

2-6. 宇城市

No.	6	宇城市
-----	---	-----

1. 取組の全体像

1. 自治体の概要

①	自治体名	宇城市	②	担当部局名	福祉部 社会福祉課
③	人口	57,001(人)<2020.10/国勢調査>			
④	自治体内連携	庁内連携部局	福祉部社会福祉課地域福祉係		
		庁内連携内容 ※会議体、情報共有	関係部署との横断的な連携体制の構築 社協や関係する外部団体との連絡調整		
		庁内連携部局	社会福祉課障がい福祉係、生活保護係、子ども未来課、子どもセンター、高齢介護課、債権管理課、上下水道課、都市整備課		
		庁内連携内容 ※会議体、情報共有	会議体への参加事例ごとの個別保有情報の共有		

2. 形成をめざす地方版連携 PF の姿

①	従前の取組 ※重層の取組、外部組織連携、地域コミュニティ形成等	・ 2016 年 4 月の熊本地震の発災以降、災害公営住宅(復興住宅)など新たに形成されたコミュニティと自治体など既存コミュニティの集いの場の形成など地域共生による地域福祉を推進。 ・ 【支援】ひきこもりの方などの支援としてeスポーツなどを活用したサロンの実施 ・ 【調査】民生委員児童委員によるひきこもり実態調査(R 元年、R2 年) ・ 【各会議体】「市町村ひきこもり支援プラットフォーム」、「自殺予防対策連絡会議」、「生活困窮者自立支援会議」、「要保護児童対策協議会」等		
②	実現したい状態 ※構築する仕組み/支援対象の住民を取り巻く環境	最終的なゴール	・ 要支援者が宇城市の支援を認知し、必要に応じて活用できる状態に至る。また、NPO 法人あなたのいばしょとの連携を強化し、要支援者が宇城市からの支援をスムーズに享受できる状態にする ・ 支援関係者や取組を整理し、情報提供や事例の共有、今後の支援や社会資源の活用等ができる体制を構築する	
		今年度のゴール	・ NPO 法人あなたのいばしょと相談概要や傾向の分析方法を確立し、次年度以降に要支援者情報を円滑に連携できる素地をつくる ・ R 元～2 年に実施したひきこもり実態調査をアップデートし、過年度からの推移把握や次年度以降の施策検討に繋げる ・ 孤独・孤立相談に係る周知物を作成し、市民の認知・関心を高める	

3. 地方版連携 PF における連携体制

①	地方版連携PF	宇城市社会福祉協議会、生活困窮者自立支援センター、地域包括支援センター、就労準備支援事業所、一時生活支援事業所、子どもの学習支援事業所、済生会みすみ病院、宇城公共職業安定所、宇城教育事務所、児童家庭支援センター、障がい者支援施設、熊本県ひきこもり地域支援センター、熊本県精神保健福祉センター、熊本県子ども若者総合相談センター、NPO 法人、民生委員児童委員、宇城市地域おこし協力隊	
		選出・打診時の工夫	・ 既存の「市町村ひきこもり支援プラットフォーム」や「生活困窮者自立支援会議」の構成団体に加え、NPO 法人や民生委員なども含める
②	地域協議会 ※特に専門性の高い支援を行う団体等で構成	宇城市社会福祉協議会、地域包括支援センター（自立支援機関）、基幹支援センター、こどもセンター、宇城教育事務所	
		選出・打診時の工夫	・ 各会議体や重層的支援体制整備事業と連携して取組を進めるべく、支援団体は既存の各会議体の支援メニューを中心に選出する ・ 常任のメンバー（市、社協）以外は、事案やニーズベースでスポット的に支援体制を組成する

4. PF 連携による価値や工夫_考え方

- 地域おこし協力隊と新たに連携することで若者の視点を PF に取りこんだ支援策の検討が可能となる
- NPO 法人あなただのいばしょと連携することで、宇城市のみならず全国のデータを分析することが可能となり、より多くのデータを用いて宇城市としての支援策を検討できる
- チャット相談の開設にとどまらず、チャット相談にきた要支援者への最適な支援策や相談窓口を案内することができる

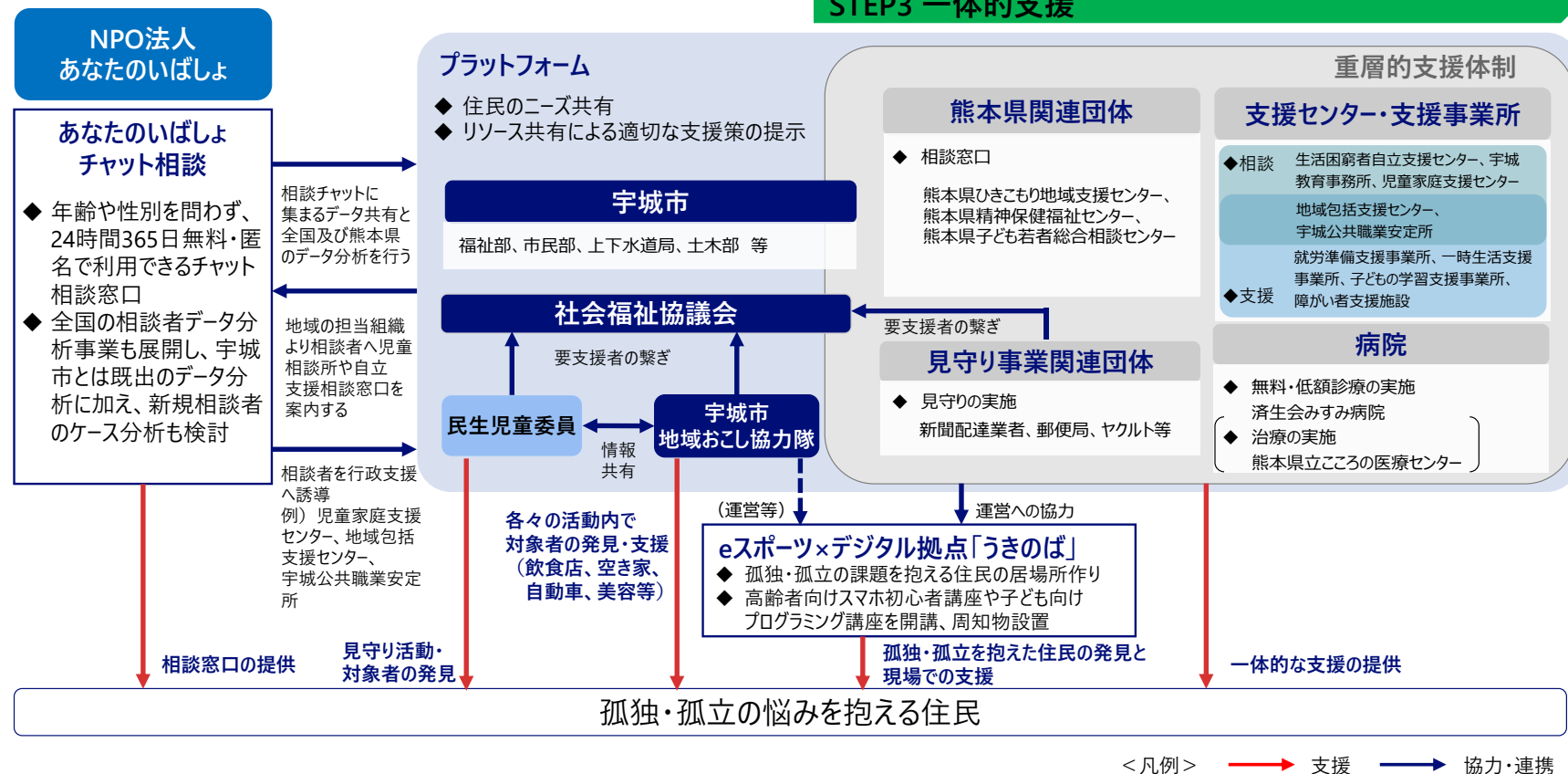
2. 連携 PF イメージ

5. 連携プラットフォームのイメージ図

STEP1 発見

STEP2 個別支援

STEP3 一体的支援



(連携プラットフォームの内容説明)

宇城市における連携プラットフォーム(連携 PF)では、「STEP1 発見」「STEP2 個別支援」「STEP3 一体的支援」の3フェーズにおいて、各主体がどのような役割を担っているかをベースに示している。NPO 法人あなたのいばしょが提供するチャット相談や、オフラインの場合である「うきのば」、社会福祉協議会や民生委員等が発見した対象者は、宇城市の社会福祉協議会や重層的支援体制による支援に繋げる。今後は、主体間の横連携の強化や県・周辺自治体を含めたPFの展開を検討している。

3. 試行的事業一覧						
6. 本年度に取り組む試行的事業の概要						
試行的事業のポイント・工夫		- ひきこもり調査、チャット相談など「分析」で地域における課題を丁寧に抽出 - PF の形成にむけて、機運高揚に資する周知を行う他、域内資源を活用した準備会を組成				
	事業名称	事業内容	目的/期待効果・KPI		実施時期	発注先
①	ひきこもりに関する実態調査	過年度調査や県からの情報では把握できないひきこもりの実態を把握することを目的に、域内のひきこもりに関する実態調査を実施した。民生委員の協力を得て実態調査を実施し、全 97 件のひきこもりの当事者の個別の状況について把握した。質問項目は A4 両面 1 枚程度の分量とし、紙媒体で配布・実施した。	- 市内の実情を把握し、適切な関連施策の実施に向けた検討の際に活用する - 県が孤独・孤立対策として、単身の高齢者世帯を対象にした調査を行うため、本事業でも同様の対象者に焦点を絞って実施する		✓ R6.1(配布) ✓ ~2/12 (回収) ~3 月上旬 (分析、示唆出し)	なし ※民生委員 (・児童委員) の協力を得て実施
			成果検証結果	✓ 97 名の民生委員から回答を得ており、市内で 25 件のひきこもりが存在することが明らかになった。 ※R 元は 32 件 ✓ 民生委員からは、家族への支援が必要との声が多かった ✓ 25 名のうち、17 名が男性・8 名が女性であり、40 歳代が最多。家族との同居が 7 割強で、期間継続 5 年以上が 8 割強 ✓ 民生委員からは「定期的に実態を把握していく必要がある」との意見があった		
②	孤独・孤立に関する相談内容の分析に係る調査検討事業	39 歳以下の若年層を対象とした周知方法の検討と、周知物のアウトプットイメージを作成した。アウトプットイメージは、紙媒体広報物及び SNS 広告等配信を想定して作成した。NPO 法人あなたのいばしょが運営するチャット相談(「あなたのいばしょチャット相談」)に寄せられる相談内容を分析し、全国の相談傾向や、宇城市を含む熊本県の特徴を整理した。上記を踏まえ、宇城市を含む熊本県における孤独・孤立に係る課題抽出等を行うとともに、次年度以降に実施すべき施策等の内容案を検討した。	- 全国の相談傾向や宇城市を含む熊本県の特徴を整理した上で、課題傾向等を把握する。その上で、今後の支援検討方策を検討する(協定等に基づく次年度展開方策の頭出し) - 若年層を中心とした市民に対して、孤独・孤立を周知し、皆で支える機運を高める雰囲気づくりをおこなう - 支援が必要な若者(もしくはそのご家族・知人等)がアクセス可能で、相談等に繋がられる周知を実施する		✓ R5.12 月 ~R6.2 月 末	NPO 法人 あなたのいばしょ 2,005,000 (円)
			成果検証結果	✓ 2023 年の熊本県・居住者からの相談は合計 2,536 件、(全国 337,943 件)であった。相談傾向として、夏休み期間(8 月)、日曜日、22~23 時台、女性、メンタル関係の相談、全国と比較して 10 代の割合が多かった ✓ 市内相談の 54 件の分析を踏まえた、次年度以降の関連施策として、10 代の相談者が多いことから、アクセスプログラム(文具での周知)や、男性の相談者が少ないため、市施設のお手洗いにて相談窓口につながる QR コードの掲出が想定される ✓ チラシ2種、SNS 広告3種等の広報周知素材を作成した		

③	39 歳以下の若年層向け周知物 (SNS 広告) の作成事業	孤独・孤立に関する相談内容の分析に係る調査検討事業 (事業②) で検討した、39 歳以下の若年層を対象とした周知について、電子広告での周知事業を実施した。Instagram や Facebook、X (旧 Twitter) でのカルーセル広告及び 1:1 のサイズ等の広告配信を行った。 *広報の方策やデザイン等は、あなたのいばしょの監修を受けた (上記事業②) また、周知物の効果検証を実施した。	- 市民に対して、孤独・孤立を周知し、皆で支える機運を高める - 周知によって支援が必要な市民が行政支援や相談チャット等にアクセスできている	✓ R6.1 月～3 月初旬	共栄コア 990,000 (円)
			成果検証結果	✓ 2023 年 2 月～3 月において、計 8,812 件の相談チャットへのアクセス数があった	
④	高齢者向け周知物 (紙媒体) の作成事業	孤独孤立の概要や相談窓口等の内容周知について、高齢者の目に触れやすい紙媒体 (チラシ) を作成し、全世帯へ配布した。	- 市民に対して、孤独・孤立を周知し、皆で支える機運を高める - 支援が必要な高齢者 (もしくはそのご家族・知人等) がハンドアウト可能で、相談等に繋げられる周知を実施する	✓ R6.1～2 月下旬 (作成) ※3/1 に一斉配布	キャップ 161,700 (円)
			成果検証結果	✓ 30,000 弱の市内全世帯に配布した ✓ チラシを見た市民からは「困っていることがあるので、相談したい」との声があった	
⑤	TV 広告の作成事業	既に着手している SNS 広告及び紙媒体での周知に加え、より効果的な周知を図るべく、TV 広告による周知も追加して、孤独・孤立の周知促進や相談への動線設計を行った。熊本放送にてゾーン 20:00～26:00 で合計 12 本の TVCM を放映した。素材は、あなたのいばしょから提供を受けた。	- 市民に対して、孤独・孤立を周知し、皆で支える機運を高める - 支援が必要な対象者が相談等に繋げられる周知を実施する - これまでの相談傾向から、相談件数が多い曜日・時間帯を狙って周知することで、効果を高める	✓ R6.2.28～R6.3.8	キャップ 797,500 (円)
			成果検証結果	✓ 2024 年 2 月下旬～3 月上旬で 11 本の CM 広告を出力した ✓ TVCM を見た市民からはいろいろな相談窓口があって相談しやすい、よかったとの声があった (反響)	
⑥	PF 整備に向けた取組	今後の孤独・孤立対策 PF 整備を見据えて、準備会合的な意見交換会等 (関係者への意見聴取、関係者同士の交流・関係構築、市内の問題意識・課題の共有会、取組紹介等) を実施した。 次年度以降に公表予定の「ひきこもりサポートステーション (仮)」とプラットフォーム同士の情報共有や連携支援等のあり方を検討した。	PF 整備にむけて、既存の活動主体に、新たな活動候補主体を加えた情報交換等 (課題の頭出し、情報交換、ニーズ把握) を行い、円滑な事業推進への導線設計を行う	✓ R5.12～R6.3 月上旬 ※準備会合は、①12/8②3/4 の 2 回	なし
			成果検証結果	✓ 第 1 回研修会では、庁内だけではなく、地域おこし協力隊、社会福祉協議会、くまもと健康支援研究所、病院、障がい者基幹相談支援センター、障がい者施設の職員等の関係主体も参加した。開催後は、参加職員からいろいろな連携体制をとっていきたいとの声があった ✓ 第 2 回研修会では、上記に加え、役割分担が明確化されてイメージが持てたとの声があった	

7. 次年度以降に向けた事業等の案

※PDCA サイクルに照らして次年度以降に取り組んでいく事業イメージ(あれば)を列挙

- ・ ひきこもり調査については、継続して年 1 回実態調査を実施し、現状の把握と追跡調査の実施
- ・ 新たに把握されたひきこもり状態にある方については、民生委員と令和 6 年度から実施予定のひきこもり支援ステーション事業の相談員が連携し、対象者や家族との関係性の構築、社会復帰のための居場所づくりの実施
- ・ NPO 法人あなたのいばしょのチャット相談窓口については、公的相談支援の枠組みから漏れてしまう孤独孤立状態にある方の相談窓口として、次年度も継続実施し、相談者の同意の元、自立相談支援機関やひきこもり支援ステーション、関係団体と支援の引継ぎを行い切れ目ない支援を実施
- ・ ひきこもり以外に対象を広げた実態調査の実施
- ・ 「ひきこもりサポートステーション」(社協の自立相談事業として R6 年度より開始予定)との連携
- ・ ひきこもり当事者を対象とした支援策(公共施設や芸術施設の入場料無料等)

8. 孤独・孤立対策を公表した際の反響

- ・ NPO 法人あなたのいばしょとの連携協定や本事業の採択について、新聞や地域広報誌に掲載された際には、いろいろな事業を実施していて福祉のまちを感じるとの声が寄せられた
- ・ 実態調査の対象となった民生委員からは、定期的な把握が必要との声が寄せられた
- ・ チラシ・SNS・TV 広告を見た市民からはなんでも相談できる窓口があってよかったとの声が寄せられた

4. 連携PFの行程および実務上の留意点

(ア) 初期段階

①	主担当部署・ 主担当者の設定	■生活困窮支援や重層を担う社会福祉課が担当 ・ 下記関連事業等を担っていた社会福祉課地域福祉係が担当となった。 ・ 地域福祉係は市町村地域福祉計画の取りまとめ部署であり、所管業務には、生活困窮者自立支援相談業務、民生委員児童委員連絡協議会の事務局、生活困窮者アウトリーチ支援、重層的支援体制整備移行準備事業等が挙げられる。また、過去には、熊本地震に伴う地域支え合いセンター運営業務も所管していた。このような既存の協議体や業務との連動性を考え、担当が設定された。 ■孤独・孤立等に係る国の有識者会議等も参照し、制度設計を工夫した ・ 市における担当部署の設定時には、国(内閣官房や厚生労働省等)で検討されていた、有識者会議等での資料を参照しつつ制度を設計したほか、目的を把握する等の工夫を行った。
④	地域課題・実態の 概略の把握	■被災地コミュニティや地域の活動拠点からの情報収集を実施 ・ 初期段階では以下の方法で地域の実情の把握を行っていた。 ➢ 地震被災による新たなコミュニティの形成及び座談会の開催、福祉サロンの形成・運営 ➢ デジタル拠点・e スポーツ拠点施設「うきのぼ」との連携 ■民生委員を対象とした実態調査を実施していた ・ 既存の調査として、令和元年度には民生委員へのアンケート調査を実施し、ひきこもり等の実態について把握をしていた。 ■取組にあたって庁内外の取組状況を文書等から把握した ・ 情報収集において、行政内・福祉分野はそれぞれ専門性が高い(縦割り)の組織・業務となっているため、隣の課がどのような内容の業務をしているのかが掴みにくい状況であった。また、別部署で孤独・孤立に関係ある事業をしている担当課を見出し難く情報収集が難しい状況であった。 例1) 生活困窮者法に基づく支援会議などと同じような目的、構成メンバーで実施されている会議体 例2) 生活困窮者(≡市役所へ滞納があるのではないか)家計相談支援を実施し、関係する公債権、私債権をとりあつかっている部署(税、保険、介護保険、上下水道、保育、市営住宅など) ・ その状況においても、市町村福祉計画・重層的支援体制整備移行準備事業(庁内調整)等で各課の業務内容や施策を把握した。行政用語や通知文書などは生成 AI を活用し要約することで効率化を図った。 ■事業に取り組むにあたって有識者へのヒアリングを実施 ・ 事業に取り組むにあたって、事業内容を正しく理解して検討を進めるために、全国 PF や PF の検討段階にも関わった有識者として NPO 法人あなたのいばしょへのヒアリングを実施した。
⑤	連携 PF の 絵姿の描写	■連携 PF においては、重層と重なる部分もあるため、重層との違いを「支援の段階」として整理した ・ 取組内容については、庁内外で丁寧に協議を行った。また、検討の要所は本モデル調査事業における受託事業者や内閣官房との協議を経た。 ・ 検討結果として、連携 PF の参加団体は、重層の参加団体と重なる部分も多いため、重層との違いを整理することとした。具体的には孤独・孤立対策においては、福祉外の連携や予防的観点が重要となることを踏まえ、連携 PF では、支援の早い段階を担う方針を整理した。

(イ)準備段階		
④	地域課題の詳細調査	■<u>地域で活動する地域おこし協力隊などの庁外関係者の声を聞いた</u> ②で記載した被災地コミュニティや地域の活動拠点からの情報把握を前提とし、地域において多様な分野で活躍し、かつ市外の視点も有する地域おこし協力隊員をはじめとする庁外関係者からの情報把握を実施した。 ■<u>広域的に活動する NPO との連携により実態把握を行うとともに、相談を地域における支援に繋ぐことを検討した</u> - NPO 法人あなたのいばしょと連携協定を締結し、あなたのいばしょに届くチャット相談から地域の相談傾向の実態把握を進めるとともに、それを活用した支援の方向性検討に着手した。 ■<u>既存の調査を更新し、最新情報の把握に努めた</u> - 令和元年度に実施したひきこもりに係る民生委員へのアンケート調査については、今年度も改めて実施することで地域の実態把握、更新に努めた。
⑤	連携 PF の運営形態・体制の検討	■<u>既存の会議体を活用し、PF のベースとした</u> - 既存の会議体で、構成メンバーがほぼ同じ会議体を集約した。具体的には、社会福祉法に基づく重層的支援体制整備事業、生活困窮者法に基づく支援会議、ひきこもり支援市町村プラットフォーム会議が挙げられる。 ■<u>PF の役割や企画は担当課において検討、支援の流れの中でミッシングピースを考えた</u> - PF における課題の分析、目標、企画についてはビジネスフレームワークを用いた立案をおこなった。 - 参加者についても、ミッシングピースを検討することでこういった参加者を追加していく必要があるかを検討した。具体的には対象者の発見においてチャット相談等の機能が不足していることや、支援体制において、医療機関との連携が不足していると特定した。 ■<u>NPO 法人あなたのいばしょと連携協定を結び、全国 NPO を含めた体制とした</u> 「NPO 法人あなたのいばしょ」と連携協定の締結(西日本、九州初、全国で2 番目)し、体制に含める形とした。 - チャット相談で、相談に訪れた対象者を地域の支援へと繋ぐだけでなく、エリアにおける相談の傾向等について情報提供を受け、今後の地域における支援を組み立てていくことを想定している。
⑥	連携 PF の参加者の検討・巻き込み	■<u>既存の会議体を活用し、孤独・孤立に係る理解や共感を育むとともに、先行事例の紹介等のアジェンダの設計により共通認識を醸成した</u> - 既存会議体等で、孤独・孤立対策に係る意見交換や方針について議論をした(行政内の構成メンバーも、既存の会議体構成メンバーが初動の中心)。 - 孤独・孤立に係る顔ぶれも既存の会議体メンバーと近いことから、必ずしも新規の事業に取り組もうとするものではなく、既存事業の延長線上であり、新たな負担が増えるものではないこと等を説明し、共感を得た。 - 巻き込み時には、国等の関連会議における公開資料等も確認し、また類似の取組をおこなう先行自治体の資料をアウトプットイメージとして庁内説明資料として用いることを意識した。また、会議のコンセプトシートを作成し、①情報共有、②意見だし、③意思決定とその日の会議ゴールを設定した。会議の作法にそって組み立てを行ったことが、出席者間の共通認識醸成に繋がった。 ■<u>関係課との対話の際には、誰にでもわかる言葉を使って実施</u> - 対話をおこなう際には、対話対象がたとえ庁内であっても、役所ならではの言葉づかいや他の部署に伝わらない言葉があるため、説明資料においても誰でもわかる言葉に留意し、言い換えて対話を行うようにした。

	庁外の 巻き込み	■<u>行政機関と関係性のある団体からアプローチを実施</u> ・ 庁外の関係者には、まず、行政機関と関係性がある団体をピックアップした。各団体と会話をする前に、担当課にて各団体に期待する役割を明確化し、説明会や研修会の折に提示することとした。 ■<u>庁外の団体等と対話する際にも、誰にでもわかる言葉を使うことを意識</u> ・ 庁内だけではなく、庁外の団体との対話においても、行政用語をなるべく使用せず、社会にてイメージが共有できるよう誰でもわかる言葉を用いることに留意した。
(ウ)設立段階		
⑦	域内住民・関係団体 への情報発信	■<u>既存のコミュニティの集いの場において情報発信を実施</u> ・ 平成28年熊本地震に係る復興住宅等の新しいコミュニティと、既存の地域コミュニティの集いの場を形成して、孤独・孤立に係る情報発信を図った。また、マスコミの報道を通じて、本事業を住民へ周知した。 ■<u>広報活動は対象者別に有力なツールを調査し、手法を検討した</u> ・ 情報発信時の工夫として、事前に、国や民間企業が実施したアンケート調査をもとに、各年代がどのような媒体から情報を収取しているのか等について情報収集及び分析を行った。 ・ 周知したいターゲット層を先に設定し、どのように周知するのかを決めて、マッチするチャネルを選定した。その結果、以下の通り対象と情報発信方法を決定した。 ➢ 若年層・・・インターネット広告、SNS ➢ 高齢層・・・広報誌、TV 広告、全戸配布チラシ
⑧	連携 PF の運営	■<u>PF 参加者を集めた場を設けて PF への参加意向の確認を実施</u> ・ 本年度の12月8日と3月4日の2回にわたり、今後の孤独・孤立対策 PF 整備を見据えて、準備会合として意見交換会を開催した。 ・ 意見交換会では関係者への意見聴取、関係者同士の交流・関係構築、市内の問題意識・課題の共有、取組紹介等を実施した。次年度における PF 正式立ち上げに向けて、参加意向の確認も実施した。 ■<u>PF において対象者のニーズに合わせて、適切な支援に繋いでいく体制整備を検討していく</u> ・ PF においては、チャット相談や、地域おこし協力隊、民生委員等の活動のなかで発見した対象者を、社会福祉協議会を中心とした PF に参加する支援団体による一体的な支援に繋いでいく体制整備を進める。 ・ 試行的事業において実施した「NPO 法人あなたのいばしょと連携した相談者に関する分析」の結果を踏まえて、PF の体制への落とし込みを行う。 ・ 今後も、相談者について属性やニーズ等を分析し、それらを踏まえた質の高い PF を構築できるよう工夫する。

(工)自走段階		
⑨	今年度の積み残し課題	■<u>持続可能性を考えた実施主体の選定や育成、広域への展開については今後の検討課題である</u> ・ 今年度の実施事項を経て、以下の積み残し課題が生じた。 ➢ 持続的な PF 自走を見据えた実施主体の選定・育成 ➢ 県・周辺自治体との PF や協議会の枠組み構築 ➢ NPO 法人あなたのいばしょとのより強固な情報共有・連携のあり方
⑩	来年度以降の方針	■<u>周辺市町村や NPO とも連携しつつ、R6 年度に PF を立ち上げる</u> ・ PF 立ち上げのための体制や役割を具体的に整理した上で、周辺市町村との連携・調整を含めたより幅広い主体(地域事業者等を含む)を巻き込みながら PF を形成する。 ・ NPO 法人あなたのいばしょとの連携を強化する(半年程度の一定期間で、詳細なチャット相談分析・効果検証を行った上で、施策や実施体制に落とし込む)。 ■<u>PF への参加団体として病院との連携も検討する</u> ・ 将来的には PF イメージに示した関係者に加えて、病院と連携した治療領域への導線や児童・困窮・障害等の領域との連携も視野に入れている。 ・ 病院への声がけは先方から役所にチラシを置いてほしいという要望を受けたことからつながりがあり、その接点を活かしつつ、連携を模索する予定。

ブレイクスルー要因

アクション/ ブレイクスルー要因

■ 庁内外の主体を巻き込み、適切な役割を分担することで、宇城市全体で PF 構築に必要な要素を満たした

- ・ PF の理想像・ゴールから逆算し、体制構築や連携方法等を構想したが、担当部署のみでは役割や業務負荷の観点から実現が難しかった。
- ・ 行政外では、福祉分野での地域おこし協力隊の参画や、NPO 法人あなたのいばしよとの連携を実現することで、PF に必要な担い手を確保した。連携によって行政だけでは連携が難しい対象者へのリーチができたほか、PF で実施できる支援の幅を広げることができた。
- ・ 行政内では、縦割りの影響もあり、他部署の取組状況が必ずしもよく分からず、情報収集や連携にはハードルがあり、庁内でも認識合わせが重要であった。庁内外含め関係者との対話においては、行政用語や専門用語も多く、またビジネスフレームワークなどで共通の認識が図れておらず、先入観や認識のずれにより、事業を円滑に進めることができていなかった。
- ・ PF 構築にあたっては、庁内外の関係各所(他部署、県)と役割分担や、イメージ等の頭出しを綿密に行うことで、ハレーションが生まれないように工夫した。また、会議作法やファシリテーション、業務のマニュアル化などにも工夫し、孤独・孤立対策に資する共通認識の形成を図った。結果として、他部署の情報を中心にインプット量が増え、PF 構築にあたって、連携時に適切に役割分担をしたり、機能の棲み分けを行うことができた。
- ・ なお、既存業務で多忙であり、新しい業務を実施する時間の確保が難しかったが、通常業務を見直し、出来るところから業務効率化を進めることとした。具体的には、災害避難所救急箱の棚卸しの業務を配置薬会社の導入により削減するなどの工夫をした。時間を確保することで PF の構築を円滑かつ高いレベルで実現することができた。

23 年12月

24 年1月～2月

24年2月～3月

取り組み課題

- PFの理想像・ゴールから逆算し、体制構築や連携方法等を構想したが、担当部署のみでは役割や業務負荷の観点から実現が難しかった
- 行政は部署ごとに専門的な役割が割り振られている組織形態であったため、他部署の情報収集や連携をすることがが困難だった
 - 庁内外ともに、行政用語や専門用語、ビジネスフレームワーク等の認識統一が図れていなかった。また、先入観や認識のずれが生じており、事業を円滑に進めることができなかった
 - 大量の前例踏襲的な通常業務に忙殺され、本事業のような新しい仕事をやる時間を確保することが難しかった

その後の変化

- 庁内外の主体を活用し、関係構築や連携推進をしたことで、様々な取組の実施や幅広いPFの組成に至った
- 地域おこし協力隊やNPO法人あなたのいばしよの活動によって、行政だけではアプローチが難しい情報にリーチできたほか、PFで実施できる支援の幅が広がった。
 - 他部署の情報を中心に、インプット量が増え、PF構築にあたっての連携時に、適切に役割・機能面でのすみ分けを行うことができた
 - 行政用語や福祉用語の言い換え、資料は図を活用し、イメージの共有化ができ、PF構築に向けた連携を円滑に進められた
 - また、業務効率化により本事業を推進していくための時間を確保したことで、PFの構築を円滑かつ高いレベルで実現できた

アクション/ブレイクスルー要因

- 庁内外を巻き込みつつ、担当部署のみでは実施が難しい役割を整理し、各主体と分担して取組を進めた
- 福祉分野での地域おこし協力隊を導入や、NPO法人あなたのいばしよとの連携を実現した
 - PF構築にあたって、庁内外の関係各所(他部署、県)にイメージ等の役割分担と頭出しを綿密に行うことで、ハレーションが生まれないようにした
 - 会議の作法、ファシリテーション、業務のマニュアル化、フレームワークの学習、情報の収集方法などの孤独・孤立対策に資する様々なインプット・共通認識の形成を図った
 - 既存の通常業務を見直し、出来るところから業務効率化を進め1分1秒の時間をつくりだした(例) 災害避難所救急箱の棚卸し→配置薬会社の導入

コラム ～地域の支援団体から見た孤独・孤立対策と連携 PF の重要性～

宇城市 地域おこし協力隊

- ・ 地域おこし協力隊は、自治体の委嘱を受けて、地域ブランドや地場製品の開発・PR など地域おこしの支援や、住民の生活支援といった地域協力活動を行っている。
- ・ 主に観光やまちづくり分野での活動が主であるが、宇城市では福祉分野での採用を行い、現在3名の協力隊員が、地域の活動やそれぞれの事業を通じて住民との交流を図っている。具体的には揚げパン専門店、健康と美容の活動、中古車両リースによる移動支援など各々多様な活動を実施している。

📍 地域おこし協力隊の活動内容

- ・ あげぱん専門道を営む協力隊員は、日常的な来店市民との対話に加え、市内等イベントにも出店し、市民等との触れ合い機会を得ている。イベント来場者は、基本的には元気な方が多いため、今後、潜在的に支援が必要な方々へのアプローチも視野に入れている。現在はテイクアウトが中心だが、今後は椅子・テーブルも用意して、市民が集まることのできる場となることも検討している。
- ・ 健康と美容をテーマに活動する協力隊員も、宇城市・社会福祉課への支援の一環として、宇城市役所においてしばしば来訪市民と対話をしている。来訪するお年寄り等は、日常生活において会話する対象が少ないためか、ご自身の話をたくさんされると感じている。今後は、健康・美容関係で、市民等が対話できる場所づくりを検討している。
- ・ 移動支援を営む協力隊員は、宇城市などの地方都市では自動車を有していないと移動が難しく、それを遠因として孤独・孤立に陥ることも考えられるために、自宅から集いの場まで往来できるような乗り合いサービスの提供について検討を進めている。福祉車両を必要になった時に購入するのではなく、借りられるようにすると必要な人の負担を減らせるのではないかと考えてニーズ調査を実施した。市役所ロビーで実施したアンケートでは、9割程度が利用したいと回答している。サービスの必要性も含めて、今後、社会福祉協議会と相談しつつ、検討を進めていく予定である。
- ・ 協力隊員は、それぞれの活動でどんな市民等が居たか、どんな場を育むべきなのか等について共有し意見交換を実施している(社会福祉協議会等にも情報提供をおこなっている)。Instagram 等で活動内容を発信しているほか、外部の会合や研修に出席した場合には市に報告し、知り得た知見をどう活かすか相談している。

📍 PF への期待

- ・ あげぱん専門店、健康と美容サービス拠点、移動支援の拠点などを含めて、いろいろな層の市民等が気軽に集い、それぞれの日々の様子を知ることのできるような「小さな居場所」が、市内の各所に豊富にできればいいと感じている。市民等の顔が見える状況ができれば、変化も理解できるし、困った時にはアプローチにつながりやすいと思う。「小さな居場所」がたくさんあると良いと思う。
- ・ 地域には、孤独・孤立対策について、それぞれ頑張っている人がたくさんいる。そのような方々とつながりたいと思う。誰かの助けが必要という方には、社会福祉協議会やその先に繋げる必要があろうが、その一歩手前の人を救いたいと思う。
- ・ 今後のPFの形成や、協力隊としての卒業後を展望して、例えば次のような期待を感じている。
 - 来店されるお客様のなかには、気になる方(ご本人のこと、ご家族のこと)が居る。これまでは、気になっているが、気になっている止まりで動けていないこともあった。しかし、自分がどうすれば貢献できるかのイメージはできるようになってきている。今後、孤独・孤立に係る PF の形成が進んだ際には、必要に応じて、手を差し伸べたり、支援機関につないだりといった活動に関与できると良いと思う。
 - 孤独・孤立対策にも係る移動支援については、地域おこし協力隊員として、地域関係主体の協力を得つつ実証実験にもチャレンジしたい。協力隊卒業後に、形にできれば、地域の孤独・孤立対策や、重層的支援体制整備事業にも貢献できる継続的な取組としていきたい。



孤独や孤立感を抱える人々が安心して
過ごせるようなコミュニティの構築を目指します。
まずは、地域住民の方々がより豊かな人間関係を
充実した生活を築けるように
「継続的な支援体制を築くこと」が重要と考えています。

宇城市 地域おこし協力隊

5.自治体等との打合せ記録一覧

No.	日時	打合せ相手団体
1	11/8(水) 15:45-17:30	宇城市役所 福祉部 社会福祉課 地域福祉係
2	11/24(金) 10:00-11:30	宇城市役所 福祉部 社会福祉課 地域福祉係 宇城市地域おこし協力隊
3	11/24(金) 12:30-14:00	宇城市地域おこし協力隊
4	11/24(金) 14:40-15:25	宇城市役所 福祉部 社会福祉課 地域福祉係 宇城市地域おこし協力隊 NPO 法人あなたのいばしょ
5	12/8(金) 15:10-17:00	宇城市役所 福祉部 社会福祉課 地域福祉係 宇城市社会福祉協議会 熊本県 健康福祉部 健康福祉政策課
6	1/17(水) 15:30-16:00	宇城市役所 福祉部 社会福祉課 地域福祉係 NPO 法人あなたのいばしょ
7	2/8(木) 11:00-12:00	宇城市社会福祉協議会
8	2/9(金) 14:00-15:00	宇城市役所 福祉部 社会福祉課 地域福祉係 宇城市地域おこし協力隊
9	3/6(水) 12:00-13:30	宇城市役所 福祉部 社会福祉課 地域福祉係

試行的事業	
① ひきこもりに関する実態調査	
概要	過年度調査(R元年度)や県からの情報では把握できないひきこもりの実態を把握することを目的に、域内のひきこもりに関する実態調査を実施した。 調査結果を踏まえて、次年度以降の取組の実施案を検討した。
結果	市内の民生委員 139 名を対象に、全 97 件のひきこもりの当事者の個別の状況について把握した。 調査結果を踏まえて、宇城市では次年度以降の実施事項としてひきこもり支援と治療の連携を図っていきたいとしている。
工夫点	- 回答対象者を民生委員とした。 - 設問構成は過年度(R元年度)を踏襲し、選択肢式と自由回答式の項目を設けた。
ねらい	- 調査対象者を民生委員に設定することで、市では把握しきれない個々の実情を把握することとした。 - 回答は過年度と比較でき、かつより当事者の情報を聴取できる構成とした。

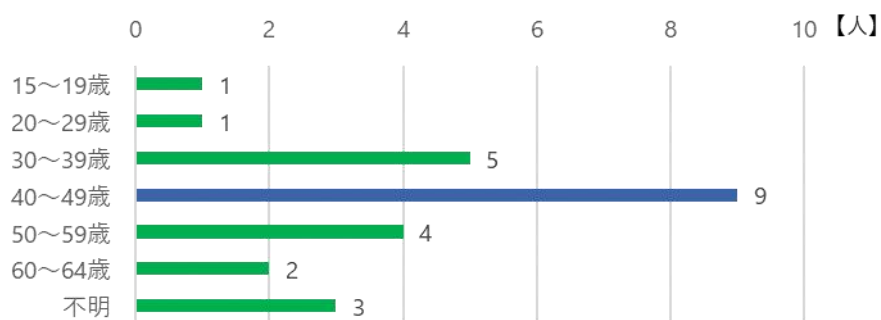
【実施概要】

- 市内の民生委員 139 名を対象に実態調査を行った。
- 回答数は 97(70%)で、計 25 名のひきこもりを把握した。

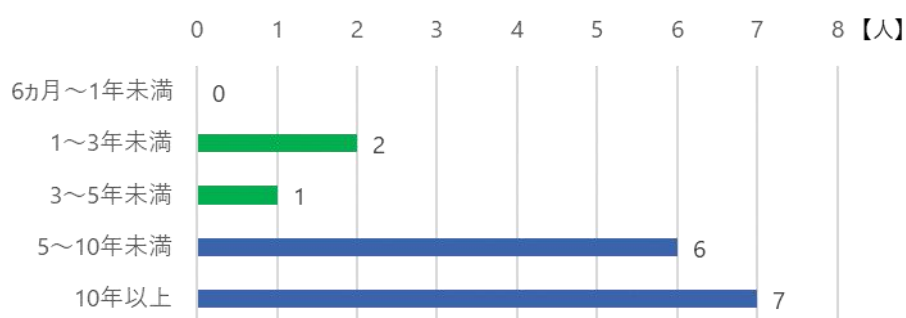
【把握したひきこもりの実態】

- 25 名のうち、17 名が男性、8 名が女性となっている。40 歳代が最も多く 9 名である。
- 家族との同居している者が 7 割強で、ひきこもり期間 5 年以上が 11 名で 8 割強を占める。
- 過年度調査と比較し、把握対象者人数が減少しているため、背景について追加で把握を進めている。

図表 対象者の年代(N=25)



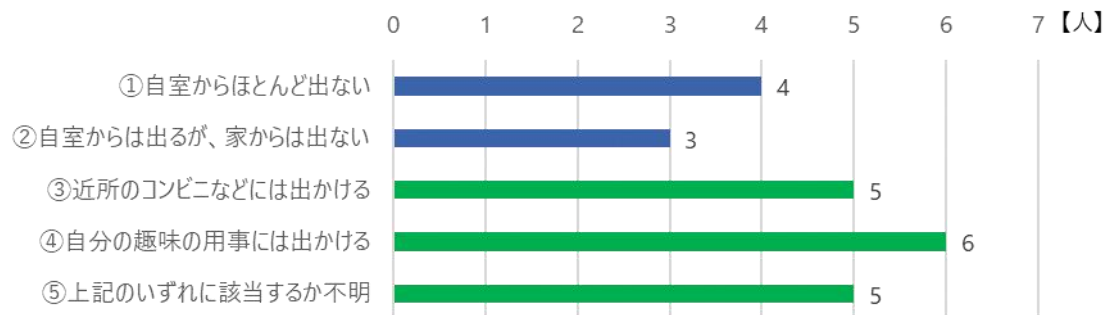
図表 ひきこもりの期間(N=16)



【ひきこもり当事者の状況】

- 対象者のうち、家から出掛けない割合は3割強(①4名+②3名)となっている。
- また、ひきこもりに至った経緯は、不登校・就活・家庭環境等幅広いことを把握している。

図表 該当者の状態



② 孤独・孤立に関する相談内容の分析に係る調査検討事業	
概要	NPO 法人あなたのいばしょが運営するチャット相談(「あなたのいばしょチャット相談」)に寄せられる相談内容を分析し、全国の相談傾向や、宇城市を含む熊本県の特徴を整理した。
結果	2023 年の 1 年間で、居住者が熊本県の相談者は合計 2,536 件(全 337,943 件)寄せられた。また、宇城市専用の相談チャットにも計 54 名の相談があった。
工夫点	- 相談の概要(相談日、内容、相談者属性)の全体像を把握すること。 - 相談内容をマッピング化すること。
ねらい	相談チャットを通じて、行政が把握しきれない個々の孤独・孤立状況や全体的な傾向を把握すること。

【相談件数と相談が来るタイミングの傾向】

- 2023 年度にあなたのいばしょに寄せられた相談 337,943 件のうち、居住者が熊本県の相談者は合計 2,536 件であった。
- 相談が寄せられるタイミングには、以下のような傾向が見られた。
 - 年間では夏休みにあたる8月が最多となる。
 - 1 週間のうちでは、週明け前となる日曜日に最も多くの相談が寄せられ、以降、週末に向かうにつれ相談件数が減少する。
 - 1 日のうちでは、22～23 時台が相談ピークとなり、午前中の約 2 倍のペースで相談が寄せられる。深夜でも、1 時台までは午前中を超える件数の相談が寄せられる。

図表 月・時間・曜日別相談件数

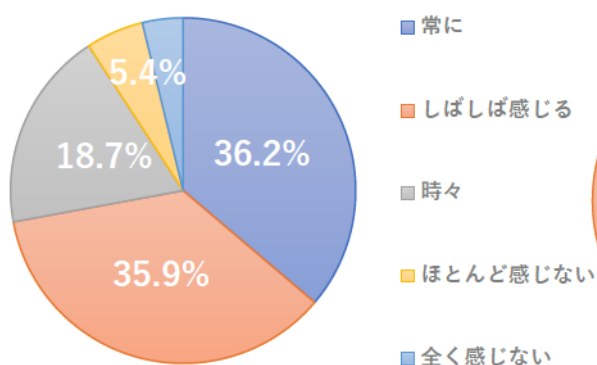


【相談内容の傾向】

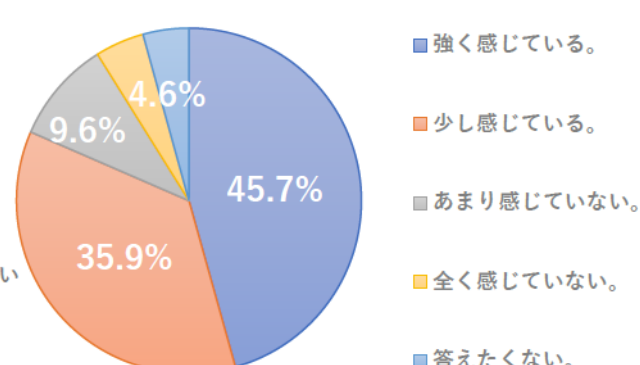
- ・ 熊本県の相談件数(2023年の合計2,536件)において、職業別の内訳と相談内容での特徴としては以下のような傾向が見られた。
 - ① 児童・学生からの相談が全体の5割程度であり、時点で会社員が2割、パート・アルバイトが1割程度であった
 - ② 児童・学生のうち、約4割が中学生からの相談、3割が高校生からの相談であり、小学生からも2割程度の相談あった
 - ③ 児童・学生からの相談内容は「学校」に関する相談が多い
 - ④ 主婦・主夫からの相談内容は「家族」に関する相談が多い
- ・ 相談者の7割以上が「常に」もしくは「時々」孤独感を感じている。学校や職場で人との接点があったとしても、それ自体が「孤独感の解消」に繋がっているわけではないかと推察できる。
- ・ チャット相談の文中からキーワードを抽出した結果、希死念慮は「強く」「少し」感じている相談者が8割以上、自殺念慮を「強く」「少し」感じている相談者が6割以上であり、全国平均と同様に多くの相談者が希死念慮・自殺念慮を感じているという分析結果が得られている。

図表 相談者の孤独感・希死念慮・自殺念慮(対象:有効回答数 309 件/熊本県 2,536 件)

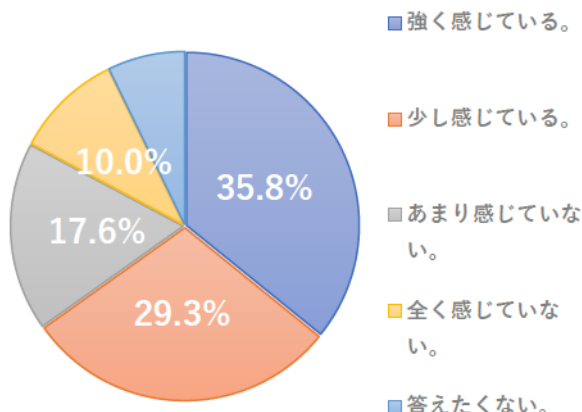
<孤独感を感じる頻度>



<希死念慮の程度>



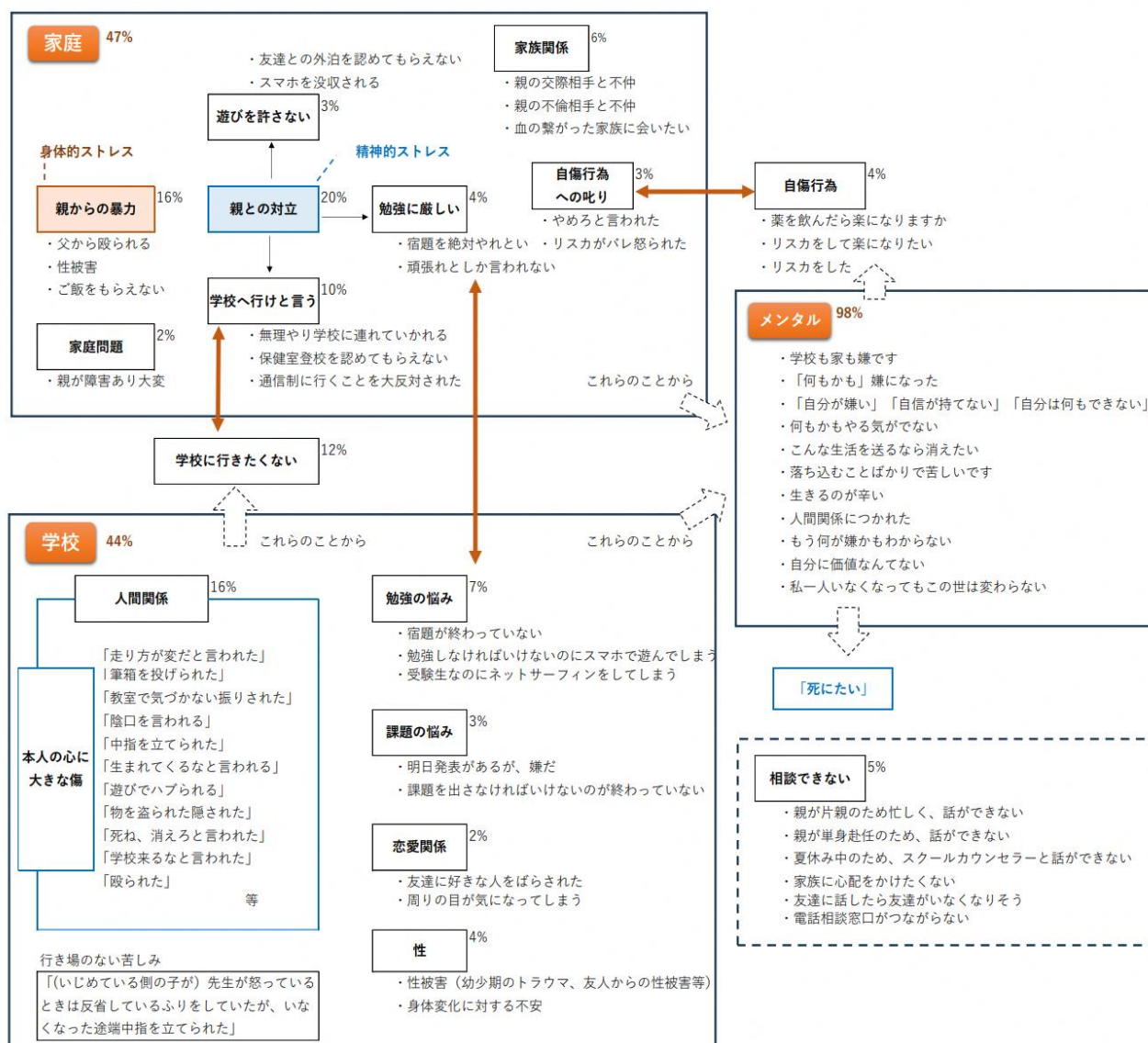
<自殺念慮の程度>



(全国平均)

項目		比率
孤独感を感じる頻度	常に	42.8%
	しばしば感じる	32.8%
	時々	16.3%
	ほとんど感じない	4.8%
	全く感じない	3.3%
希死念慮	強く感じている。	52.1%
	少し感じている。	30.3%
	あまり感じていない。	9.1%
	全く感じていない。	4.7%
	答えたくない。	3.8%
自殺念慮	強く感じている。	38.3%
	少し感じている。	30.4%
	あまり感じていない。	15.6%
	全く感じていない。	9.3%
	答えたくない。	6.4%

図表 10 代 自殺念慮が「強い」相談者からの相談内容分析(対象:有効回答数 309 件/熊本県 2,536 件)



③ 39 歳以下の若年層向け周知物(SNS 広告)の作成事業	
概要	孤独・孤立に関する相談内容の分析に係る調査検討事業(前掲②)で検討した、39 歳以下の若年層を対象とした周知物(電子公告)について、制作をおこなった。
結果	SNS 広告全体での視聴数は 2,361,423 件、相談チャットへの流入は 8,812 件であった。媒体別ではディスプレイ広告のクリック率が最も高かった。 SNS 広告からの相談者属性は女性、スマホ所持者が多かった。
工夫点	• SNS を使用した広告を発出したこと。 • キャッチーな周知物イメージとしたこと。
ねらい	• 相談チャットのメイン層である 39 歳以下の若年層への孤独・孤立の周知や相談チャットへのダイレクトな流入をねらうため、利用率が高い SNS を用いた。 • 周知物のイメージも工夫し、孤独・孤立への関心や相談チャットへの流入を促すこととした。

【SNS 広告の実施概要】

2024 年 2 月 20 日～2 月 29 日の 10 日間、Instagram や Facebook、X(旧 Twitter)において、カールセル広告及び 1:1 のサイズ等の広告を配信した。

SNS 広告全体での視聴数は 2,361,423 件にのぼり多くの人の目に触れることができた。そのうち、相談チャットへの流入は 8,812 件となった。媒体別では、ディスプレイ広告が最もクリック率が高い結果となった。また、SNS 広告からの相談者の属性は女性、スマホ所持者が多かった。

図表 SNS 広告の周知物イメージ



図表 SNS 広告において用いたテキストメッセージ

メインテキスト ①
＼24時間365日、年齢や性別を問わず誰でも無料・匿名で利用できるチャット相談窓口／ 誰かに相談したいけど、悩みを聞いてほしい...そんなあなたへ この窓口は、24時間365日、年齢や性別を問わず誰でも無料・匿名で利用できるチャット相談窓口で、厚生労働省支援情報検索サイト登録窓口となっています。 どんなことでも相談員にお話していただけます。 また、DVや虐待といった緊急性が高い問題には、警察や児童相談所等の関係機関と連携して対応にあたります。相談の秘密は守り、あなたの同意がない限り、相談内容を誰かに伝えることはありません。 一人で悩まずにまずは、相談してみませんか？ チャット相談は▼詳しくはこちら▼をタップしてください。

④ 高齢者向け周知物(紙媒体)の作成事業	
概要	孤独・孤立の概要や相談窓口等の内容周知について、SNS 周知が届きにくい高齢者の目に触れやすい紙媒体(チラシ)を作成し、配布した。
結果	市内の全世帯(23,193 戸)に配布を行った。 市民からは「困りごとがあったので、だれでも相談できる窓口があってよかった」という声があった。
工夫点	- 全世帯に配布した。 - インターネットに不慣れな層を考慮し、チャット相談への接続を丁寧に記載した。また、あなたのいばしょの監修のもと、キャッチャーなデザインとした。
ねらい	ターゲット層に最も刺さる媒体としつつも、その他の層にも周知が広がるようデザイン面での工夫を施した。

【高齢者向け周知物の概要】

孤独・孤立の周知や、あなたのいばしょのチャット相談への流入を目的とし、市内の高齢者を主な対象として、対象者に分かり易い紙媒体での広報を実施した。

A4 のチラシを作成し、全世帯への配布を実施した。インターネットに不慣れな層であることを考慮し、チャット相談への接続を丁寧に説明する内容とした。市民からは「困りごとがあったので、だれでも相談できる窓口があってよかった」という声があった。

図表 SNS 広告の周知物イメージ

宇城市
Uki-City

Ibashi Chat

**24時間365日
誰でも無料・匿名で
相談できます。**

パソコンやタブレット端末、スマートフォンなどからチャットに書き込んで相談いただける窓口です。
悩みや不安、困っていることなど、どんなことでも、宇城市とともに孤独・孤立対策に
取り組んでいるNPO法人「あなたのいばしょ」の相談員がサポートいたします。
まずはあなたの悩みを聞かせてください。

チャット相談のご利用方法

1. トップページから「チャット相談」をクリックします。
2. 必要事項を入力し、送信ボタンを押します。
3. チャットが開始されます。相談員が返信いたします。

あなたのいばしょ
IbashiChat.org

宇城市チャット相談窓口 検索

※アプリをダウンロードしてご利用ください。※利用にはインターネット接続が必要です。

宇城市とNPO法人「あなたのいばしょ」は、2022年11月「孤独・孤立・高齢者対策推進計画」に基づき連携事業を実施しています。

お問い合わせ 宇城市 福祉部 社会福祉課 地域福祉課 TEL 0984-32-1387 [月～金(祝日を除く)]/8:30～17:15

宇城市
Uki-City

**あなたは
ひとりでは
ありません。**

**どんなことでも
まずは話して
みませんか。**

**24時間365日、誰でも無料・匿名
チャットで、いつでも相談。**

悩みや不安、困っていることなど、どんなことでも、
宇城市とともに孤独・孤立対策に取り組んでいる
NPO法人「あなたのいばしょ」の相談員がサポートいたします。
まずはあなたの悩みを聞かせてください。

あなたのいばしょ
IbashiChat.org

相談窓口はこちら

※アプリをダウンロードしてご利用ください。※利用にはインターネット接続が必要です。

宇城市とNPO法人「あなたのいばしょ」は、2022年11月「孤独・孤立・高齢者対策推進計画」に基づき連携事業を実施しています。

お問い合わせ 宇城市 福祉部 社会福祉課 地域福祉課 TEL 0984-32-1387 [月～金(祝日を除く)]/8:30～17:15

⑤ TV 広告の作成事業	
概要	SNS 広告及び紙媒体での周知に加え、TV 広告による周知も実施し、孤独・孤立の周知促進や相談への動線設計を行う。
結果	市民からは「宇城市は福祉のまちなので、いろいろな相談窓口があり、福祉のまちを実感できる。困りごとを相談したい。」との反響があった。
工夫点	• TV での広報を実施したこと。 • キャッチーな周知物イメージとしたこと。
ねらい	• 相談チャットのメイン層である 39 歳以下の若年層や、SNS・紙媒体の狭間世代が目にする機会の多いツールとして、TV 広告を選定した。 • キャッチーな周知物イメージとすることで、孤独・孤立への関心や相談チャットへの流入を促すこととした。

【実施概要】

2024 年 2 月 28～3 月 8 日の 10 日間、熊本放送にてゾーン 20:00～26:00 で合計 11 本の TVCM を放映した。活用素材は、あなたのいばしょから提供を受けた。市民からは「宇城市は福祉のまちなので、いろいろな相談窓口があり、福祉のまちを実感できる。困りごとを相談したい。」との反響があった。

図表 テレビ CM の画面イメージ



⑥ PF 整備に向けた取り組み	
概要	今後の孤独・孤立対策 PF 整備を見据えて、準備会合として意見交換会を開催した。意見交換会では関係者への意見聴取、関係者同士の交流・関係構築、市内の問題意識・課題の共有会、取組紹介等を実施した。 次年度以降に公表予定の「ひきこもりサポートステーション(仮)」とプラットフォーム同士の情報共有や連携支援等のあり方を検討した。
結果	地域おこし協力隊、社会福祉協議会、くまもと健康支援研究所、病院、障がい者基幹相談支援センター等の幅広い主体が参加した。 参加者からは「役割分担が明確化され、連携イメージがもてた」との反響があった。
工夫点	「重層的支援体制整備移行準備会議」、「宇城市生活自立支援会議」、「ひきこもり支援に関する市町村プラットフォーム会議」、「地方版孤独・孤立対策官民連携プラットフォーム会議」を集約し、「宇城市の包括的な支援体制の構築に向けた研修会」を開催した。
ねらい	- 既存の会議を集約することで、他部署への追加的な負荷を減らした。 - 参加者を幅広く募り、関係性を構築しておくことで、PF 立ち上げ時の主要メンバーづくりを兼ねることとした。

【第 1 回研修会の開催概要】

日時:2023 年 12 月 8 日(金)13:30~14:30

方法:対面(うきのぼ)

アジェンダ:先進地講演として矢巾町(岩手県)・福祉課より重層的支援体制外部アドバイザー制度の紹介等があった。加えて、国における孤独・孤立対策事業の概要や、本事業について紹介等がなされた。

参加者:庁内だけではなく、地域おこし協力隊、社会福祉協議会、くまもと健康支援研究所、病院、障がい者基幹相談支援センター、障がい者施設の職員や熊本県等の関係主体が参加した。

【第 2 回研修会の開催概要】

日時:2024 年 3 月 4 日(月)13:30~14:30

方法:対面(宇城市役所会議室)

アジェンダ:NPO 法人あなたのいばしょによるオンライン講演、チャット相談の使い方の紹介

参加者:第1回に記載した参加者のほかに、地域生活支援センターや宇城公共職業安定所、児童家庭支援センター、熊本県子ども若者総合相談センター、熊本県ひきこもり地域支援センター等

図表 開催の様子

<第 1 回>



<第2回>

