

めげせ!“おせっかい日本一”

つなげる支援室ってなあに？

令和6年度に市議会を通じて受け入れた行政視察のうち、最も多くの自治体に来訪いただいた「重層的支援体制整備事業」を行う、つなげる支援室の職員の方にインタビューしました。



令和2年度の「10万円給付金」をきっかけに地域で孤立化する人の存在に気づいたことから、「誰ひとり取り残さない」をかけた声に相談支援体制の見直しをしてきた八尾市。「つなげる支援室」を設置して、議員が受ける様々な相談も支援につながりやすくなりました。令和5年度からは、議会の後押しも受けて、八尾市ならではの重層的支援体制がスタートしました。

―八尾市版重層的支援体制整備事業って？

市と社会福祉協議会、地域の社会福祉法人の3者が手を取り合うスタイルが特徴です。生きづらさ・生活困窮・虐待・病気が不登校・ひきこもり・認知症など、多くの困りごとが重なった方の支援を多職種・多機関連携で行います。

―3者はどんな役割を担う？

市は、あらゆる相談窓口を通じて市民の皆さんの相談を受け、つなげる支援室の調整などで関係機関が連携してサービス利用などの支援につなぎます。

社会福祉協議会は、どこに聞いたらいいかわからない相談を受ける役割と、窓口に行けない人への訪問を行っています。



保健師、心理士、事務職で構成される「つなげる支援室」は、相談者と直接お話しはしませんが、複雑な困りごとを解消するため、庁内外の様々な支援機関を「つなげる」役割を担い、縁の下の力持ちの役割を果たしています。



つなげる会議

一つの相談窓口だけでは対応が難しく、複雑な問題を抱えるような相談に対しては、10か所以上の支援機関に声をかけ、会議を行い支援しています。

社会福祉法人は、制度で対応しきれないような市民ニーズに柔軟に対応した多様な支援をしていただいています。

―つなげる支援室ってどんなところ？

市の各相談機関の全体調整や統括的機能を担い、「断らない相談支援体制」や地域共生社会の実現に向けた体制づくりをリードする役割を担っています。早い段階での支援が大事なため、おせっかい日本一をめざしています！

―どんな相談機関が連携している？

市役所の中はすべて関係しますし、小・中学校、大阪府の相談機関、高齢・障がいの相談事業所、医療機関など、支援対象者ごとに関係する機関はどこでも声かけをします。

―これまでの取り組みの中で見えてきたことは？

多職種・多機関で連携して支援を行うことで、支援者一人一人の負担を減らし、幅広い支援ができるようになりました。また、迅速で積極的な訪問により、継続的な支援につながる事ができるようになり、相手のペースに伴走した支援をすることで、信頼関係が構築され、ご本人の意思に沿った支援ができるようになったと感じます。

―困りごとはどうやってキャッチする？

市役所では、相談窓口以外の各種手続きに來られた方でも、ちょっとした異変や困り感をキャッチして早期支援につながりやすいことを研修で伝えて実行しています。また、地域や関係機関で把握した情報も連携してキャッチするようにしています。

―どんな思いで職務にあたっている？

生きづらさを抱え、自らSOSの発信ができず、地域で孤独な状態になっている人たちに、こちらから手を伸ばしていきたいと思っています。私たちが強い思いを持って動くことで、多くの人が共感し、協力をしてくださる。そして、この支援の輪が広がるのが、安心して暮らすことができる地域共生のまちにつながっていくはず。そんな思いで日々奮闘しています。

―今後、どのような取り組みを行う？

これまで、認知症の方などの支援として、社会福祉協議会とともに市民後見人の活躍促進にも力を入れてきました。さらに、住まいの確保が難しい方への支援のため、住宅部局や民間企業や社会福祉法人との連携で、居住支援協議会を立ち上げていきます。これからも走り続けます！



地域イベントでの広報活動

ちょっと心配だなという人に声をかけて、つないでくれる“おせっかいができる人”が増えるよう、事業所や商店街、地域の方々に向けてPRをしています。

編集後記

議会だよりを身近に感じていただく新たな取り組みとして、行政視察の受入れ施策に関連し、現場の職員の方にお話を伺いました。取材にご協力いただきありがとうございます。

議会だより編集委員会 (○委員長 ○副委員長)

◎ 松田 憲幸 ○ 山中 宏
木村 健二 川上 舞 福永 美智子 西川 あり 田中 裕子

各ページの縦帯の柄は八尾市の伝統文化である河内木綿の「二様菊花唐草文」の図柄をモチーフにしています。