

第4章

事例分析

第4章 事例分析

1. 先進事例調査の概要

多摩・島しょ地域の自治体の人口規模や面積、福祉分野での他機関連携の状況等は多様であるため、ケアラー支援の方策についてもさまざまな取り組み方が考えられる。そこで、今後ケアラー支援に取り組む自治体の参考になるよう、また既に取り組んでいる自治体が取組を充実させるのに役立つよう、多摩・島しょ地域及び全国でケアラー支援に取り組んでいる先進的な自治体・団体へヒアリングを行い、ケアラー支援の取組経緯や取組内容、今後の展望等について調査した。

(1) 自治体事例

ケアラー支援に先進的に取り組んでいる自治体の中には、図表4-1のとおり自治体独自にケアラー支援条例を制定している自治体がある。ケアラー支援に関する条例は、ケアラーが個人として尊重され、健康で文化的な生活を営むことができる社会を実現することを目指し、基本理念、自治体の責務や住民・事業者・関係機関等の役割を定め、推進計画や基本方針の策定等を規定している。

図表 4-1：ケアラー支援条例の策定状況

自治体名	条例の名称	公布日	施行日
北海道	北海道ケアラー支援条例	2022年3月31日	2022年4月1日
北海道栗山町	栗山町ケアラー支援条例	2021年3月19日	2022年4月1日
北海道浦河町	浦河町ケアラー基本条例	2021年12月14日	2021年12月14日
福島県白河市	白河市ケアラー支援の推進に関する条例	2022年9月30日	2022年9月30日
茨城県	茨城県ケアラー・ヤングケアラーを支援し、共に生きやすい社会を実現するための条例	2021年12月14日	2021年12月14日
埼玉県	埼玉県ケアラー支援条例	2020年3月31日	2020年3月31日
埼玉県さいたま市	さいたま市ケアラー支援条例	2022年7月1日	2022年7月1日
埼玉県入間市	入間市ヤングケアラー支援条例	2022年6月27日	2022年7月1日
三重県名張市	名張市ケアラー支援の推進に関する条例	2021年6月30日	2021年6月30日
岡山県総社市	総社市ケアラー支援の推進に関する条例	2021年9月9日	2021年9月9日
岡山県備前市	備前市ケアラー支援の推進に関する条例	2021年12月24日	2021年12月24日
栃木県那須町	那須町ケアラー支援条例	2022年3月14日	2022年3月14日
長崎県	長崎県ケアラー支援条例	2022年10月14日	2023年4月1日

※埼玉県、茨城県、那須町及び長崎県の条例は議員提案により制定され、栗山町、名張市、総社市、浦河町、備前市、北海道、入間市、さいたま市及び白河市の条例は首長提案により制定されている。(2022年12月時点)

出所：一般財団法人地方自治研究機構ウェブサイトを基に株式会社日本総合研究所作成

本調査研究では、上記ケアラー支援条例を策定している自治体の中から、都道府県単位の取組事例として埼玉県、市町村自治体単位の取組事例として三重県名張市を取り上げている。それに加えて多摩・島しょ地域の中で重層的支援体制整備事業の枠組みにおいてケアラーに対する支援も行っている八王子市、ヤングケアラー / 若者ケアラーへの支援について先進的な取組をしている兵庫県神戸市についても先進事例として調査対象とした。

図表 4-2：調査対象とした先進自治体

自治体名	特色	ヒアリング実施
埼玉県	日本初のケアラー支援条例制定	●
東京都八王子市	重層的支援体制整備事業の枠組みにおいてケアラー支援に取り組む	●
三重県名張市	地域共生社会の取組とともにケアラー支援に取り組む	●
兵庫県神戸市	ヤングケアラー・若者ケアラー支援が充実	

(2) 支援団体事例

ケアラー支援にあたっては自治体の取組のみならず社協やNPO法人による支援活動も行われていることから、先進的な取組を行っている3団体についての取組事例を取りまとめた。

図表 4-3：調査対象とした中間支援組織、民間団体等

団体名	特色	ヒアリング実施
社会福祉法人 栗山町社会福祉協議会	社会福祉協議会が主体となりケアラー支援を推進。自治体とも連携している	●
社会福祉法人 昭島市社協会福祉協議会	地域包括支援センターと連携し、介護者の会等を実施	●
NPO法人介護者サポート ネットワークセンター・アラジン	ケアラー向け相談支援や、支援者養成、交流の場づくり、調査研究等を実施	●

2. 自治体におけるケアラー支援の先進事例

(1) 埼玉県

1) 概要

人口 面積	7,344,765人（高齢化率27.1%）（2020年10月1日現在） ³² 3,797.75 km ² （2022年10月1日現在） ³³
自治体概要	全国で最も低い昼夜人口比率 ³⁴ であり、県南東部を中心に首都圏のベッドタウンとして知られている。
所管部署	福祉部 地域包括ケア課
取組開始年度	2017年度
ケアラーの定義	高齢、身体上又は精神上的の障害又は疾病等により援助を必要とする親族、友人その他の身近な人に対して、無償で介護、看護、日常生活上の世話その他の援助を提供する者。
ケアラー支援の 取組概要	<ul style="list-style-type: none"> ● 2020年3月に「埼玉県ケアラー支援条例」を制定、2021年3月「埼玉県ケアラー支援計画」を策定している。 ● 「埼玉県ケアラー支援計画」に掲げる5つの基本目標の達成に向けて、広報啓発や人材育成等、多角的に取り組んでいる。 ● 庁内の部署間の連携を図るため、「ケアラー支援に関する庁内連絡会議」を設置している。 ● 2020年9月より、ヤングケアラー向けLINE相談「埼玉県ヤングケアラーチャンネル」を開設している。

2) 取組開始のきっかけ・経緯

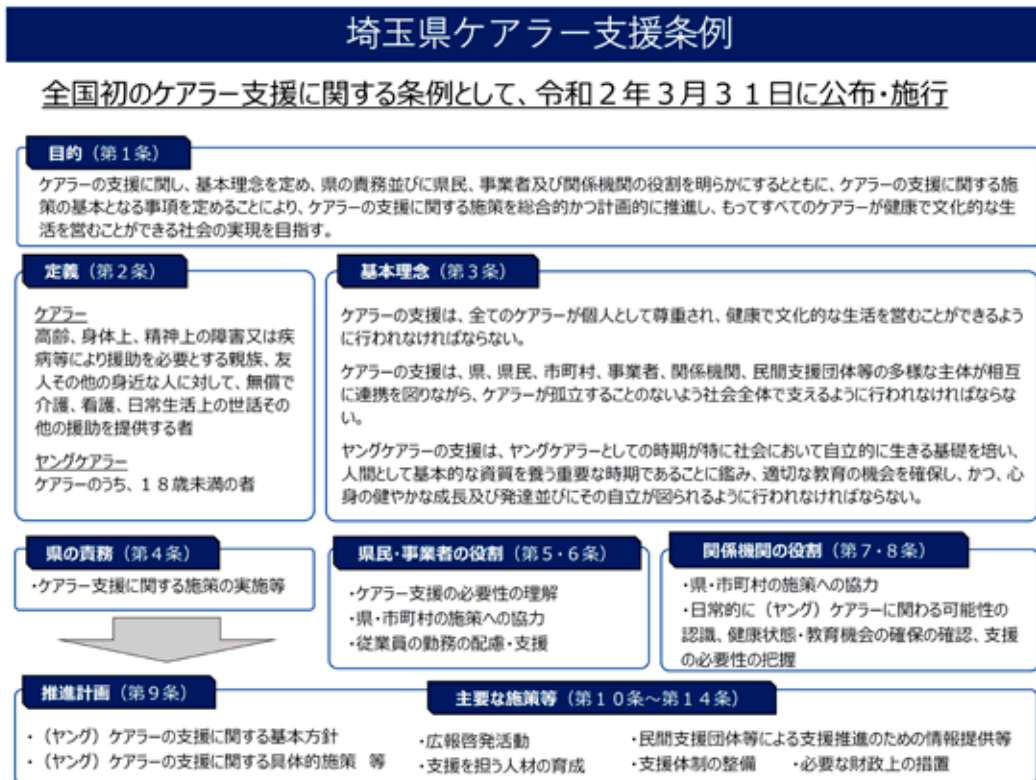
埼玉県は、いわゆる団塊の世代が75歳以上となる2025年にかけて、後期高齢者人口が全国トップクラスのスピードで増加すると見込まれている。一般的に介護ニーズが高まる85歳以上の高齢者は、2040年までに現在と比較して約2倍に増加し、介護サービスの需要とともに、介護等を担うケアラーも増加することが予想されている。このような状況のなか、埼玉県議会においてケアラー支援に関する検討が行われ、ケアラー支援に関する法令として全国初となる「埼玉県ケアラー支援条例（以下、条例）」が2020年3月31日に公布・施行された。

32 総務省「令和2年国勢調査」。人口には外国人も含む。

33 国土地理院「令和4年全国都道府県別市区町村別面積調（10月1日時点）」

34 総務省「平成27年国勢調査」

図表 4-4：埼玉県ケアラー支援条例の概要



出所：埼玉県提供資料

条例制定後の2020年7月～11月に、地域包括支援センター、介護者サロン、障害者相談支援事業所を対象にケアラーの実態調査を行うとともに、ヤングケアラーについても、県内国公立高校2年生を対象に調査を行った。その後、「埼玉県ケアラー支援に関する有識者会議」や「埼玉県ケアラー支援に関する庁内連絡会議」での議論等を経て、2021年3月に「埼玉県ケアラー支援計画」を策定した。

図表 4-5：埼玉県ケアラー支援計画の概要

施策		主な取組
ケアラーを支えるための広報啓発の推進	<ul style="list-style-type: none"> ● ケアラーに関する啓発活動 	<ul style="list-style-type: none"> ● ケアラー支援に関する集中的な広報啓発期間の創設など、県、県民、市町村、事業者、関係機関、民間支援団体が連携した啓発活動
行政におけるケアラーの推進体制の構築	<ul style="list-style-type: none"> ● 相談支援体制の整備 ● 多様なケアラーへの支援 ● 子育てをしながら介護を担うダブルケアへの支援 ● ケアラーの生活支援 	<ul style="list-style-type: none"> ● 市町村におけるケアラーへの相談支援体制の構築 ● 認知症、高齢者、障害者、高次脳機能障害、医療的ケア児等をケアするケアラーへの支援 ● 地域子育て支援拠点の整備と質の充実 ● 生活困窮状態にあるケアラーへの自立支援
地域におけるケアラーの支援体制の構築	<ul style="list-style-type: none"> ● ケアラーが孤立しない地域づくり ● 地域の見守り体制・地域住民同士の助け合いの拡充 ● 仕事と介護の両立支援の推進 	<ul style="list-style-type: none"> ● 市町村、市町村社会福祉協議会、地域包括支援センター、地域の団体等による介護者サロンの立ち上げ・運営支援 ● 民生委員・児童委員のケアラー支援に関する理解促進 ● 県内企業の雇用環境整備や支援制度導入に関する助言
ケアラーを支える人材の育成	<ul style="list-style-type: none"> ● ケアラー支援への対応力の向上・連携強化 ● ケアラー支援を担う県民の育成 	<ul style="list-style-type: none"> ● 地域包括支援センター職員等に対するケアラーからの相談対応研修の実施 ● 県政出前講座等による住民や関係団体へのケアラー支援の必要性を啓発
ヤングケアラーの支援体制の構築・強化	<ul style="list-style-type: none"> ● 教育機関等によるヤングケアラー支援体制の構築 ● 地域におけるヤングケアラー支援体制の構築 	<ul style="list-style-type: none"> ● 教職員対象研修の充実、スクールカウンセラーやスクールソーシャルワーカーに対する研修による理解促進 ● 教育機関と福祉部門の連携を図るための検討の場の設置

出所：埼玉県「埼玉県ケアラー支援計画（2021年度～2023年度）」³⁵

「埼玉県ケアラー支援計画」においては、5つの基本目標として、1) ケアラーを支えるための広報啓発の推進、2) 行政におけるケアラー支援体制の構築、3) 地域におけるケアラー支援体制の構築、4) ケアラーを支える人材の育成、5) ヤングケアラー支援体制の構築・強化、を掲げている。

35 埼玉県「埼玉県ケアラー支援計画（2021年度～2023年度）」

(<https://www.pref.saitama.lg.jp/documents/195872/keikaku-carer.pdf>) (2023年1月24日確認)

ケアラー支援における埼玉県の主な役割としては、普及啓発と人材育成に加えて、市町村が主体的にケアラー支援に取り組めるような後方支援を行うことを目指している。

3) 取組内容

本節では、「埼玉県ケアラー支援計画（2021年度～2023年度）」に基づき、実施が進められている取組について紹介する³⁵。

基本目標1 ケアラーを支えるための広報啓発の推進

「ケアラー」「ヤングケアラー」という言葉の認知度を高めるため、県では毎年11月をケアラー月間として、集中的な広報啓発を行っている。また、啓発リーフレットや小中高生向けにヤングケアラーハンドブックを作成し、配布している。

基本目標2 行政におけるケアラー支援体制の構築

市町村におけるケアラーの相談も含めた窓口のワンストップ化を目指し、各市町村での総合相談窓口等の設置に向け、アドバイザー派遣や研修会・情報交換会を実施している。

基本目標3 地域におけるケアラー支援体制の構築

ケアラー同士が気軽に集まり、ケアのこと、日々の悩みや不安など何でも話し合える場である介護者サロンの普及を進めるため、「関係機関・民間団体等による介護者サロン事例集～立ち上げ・運営マニュアル～」を作成し、地域包括支援センターや市町村社協等へ配布している。

基本目標4 ケアラーを支える人材の育成

ケアの対象者に直接的に関わる地域包括支援センターや障害者相談支援事業所、市町村職員等を対象に、ケアラーへの相談支援を効果的に行うための研修を行っている。

基本目標5 ヤングケアラー支援体制の構築・強化

ヤングケアラー支援にあたってスムーズな連携を図れるよう、教職員や市町村の福祉部門の職員等と一緒にグループワーク等を行う教育・福祉合同研修を実施している。また、ヤングケアラーが気軽に集い、交流を図れるようオンラインサロンを開催している。

2022年度の新たな取組

2022年度は、特にヤングケアラー支援に注力して新たな施策を進めている。

予定している取組	取組の概要
埼玉県ヤングケアラー支援推進協議会の設置	<ul style="list-style-type: none"> ● 県、市町村、社協、教育委員会、民間支援団体等を構成員とした協議会を立ち上げ、地域におけるヤングケアラーの支援体制の整備や生活支援サービスの創出・拡充等を検討
ヤングケアラー支援コーディネーターの設置	<ul style="list-style-type: none"> ● 支援体制や生活支援サービスに関する市町村・市町村社協との意見交換・助言等を行うとともに、協議会での議論を踏まえ、市町村における支援のための手引きを作成
ヤングケアラー LINE相談窓口「埼玉県ヤングケアラーチャンネル」の開設	<ul style="list-style-type: none"> ● ヤングケアラーや保護者等が抱える悩みや問題等について気軽に相談できるようにするため、LINEを活用した相談窓口を開設 ● 元ヤングケアラーが相談に対応
主任児童委員、民生・児童委員、子どもの居場所運営者向けの研修の実施	<ul style="list-style-type: none"> ● 地域でヤングケアラーの発見・把握、支援へのつなぎ役を育成するため、主任児童委員や民間支援団体等地域で活動している方向けに研修を実施

コラム

埼玉県におけるケアラー支援の課題と今後の展望

～埼玉県地域包括ケア課へのヒアリングから～

後期高齢者や障害のある方や精神疾患を抱える方など、ケアが必要な方が増加している。一方で、核家族化等による世帯員数の減少や共働き世帯の増加などにより、ケアの担い手が減っており、ケアラーに掛かる負担が増加している。

大切な人をケアすることはとても大事なことだが、一方でその悩みを家族や自身だけで抱え込んで孤立してしまうケアラーの方がいる。

埼玉県では、行政や福祉・医療などの専門職向けの研修も進めるとともに、隣近所や友人など家族以外の身近な方にケアラーの存在を知ってもらい、ケアラーの方がもっと気軽にケアの悩みを話すことができるよう県民向けの啓発や当事者同士のピアサポートである介護者サロンの普及も進めている。

また、ヤングケアラーについては将来への影響も大きいいため、早期に発見し必要な支援につなげていくことが重要である。ヤングケアラーの支援は、家族全体の支援であるため、様々な機関の連携が必要であるが、まだまだ連携が進んでおらず、個人情報共有も課題となっている。さらに、行政による公的支援に限らず、ボランティアによる見守りや子ども食堂等のインフォーマルな支援も含めて検討し、あらゆる資源を活用して家族全体を支えていくという視点も必要だが、地域の資源の共有もまだまだ進んでいない。埼玉県では、支援にあたってのポイントをまとめ、地域におけるヤングケアラーの支援にあたってヒントとなるような手引きの作成を進めている。

誰もが誰かを支える時代である。一人ひとりが「自分事」として、みんな支えあう社会を実現していきたい。

(2) 東京都八王子市

1) 概要

人口 面積	579,355人（高齢化率 27.3%）（2020年10月1日現在） ³² 186.38km ² （2022年10月1日現在） ³³
自治体概要	東京都心から西へ約40km、新宿から電車で約40分の距離に位置する。東京都初の中核市となり、人口約58万人の多摩地区のリーディングシティとして、21の大学等を抱えた学園都市として発展してきた。
所管部署	重層的支援体制整備事業：福祉部 福祉政策課 若者ケアラー支援：子ども家庭部 青少年若者課 ヤングケアラー支援：子ども家庭部 子ども家庭支援センター
取組開始年度	2021年度（重層的支援体制整備事業）
ケアラーの定義	（独自の定義なし）
ケアラー支援の 取組概要	<ul style="list-style-type: none"> ● 重層的支援体制整備事業の枠組みの中でケアラーを含む包括的な相談に対応している。（2021年度から社会福祉協議会に委託し、相談事業やアウトリーチでケアラーを必要な支援につなげている。また、複雑的・複合的な課題には、支援会議にて検討支援している。） ● 若者ケアラー支援は、若者向け総合相談窓口（若者総合相談センター）にて相談を受け付けるとともに、併設の地域若者サポートステーション（以下、「サポステ」という。）では、就労支援も実施している。 ● ヤングケアラー支援は、子ども家庭支援センターを一義的な相談支援窓口位置付けて対応している。

2) 取組開始のきっかけ・経緯

①重層的支援体制整備事業におけるケアラー支援

八王子市では重層的支援体制整備事業の枠組の中で、支援対象の一つとしてケアラー支援に対応している。

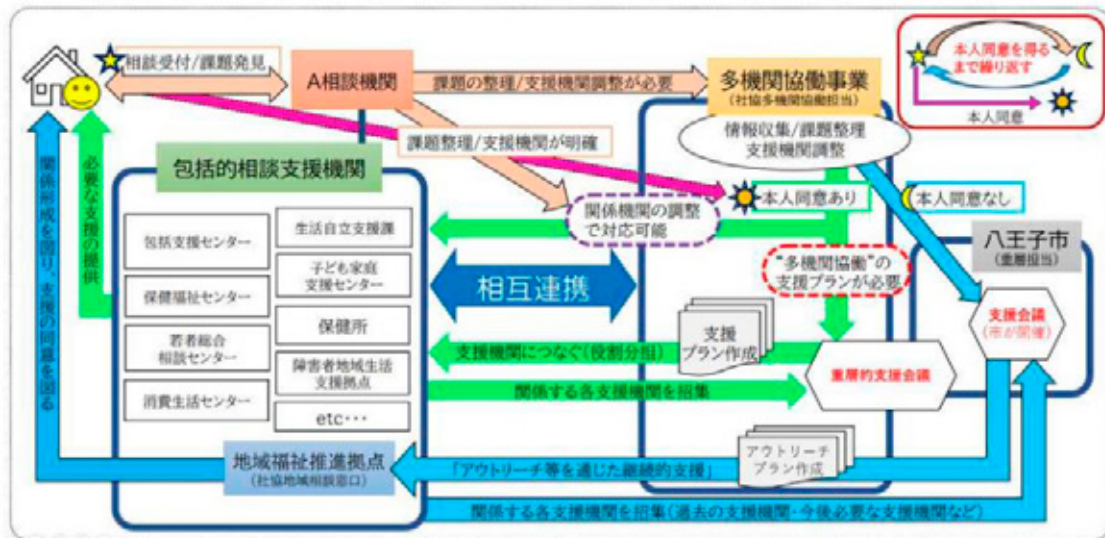
市域が広いと、行政の窓口に加えて2014年度から社協が市の協力を得ながら地域福祉推進拠点の整備を進めてきた。地域福祉推進拠点では主に相談事業を行っており、これまであまり整備されていなかった高齢者以外の年代の相談窓口として機能している。相談者に伴走的に関わり、適切な他機関へつなぐ役割を果たしている。

また、市では多機関連携を目指すべきという考え方により、2019年から1機関では対応できない課題に対応することを目指し、包括的な地域福祉ネットワーク会議を開催している。

その後、徐々に地域福祉推進拠点数を増やし9カ所まで整備した段階で2021年度から重層的支援体制整備事業を開始した。開始に伴い、地域福祉推進拠点の運営を市の委託事業に変更するとともに、認知度を高め、市民にとってより親しみやすく利用しやすい窓口とするため、施設の名称及び愛称を公募により「八王子まるごとサポートセンター（愛称：はちまるサポート）」とした。現在は市内に12カ所あり、どのような困りごとでもここに行けば相談することが可能であり、関連する支援機関と連携しながら支援にあたっている。

また、複雑的・複合的な課題を抱えている事例に対しては、重層的支援体制整備事業の一部である多機関協働事業（社協へ委託）において課題をアセスメントし、支援機関の調整を行っている。

図表 4-6：相談から支援までの流れ

出所：八王子市福祉部福祉政策課³⁶

会議体については、社会福祉法第106条の6に規定された支援会議³⁷において、会議の構成員に対する守秘義務を設け、相談者に関する情報の共有を図り、役割分担や支援の方向性を整理している。

重層的支援体制整備事業を開始するにあたり、地域共生社会を目指す等の背景を理解してもらうことを目的に、2021年度に職員を対象としたeラーニング形式での研修を実施した。そのほか、2020年には市職員・専門職向けに子育て・介護のダブルケアをテーマとし、講師による講義やグループワークを行う「ダブルケアサポート研修」を実施した。研修では庁内からは子育てや福祉部門の窓口職員、外部機関からは社協、高齢者あんしん相談センターの職員が参加した。

36 八王子市「2021年度重層的支援体制整備事業実施計画」

https://www.city.hachioji.tokyo.jp/kurashi/welfare/ab005/ac769652/jyuusou/p029080_d/fil/R3keikaku.pdf
(2023年1月24日確認)

37 支援関係機関、地域生活課題を抱える地域住民に対する支援に従事する者その他の関係者により構成される会議体

②若者ケアラー支援

これまでは義務教育が終了する15歳、児童福祉法の対象外となる18歳といった年齢によって支援が区切れてしまうことが課題であったため、高校生世代以上の若者を継続的に支援することができるよう、2020年11月に若者総合相談センターを立ち上げた。運営はNPO法人青少年自立援助センター（以下「援助センター」という。）に委託している。

3) 取組内容

本節では、2022年度時点で実施が進められている取組について紹介する。

①相談窓口の設置

相談窓口は、はちまるサポートだけでなく市内の各相談機関に幅広く設けており、複合的課題である場合には多機関協働事業につないでいる。

ア) はちまるサポートにおける包括的な相談対応

重層的支援体制整備事業の一環として市福祉政策課から社協への委託事業であり、市内12カ所に地域住民の複雑的・複合的な課題に対応するための包括的な相談窓口として設置している。各はちまるサポートには、CSW（コミュニティソーシャルワーカー）が2名常駐している。

元々社協独自事業の地域福祉推進拠点として2014年より取組を開始していたが、社協が窓口で受けた事案を他機関と連携することは個人情報保護の観点から難しかった。2021年より市の委託事業に移行したことでその課題が解消された。

また、当事者が相談窓口に向くことが難しい場合には、CSWによる訪問支援（アウトリーチ）を通して、当事者や家族と信頼関係を構築しながら、個々の状況に応じた継続的な支援を行っている。

イ) 支援会議における複雑的・複合的な相談への対応

社会福祉法第106条の6に規定された支援会議を開催し、さまざまな分野の庁内関係部署や庁外の支援機関などを招集し、多機関が参加できるようになっている。また支援会議は、案件ごとに構成メンバーを決定している。

支援会議を開催するまでのフローは、各相談・支援機関で受け付けた相談が複雑的・複合的な課題を抱えている場合は相談受付・申込票を使い、多機関協働事業所につないでいる。多機関協働事業所が各支援機関へ情報収集し、課題のアセスメントを行い、必要に応じて支援会議を開催する。なお、相談受付・申込票は、厚生労働省の重層的支援体制整備事業にて例示されたアセスメントシートを参考に作成している。

ウ) 在宅医療相談窓口の設置

2017年1月に開設。運営を地区医師会に委託している。

エ) ヤングケアラーの支援について

子ども家庭支援センターは、0～18歳未満の子どもとその家族を対象とした総合相談窓口となっており、相談対応の中でヤングケアラーと思われる子どもがいた際には、個別で面談を実施し必要な支援につなげている。また、ヤングケアラーに対する取組みとして、市内の小・中・高校生へのヤングケアラーに関する周知チラシ兼チェックリストの配布及び市民向けの講演会等のイベントを開催して周知啓発を行っている。

オ) 若者向け総合相談窓口の設置

若者向け支援については、ケアラー／ヤングケアラーに相談内容を限定することなく、多様な相談を受け付ける若者向け総合相談窓口（若者総合相談センター。以下「相談センター」という。）を2020年に開設している。若者ケアラーを含む、市内在住・在勤・在学中の高校生世代から39歳までの若者やその家族等がなんでも相談できる窓口として、適切な支援機関につなげている。

同センターでは、若者の自立に向けた支援として、生活リズムを整える、コミュニケーション力をつける等、就労をはじめとした専門分野の支援につないでいくための前段階となる様々なプログラムを実施している。また、就労支援は、併設するサポステと密に連携していることから、就職に向けて活動するまで長期にわたって一貫して支援できることが特長である。

これらの運営は特定NPO法人青少年自立援助センターが受託している。相談センター独自様式の「個別応援・支援計画書」を用いて相談支援をしており、他機関との連携にあたっては、必要に応じて同相談センター及びサポステでの情報を取りまとめた上で対応している。

若者ケアラーについては、ケアラー状態を解消することによって、若者が学びや就労への意欲を取り戻し、自立できるように環境を整えていけるよう支援している。また、家族内の状況に応じて、市内の障害者及び高齢者福祉の相談機関につないでいる。

相談センターは開設後2年と日が浅いため、現在も相談員が市内の関係各所を訪問して相談センターの周知をしている。将来的には関係機関を集めた（仮称）若者支援協議会を立ち上げ、地域の若者支援機関のさらなる連携強化を図る予定である。

②集いの場の設置

ア) 認知症家族サロンの設置

2014年より、認知症家族サロン実施事業で、認知機能の低下がみられる方とその介護者が気軽に交流でき、認知症に関するさまざまな相談等を行う常設の認知症家族サロンを設置し、ヤングケアラーを含む介護者の負担感の緩和や、認知症を発症しても安心して生活することができる支援環境を整備している。

常設の認知症家族サロン以外にも市内にいくつもの「家族介護者の会」があり、その代表が集まって情報交換をする「結ぶ会」という会議がある。

イ) 若者向けフリースペース

若者総合相談センターでは、支援が長期化する場合であっても、利用者との関わりを持てるよう、利用者が自分の好きなように時間を過ごすことができるフリースペースを設置している。相談ブースでの面談よりも、穏やかな形で相談員と会話や、他の利用者との交流をすることができる。

③就職支援

ア) 仕事と介護の両立のためのセミナー・相談会を開催

ハローワーク、社会保険労務士会、地域包括支援センター、認知症家族サロン、認知症疾患医療センター共催で開催している。

イ) 若者向け就職相談

若者総合相談センターでは、就労を希望する方に対して、併設している若者サポートステーションを紹介している。また、若年無業者就労促進事業を実施し、就職を希望する主婦や学生等も支援対象とすることで、サポステの支援を補完している。

④専門職を対象とした研修

在宅医療相談窓口において、多職種（ケアマネジャー、介護士、管理栄養士、薬剤師、訪問看護師等）を対象として研修を実施している。

ケアラーに特化した研修ではないが、ケアラーを含む事例を取り上げて、在宅医療における相談対応について研修を行っている。

はちまるサポートの職員向けの研修を社協で独自に行っている。ケアラーに特化している訳ではないが、相談援助技術を高めるため、内部研修、外部研修の両方を行っている。頻度としては1カ月に2回程度開催している。

⑤啓発・広報

認知症に関する講演会の実施のほか、子ども家庭支援センターでは、市内の小・中・高校生へのヤングケアラーに関する周知チラシ兼チェックリストの配布及び市民向けの講演会等のイベントを開催して周知啓発を行っている。

4) 取組の工夫や課題

①アウトリーチの工夫

自ら相談に来ないが支援ニーズがある潜在的な層に対する支援が課題であり、そこには地域の目が必要になる。はちまるサポートと地域の人を有機的につなげていくことが重要と考えている。自ら相談に来ない層へのアプローチとして、例えば、8050問題を抱えた家庭では、80代の方が介護サービスにつながっていることが多いので、介護の専門職が家庭に入ったときに、他の家族の課題に気づくことがある。単身者と接点を持つことは難しいが、はちまるサポートでは手紙等の配布やCSWによる訪問を行っている。

②重層的支援体制整備事業における連携のしやすさの向上

重層的支援体制整備事業の支援会議にて、ヤングケアラーを含む事案に対応したことがある。その際、子ども家庭支援センターや学校関係者にも出席してもらい、問題なく連携することができた。前提として、重層的支援体制整備事業においては、ケアラー／ヤングケアラー支援に特化している訳ではなく、高齢者介護であれば高齢者あんしん相談センターが中心になって対応し、ヤングケアラーについては子ども家庭支援センターを中心とした相談体制を構築している。

重層的支援体制整備事業に取り組む前は、個人情報保護の観点から多機関連携が難しく担当者の俗人的なネットワークの中で対応しているのが実態だった。要対協の枠組みでも他機関の担当者と呼ぶことができるが、実態としては運用が難しかった。重層的支援体制整備事業の仕組みを作るのは大変だが、多機関が（高齢や子どもといった特定のテーマに偏ることなく）ニュートラルに集まることができる点で意義が大きいと考えている。

③包括的な相談窓口の良い点と課題

重層的支援体制整備事業の仕組みができたことによって各支援機関では対応しきれないケースについても支援につなげるという形ができている。従って、ケアラー支援についてもこの枠組みで対応することが可能である一方で、複雑的・複合的な課題というのはさまざまであり、ケアラー、ヤングケアラーに特別に焦点を当てて対応を強化しているわけではない。

一方で、はちまるサポートにおける属性を問わない相談への対応は、相談者側の視点に立つと自分の相談事を相談しても良いのかかえって迷ってしまうことも懸念され、意外と利用しづらい面もあると考える。また、令和3年度は重層的支援体制整備事業の中で650件（延相談件数ではなく案件数）の相談を受けたが、潜在的にはもっと多くの課題があると考えており、この仕組みをもっとアピールしていかなければならない。そのため広報でケアラーやヤングケアラーを取り上げることで、必要な方に情報が届きやすくなる等、焦点を当ててもよいと考えている。

④相談に対応できる人員体制整備

はちまるサポートの周知が進み相談件数が増えると対応の負担も増えるため、人員体制の整備が今後の課題である。

(3) 三重県名張市

1) 概要

人口 面積	76,387人（高齢化率 32.8%）（2020年10月1日現在） ³² 129.77 km ² （2022年10月1日現在） ³³
自治体概要	三重県西部に位置する。関西方面のベッドタウンとして発展してきた経緯があり、農村集落と成熟した住宅地が共存している。
所管部署	条例制定：福祉子ども部医療福祉総務室 まちの保健室、認知症カフェ事業：福祉子ども部 地域包括支援センター
取組開始年度	2021年度
ケアラーの定義	高齢、身体上又は精神上的の障害、疾病等により援助を必要とする親族、友人その他の身近な人に対して、無償で介護、看護、日常生活上の世話その他の援助を提供する者。
ケアラー支援の 取組概要	<ul style="list-style-type: none"> ● ケアラー支援条例を制定している。 ● 子どもから高齢者の方々の保健福祉に関する地域の身近な相談窓口である「まちの保健室」や、相談支援包括化推進員（エリアディレクター）、学校などが連携・協働する「名張市地域福祉教育総合支援ネットワーク」を活用しながら、「ヤングケアラー」を含めた「ケアラー」の支援に取り組んでいる。 ● 支援に携わったりつないだりする人材「リンクワーカー」や有償ボランティアの養成に取り組むなど、さまざまな人や団体・機関がつながることで、ケアラーに必要な支援につなげている。

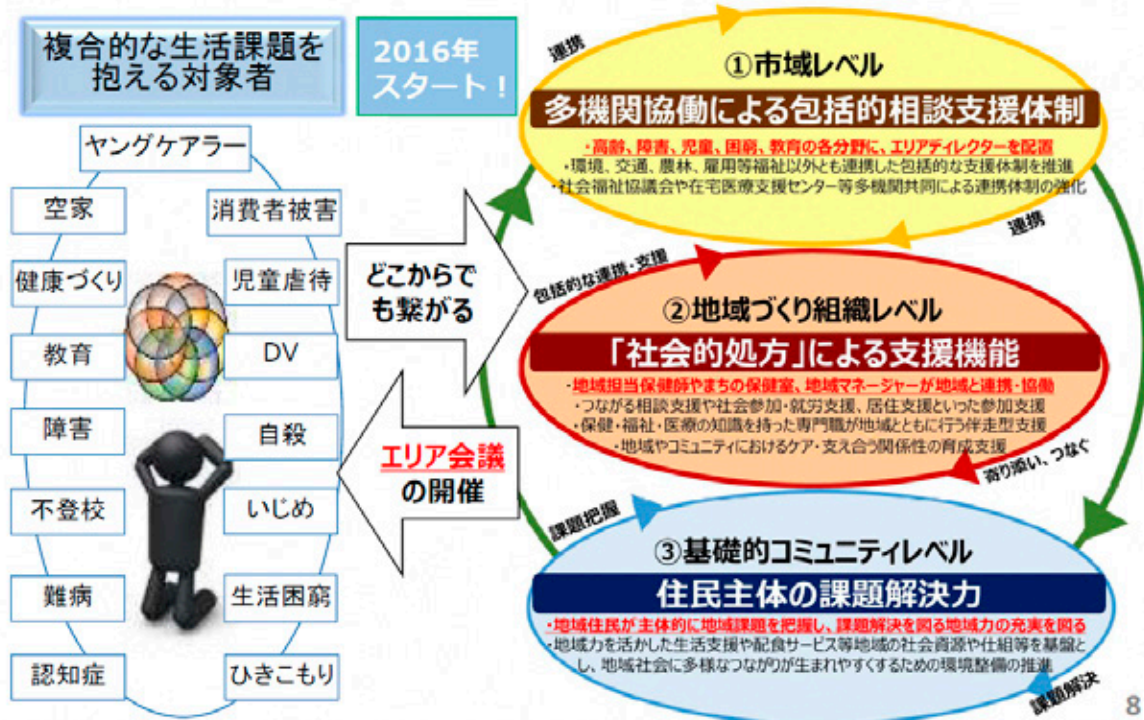
2) 取組開始のきっかけ・経緯

名張市におけるケアラー支援の背景には、これまで約20年間にわたる地域共生社会の実現に向けた取組がある。名張市では2003年に行われた住民投票の結果、近隣市と合併せず単独の市として存続する道を選んだことを受け、将来的な財政のひっ迫が見込まれる中、住民を主体とした地域共生社会の実現を目指していくこととした。そして2003年公表の名張市総合計画の中で、「若いも若きも男性も女性も障害や難病のあるなしにかかわらず、すべての市民の社会参加が叶う地域共生社会の実現」を目標に掲げた。

そうした取組の一環として、2005年には市内15カ所（概ね小学校の学区単位）に「まちの保健室」（取組詳細については後述）を設置した。まちの保健室には福祉の専門資格を持つ市の会計年度任用職員が数人常駐し、健康・福祉に関する相談対応や健康づくりに向けた活動を行っており、地域の福祉資源を結ぶ拠点としての役割を果たしている。

そして2016年からは、複合的な課題を抱える市民に対し、周囲のどこからでも必要な支援につなげる循環型システム、すなわち全世代・全対象型包括支援センター機能を持つネットワークである「名張市地域福祉教育総合支援ネットワーク」を構築している。図表4-7の①の市域レベルでは、高齢、障害、児童、困窮、教育の5分野に多機関協働の窓口となるエリアディレクター（市職員）を配置し、包括的相談支援体制を構築している。②の地域づくり組織レベルでは、地域担当保健師やまちの保健室等が地域と連携・協働を行い、地域のつながりをつくることで課題解決を目指す「社会的処方」による支援機能の強化を目指している。そして③の基礎的コミュニティレベルでは、地域住民が主体的に地域課題を把握し、住民主体の課題解決力の充実を図る取組が行われている。こうした複数の階層の取組が有機的につながっていることが名張市の取組の特長であり、ケアラー支援についても、この名張市地域福祉教育総合支援ネットワークの枠組の中で対応している。

図表 4-7：名張市地域福祉教育総合支援ネットワーク



出所：名張市提供資料

ヤングケアラーが社会的に注目される中、2020年8月に名張市要保護児童対策及びDV対策地域協議会の構成機関や市内小中学校等においてヤングケアラーの実態調査を行い、エリアディレクターの訪問によるケースの聞き取り等を実施した。その結果、小学校低学年から高校生までの計28件のケースを確認し、継続的に情報収集や見守りを実施している。

このような取組を背景に、名張市では2021年6月にヤングケアラーを含めた全世代のケアラーを支援するため、「名張市ケアラー支援の推進に関する条例」を制定した。家族や身近な人の世話や介護を担うケアラーを個人として尊重することを基本理念とし、地域社会全体で支援することを目的としている。

その後も、ケアラー支援を含め、地域でさまざまな課題を抱える人を地域社会につなげていく役割を担う「リンクワーカー養成研修（県委託）」を実施する等、人材育成も進めている。また、普及啓発活動としては、市広報紙へヤングケアラー啓発を掲載する等の活動も行っている。

図表 4-8：名張市「ケアラー支援」のイメージ



地域全体で「ケアラー」を支援します

地域福祉教育総合支援ネットワーク

「ケアラー」の中でも、特に「ヤングケアラー」は、負担を感じている本人や家族が介護などをすることが当たり前と思い、問題を認識することが難しいのが特徴です。相談や支援に結び付きにくい傾向にあるため、地域全体で支援を行い、支えていくことで、適切な教育機会の確保や心身の健全な成長、発達を図られるようにしていく必要があります。

出所：広報なばり 2021/7-2号

3) 取組内容

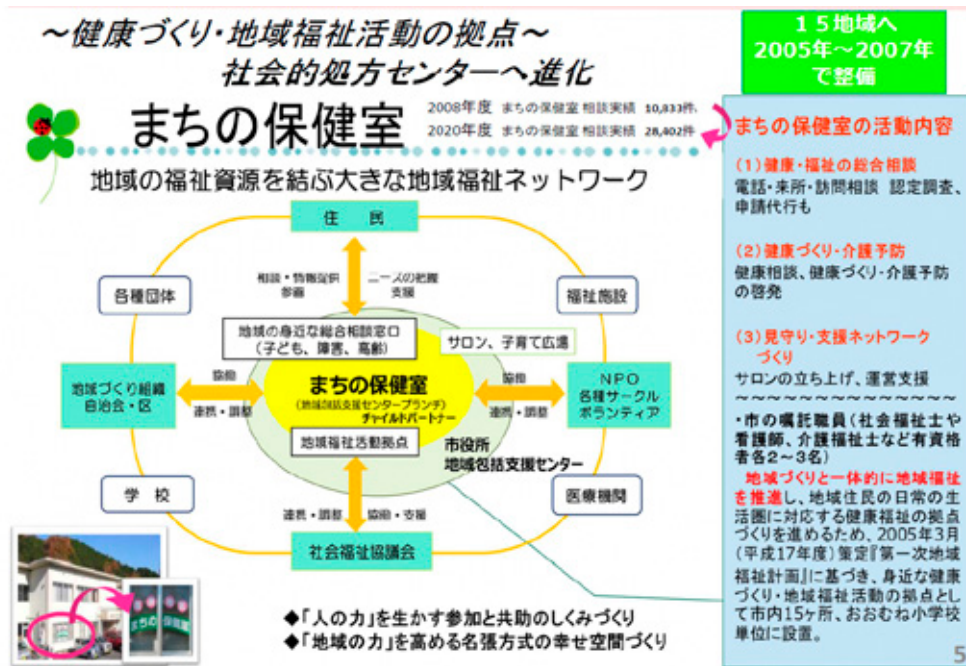
本節では、2022年度時点で実施が進められている取組について紹介する。

① 「まちの保健室」における相談窓口の設置

まちの保健室は子どもから高齢者の方々の保健福祉に関する地域の身近な相談窓口として2005年から2007年にかけて市内15カ所に設置されている。地域包括支援センターのランチとして概ね小学校区単位で設置され、住民が日常生活の中で歩いて訪問できることが特徴である。まちの保健室には、市の嘱託職員であり看護師、社会福祉士、介護福祉士等の資格を持つ人が2～3人ずつ配置されている。市民センター内に設置されていることで、自然と地域住民との関わりが生まれている。

活動内容は「健康・福祉の総合相談」、「健康づくり・介護予防（地区担当の保健師と一緒に実施）」、「見守り・支援ネットワークづくり（民生・児童委員や地域づくり組織とともに実施）」であり、地域の夏祭りや子ども会にも参加することで地域の人と普段から顔見知りの関係を作っている。ケアラー支援についても、包括的支援の一環として、まちの保健室が相談窓口の機能を果たしている。

図表 4-9：まちの保健室の概要



出所：名張市提供資料

② ケアラーの集いの場の開設

市内の認知症カフェ（名張市認知症カフェ事業）では、認知症の方だけでなく、その家族に対する相談や支援も行っている。また、認知症の普及啓発や地域での支え合いの推進、レクリエーションや勉強会等を通じた交流機会も提供している。所管は地域包括支援センターである。

③ ヤングケアラーへの支援

ケアラーのうち特にヤングケアラーについては、ケアによって子どもの学習の権利や成長の機会が奪われることのないよう、実態調査の結果を踏まえ、「早期発見・福祉サービスへのつなぎなど相談支援の推進」、「子どもの見守り・居場所づくり」、「さまざまな相談や生活支援」、「広報啓発・研修」の4点について、これまで作りあげてきた地域支援ネットワークも活用しながら計画・対応を進めている。

図表 4-10：ヤングケアラー支援の概要

類型	施策名等	内容
早期発見・福祉サービスへのつなぎなど相談支援の推進	地域福祉教育総合支援ネットワーク	複合的な課題を抱える家庭への包括的な相談・支援
	リンクワーカーの養成	ヤングケアラーの早期把握等に向けた人材育成・寄り添い伴走型支援
	学校における相談支援体制の拡充	教職員への研修・スクールソーシャルワーカー等との連携
子どもの見守り・居場所づくり	コミュニティ・スクール等と連携した見守り支援	地域との情報共有・連携・見守り支援の拡大
	子どもの居場所づくり	「ゆめづくり地域交付金」を活用した独自の教室やイベントの企画
	要支援対象児童等見守り強化事業	子ども食堂との連携・食事の提供等を通じた見守り支援
さまざまな相談や生活支援	ひとり親家庭支援	ひとり親家庭への就業支援、子育て・生活支援、経済的支援等
	不登校等の児童生徒への支援	不登校児童生徒への学習指導や体験を通じた指導
	要援護者等日常生活支援事業	ケアラーに対する有償ボランティアによる生活支援等
	SNS等を活用した子ども相談支援	SNS等を活用した子ども相談窓口の設置等
広報啓発・研修	—	—

出所：名張市提供資料を基に作成

コラム

名張市におけるケアラー支援の今後の展望

～名張市福祉子ども部医療福祉総務室へのヒアリングから～

名張市の地域福祉は行政主導ではなく、「主役は現場・地域の皆さん」という考え方があることが特徴である。市民が近隣市と合併しない道を選択したことを受け、「みんなで地域を支えて、行政はその取組を支援する」という考え方が浸透している。地域の人たちをどのように巻き込んでいるのかについては、行政が地域を巻き込むというよりも、市内の各地域が行政と協働して、相互に交流・情報共有する中で、ある地域の好事例を他の地域が参考にする等、自然と取組が広がってきたと感じている。

ケアラーは包括的な支援の取組における一つの課題という位置づけだが、その中でもヤングケアラー支援は学びや成長の機会の観点から特に重視している。教育と福祉の連携は難しいといわれるが、エリアディレクターの配置による連携体制を整備し、教員に研修をする中で情報も円滑に共有されるようになってきた。民生・児童委員からも会合の場で研修をしてほしいという要望も受ける等、地域の中でも支援の取組が広がっている。

名張市では、包括的な相談支援体制づくりを進めてきており、それを基盤としてケアラーや8050問題等、個別のニーズへのアプローチ・支援方法を検討している。今後名張市では益々高齢化が進むので、個別課題へのアプローチや支援につながりにくい方へのアプローチ、地域づくりを支えてきた方の高齢化による後継者の問題は喫緊の課題であり、引き続き検討する必要がある。また、ケアラー支援については、家庭内では当たり前と思われていることに対しアプローチしていく難しさがあり、民生・児童委員等地域の身近な方に関わってもらうことも重要である。リンクワーカーや有償ボランティア等の人材育成を進めるとともに、ケアラー支援単独ではなく、さまざまな日常生活の相談や生活支援、配食サービスといった接点も活かしながら対応していきたい。

(4) 兵庫県神戸市

1) 概要

人口面積	1,525,152人（高齢化率 29.2%）（2020年10月1日現在） ³² 557.03 km ² （2022年10月1日現在） ³³
自治体概要	兵庫県南部に位置する指定都市。 神戸港を有する港町で、海と山が近距離に存在する。
所管部署	神戸市福祉局政策課
取組開始年度	2020年度
ケアラーの定義	こども・若者ケアラーの定義： 障がいや病気のある家族、幼いきょうだいなど、ケアを必要とする人がいるために、本来大人が担うと想定されているような家事や家族の世話などを日常的に行っている子どもや若者のこと。 神戸市では20代も含めて、「こども・若者ケアラー」と呼んでいる ³⁸ 。
ケアラー支援の取組概要	<ul style="list-style-type: none"> ● こども・若者ケアラーへの支援の取組を、2020年度から実施している。 ● 2021年度にヤングケアラー支援マニュアルを作成したほか、全国初のこども・若者ケアラー専門の相談窓口の設置、交流と情報交換の場の運営、事例検討会議の開催等を実施している。 ● 2022年度、こどもケアラー世帯への訪問支援事業を開始している。

2) 取組開始のきっかけ・経緯

神戸市では2019年10月に、20代女性が介護していた認知症がある90歳の祖母を殺害した事件の判決が2020年9月に出たことをきっかけにヤングケアラー支援の取組を進めてきた。2020年11月には、福祉局・こども家庭局・健康局・教育委員会が参加する庁内プロジェクトチームを設置した。

関係機関・元こども・若者ケアラーの方等へのヒアリングを踏まえ、以下の方針を決定した。

- ①相談・支援窓口を設置すること。
- ②学校、福祉、児童の関係者に対し、研修や事例検討を通してこども・若者ケアラーへの理解の促進を図ること。
- ③高校生以上の当事者同士が交流・情報交換ができる場づくりをすること。

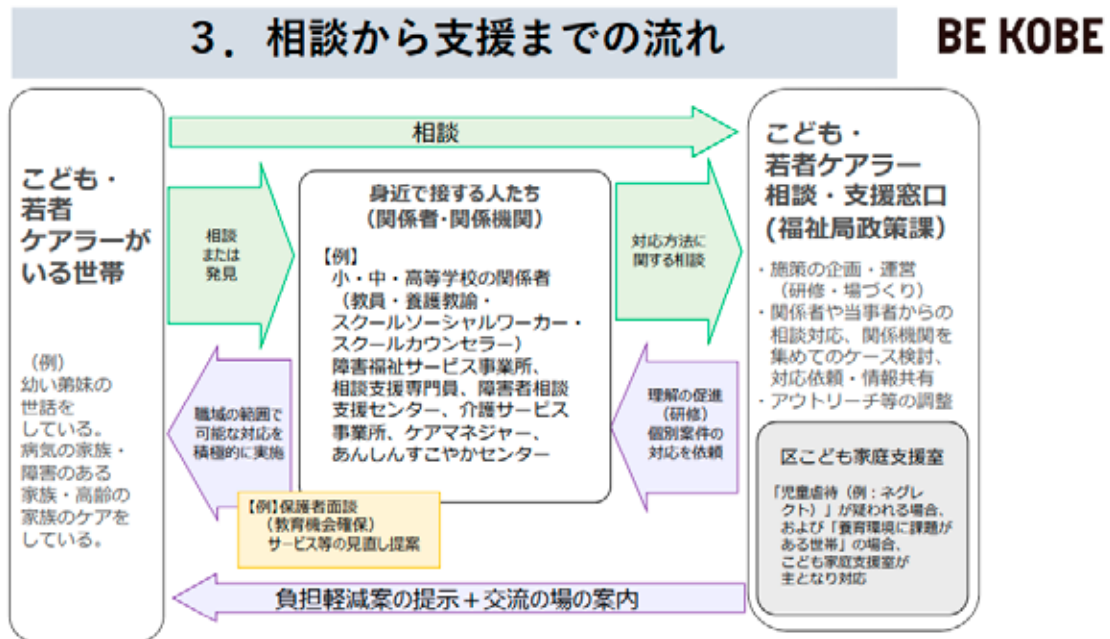
なお小・中学生には、子どもらしく過ごせる場として市内団体が実施する「こどもの居場所（「食事の提供」や「学習支援」等を実施）」を紹介している。また、2021年3月には市民向けセミナーを開催した。

2021年度には専門組織として、神戸市福祉局政策課内に「こども・若者ケアラー支援担当」を設置した。その後、啓発のためマニュアル策定・職員向け研修を実施するとともに、アセスメントシート、チェックシートを作成した。マニュアルには図表のとおり、「相談から支援」までの関係機関の連携を掲載している。2022年5月にはマニュアルを「市民のみなさまに知っていただきたいこども・若者ケアラー（ヤングケアラー）のこと」「神戸市 こども・若者ケアラー支援関係者（福祉・教育・医療）用マニュアル」の2部編成に改訂した。

38 神戸市「こども・若者ケアラー（ヤングケアラー）の方の相談窓口」

https://www.city.kobe.lg.jp/a06448/kodomowakamono_carer.html（2023年1月24日確認）

図表 4-11：「相談から支援までの流れ」



出所：神戸市福祉局政策課³⁹

39 神戸市福祉局政策課「神戸市における子ども・若者ケアラーへの支援の取り組み」
https://web.pref.hyogo.lg.jp/kf03/documents/02_shiryou2-yoshimurainsetumeishiryoy1108.pdf
 (2023年1月24日確認)

図表 4-12：アセスメントシートの一部⁴⁰

神戸市こども・若者ケアラー相談・支援窓口 アセスメントシート 【様式4-1】

1-4. 家族・家庭環境（ケアの背景要因・ケアの状況）

1) <input type="checkbox"/> 介護・介助が必要な家族がいる（	）
2) <input type="checkbox"/> 障がいをもつ家族がいる（	）
3) <input type="checkbox"/> 疾病、依存傾向をもつ家族がいる（	）
4) <input type="checkbox"/> 未就学・小学低学年などの幼いきょうだいがいる（	）
5) <input type="checkbox"/> 日本語が十分理解できない家族がいる（	）
6) <input type="checkbox"/> 一人親・共働きで親が忙しくしている（	）
7) <input type="checkbox"/> 生活保護・生活困窮など経済的に苦しい環境（	）
8) <input type="checkbox"/> その他（ケアの具体的な内容など：	）

1-5. 家族へのケアに費やしている頻度・期間・内容

1) 時間数（平日）	<input type="checkbox"/> 1H未満	<input type="checkbox"/> 1～3H	<input type="checkbox"/> 3H～5H	<input type="checkbox"/> 5H～7H	<input type="checkbox"/> 7H以上
（休日）	<input type="checkbox"/> 1H未満	<input type="checkbox"/> 1～3H	<input type="checkbox"/> 3H～5H	<input type="checkbox"/> 5H～7H	<input type="checkbox"/> 8H以上
2) 回数（1週間）	<input type="checkbox"/> 1～2日 <input type="checkbox"/> 3～5日 <input type="checkbox"/> 毎日 <input type="checkbox"/> その他（				
3) 家族等へのケアの期間（いつ頃から関わっているのか）	<input type="checkbox"/> 小学校（入学前・低学年・高学年） <input type="checkbox"/> 中学生 <input type="checkbox"/> 高校生 <input type="checkbox"/> 大学生 <input type="checkbox"/> その他（				
4) 現在のケアの内容・種類	<input type="checkbox"/> 掃除・洗濯・買い物などの家事援助（				
	）				
	<input type="checkbox"/> 幼いきょうだいの見守りや送迎				
	<input type="checkbox"/> 入浴やトイレ介助などの身体的な介護や介助（				
	）				
	<input type="checkbox"/> 家計支援のためのアルバイトなど（				
	）				
	<input type="checkbox"/> ケアを要する家族の見守り、話し相手（				
	）				
	<input type="checkbox"/> ケアを要する家族の感情面のサポート（				
	）				
	<input type="checkbox"/> 日本語の理解が難しい・または障害等のある家族の通訳やコミュニケーションの補助				
	<input type="checkbox"/> その他（気になる状況について）：				

アセスメントシート・課題整理【本来守られるべき「こども・若者の権利」が守られているか】

2-1. 健康に生きる権利

1) <input type="checkbox"/> 必要な通院・受診ができていない（	）
2) <input type="checkbox"/> 身体的症状などの問題がある（	）
3) <input type="checkbox"/> 精神的症状などの問題がある（	）
4) <input type="checkbox"/> 栄養面などに問題がある（	）
5) <input type="checkbox"/> 衛生面などに問題がある（	）
6) <input type="checkbox"/> その他（	）

市内連絡体制の強化のため「こども・若者ケアラー支援連絡会」を設置するとともに、外部のアドバイザーを招き定期的な事例検討会議を実施した。また、こども・若者ケアラーの交流と情報交換の場『ふうのひろば』を設置した。

また神戸市のウェブサイトには、市内高校生が制作した「決してあなたは一人じゃない」と題した啓発動画を公開している。

40 5枚つづりのアセスメントシートのうち、一部を抜粋して掲載。本アセスメントシートの項目を使用する際は、出典として神戸市アセスメントシートであることを明記すること。

3) 取組内容

本節では、2022年度時点で実施が進められている取組について紹介する。

①相談窓口設置

2021年6月に、全国の自治体で初の専門相談窓口を開設した。

「こども・若者ケアラーの相談・支援窓口」では、こども・若者ケアラー当事者や、関係者からの相談を受け付け、ケースに応じた支援へつなげている。

図表 4-13：「こども・若者ケアラーの相談・支援窓口」の概要

設置場所	神戸市立総合福祉センター内
受付時間	平日 9時～17時（土日祝日・年末年始除く）
受付方法	電話、Eメール、来所
担当者	配置相談員：4名（社会福祉士、精神保健福祉士、公認心理師など） 管理職：課長・係長は福祉専門職で、介護保険課、障害者支援課、障害者更生相談所も兼務
対応業務	相談への対応、相談ケースに応じた支援方針や支援計画の検討・決定 介護保険サービスや障害福祉サービス等の公的サービスの活用に向けた調整、家族に対するアプローチ、学校等における見守り、寄り添い ケアラー同士の交流・情報交換のための居場所づくり

出所：神戸市ウェブサイト⁴¹

設置から1年半経った2022年11月末時点で、相談窓口を通じて251件の相談を受けた。うち、匿名や市外からの連絡などを除いた102件について支援を実施した。支援の対象となった当事者の内訳は、小学生24人、中学生36人、高校生19人、大学生・大学院生9人、社会人14人であり、小中学生のケースが半数以上を占めた。

この相談窓口への、本人からの相談はわずか7%で、学校などの関係機関からが約77%を占めた。また、家族の世話を当たり前と認識していたり、他人を家に入れたくないなどの理由により、53件では本人や家族と面会できなかったことから、直接の支援が難しい課題も明らかになった。

41 神戸市「こども・若者ケアラーの相談・支援窓口を設置します」

https://www.city.kobe.lg.jp/a06448/kodomowakamonocarer_press.html（2023年1月24日確認）

②ケアラーの交流と情報交換の場

こども・若者ケアラー同士が交流・情報交換ができる場『ふうのひろば』を2021年10月に開設し、毎月第2土曜日に、神戸市青少年会館にて開催している。

所管課は福祉局政策課で、「こども・若者ケアラー当事者の交流・情報交換の場づくり事業」にて選定された事業者に委託しており、神戸市内に在住または在勤、在学中の概ね16～30歳のこども・若者ケアラーが対象となる。参加希望者は委託先の特定非営利活動法人こうべユースネットに申し込むことができる。

③こどもケアラー世帯への訪問支援事業

2022年8月より、18歳未満のこどもケアラーがいる世帯を対象に、ヘルパーを派遣する「こどもケアラー世帯への訪問支援事業」を開始した。こどもケアラーの負担軽減のための家事や育児の支援などを行う。派遣期間は原則3カ月以内で料金は無料である。こども・若者ケアラー相談・支援窓口や区の保健福祉課（こども家庭支援室）に相談のあった中から、市が支援の必要性を判断し、ヘルパーを派遣している。

図表 4-14：「こどもケアラー世帯への訪問支援事業」の主な援助内容

実施できる援助の例	実施できない援助の例
食事の準備及び後片付け 衣類の洗濯、補修 居室等の清掃、整理整頓 生活必需品の買い物 家庭の児童の世話 育児環境の整備	特別な家事の援助 (大掃除・衣替え等) 医療行為 等

出所：神戸市ウェブサイト⁴²

④民間事業者との連携

2022年度には、介護事業を展開する民間事業者が行う、ケアラーのための「レスパイト（息抜き）支援」「中間的就労（就労訓練）支援」「奨学金支援」とも連携している。

42 神戸市「最終更新日：2022年7月19日こどもケアラー世帯への訪問支援事業の開始」
<https://www.city.kobe.lg.jp/a86732/552553991648.html> (2023年1月24日確認)

3. 支援団体の取組動向

(1) 北海道 社会福祉法人栗山町社会福祉協議会

1) 概要

団体概要	社会福祉法人 栗山町社会福祉協議会 所在地：栗山町朝日4丁目9番地36 栗山町総合福祉センター「しゃるる」内 職員数：事務局19人 ⁴³
所在市区町村の人口・面積	11,272人（高齢化率41.2%）（2020年10月1日現在） ³² 203.93 km ² （2022年10月1日現在） ³³
ケアラー支援の取組概要	2010年度における実態調査の実施以降、ケアラー支援 ⁴⁴ を社会福祉協議会の重点事業と位置付け、ケアラーズカフェの運営のほか、ケアラー支援専門員による相談対応等を実施。町内悉皆のケアラー実態調査も実施。
取組開始年度	2010年度
支援対象	栗山町全域のケアラー世帯や高齢者世帯約580世帯に「いのちのバトン」を配布し、電話相談を行う等の重点的な支援を実施している。

43 栗山町「社会福祉協議会 法人組織図」

<http://kuriyama-shakyo.or.jp/info/002.html>（2023年1月24日確認）

44 栗山町社会福祉協議会「栗山町社会福祉協議会ケアラー支援事業」

<https://kuriyama-carer.jimdofree.com>（2023年1月24日確認）

2) 取組開始のきっかけ・経緯

2010年9月に東京の現・一般社団法人日本ケアラー連盟からの協力依頼に応える形で実施した全世帯調査の結果を受け、以後、社協活動の重点事業にケアラーへの支援を置いている。

2010年当時の調査では、ケアラーが全世帯の15%に存在することが分かり、ケアラーズカフェのオープンや在宅サポーターを採用した訪問活動、いのちのバトンやケアラー手帳の配布などを実施した。

その後、ケアラー支援の取組を継続する中で、2020年度に独立行政法人福祉医療機構 社会福祉振興助成事業「カフェから発信するケアラー支援と包括的生活支援体制基盤整備事業」を受託した。同年4月からは同事業内で、気軽に相談できるケアラー支援専門員「スマイルサポーター」が相談対応を開始した。

さらに、上記事業の中で、栗山町に暮らす全世帯を対象としたアンケート調査を実施したところ、ケアラーに該当する人が19%、ケアを要する家族を気づかう「気づかいケアラー」が15%おり、計34%が誰かのケアをしていることが確認された⁴⁵。

図表 4-15：栗山町社会福祉協議会が実施したケアラー調査の概要⁴⁶

調査名	地域における支えあいの可能性とケアをする人の生活に関する調査
実施時期	2020年11月～2020年12月
調査目的	地域における支えあいの可能性とケアをする人（ケアラー）の生活に関して、現状やニーズ、課題等を把握し、住みやすい地域づくりのための支援体制の構築や新たな制度を考えるための基礎資料とすること
協力	栗山町・北海道科学大学
対象・方法	郵送による町全世帯調査
調査結果	<ul style="list-style-type: none"> ● 回答者は、60代以上の一人暮らしや高齢夫婦世帯が多かった。 ● ケアラーの割合が19%、気づかいケアラー⁴⁷が15%と、回答者の34%の方が誰かをケアしている結果であった。 ● ケアをしている相手の続柄は実母が多く、次いで配偶者であった。 ● ケアラーの3割近くがサービスを使っていないと回答した。

45 栗山町社会福祉協議会「地域における支えあいの可能性とケアをする人の生活に関する調査」

<https://kuriyama-carer.jimdofree.com/>

%E3%82%A2%E3%83%B3%E3%82%B1%E3%83%BC%E3%83%88%E8%AA%BF%E6%9F%BB/

(2023年1月24日確認)

46 配布者数 5,561件、回収数 1,455件（有効回収数 1,442件）回収率 26%

47 気づかいケアラーとは、こころやからだに不調のある人の「介護」「看病」「療育」「世話」「気づかい」など、ケアの必要な家族や近親者、友人、知人などを無償でケアする人のうち、気づかいのみをしている方をいう。

3) 取組内容

本節では、2022年度時点で実施が進められている取組について紹介する。

①ケアラーの集いの場運営、家族介護者交流会の開催

栗山町いきいき交流プラザにて、ケアラーズカフェ「^{ほほえみ}サンタの笑顔」を指定管理で運営している。支える側も支えられる側も自由に集まり交流する地域の「たまり場」となっており、ケアラーにとっては、いざというときに相談できる場としての安心感や不安の解消につながっている。また、「サンタの笑顔」にて、毎月第4火曜日に家族介護者交流会⁴⁸を開催している。

図表 4-16：ケアラーズカフェ「サンタの笑顔」



出所：栗山町ウェブサイト⁴⁹

②支援組織・人材

「サンタの笑顔」に、介護経験者であるケアラー支援専門員2名(通称:スマイルサポーター)を配置している。スマイルサポーター自身は福祉の専門職ではないため、必要に応じて他機関と連携してケアラー支援にあたっている。カフェでの休息時に小さなことでも相談できる安心を加えることで、ケアラーの不安や負担の軽減につなげている。親や配偶者の介護や介護保険制度等の福祉サービス、あるいは近所の方を心配する相談、日常生活の過ごし方等、さまざまな相談に応じている。

スマイルサポーターのほかに、ボランティアで独居高齢者の自宅に訪問して見守りを行う等の活動を行う「ケアラーサポーター」が存在し、現在15名程度が登録している。

③電話相談・出張相談窓口

2021年5月から電話による相談ダイヤルを開設している。また、カフェまでは遠くて来られない方のため、2021年6月より出張相談にも対応している。スマイルサポーターによる相談は、月・水・金(午前)の電話相談に加えて、月数回の公民館等での出張相談を実施している。

相談実績は、2021年3月末時点で、カフェの来所相談が延べ29名、出張相談延べ12名、電話相談延べ25名となっている。

48 栗山町社会福祉協議会「介護者交流会」

<https://kuriyama-carer.jimdofree.com/%E3%82%A4%E3%83%99%E3%83%B3%E3%83%88/>
(2023年1月24日確認)

49 栗山町「ケアラー支援の活動紹介」

<https://www.town.kuriyama.hokkaido.jp/soshiki/43/14330.html> (2023年1月24日確認)

④いのちのバトン配布、配布世帯へ電話連絡・訪問

ケアラー世帯や高齢者世帯に、急病など緊急時、病気やかかりつけ医師、連絡先を記入した安心カードをバトンの中に入れて冷蔵庫に保管する「いのちのバトン」という取組を2010年より行っている。救急隊が自宅に駆けつけたときに、冷蔵庫の中にある「いのちのバトン」を確認することで、すみやかな緊急対応ができる仕組みで、現在約580世帯に配布している。

2020年5月～2020年7月は、コロナ禍でカフェ運営・集いの場が十分に実施できない中で、安心を届けるため配布世帯に電話連絡し安否確認や、不安や悩みごとの相談に応じた。

社協には、独居高齢者に関する情報等があるわけではないため、「いのちのバトン」を通じて得られた情報を社協として管理して、適宜ケアラーサポーターが訪問を行っている。半年から1年ごとに基礎疾患等の情報の更新も必要になるため、その依頼も兼ねて訪問している。心配な様子があれば、地域包括支援センターに連携している。

⑤啓発

ケアラー支援専門員が介護事業所連絡会議や地域の集会、高校等に出向き、ケアラー支援の必要性や各種事業の周知などの情報発信をしている。

2021年3月には、栗山町ボランティア連絡協議会、栗山町老人クラブ連合会とともに、ケアラー支援学習会を開催した。家族を介護した経験を持つ方や、現在介護を行っている人を中心に76名が参加した。当協議会が実施したケアラー支援に関するアンケート調査の結果を報告したほか、ケアラー支援専門員「スマイルサポーター」の2人が活動報告を実施した。また、栗山町ケアラー支援推進協議会委員より「ケアラーを地域で支えるために」をテーマに講演いただいた。

⑥有償ボランティア

ケアラーを含め、日常生活での困りごとや手伝いを必要とする人への支援を目的として、2022年4月から有償ボランティア制度の運用を開始した。現在は栗山町内の2つの町内会単位でモデル運用をしており、町内会の役員が利用者と支援者のマッチングをしている。支援内容としては、介護保険サービスを受けられない方に対して、生活支援サービスを補完することを目的としている。10分100円程度の金額かつ1回30分程度の時間で、照明器具の取り換えや買い物代行等のサービスを行っている。民間の事業者と競合しないような内容になるよう留意している。

4) 自治体との連携状況

栗山町は昔から「福祉のまちづくり」を推進してきた自治体である。1989年に町立の介護福祉士養成学校を立ち上げたことが高齢者福祉に取り組むきっかけとなり、介護保険制度創設以前から福祉サービスの充実に努めてきた。そのような素地がある中で、ケアラー支援について社協が主体的に取り組み始め、町は後方支援の役割を担ってきた。

2019年3月には、社協が中心となり栗山町ケアラー支援推進協議会を立ち上げた。ケアラー支援事業を進めるため、行政や老人クラブ、ボランティア団体、民生児童委員、介護事業所、地域包括支援センターとの連携を深め、かつ事業推進にあたっての意見交換を目的として、2021年3月までに計6回開催した。

2010年度の取組開始から約10年が経ち、社協単独でケアラーの支援を続けてきたが、行政や関係機関、関係団体との連携を強化することで、より包括的な支援につなげられる支援拠点や推進体制の整備に踏み出すこととした。2021年4月の栗山町ケアラー支援条例の施行を機に、栗山町との連携を進める機運が醸成された。町が「栗山町ケアラー支援推進協議会」を設置・主催し、12月に「栗山町ケアラー支援推進計画」が策定された。

現在は、スマイルサポーターが受ける相談のうち、相談の内容によっては地域包括支援センターや介護支援事業所につないでいる。また、栗山町のウェブサイトにて、栗山町社会福祉協議会の連絡先を掲載している。このように、行政とも連携・役割分担をしながら、ケアラー支援に取り組んでいる。

なお、前述のケアラーサポーターによる戸別訪問にあたっては、地域包括支援センターから個人情報の提供を受けている。

5) 今後の展望

これまでの取組内容を踏まえ、今後は以下の点に注力して取組を推進していく方針である。

①ケアラズカフェを中心としたケアラー支援の強化

スマイルサポーター、ケアラーサポーターとの協働にあたり、社協として多様な情報を持つておく必要がある。また、サポーター自身は支援の専門家ではなく必要に応じて関係機関につなぐ役割を果たしているが、社協としては専門知識を有する人材の配置等により、機能を補完していく方向性で検討を行っている。

加えて、ケアラズカフェの運用について、現在は社協職員がカフェを運営しているが、理想的にはボランティアにも運営に関わってもらいながら、地域の中での支え合いの居場所となることを目指している。

②重層的支援体制整備事業の活用

ケアラー支援については、地域包括支援の一部に位置付ける方向で検討を進めている。社協ではケアラー支援拠点の準備室のような位置付けでケアラー支援室を設置しているところであるが、今後の地域包括支援センターや重層的支援体制整備のあり方と合わせて、ケアラー支援のあり方についても検討していく。

③地域のサロン・カフェの充実

町内会単位で行っているサロン・カフェがあり、それをさらに増やしていく意向である。ケアラー支援においては、地域で地域の支え合いの輪を作っていく、サロンを増やしていくことが重要と考えている。社協としては、「地域の課題は地域の中で対応できる」ような地域社会づくりを目指している一方で、地域の中ではなかなか打ち明けられない問題もある。ケアラーが抱える悩みは隣近所には相談できない性質があるため、ケアラーサポーターが訪問する際にも、サポーター自身が住んでいる地域の家庭には訪問しないよう配慮している。

現在、栗山町の中部、南部で既にカフェが開催されているところであるが、「サンタの笑顔」以外は地域住民や団体に運営をお願いしている。カフェ運営については、町から財政支援があり、社協が運営をサポートしている。今後、このようなサロン・カフェが全町的に開催されることを目指している。

(2) 東京都 社会福祉法人昭島市社会福祉協議会

1) 概要

団体概要	社会福祉法人 昭島市社会福祉協議会 所在地：昭島市昭和町4丁目7番1号（昭島市保健福祉センター 2階） 職員数：25名
所在市区町村の人口・面積	113,949人（高齢化率26.6%）（2020年10月1日現在） ³² 17.34km ² （2022年4月1日現在） ³³
ケアラー支援の取組概要	介護者の会及び男性介護者学習会・交流会を実施している。
取組開始年度	2007年度
支援対象	昭島市全域の家族介護者、介護経験者

2) 取組開始のきっかけ・経緯

2007年に介護者の会が発足した。当時、成年後見制度や権利擁護事業に関連する部署が社協内に設置され、認知症のことを話せる場所として認知症支援連絡協議会を立ち上げた。市の高齢者担当、民生・児童委員、地域包括支援センター、NPO法人等がそれぞれの取組の共有やイベントの企画を行うようになり、合わせて介護者の会も始めた。当初は誰でも参加できる会とすることを企図しており、認知症支援連絡協議会に参加する民生委員や地域包括支援センターの職員に対して、地域の介護者に対する周知を依頼する際に参加者の感想や発言をまとめた内容をチラシに掲載して配布した。一時期参加者が増えないこともあったが、会を継続していく中で地域包括支援センターからの紹介もあり、参加者も徐々に増えていった。

男女が混在していると、男性は女性に圧倒されて話しづらい様子があったため、男性は別で開催するようにした。また、ただ話をするのではなく、目的があった方が参加しやすくなると考えられたため、会の名称は「男性介護者学習会・交流会」とした。現在では学習という目的にとらわれず、介護者同士で自発的に悩みや質問を共有できる場になってきている。

また、男性介護者学習会・交流会を続ける中で、自身の介護を振り返り、妻を亡くして心に悩みを抱えている人が一定数見られるようになり、新たに「グリーフと向き合う会」を立ち上げた。市内の教会牧師を交えて会話ができる機会を用意している。

3) 取組内容

以下の会をすべて昭島市社会福祉協議会内で実施している。それぞれの会において、地域福祉コーディネーターや生活支援コーディネーターが同席しており、参加者の話を聞く中で、個々にお話を伺い、情報提供をしている。

①介護者の会

家族の介護をしている方、または過去に介護をされていた方を対象としている。月1回、同じ立場の方々同士が集まりお茶を飲みながら交流することができる。同じ経験をしたからこそ言える悩みや愚痴を、お互いの経験をもとに安心して意見交換できる場となっている。

②男性介護者の会（男性介護者学習会・交流会）⁵⁰

上記「介護者の会」の男性のみを対象としたものである。同じ立場の参加者同士が集まり、男性ならではの視点で、日々の困りごとや心配なこと、工夫していることを話せる場となっている。話をするだけでなく、料理教室や手打ちそば体験、認知症や成年後見制度の勉強会、施設見学や介護保険制度の勉強会を実施したこともある。

③グリーフ（深い悲しみ）と向き合う会

介護をされ、大切な方を亡くされた方を対象としている。月1回、市内の教会牧師と会話できる場を提供している。

図表 4-17：昭島市社会福祉協議会による広報

<p>昭島社協では、毎月、家族介護者の会や男性介護者交流会などの当事者の会を開催しています。同じ立場の方々との話をしてみませんか。</p>	
<p>▽日時 毎月第2火曜日 13時30分～15時</p>	<p>▽対象 ご家族の介護をされている方、また過去に介護をされていた方</p>
<p>【介護者の会】</p>	
<p>▽日時 毎月第1金曜日 13時30分～15時</p>	<p>▽対象 ご家族の介護をされている、過去に介護をされていた男性</p>
<p>【男性介護者交流会・学習会】</p>	
<p>▽日時 毎月第3火曜日 13時30分～15時</p>	<p>▽対象 介護の経験があるなしにかかわらず、大切な人を亡くされた方</p>
<p>【グリーフ（深い悲しみ）と向き合う会】</p>	
<p>昭島市社会福祉協議会 地域支援係</p>	

出所：昭島市社会福祉協議会だより「ふれあい」（2021年9月15日号）

50 図表 4-17 の「男性介護者交流会・学習会」と同じものを指している。

4) 自治体との連携状況

前述の①から③の会の運営については、社協が主体となっている。昭島市内の5つの地域包括支援センターは、月ごとに順番で介護者の会へ同席することに加えて、各地域での参加希望者に同行して参加を行うことがある。また、地域包括支援センターの職員は、参加者からの相談を踏まえ、介護サービスが必要と考えられる場合には適宜紹介している。

日常的に連携しているのは、生活支援コーディネーターを所管している介護福祉課や、地域福祉コーディネーターを所管している福祉総務課である。

会の実施にあたっては、社協で作成したチラシを市の担当課で配布している。

5) 今後の展望

男性介護者の会は、コロナ禍以前では年に1回程度、外出を含むイベントを実施しており、参加者と近くの介護施設見学等を実施していた。以前、都内他地域の男性介護者の会を訪問し、その会の参加者が別の介護者の自宅で手伝いをする様子などを伺った。そのような経験を踏まえ、昭島市の男性介護者の会についても、お互いに助け合えるような取組に発展することを期待している。

なお、市内には市民が立ち上げた104カ所のサロンがあり、社協では運営支援をしている。高齢、異世代、子育て世代、認知症等の対象者ごとに、趣味や学びに特化したサロンが開催されている。サロンの運営支援は、2013年にスタートし、現在は99ある自治会と同数程度のサロンが運営されている状況である。コロナ禍でサロンが開催できなくなり、参加者が家にこもりがちになる時期もあったが、サロンの運営者が自発的に参加者に電話や手紙で声かけするケースも見られたことから、地域の力を実感しているところである。

社会福祉協議会としては、地域における助け合いの素地を活かした支援を今後も検討していく考えである。

(3) NPO法人 介護者サポートネットワークセンター・アラジン

1) 概要

団体概要	NPO法人 介護者サポートネットワークセンター・アラジン 所在地：東京都新宿区新宿1丁目24-7 ルネ御苑プラザ5階513号室 人数：27名（うちケアラズカフェ関係業務従事者は10名程度） 事業内容： 介護者及び介護家族支援に関する以下の事業を実施している。訪問・電話による相談・援助、人材養成、交流の場づくりと運営支援及びネットワーク、研修・講演会等の開催、調査研究等。
ケアラー支援の取組概要	ケアラー向け、ケアラー支援者向け、自治体等向け等、多角的にケアラー支援に関する事業活動に取り組んでいる。
取組開始年度	2001年度
支援対象	主に都内のケアラー及びケアラー支援者

2) 取組開始のきっかけ・経緯⁵¹

2001年度から取組を開始し、2004年に特定非営利活動法人の認証を取得した。

2005年には、介護者の会ネットワーク会議が中心となり、「市民発！介護なんでも文化祭」を開催した。介護者自身が自分たちの目線で展示、相談、セミナー等を実施した。以後年1回開催している。2005年以降は杉並区等の自治体との協働で、地域における介護者支援の取組を進めていった。

2010年に、全国の介護者支援を行っている団体や個人が集まり情報交換会を実施した。その後、この会は2014年の全国介護者支援団体連合会の設立に結実した。

2012年4月～2014年12月に、杉並区阿佐谷に「ケアラズカフェ&ダイニングアラジン」を開設していた。従来、介護者の会は月1回しか開催されず、参加者が都合を合わせて参加するのが難しい状況があったことを踏まえ、従来と異なる常設型スペースとして運営している点が特徴的であった。

その後、現在まで都内各地でケアラズカフェの立ち上げ支援等を実施している。なお、従来は店舗型のカフェが中心であったが、一部の地域では、民家の空きスペースを活用した「住み開き型」カフェの形態等でも展開されている。

51 参加型システム研究所「介護者サポートネットワークセンター・アラジンの活動紹介」

<http://www.systemken.org/pdf/s95b.pdf> (2023年1月24日確認)

図表 4-18：ケアラーズカフェの様子（左が「店舗型」、右が「住み開き型」）

出所：アラジンウェブサイト⁵²

3) 取組内容

①ケアラー向けの取組

ケアラー向けの取組内容としては、ケアラーが悩みごとを相談したり、ケアラー同士で共感、共有したりできる場を提供し、多様な方法でケアラーを支えている。

相談事業としては、2つの事業を運営している。一つは、介護者のための相談電話「心のオアシス」であり、誰かに話を聞いてほしい、相談したいときに相談できる電話窓口を設置している。もう一つは、介護者のための訪問相談「ケアフレンド」（首都圏限定）であり、ケアフレンドが自宅や近くの喫茶店などに出向き、じっくりと話を聞いてもらうことができる相談である。アラジンが主催する介護者の集いとしては、「介護者サロン」において、地域を越えて、同じ立場の人とつながり、介護についての不安や悩みを語り、共感、共有する場を提供している。独身で実父母を介護する人を対象とした「娘サロン」・「息子サロン」のように、ケアラーの属性ごとの集いの場も開催している。そのほかにも、地域ごとの「介護者の会」として身近な地域で介護者が集まって話したり、地域の情報を交換する場を用意している。アラジンが立ち上げを支援した会のほか、地域で立ち上がった会もある。

②ケアラー支援者向けの取組

ケアラー支援者向けの取組内容としては、ケアラー支援に求められる知識や心構え、スキル等の養成研修や、ケアラー支援者同士のネットワーク形成支援を行っている。

ケアラー支援に求められるスキルの養成については、サポーター養成講座を実施している。介護者のための電話相談である「聴き手ボランティア」の養成、介護者を訪問し、気持ちに寄り添う「ケアフレンド」の養成、介護者同士が集う「介護者の会」の支援者養成等の介護者支援ボランティアである「介護者サポーター」を養成する講座がある。また、「介護者サポーター」であるボランティアのフォローアップのための研修も実施している。

ケアラー支援者同士のネットワーク形成支援については、「介護者の会ネットワーク会議」として、主に首都圏の介護者の会のリーダーが集まり、交流・情報、課題の共有、意見交換を行う場を提供している。

52 介護者サポートネットワークセンター・アラジン「業務内容」

<https://arajin-care.net/service/>（2023年1月24日確認）

③自治体・住民グループ向けの取組

市区町村自治体との協働・委託事業としてさまざまなインフォーマルな地域資源づくりの支援を行っている。その他、カフェづくり（ネットワークを含め）等のコンサルティング等も実施している。

住民の人材づくりとして、次のような事業を実施している。「介護者の会」の立ち上げ及びその会を支援する住民の人材づくりを地域包括支援センターと協働して行っており、2005年以降、杉並区、練馬区、港区、目黒区、豊島区、府中市、新宿区、狛江市等での支援実績がある。そのほかにも、「ケアラズカフェ」や「認知症カフェ」の立ち上げと運営する人材づくり、また、まちづくりの一環として、認知症の人や家族に有益な情報を盛り込んだ「地域資源マップ」をモデルとして作成し、そのプロセスを啓発している。

4) 行政との関わり

上記のとおり、積極的に自治体と協働しながら、地域づくり（地域活動を行う人材育成も含め）を支援している。

コラム

ケアラーズカフェ運営・継続のポイント

～ NPO法人アラジンへのヒアリングから～

ケアラーズカフェは「ここに来れば情報がある、相談ができる」という目印のような場所であるべきであり、各自治体に地域住民が集えるオープンな場ができることが理想である。たとえば、アラジンが立ち上げ・支援を行うケアラーズカフェには元ケアラーの方がコーディネーターとして参加するケースが多く、直接本人に対してアセスメントを行うわけではないが、本人の様子等を観察しながら、ガイド役として、現在の状況や必要な支援を検討している。また、特定の参加者に進行が委ねられてうまくいかないケースもあるため、当事者のみの場にならないよう留意することが重要である。そこで、コーディネーターを配置することで、スムーズに会が運営できるようになる。コーディネーターの中には、地域の専門職からも非常に頼りにされており、事例の相談を受けるような方も存在する。

運営面では、スタッフ、予算、場所の確保が課題となっており、今後、自治体の予算等を活用した運営支援策の充実に期待している。開催場所について、特に東京23区内での確保は金銭的に難しいが、ケアラー本人の参加しやすさや支援へのつなぎやすさを踏まえると、立地としては、地域包括支援センターや病院の近くで、利便性の高いエリアに設置することが理想である。また、コーディネーターについても、ボランティアとして活動されている方が大半である。このような状況もあり、前述の「住み開き型」ケアラーズカフェについては、オーナーが地域の方と関わることで孤独死対策になり、地域の人にとっても居心地よく集まれる場所にもなり、ケアラー支援を行いたい人が活動できる場にもなる、三方良しの取組として推奨している。

