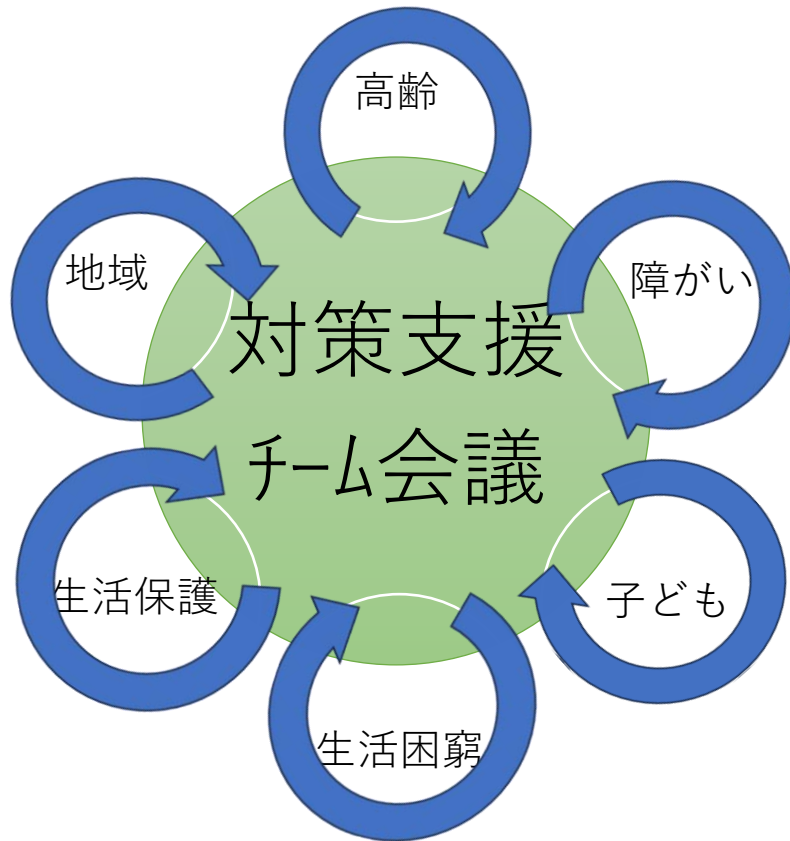
重層的支援体制整備事業の評価指標の一つ

書籍『重層的支援体制整備事業における評価活動のすすめ』



## 5-3 組織の枠を超えた『脱属人化』の仕組み創り

～対策支援チーム会議を『学びの場』『共創の場』に～



経験豊かな職員や相談員等が蓄積した

『知識』や『支援の感性（暗黙知）』、

『アセスメントの視点』『支援の組み立て方』等を

福祉総合相談対策支援チーム会議で

『共有（継承）できる仕組み（場）』を創りたい！

# まとめ

- 重層担当に必要なのは『内発的動機（主体性）』と『困難を楽しむ力』
- 重層は『共感と共創が9割！』みんなで取り組むもの！（過程こそが重要）
- 重層担当の役割は『みんなを巻き込み、付加価値を生み出す』こと！
- 参加支援充実の公式 = 『地域のニーズ』 × 『社協の情熱』 × 『地域の力』
- 重層推進の要も『人財育成』（重層の充実 = 人財の充実）
- 重層担当は、マニュアルも前例もなく、思い通りにいかないからこそ『面白い！』