

## 先進事例調査

本市の次期地域福祉計画の策定に向けて、重層的支援体制や居住支援について検討するために、先進事例として、愛知県岡崎市の視察調査を実施しました。

視察日時：令和 7（2025）年 1 月 31 日（金） 14:00～16:30

場 所：愛知県岡崎市役所 ふくし相談課

対 応 者：岡崎市福祉部ふくし相談課 齊藤哲也 課長、寺西京子 副課長

岡崎市基本情報（岡崎市視察時資料より）

人口	383,141 人 ※愛知県内 3 番目、中核市
世帯数	170,248 世帯
面積	387.20km <sup>2</sup>
高齢化率	24.59%
自治会加入率	約 89%
財政力指数	1.00（令和 5（2023）年度）

### I. 重層的支援体制整備事業について

- ・ 岡崎市では、令和 3（2021）年度より、重層的支援体制を開始し、ふくし相談課が所管している。
- ・ 生活困窮、高齢者、障害者の窓口を 1 フロアに集約することで（ふくし総合サポートフロア「ふくサポ」）、物理的・空間的な点からも連携しやすくする工夫をしている（令和 2（2020）年度に改修）。



ふくし総合サポートフロア「ふくサポ」

#### 1. 多機関協働事業

- ・ 多機関連携事業の概要：
 

個別ケースの支援において、複合的な課題を有し、支援者間で調整が必要なケースについて課題整理を行う。社会福祉法に規定される「支援会議」を実施することで、本人同意を聴取する前の段階で個人情報の共有を可能とする。支援者交流会・勉強会を実施し、支援者間の連携強化も図っている。
- ・ 岡崎市の特徴
  - ① 市が直営で実施することにこだわり、現在は 6 名の相談支援包括化推進員を配置している。担当職員は、関連機関との関係構築や地域づくりにも取り組むため、できるだけ地域に出向くことで CSW の役割も果たしている。
  - ② 生活困窮者自立支援制度の実績・取組を背景に重層的支援体制整備事業を展開している。
  - ③ 居住支援と重層的支援体制整備事業との連携が進んでいる（詳細は後述）。

## 2. 情報発信における工夫

- ・ 重層的支援体制整備事業を開始しても、相談窓口にとどりつけない人が最も困っているという問題意識があった。また、岡崎市ホームページを見ても、窓口がわかりにくいという課題があった。
- ・ そこで、令和 5（2023）年 2 月より、岡崎市の NPO 法人と連携し、相談・支援・社会参加に関する情報を集約するプラットフォーム・ポータルサイトとして、「つなぎめ」というホームページを開設した。



## 3. 孤独・孤立対策

- ・ 令和 6（2024）年度内閣府「孤独・孤立対策に関する地域連携推進モデル調査事業」に採択され、孤独・孤立対策を推進している。
- ・ ポッドキャスト「こどくのあわい-岡崎という街の生活史-」  
孤独・孤立は、特定の属性の人だけでのものではなく、誰にでも生じうることであることから、ポッドキャストによる情報発信を実施している。岡崎という街で暮らす様々な人たちの生活史に耳を傾けることで、私たちが抱える孤独感にそと寄り添うことを狙いとしている。



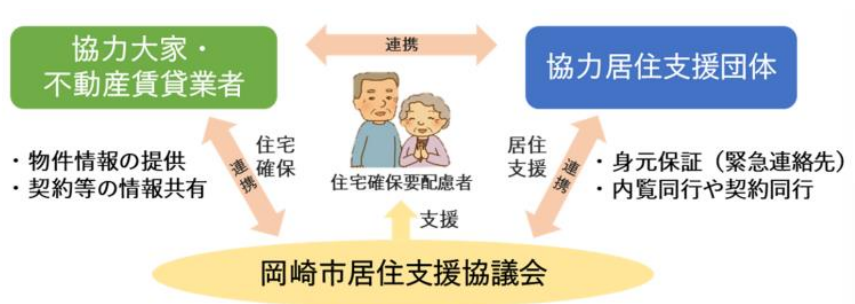
## II. 居住支援について

### 1. 岡崎市における居住支援の経緯

- ・ 平成 29（2017）年の住宅セーフティネット法改正を受けて、住宅部局（住宅計画課）が主導する形で、令和元（2019）年度に「岡崎市住宅確保要配慮者居住支援協議会」を設立した。
- ・ 同協議会の設立により、セーフティネット登録住宅は一定程度確保できるようになったが、以下のような課題が生じた。
  - ① 相談者の約 7 割が低所得者であることから、低廉な家賃の住宅確保が必要である。
  - ② 登録住宅の空き住戸は総じて少なく、相談者の希望条件に応じた物件情報を提供することが困難な状況にある。
  - ③ 大家等の不安が生活困窮等の理由の場合、必要な支援がなくては住宅の確保につながらない。
- ・ 上記の課題解消のため、令和 3（2021）年に「**住まいサポートおかざき**」がスタートした。重層的支援体制整備事業とも連携している。スタートにあたっては、住宅部局職員が福祉部局の窓口を頻繁に訪れて、ニーズの実態を把握することで、住宅部局と福祉部局が綿密に連携してきた。

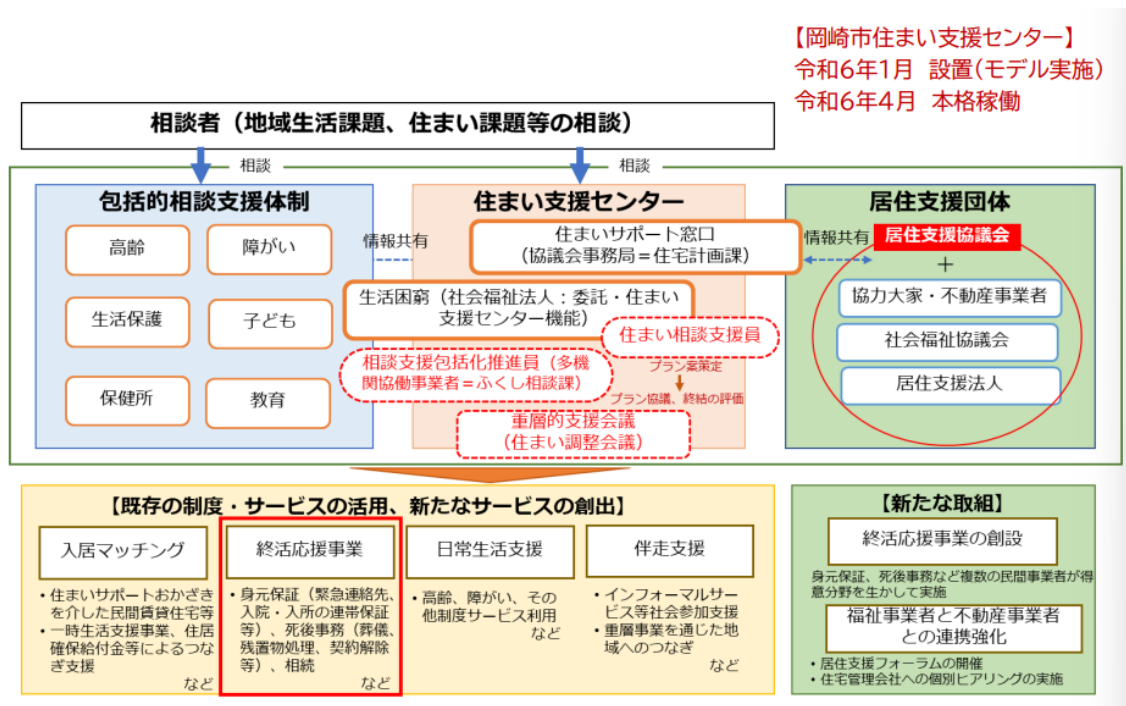
### 2. 「住まいサポートおかざき」

- ・ 民間賃貸住宅の賃貸等を実施する事業者（協力大家・不動産賃貸業者）及び民間賃貸住宅等への居住支援を行う団体（協力居住支援団体）と連携することで、住宅確保要配慮者が円滑に入居することを促進し、居住の安定を図ることを目的とした制度。
- ・ 居住支援協議会は、協力大家・不動産賃貸業者（不動産業者等）と要配慮者の間に入り、要配慮者の状況や要望を伝える。必要に応じて、協力居住支援団体による身元保証、内覧同行、契約同行といった居住支援を組み合わせることで、より生活の安定を図れる状態で不動産業者等につないでいる。
- ・ 令和 5（2023）年度は 66 件の相談に対応し、42 件（63.6%）でマッチングした。



### 3. 岡崎版「住まい支援システム」

#### (1) 岡崎版「住まい支援システム」の概要



- ・ 今後も継続的かつ組織的に機能するように、「住まい支援システム」を構築した。
- ・ 住宅部門と福祉部門でそれぞれ窓口を設けることで、より相談しやすい体制としている。
- ・ 包括的支援体制や居住支援団体との情報共有も図っている。
- ・ 住まい調整会議は、定例（隔週）で実施している。この会議を社会福祉法上の支援会議と位置付けることで、個人情報取り扱いに留意している。また、庁内システムで各ケースの対応履歴を蓄積し、関係各課の職員が閲覧できるようにしている。
- ・ 相談者への提供メニューとしては、入居マッチング、終活応援事業、日常生活支援事業、伴走支援を用意している。

#### (2) 終活応援事業

- ・ 民間事業者が提供する終活支援サービスは多種多様で、市民にとってはサービスの内容や料金が複雑で分かりにくく、民間サービスの情報を把握することが難しいという課題がある。そこで、岡崎市は、厳格な既定を課した公募の上で、民間事業者と協定を結んでいる（現在 5 社）。
- ・ 協定では、高齢者等終身サポート事業者ガイドライン（サービス内容と費用の明確化、遺贈、死因贈与の附帯も提案もしない等）を遵守するように求めている。また、岡崎市は、利用希望者・利用者への情報提供・情報発信を実施する立場であり、事業者と利用者との契約には関与していない。
- ・ 民間事業者によるサービス内容例  
家賃債務保証、見守りや生活支援、金銭・財産管理、逝去後の手続き・葬儀・残存家財整理等、遺言作成支援相談手続き