

令和7年度 区民評価

区役所を変えていくDX

No.5「DXの推進による区民サービスの向上と職員の業務効率化」

令和8年7月10日 ICT戦略推進担当課

「役所の手続き、もっと楽にならないの？」その声に応えていきます。

区民のみなさんの困りごと



平日に役所まで行く時間がない



「待たされる」「窓口が混む」

職員の困りごと



業務を効率的に行いたい

困りごとを解決するためにオンライン申請などのデジタルツールと生成AIを活用しながら、職員の業務も効率化しています。

ICT戦略推進担当課：常勤7人 非常勤1人



オンライン申請



AIで業務をスピードUP



RPAで作業を楽に

目指すのは「行かない・書かない・待たない」区役所と職員の業務効率化

💡 これらの実現に向け、下記のとおりR7年度の目標値を設定しました。



オンライン申請利用件数

R7目標値

250,000 件



生成AIによる業務効率化で生み出した時間

R7目標値

14,400 時間



RPAで効率化して新たに生み出せた時間

R7目標値

7,500 時間

「区民が楽に」と「職員が速く」の両方を進めました。



目標達成に向けて以下に取り組みました。

01



申請・届出手続のオンライン化

各部署と相談しながら、紙の手続を続々とオンラインへ。請求書等の押印省略にも取り組みました。

02



生成AIの庁内活用

CDO（チーフ・デジタル・オフィサー）補佐による生成AIをテーマとしたDX研修が分かりやすく、おもしろいと大人気に。職員専用のAIポータルと、マニュアルに基づいて答えるチャットボットを整備しAIに聞けばすぐ分かる環境へ。

03

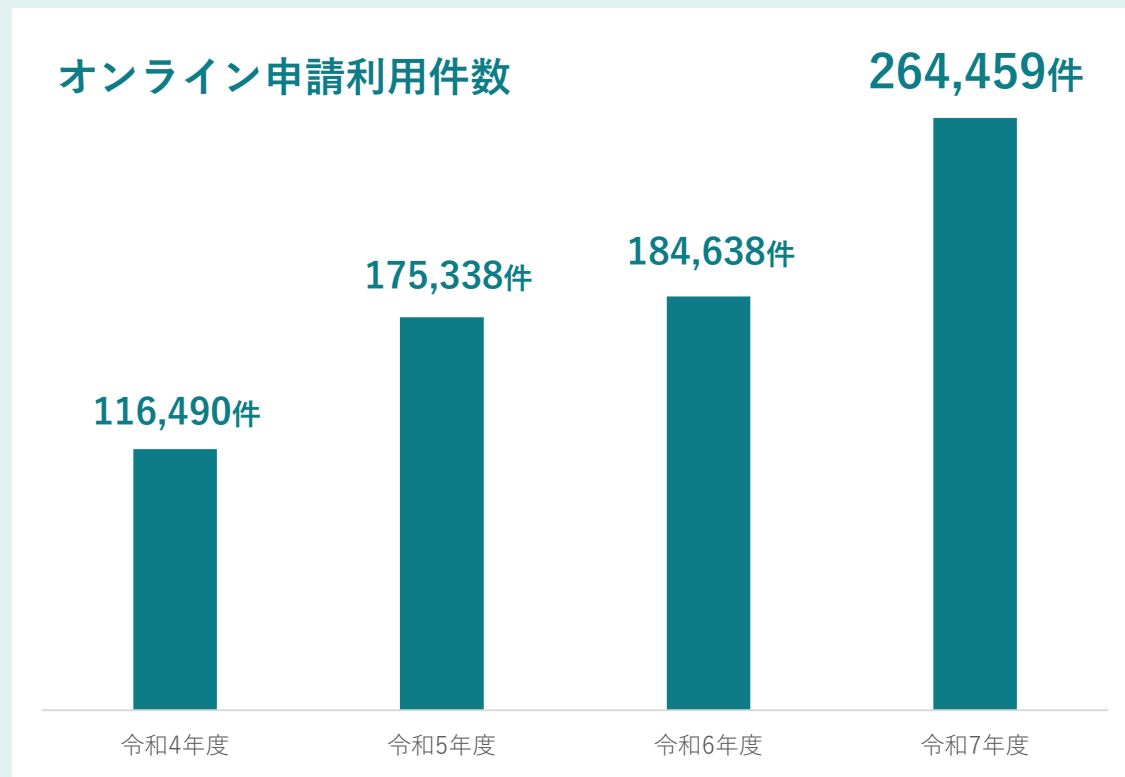


RPAによる業務自動化

繰り返しの入力作業をロボットが自動で処理。職員は「人にしかできない仕事」に集中できます。

オンライン申請の年間利用件数はR4.4のサービス開始から2倍以上へ。

(活動指標-1、直接成果-1、中間成果-1)



申請・届出手続のオンライン搭載数

325件 (R4) → **894件 (R7)**



①申請・届出手続のオンライン搭載を進めました。R8.4の保育施設入所申請では、オンラインからの申込が8割を超えています。

②請求書等への押印・署名省略の取扱いについてはR6年度から検討を進め、R7.11から全庁で運用開始しました。これにより、オンラインでも補助金請求等ができるようになりました。

電子通知にも取り組んでいます。

申請・届出に対する区からの決定通知等をスマホ（xID（クロスアイディ））アプリ※に届ける電子通知の取組みもR8.1から開始。今後の活用に向け、庁内への説明を進めています。



※マイナンバーカードと連携することで本人確認や電子署名が行えるスマートフォンアプリ

あだち広報2/10号特集記事でオンライン化の取組みを周知しました。



特集記事ではオンライン化の取組みの周知と、特典付きアンケートを実施。オンラインに関するご意見をいただきました。

回答数：1,327件

スマホでの受取通知の体験も兼ねたデジタルギフト特典では、amazonやスタバなどのポイントに交換できるURLをxIDアプリに届けました。

イメージ

【重要】足立区オンライン申請キャンペーン 当選のお知らせ

足立区ICT戦略推進担当課です。

厳正なる抽選の結果、見事ご当選されましたのでお知らせいたします！🎉

■当選内容

giftee Box デジタルギフト

■ギフトURL (giftee Box URL)

<https://~>



← あだとら

(あだち区デジタルとらンスフォーメーション。令和4年、寅年生まれ)

職員の生成AIの活用が浸透しつつあります。（活動指標-2、活動指標-4、直接成果-2）



実際のDX研修の様子
写真



生成AIをテーマとしたDX研修
に参加した職員

534人（目標200人・達成率267%）

R6年度の179人から、3倍近くに増えました。

21,432件

生成AIポータル年間アクセス
（R7：目標36,000件）

37個

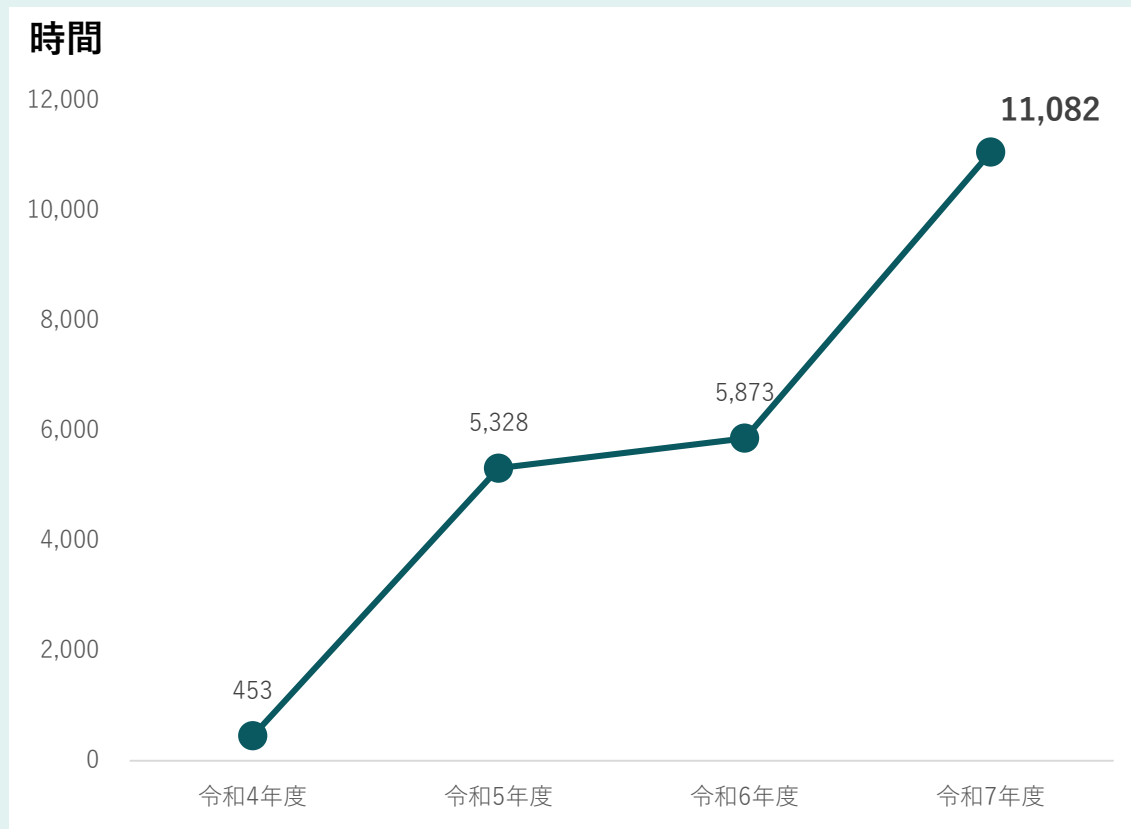
登録したAIチャットボット数
（R7：目標25個）

職員生成AIポータルでナレッジの共有や業務改善を図っています。

職員生成AIポータル 画像

業務自動化により、区民に寄り添った対応に時間を充てることが可能に。

(活動指標-3、直接成果-3、中間成果-3)



RPAで創出した時間

11,082時間 (目標7,500時間)



RPAで作成したシナリオ数

50本 (目標30本)

課題も正直に共有します。

💡 良かったことだけでなく、これからの宿題も。

1



オンライン化のスピード

手続きをオンラインへ移す作業が、各課任せになりがちでした。
これまでのオンライン化調査や聞き取り内容を踏まえ、各課が自分ごととして取り組むための方針や作業環境の整備が必要と考えています。

2



AIを積極的に使う職員を増やす

関心の高い職員が先行して活用。
一方で、まだ使っていない職員へ、いかに広げるかが次の課題です。

3



RPA自動化の”保守”の負担

ICT戦略推進担当課3名で全庁でのシナリオに対応。課税課や納税課などで自らシナリオ作成できる職員は増えてきたものの、年間150件を超える自動化シナリオの維持と新たな部署からのシナリオ作成依頼の両立が難しくなりつつあります。

「短期で改善」しながら「将来像」へ進みます。



短期の改善策

- ✓ R10年度までに申請・届出手続のオンライン化率100%※へ！「オンライン化推進基準」を策定し、計画的に進める。
- ✓ R8年度も継続的にAI利用を推進。活用事例を共有して裾野を広げる。
- ✓ RPA自動化シナリオの保守体制を整え、各所属でシナリオを作れる内製スキームの確立を目指す。

※法令等により阻害要因がないものを除く。



中長期のビジョン

生成AIとデジタルツールを「あたりまえ」に活用し、区民サービスの向上と職員の働きやすさを両立する区役所へ。
次をトピックに活動していきます。

住民接点サービスのあり方を検討 # デジタル人材育成 # クラウド型グループウェアの導入

ご清聴ありがとうございました

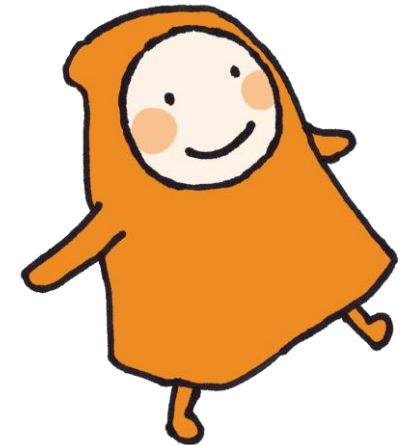
ICT戦略推進担当課

令和8年度重点プロジェクト事業評価調書（令和7年度事業実施分）

危機管理部 危機管理課

No. 1 0

ビューティフル・ウィンドウズ運動 （地域防犯力の向上・防犯まちづくり事業）



ビュー坊

ビューティフル・ウィンドウズ運動を
伝えるメッセンジャー

概要・狙いについて

▼ ビューティフル・ウィンドウズ運動 ▼

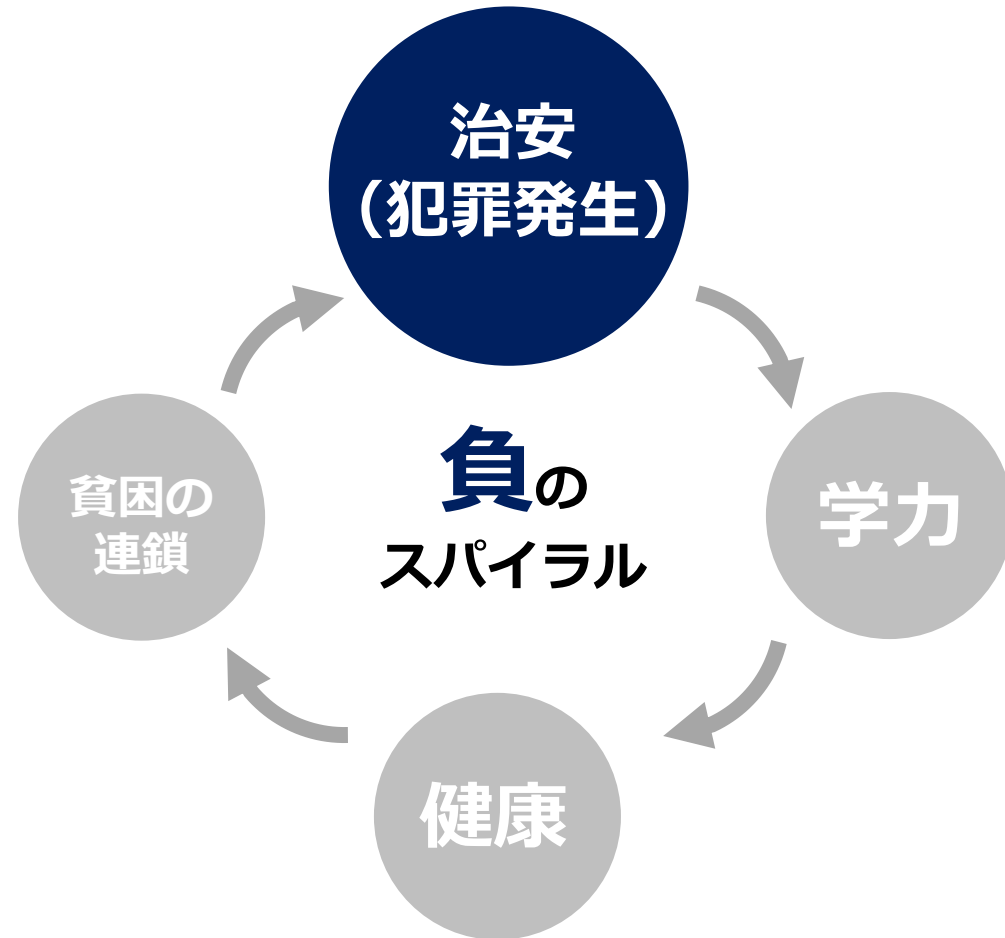
01 ▶ 概要・現在地について 

02 ▶ これまでの取組・成果について

03 ▶ 今後の取組方針について

足立区のボトルネック的課題

足立区のマイナスイメージの要因となっているボトルネック的課題（①治安、②学力、③健康、④貧困の連鎖）の1つである「**治安**」を改善していくことで、**負のスパイラル**を断ち切ることが必要



治安改善で期待される効果

- ✓ 住んでいるまちへの「愛着」「誇り」の向上
- ✓ 地域への関心の向上
- ✓ 次世代に渡し治安改善の好循環

「課題解決」Point！

治安改善が負のスパイラル解消の1つの鍵

ビューティフル・ウィンドウズ運動とは！

平成20年、「連携」を合言葉にビューティフル・ウィンドウズ運動がスタート。「美しいまち」は「安全なまち」というキャッチフレーズのもと、運動の柱を5本とし、足立区総ぐるみの戦略的な事業を展開します。

- ✓ ニューヨーク市が提唱「割れ窓理論」からヒント
→ 「美しい窓」を増やし、
犯罪を起こしにくいまちに

5つの取組の柱

- ① 区内警察署をはじめとする警視庁との連携強化
- ② 町会・自治会などの地域団体との連携強化
- ③ 自転車盗難対策など罪種別に的を絞った施策を推進
- ④ 区役所の全庁横断による推進体制の構築
- ⑤ 各数字に基づく戦略展開を実施



「割れ窓理論」 Point !

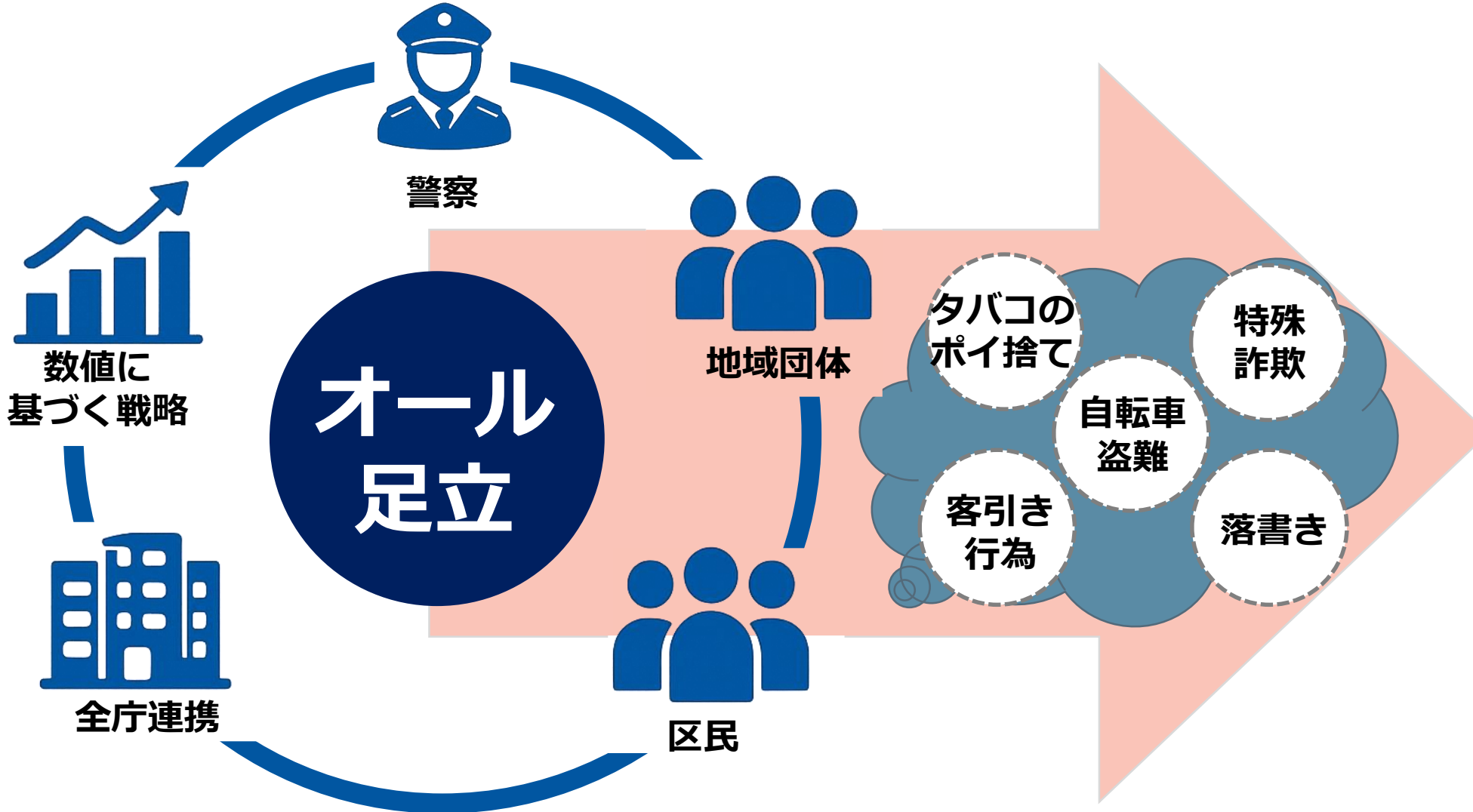
小さな犯罪や乱れを放置すると、より重大な犯罪を誘発する

✓ 「連携」の構造



ビューティフル・ウィンドウズ運動の現在地

足立区は、区内4警察署だけでなく、地域で結成された自主防犯ボランティアや学校、商店街など様々な機関と連携し、犯罪のない**美しい住みよいまち**をつくっていきます。



オール足立での 事業展開



これまでの取組・成果について

▼ ビューティフル・ウィンドウズ運動 ▼

01 ▶ 概要・現在地について

02 ▶ **これまでの取組・成果について** 

03 ▶ 今後の取組方針について

これまでの歩み

足立区は平成20年からボトルネック的課題の一つである治安対策の一つとして「ビューティフル・ウィンドウズ運動」を展開し、「連携」を合言葉に**17年間継続**しています。

BWM運動 開始！



刑法犯認知件数

13,384件
(2008年)



約65%減
4,617件
(2025年)



「ながら見守り」
個人活動



自転車カギかけありがとう
キャンペーン啓発活動

Beautiful
Windows
Movement



「ながら見守り」
啓発イベント



自転車カギかけありがとう
キャンペーン表彰式

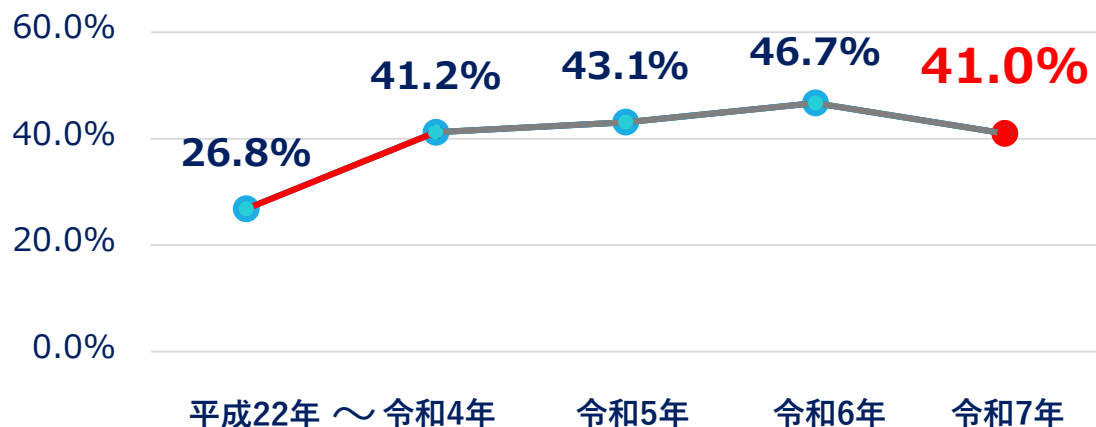
ビューティフル・ウィンドウズ運動の取組

【活動-1】 【直接成果-1】

41.0%
令和7年度

区主催イベント（Aフェスタ、駅頭キャンペーン）やアトリウム展示等の継続的な啓発を実施しているが、**認知度は近年横ばいで推移**

01 BWMの認知度推移



02 課題と対応策

課題

- ✓ 近年は認知度が40%台で推移しており、**目標値（50%）未達**



対応策

- ✓ ビュー坊のフотスポットやクイズ等、親子で楽しく学べる集客力の高いイベントを展開



03

取組の様子



①「駅頭キャンペーン」
（北千住駅）



②「駅頭キャンペーン」
（竹ノ塚駅）

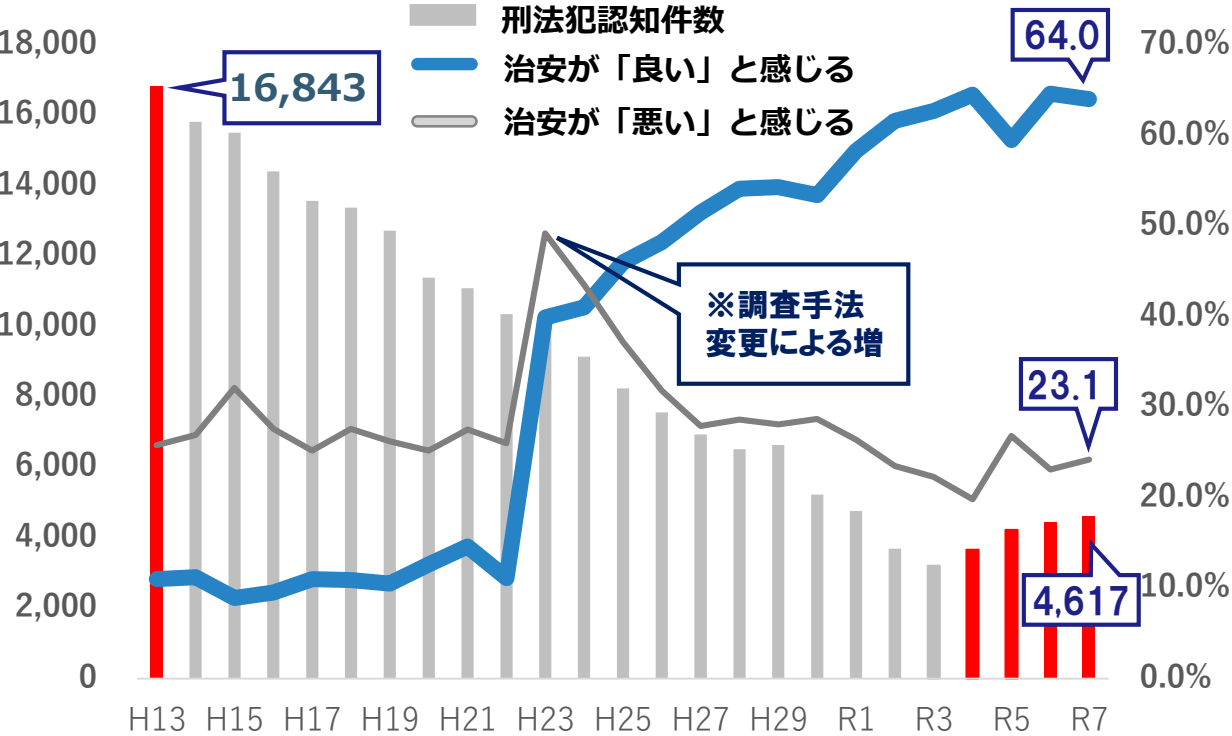


③舎人千本桜まつりに出展した
BWM啓発ブース

取り組みの成果

かつての足立区は区内外から「最も危ないまち足立」というイメージを持たれていたが、オール足立で取り組んだビューティフル・ウィンドウズ運動が実を結び、**H25からは体感治安が逆転しBWM前より刑法犯認知件数も劇的に改善された。**

足立区の刑法犯認知件数と体感治安の推移



	平成13年 (ピーク時)	令和7年
刑法犯認知件数	16,843件	4,617件 ※総件数区内ワースト2位 人口比で区内11位
体感治安	11.0%	64.0%

今後のPoint !

確かな成果を出してきたビューティフル・ウィンドウズ運動。一方で令和4年から4年連続で刑法犯認知件数が増加し、令和7年の件数は23区「ワースト2位」

令和7年における23区別刑法犯認知件数 【中間成果-1】

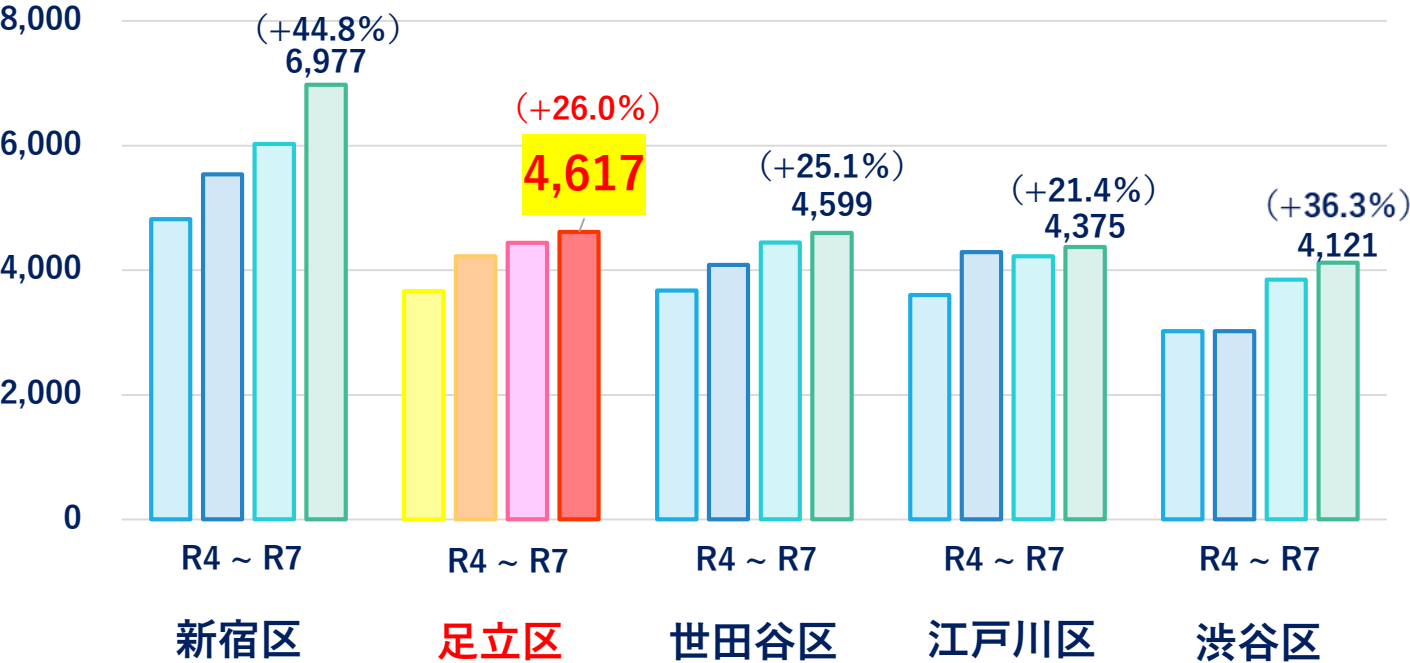
4,617件

23区中ワースト2位

令和4年より刑法犯認知件数は増加に転じ、令和6年は「第3位」、令和7年は「第2位」と危機的な状況

01

令和4年から刑法犯認知件数（上位5区※R7年時点）
（カッコは令和4年からの増加率）



02

課題と対応策

課題

- 近隣区（3位、4位等）と比較すると、特にオートバイ盗、万引き被害が増加



対応策

- 特殊詐欺、自転車盗対策以外にも犯罪動向に合わせた取組が必要

「ワースト3位脱却」Point！

犯罪動向を見極めつつ優先順位をつけて対策を実施

今後の取組方針について

▼ ビューティフル・ウィンドウズ運動 ▼

01 ▶ 概要・現在地について

02 ▶ これまでの取組・成果について

03 ▶ 今後の取組方針について 

ビューティフル・ウィンドウズ運動の今後

犯罪動向に応じて優先順位を明確化

01 最優先・優先 (重点対策)

✓ 特殊詐欺対策

- ・被害件数、被害額とも増加傾向
- ・1件あたりの被害影響大

✓ 自転車盗対策 など

- ・被害件数が多く、全体の3割
- ・刑法犯認知件数ワースト3位脱却

優先する理由



被害が大きく、区民生活への影響が深刻な犯罪対策を優先

継続対応 (継続的な対策)

✓ 客引き行為等防止対策

- ・体感治安の改善
- ・区のイメージへの影響大
- ・駅周辺環境維持

継続する理由



体感治安に直結し、継続的な監視・抑止が必要

基盤対策 (土台づくり)

✓ BWM啓発・地域防犯継続

- ・オール足立による防犯意識の醸成
- ・地域防犯力の向上

支える理由



すべての対策を支える土台として、長期的に取り組むことが必要

「優先順位」Point!

「重点化」により、限られた資源を最大限活用

罪種別の取組 ①特殊詐欺対策について

【中間成果-1②】

173件
前年比+57件

特殊詐欺被害を守るため、**仕組みを転換**

01 昨年度の区民評価

- ・手口が巧妙化し、多岐にわたるので対策が難しいことは理解できるが低減を目指すため、抜本的な対策を検討してほしい
- ・今後も警視庁や関連機関と連携するなど、より一層の施策の展開を期待している

02 課題と対応策

- 課題**
- ✓ 自動通話録音機など高齢者が申請しないと支援が届かない
 - ✓ 犯行手口の巧妙化・多様化



- 対応策**
- ✓ 「待つ支援」から「届ける支援」への転換
 - ✓ 若者向け対策として警察署との連携による警視庁防犯アプリ「デジポリス」の普及
 - ✓ ATMでの振込詐欺対策の刷新（実証事業）

03

取組の様子



①自動通話録音機
(出張配布の様子)



②特殊詐欺の出張啓発
(防犯講話の様子)

画像

③スマートフォン対策向け
チラシ (デジポリス)



④区内ATMでの実証事業
(指向性スピーカー)

罪種別の取組 ②自転車盗対策について

【中間成果-1①】

1,311件
前年比-83件

若年層の施錠率向上に向けた取組をはじめ
エリア（綾瀬・北綾瀬）を特定して重点的な啓発を実施

01 昨年度の区民評価

- ・必ずしも盗難に合いやすい対象は若者ではなく、場面としても自宅など課題の分析と具体的な施策に取り組んでほしい。
- ・個々の事業について改めて過去からの取組を含め「総括」した上で事業・施策の検討をしていただきたい。

02 課題と対応策

- 課題**
- ✓ 依然として被害者層の半数は若年層
 - ✓ 綾瀬警察署管内での被害が増加



対応策

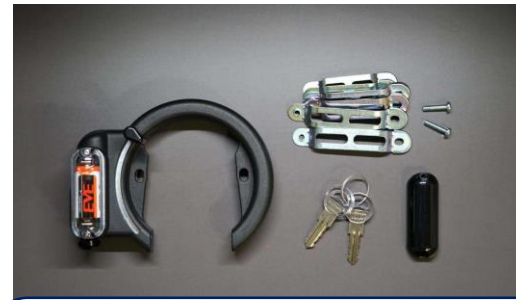
- ✓ カギかけありがとうキャンペーンに加え、スマートロック（スマホで解錠できるシリンダー錠）を活用した実証事業を実施
- ✓ 被害エリアを特定してチラシを作成し啓発活動を推進

03

取組の様子



①カギかけありがとうキャンペーン事業
学校主体での啓発活動の様子（施錠意識R6_62.8%→R7_63.8%）



②高校生向けスマートロック実証事業
（スマホと連携したシリンダー錠）



③綾瀬・北綾瀬エリアに
特化した啓発チラシ

罪種別の取組 ③客引き行為等防止対策について

【中間成果-2】

16.2%

重点地区で客引き行為に
あったことがある割合

重点地区として綾瀬地区を追加

全3地区（千住、竹の塚、綾瀬）での重点警戒を実施

01 昨年度の区民評価

- ・客引き行為に対して、行政職員が粘り強く対応して
いただきたい

02 課題について

- ✓ 客引き行為による体感治安への影響
- ✓ 客引き指導員従事時間外での客引き行為

03 対応策について

- ✓ 令和7年度より新たに綾瀬地区での重点警戒を実施
- ✓ 区内3地区（千住、竹の塚、綾瀬）にて
365日重点警戒実施

直近3か月間で客引き行為等に
遭ったことがあるか？（綾瀬駅周辺）

8.1%

R7.3（重点警戒実施直前）

改善

4.5%

R8.4（重点警戒実施1年後）

04

取組の様子



①客引き行為等防止指導員の注意喚起
（北千住駅周辺）



②北千住駅周辺での夜間パトロールの様子
（終電後の客引き対策）



その他刑法犯認知件数の減少に向けた主な取組

【直接成果-2】 【中間成果-1③】

64.0% 防犯対策補助をはじめ被害件数が増加傾向にある罪種への対応

体感治安（前年比-0.6P）

01

昨年度の区民評価

- 個々の事業について、これまでの取組を含め、事業・施策としての優先順位等についても検討してほしい

02

課題について

- その他の罪種としてオートバイ盗、万引きが増加
- 全体として刑法犯認知件数の増加

03

対応策について

- 令和7年度にはオートバイ盗、万引き対策に注力
- 侵入盗、特殊詐欺、自転車・バイク・自動車盗などの多種多様な防犯対策品目への補助を切れ目なく実施

防犯対策補助金における申請総件数

2,739件

R6年度申請数

UP

3,627件

R7年度申請数

04

取組の様子



足立区内
オートバイ盗難 急増中

160%増
急増中

キーロックでも盗まれています！

U字ロックなどのソーロックによる盗難リスクを下げます！



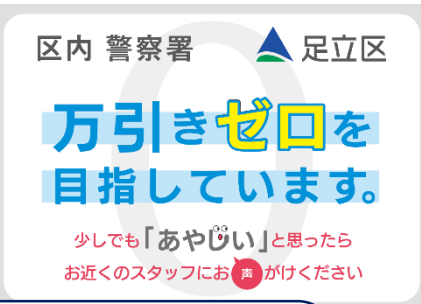
SUPER LOCK

ダブル
ディンプル
フラットキー
を採用!!

SUPER LOCK



万引きは
犯罪!



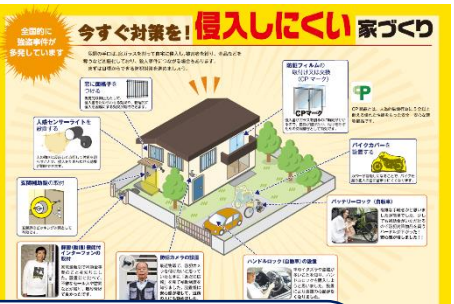
区内 警察署 足立区

万引きゼロを
目指しています。

少しでも「あやしい」と思ったら
お近くのスタッフにお声がけください



防犯対策物品 41種に
補助します!



今すぐ対策を! 侵入しにくい家づくり

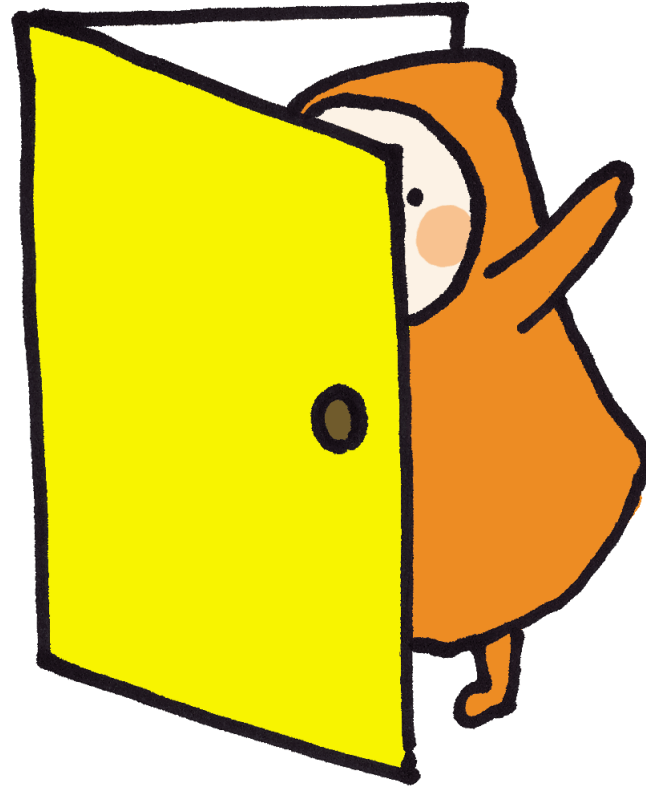
①オートバイ盗対策
(啓発チラシ、アドレスV125U字ロック無償配布)

②協力店舗向け
万引き啓発ラミネート

③防犯対策補助金
(ご案内リーフレット)

16

ご静聴ありがとうございました



危機管理部危機管理課

「美しいまち」は「安全なまち」



ビューティフル・ウィンドウズ運動展開中
足立区

だれでも × なんでも = まるごと

17. 重層的支援体制整備事業

—だれでも・なんでも相談できる福祉窓口—



R7.4.21から2拠点での相談開始！

 足立区 福祉まるごと相談課

since 2024 >>>

目次

- 1 重層的支援体制について
- 2 福祉まると相談課の事業体制
- 3 包括的相談支援について
- 4 支援会議について
- 5 参加支援（ひきこもり支援）について
- 6 地域づくり事業について
- 7 今後の展望

1 重層的支援体制について

2 福祉まるごと相談課の事業体制

3 包括的相談支援について

4 支援会議について

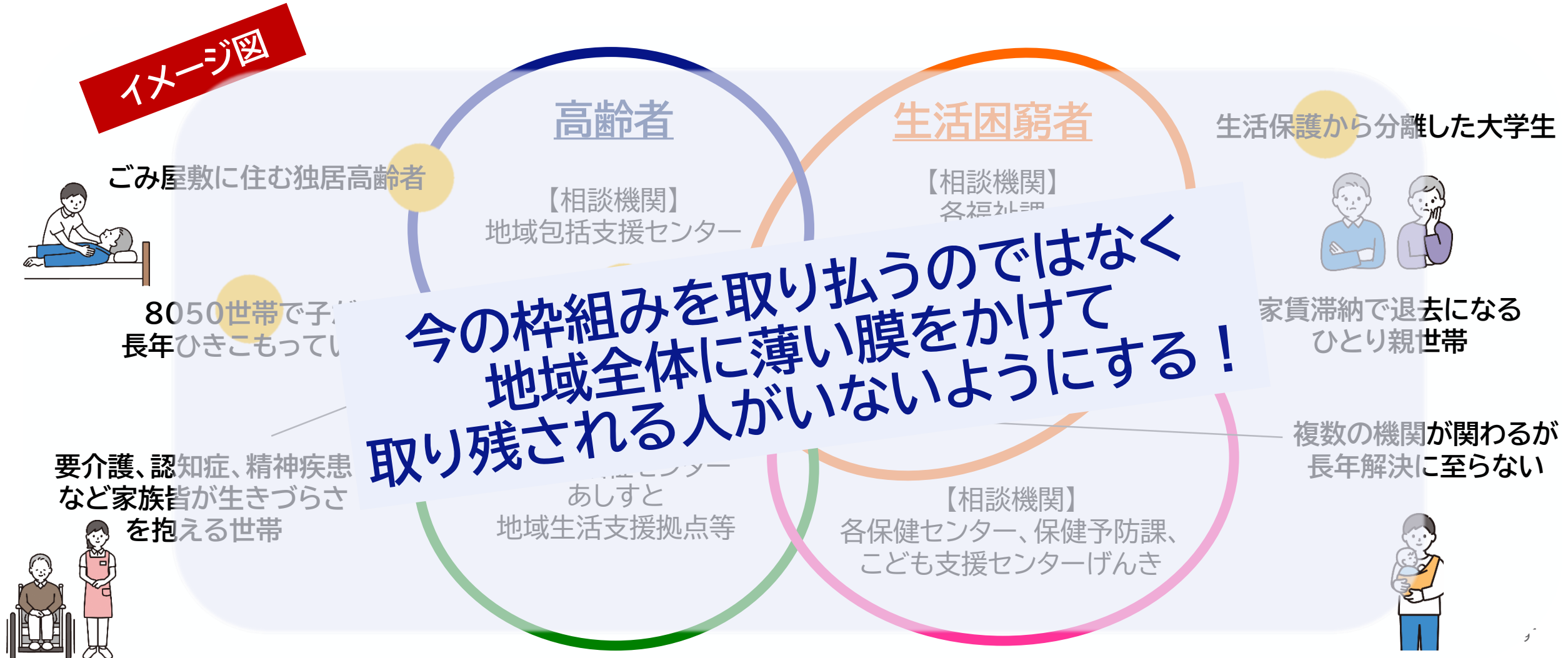
5 参加支援（ひきこもり支援）について

6 地域づくり事業について

7 今後の展望

- 制度の狭間や課題が複合・複雑化しているため、既存の制度による解決が困難と思われる領域
(ケース概要は事例)

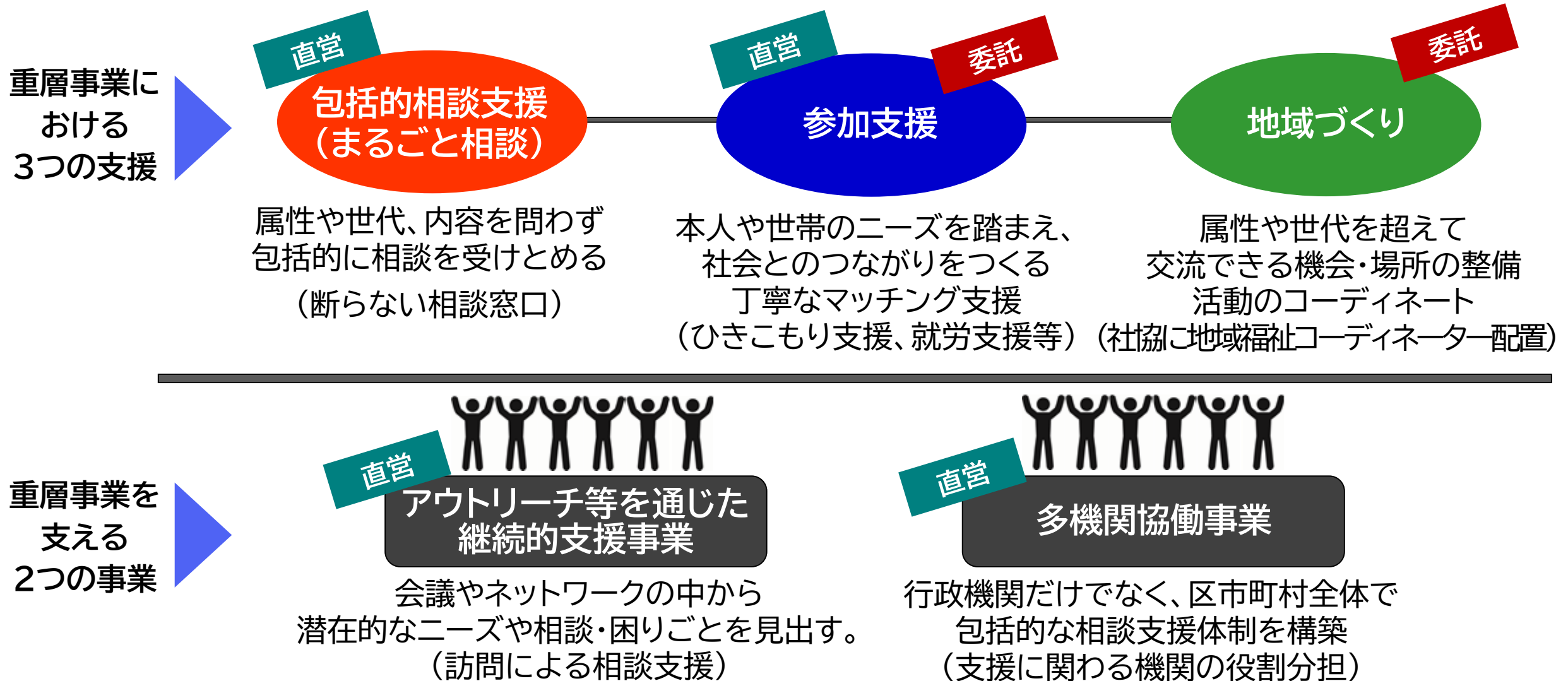
イメージ図



- 1 重層的支援体制について
- 2 福祉まると相談課の事業体制**
- 3 包括的相談支援について
- 4 支援会議について
- 5 参加支援（ひきこもり支援）について
- 6 地域づくり事業について
- 7 今後の展望

2 福祉まると相談課の事業体制

「生きづらさや困りごと」を区市町村全体の支援機関・地域関係者が断らずに受けとめ、つながり続ける支援体制の構築



- 1 重層的支援体制について
- 2 福祉まると相談課の事業体制
- 3 包括的相談支援について**
- 4 支援会議について
- 5 参加支援（ひきこもり支援）について
- 6 地域づくり事業について
- 7 今後の展望

3-1 包括的相談（まるごと相談）のR7年度実績

2 拠点での受付により【中間成果-1】は前年比約**3.5倍**

アウトリーチ（訪問）【中間成果-2】も**目標達成！**

項目	R6実績	R7実績	達成率	結果
説明会参加人数 【活動-2】	933人	1,922人	192%	◎
研修参加人数 【活動-3】	183人	408人	204%	◎
延べ相談件数 【直接成果-1】	12,257件	20,685件	138%	○
包括的相談支援から、適切な支援先につながった人数【中間成果-1】	2,331人	8,153人	326%	◎
アウトリーチにより適切な支援先につながった人数【中間成果-2】	100人	230人	115%	○

3-2 包括的相談（まるごと相談）の周知実績

【活動-1】情報発信回数

活動-1
335回

達成率
186%

積極的な周知で
数値目標は達成！

ホームページコンテンツの充実（反映結果）

ホームページに「相談事例」「利用者の声」を掲載

事例2 8050世帯で親が逝去し、子が一人きりになったケース

基本情報

対象者 B (子) 50代男性
20年近くひきこもり状態
(母) 80代で逝去

住居の状況 親名義の持ち家
健康状態 自宅ではつたい歩き、
外出時は車いすを利用

つながり先 近隣住民→ホウカツ→区役所の保健センター等を経て福祉まるごと相談課へ

困りごとの概要

親名義の戸建てに一人暮らし。20年近くひきこもりの状態にある。
父親は10年前に亡くなっている。2か月前に入院していた母親も亡くなった。
近隣の住民が、母親の姿を見かけないということを心配してホウカツに連絡。
そこから区の保健センターを経て、福祉まるごと相談課窓口に繋がった。
Bさんは一人息子。両親に大事に育てられた。高校でいじめにあったことが原因で学校を3か月休んだ後、そのまま中退。その後、アルバイトを転々としつつ過ごしていたが、30歳過ぎくらいから、だんだんと体のだるさを訴えて仕事に行けなくなってしまう。
調理や掃除はもちろんのこと、ゴミ捨てのような簡単な家事もできていない状態。

利用者の声

ご利用者様からいただいた声をご紹介します。

響になり辛い日々を
過ごしていました。
相談をきっかけに立ち
直りつつあり、相談
した甲斐がありました。
優しく話を聞いてもら
いありがとうございました。

保護者として相談し
ました。どこにも相
談できないことや気
持ちは丁寧に聞いて
もらい、味方がいる
のだと安心しました。

親族のことで相談し
ました。何から手をつ
ければいいのか分から
ず困っていましたが、
問題点を整理してもら
い、とても助かりまし
た。

指標の変更（反映結果）

令和8年度調書から包括的相談支援体制の質的指標として
「包括的相談窓口（福祉まるごと相談課）の認知度」を設定

【活動2】福祉まるごと相談課の認知度（世論調査）

【直接成果-3】

10.7%

達成率

19%

【活動2】今後の方向性

- ・区民全体ではなくて、必要な人に対してのより実効性の高い質的指標の策定を目指す必要がある。
- ・関係機関から「支援に関わる連携が図りやすくなった」「行政に相談しやすくなった」といった現場の声を収集し、反映していく！

配信時間帯の分析（反映結果）

- ・SNS配信時間帯による閲覧数の推移の検証を行った。
→昼、夕方など閲覧数の多い時間帯に変更し、検証
- ・実際の利用者の動向も分析に加えていく
→オンライン相談の問い合わせ時間も検証に加える

- 1 重層的支援体制について
- 2 福祉まると相談課の事業体制
- 3 包括的相談支援について
- 4 支援会議について
- 5 参加支援（ひきこもり支援）について
- 6 地域づくり事業について
- 7 今後の展望

部をまたぐ3つの会議で複合・複雑化したケースを検討(事務局:福祉まるごと相談課)

③ 重層的支援会議

- 構成:庁内6部16課+社協の**管理職職員**
- 役割:支援プランの適切さ、支援の終結などを協議
- 頻度:年2回程度開催

諮る↑
意見↓

① 支援会議

- 構成:庁内6部16課+社協の**係長級職員**
- 役割:各分野の専門且つ**様々な視点**を持って課題を解きほぐし、支援策を検討
- 頻度:毎月定例開催

共有・報告↑
まるごと課が
声かけ↓

② 中心に関わる機関による支援会議(コア支援会議)

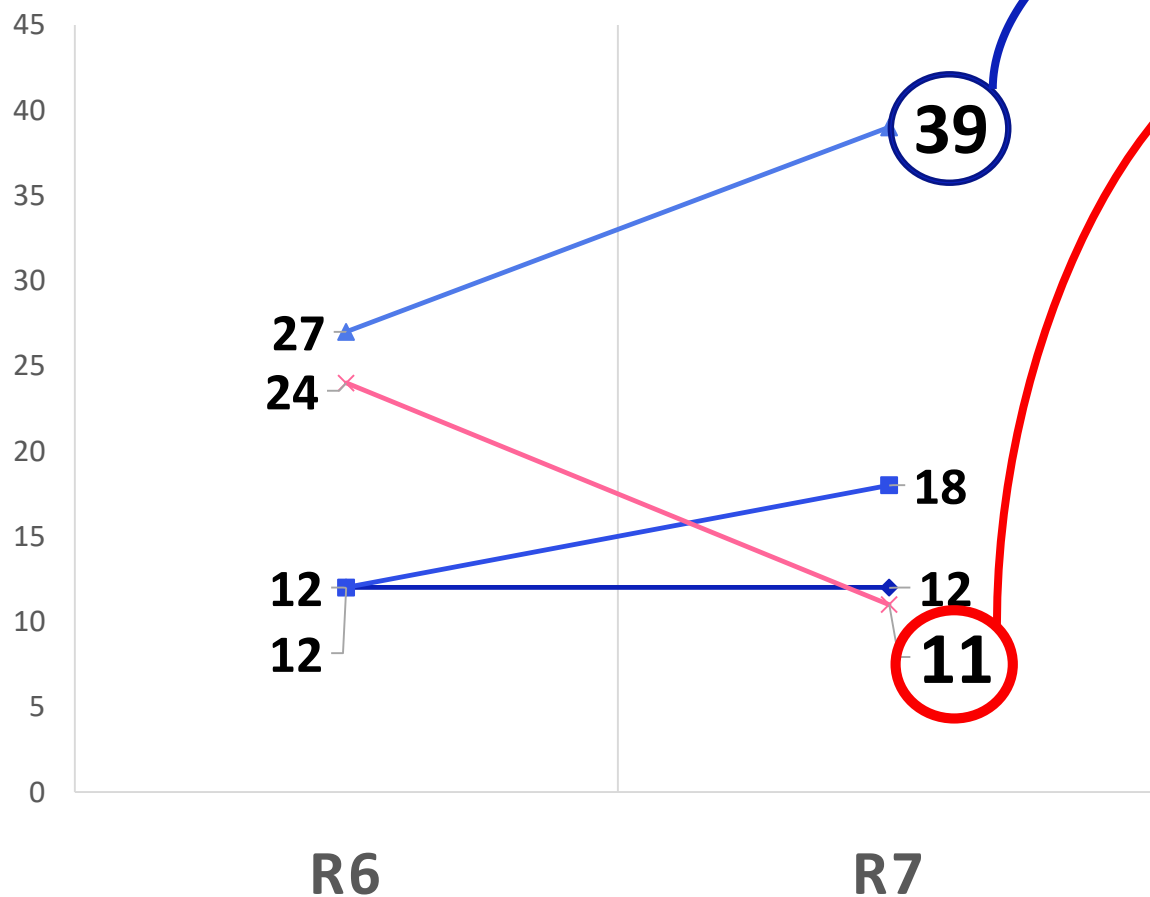
- 構成:対象世帯へ**中心に関わる機関**
- 役割:情報共有、支援の役割分担など
- 頻度:ケースに応じて随時開催



4-2 R7年度実績と反映結果の取り組み

支援会議に関わる実績

- ◆ 【活動-4】 支援会議開催数
- 【活動-5】 コア支援会議開催数
- ▲ 【直接成果-3】 会議に関わった支援機関数
- ✕ 【中間成果-3】 チームにつながった件数



指標の分析

コア支援会議の開催数の増加で関わる支援機関数も増！

アウトリーチ（訪問による支援）を積極的展開し、課題が深刻化・複雑化する前に防止！

意見の反映結果

支援会議内で分野を意識した会議運営を行うことに！

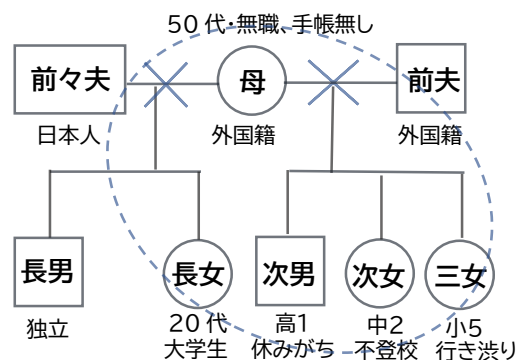
ケース番号	ケース概要	
R7-01	生活困窮且つ養育困難で不登校気味の子らを抱える5人世帯 (主:会社員、妻:うつ病疑い、長女:不登校気味、長男:未通園、次男:自宅保育)	貧困 の連鎖
R7-02	自閉症スペクトラムを抱え大量のごみを収集し続ける単身世帯 (主:自閉症スペクトラム、不動産業に従事)	
R7-03	自死を口にしつつ母の家を占拠している精神疾患の娘への支援 (本人:精神疾患、金銭管理困難、自宅にごみが多い)	健康
R7-04	解約済みの物件に居座る粗暴な生活保護受給中の単身世帯 (本人:てんかん、粗暴な発言、解約に納得いかないと話す)	

□ ボトルネック的課題があるものを明示

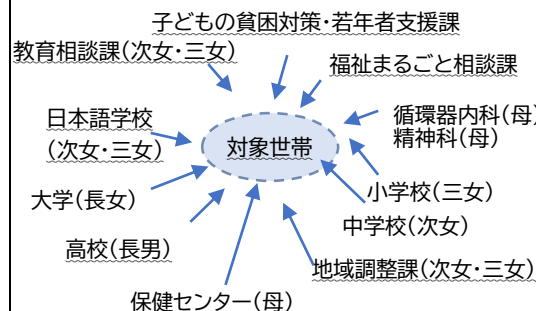
4-3 支援会議事例①（抜粋）

【事例1】不登校児、行き渋りの子を抱える 外国籍のひとり親世帯への支援

【ジェノグラム(家族関係図)】



【エコマップ(社会資源関係図)】



ポイント

全容の把握と
役割分担のため、
中心に関わる
メンバーでの
支援会議を開催



【課題・困りごと】

次女が過去に「死にたい」と話していたこともあり心配
母は日本語での会話は不得手。最近、仕事を退職。
ひとり親手当等と失業給付金があるので生活は可能

母
泣きながら

- 1 子の不登校や行き渋り、遅刻などに困っている。
- 2 子が通学できるようにしてほしい。
- 3 生活保護は、過去に嫌な思いをしたから受けたくない。

【検討の視点】

- ① 次男(高校休みがち)、次女(不登校)、三女(行き渋り)などが課題
- ② 母は日本語でのコミュニケーションが難しく、世帯の全体像がみえない。

支援の経過

支援会議
+
支援会議
(コア機関)

方向性の共有
+
役割分担の
明確化

【母への支援】→中央本町地域・保健総合支援課、福祉まるごと相談課

- ① 精神状況の改善
精神保健相談→精神科受診→就職活動可能な状態にまで落ち着いた。
- ② 福祉まるごと相談課による失業給付金手続き支援+就労支援 → 就職

【長女の状況(本人の話以外にも次女、三女の話をもとめたもの)】

- ① 奨学金を受給。大学(5年目)に通学し、教員免許を目指している。
- ② アルバイトをしており、次女の修学旅行に必要な下着等の購入をしている。

【次男の状況】

- ① R7.7時点:休みがちであり、あと2日間休むと留年
- ② 学校の見立てでは、次男の危機感を感じられないとのこと(母は懸念)。

【次女、三女の不登校・行き渋りについて】→教育相談課

- ① R6.12から教育相談課につながり支援開始
- ② 中学校、小学校の校内委員会では、話題にあがっていない。
- ③ 教育相談員(スクールカウンセラー)を中心に次女、三女を支援
(三女の面接は、原則、母の同席が必要。母に伝えても聞き入れてもらえないため、次女と三女とで来所し、同日に別々の教育相談員が支援)

【各種サービスへのつなぎ】→

福祉まるごと相談課、子どもの貧困対策・若年者支援課、教育相談課

- ① 次女、三女の日本語能力向上のため、地域調整課多文化共生担当を通じて日本語教室につないだ。
- ② 次女、三女について「夏休み期間中の食の支援」につないだ。

見いだした支援策

- ① 支援会議での情報共有
- ② 中心に関わる関係者で支援会議を開催
→ 教育、福祉関係者で今後の支援方針や役割分担を確認

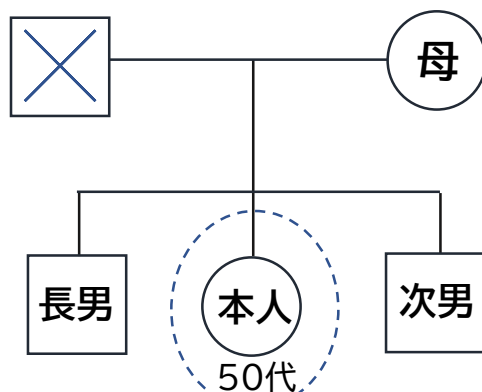
支援後の変化

母:失業給付手続き支援+就労支援 → 就職が決まり生活が安定した。
長女:大学とアルバイトの生活。母によると、来年も大学生活を継続予定
次男:高校3学年進級予定。卒業後、専門学校入学が就職で悩み中
次女:教育相談員の働きかけの結果、通学をする日もある。
三女:教育相談員の働きかけにより行き渋りは続いているが、隔週で登校中

4-4 支援会議事例②（抜粋）

【事例2】被害妄想と思われる症状のある ごみ屋敷単身世帯への支援

親族は関わり拒否



統合失調症

身体、知的、精神いずれも手帳なし 介護認定もなし

【課題・困りごと】

室内にはごみや害虫が発生しており、近隣住民から苦情、退去通知あり

Before



After



ポイント

信頼関係を作る粘り強い働きかけ

【方針】→保健センター、生活環境保全課、福祉まるごと相談課

- ① 本人の精神面安定のため、医療機関との連携・訪問看護の導入を目指す。
すでに妄想を抑える薬は毎月受診の上、継続して服薬していることを確認
- ② 本人に粘り強く働きかけ、本人の意思を尊重した上でごみの片づけをする。

【役割分担】→生活環境保全課、福祉まるごと相談課

生活環境保全課



- ・近隣や大家、管理会社からの苦情対応
- ・ごみ出しの説得 + 一部運び出し支援

福祉まるごと相談課



- ・本人に架電・訪問（様子をみつつ月2回程度）
- ・本人の困りごとへの共感・寄り添い支援

支援の経過

【本人との信頼関係の醸成】→福祉まるごと相談課、生活環境保全課

- ① 社会的に孤立していることから、本人の困りごとに真摯に向き合い、寄り添い型で伴走支援した。
- ② 信頼関係の醸成に努めたところ、父の分骨や土地の権利証など、大切なものが埋まっているため、探すためにも一旦片づけたいとの意向に気持ちが傾いた。
→ 本人の自主的な片づけ+業者によるごみの片づけにつながった。

見出した支援策

- ① 精神保健福祉手帳等の取得の後、訪問看護サービス導入を試みた。
→ 医療機関が診断書を作成してくれず断念
- ② 本人の困りごとに対し、寄り添い方の伴走支援に切り替えたことで、信頼関係を醸成 → ごみの片づけ実施

支援後の変化

- ① R7年12月中旬：業者によるごみの片づけにつながった。
- ② 本人が、精神科の訪問看護を希望しているため、別の医療機関と調整 → ごみ発生の再発防止も視野

- 1 重層的支援体制について
- 2 福祉まると相談課の事業体制
- 3 包括的相談支援について
- 4 支援会議について
- 5 参加支援（ひきこもり支援）について**
- 6 地域づくり事業について
- 7 今後の展望

5 参加支援（ひきこもり支援）とR7年度実績

知識やノウハウを有する専門事業者による支援(全世代型)

相談支援

ご本人も、その親も、きょうだいも

対面

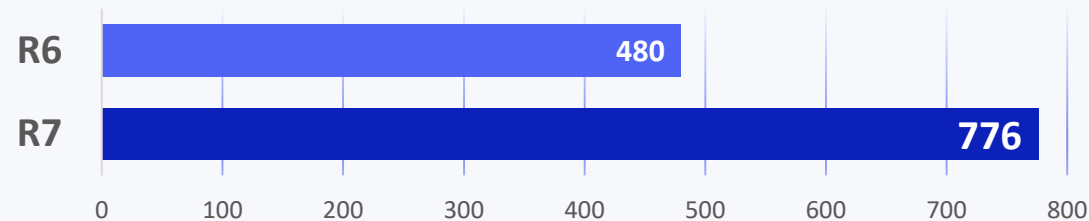
訪問

メール

電話



セーフティネットあだちの相談延件数



R7年4月にリニューアルした
セーフティネットあだち

部屋全体を木目調で統一し、
居心地がよく相談しやすい空間を
提供



居場所支援

ご本人の家以外での居場所を支援

- ・ 自分のペースで過ごす
- ・ 読書やゲーム、描画など
ご自身の状態に合った活動
- ・ スタッフや他の利用者との
お話や交流

■ 居場所イベントも開催

- 毎月開催
- ・ ボードゲーム大会
- ・ お散歩会
- ・ 映画鑑賞 など

居場所支援の実績	R6	R7
居場所登録者	22人	56人
居場所延べ利用者数	528人	937人

R7年7月～ メタバースを活用した
オンライン居場所も展開(月4回)

R8年4月～
夜間時間帯を拡充

オンライン居場所の画面イメージ

- ・ 個室(クローズドな空間)で相談や
お話が可能
- ・ 広場: ゲームや居合わせた方と
の交流が可能



- 1 重層的支援体制について
- 2 福祉まると相談課の事業体制
- 3 包括的相談支援について
- 4 支援会議について
- 5 参加支援（ひきこもり支援）について
- 6 地域づくり事業について
- 7 今後の展望

- 属性や世代を超えて交流できる機会や場所を整備する。
- 交流・参加・学びの機会を生み出すため、地域における多様な活動団体や人をコーディネートする。
- 地域における活動の活性化を図る。

▶ 人と人、人と地域をつなぎ合わせ、互いに支えあう地域づくり

実施形態

◆ 足立区社会福祉協議会への事業委託により実施

◆ 地域福祉コーディネーターの配置

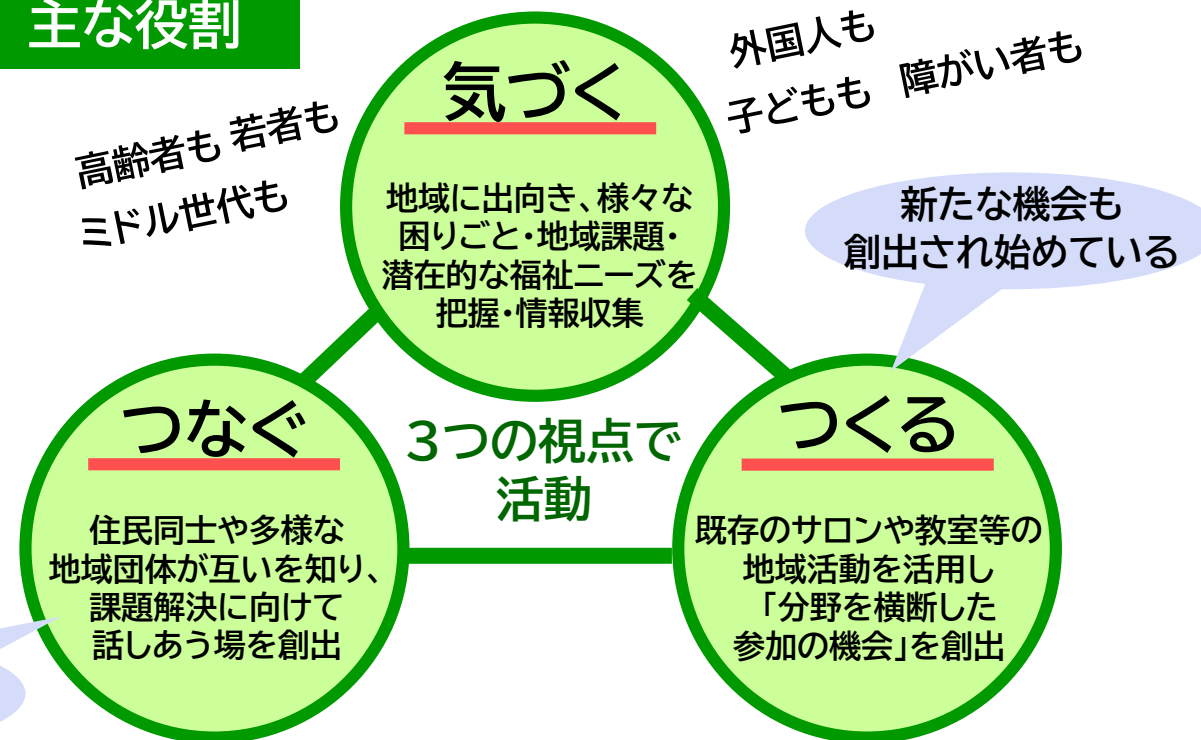
足立区社会福祉協議会の職員 **2** 名を、
地域づくり事業の中核を担う

地域福祉コーディネーター(CSW)として配置



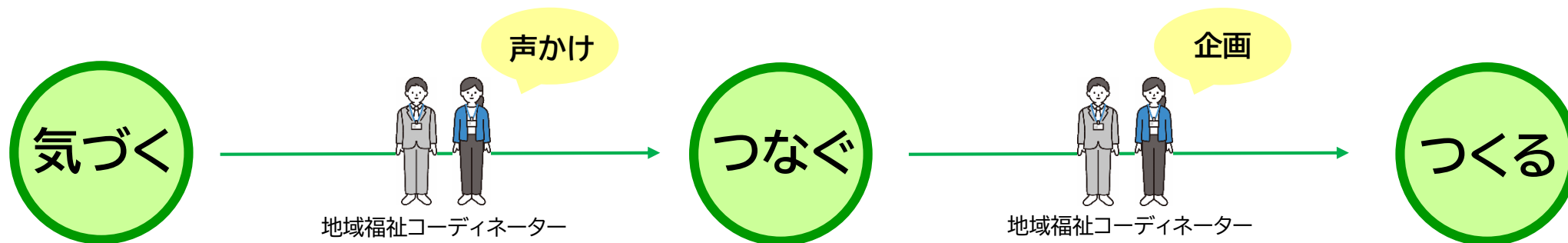
「つながリスト」を作成

主な役割

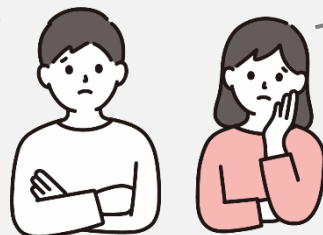


6-2 地域づくりの事例紹介

地域福祉コーディネーター(足立区社会福祉協議会)が、これまで区内で培ってきた地縁・社縁を活かし、既存の地域資源や活動団体をつなぎながら、地域における活動の活性化を図っていく。



利用者たちが、区内で「土いじり」が出来る場所はないかな？



若者支援事業者
ひきこもり支援事業者

地域の特別養護老人ホームにお声かけ



屋上の庭園スペース
コロナ禍で閉じたカフェスペース

「特養のためでなくても結構です、
やってみたい提案をぜひ！」

地域団体(編み物活動)、地域住民(園芸活動)
若者支援団体、高校・大学生居場所支援
民生・児童委員、保育園 などなど

ワークショップを企画
(分野を横断した参加の機会)



- ・草むしりをして何か植えたい
- ・私たちが作ったタワシも提供できるよ
- ・編み物教室をこの施設で開きたい
- ・イラストが得意な方がいる
- ・フラワーアレンジメントの展示場所を探している
- ・コーヒーの淹れ方を学んだ学生がいる



実現

- 若者がコーヒーをふるまうカフェ開催
- 庭園活用に向けた土の掘り起こし開始

- 1 重層的支援体制について
- 2 福祉まると相談課の事業体制
- 3 包括的相談支援について
- 4 支援会議について
- 5 参加支援（ひきこもり支援）について
- 6 地域づくり事業について
- 7 今後の展望

オンライン就労相談の開始(相談手段の拡充)

今の仕事や働くことへの不安を夜間・休日に相談したいという声

オンラインを活用し、相談体制を強化

毎日
25時まで

キャリアカウンセリング

国家資格(キャリアコンサルタント)を有する
専門相談員が対応

平日(月曜～金曜)

午後6時(18時)～翌1時(25時)

土曜、日曜、祝日

午前6時(早朝)～翌1時(25時)



生活状況やライフスタイルに合わせて、
ご自身の話しやすい時間に、スマホや
パソコンからオンラインで相談



令和8年度下半期開始に向けて進行中！

地域づくり事業の拡充による
予防型社会の形成(地域共生社会の実現)

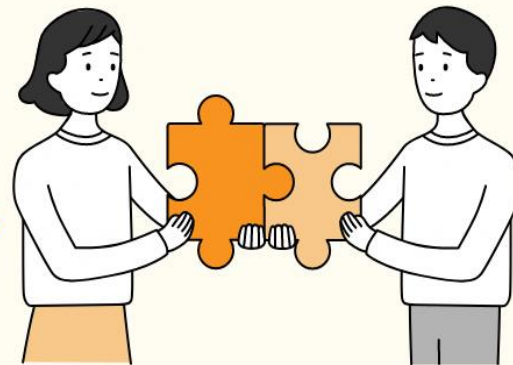
人口減による担い手不足や、血縁、地縁、社縁といった
つながりが弱まっている

人と人、人と社会がつながり支えあう取組が
生まれやすい環境を整えるアプローチが必要

人と人とのつながりそのものがセーフティネット

地域住民の
気かけ合う
関係性

つながり・支え合い



専門職による
伴走型の支援

寄り添い型の支援



ご清聴ありがとうございました

特別養護老人ホームでの土いじりの様子
(地域づくり事業)



福祉
まるごと
相談課