

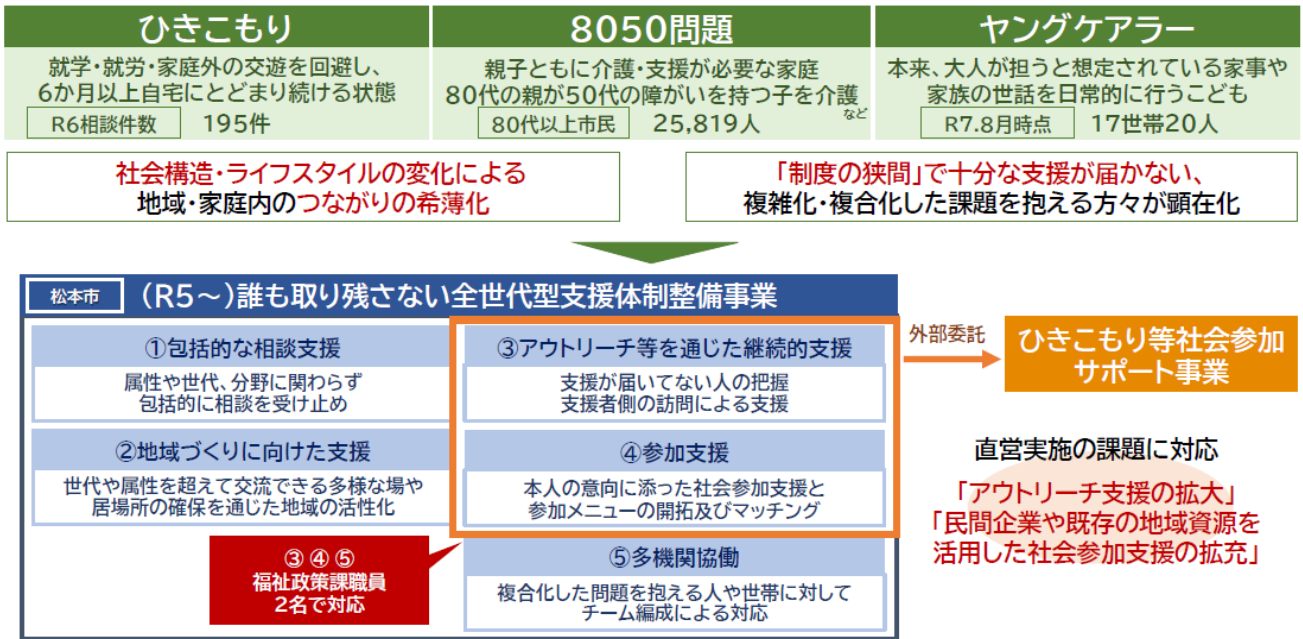
松本市役所におけるユニバーサルデザインの主な取組み

1 ひきこもり等社会参加サポート事業（令和7年10月～）

(1) 趣旨・背景

社会構造やライフスタイルの変化により、一定の制度は整備された一方で、地域・家庭内のつながりが希薄化し、支援が届かない複雑化・複合化した課題を抱える人（ひきこもり、8050問題、ヤングケアラー等）が顕在化してきました。

こうした中、令和5年度から、地域共生社会の実現を目指し、「誰も取り残さない全世代型支援体制整備事業（重層的支援体制整備事業）」を開始し、福祉政策課の職員2人体制で支援が行き届いていない人たちの把握や本人の意向に沿った社会参加の支援、参加メニューの開拓を対応してきました。しかし、これまでの体制では十分に支援を行うことが困難であったため、令和7年10月から、アウトリーチ等を通じた継続的支援、参加支援の取組みを外部委託する「ひきこもり等社会参加サポート事業」を開始したものです。



(2) 概要

ア アウトリーチ等を通じた継続的支援事業

家庭訪問、面談及び同行支援並びに電話及びにメール等による働きかけを行い、信頼関係を構築しながら必要な支援を行っています。

イ 参加支援事業

支援対象者やその世帯のニーズに対応するため、関係機関と連携し、既存の社会資源の拡充や新たな社会資源の開拓などのコーディネートを行うとともに、支援対象者と参加の場のマッチングを行っています。

(3) 対象者

ア 社会参加に向けて段階的な支援が必要な方

- イ 支援が必要と思われるが、自ら支援を求めることのできない方、支援につながることに拒否的な者、地域社会から孤立している者及びその世帯
- ウ その他本事業による支援が適当であると判断された者及びその世帯

(4) 実施体制

社会福祉法人松本市社会福祉協議会及び NPO 法人 Gland・Riche に委託し、医療・福祉専門職（社会福祉士、精神保健福祉士、公認心理師等）を1名ずつ配置（伴走コーディネーター）しています。

あなたの『話』を聴かせてください
つながり はひとつの『対話』から

松本市 ひきこもり等 社会参加サポート事業

#つながり #居場所づくり #役割 #ひきこもり #孤独・孤立

ご本人・ご家族のことで一人で悩まずに、まずはご相談ください。

社会福祉法人 **松本市社会福祉協議会**
〒390-8620 松本市丸の内3-7
松本市役所東庁舎2階（まいさば松本内）
☎070-6558-9991
(e-mail: maisapo@syakyo-matsumoto.or.jp)

NPO法人 **Gland・Riche 松本波田**
〒390-1401 松本波田4417-1
松本市役所波田支所4階
☎080-4435-0576
(ショートメール可)

原則、月曜日～金曜日（休日を除く）8:30～17:15

どんな事業なの？
お電話かメールでご相談ください
お話を聞き、状況と一緒に整理します
伴走コーディネーターが支援の提案・検討をします

複雑化・複合化した問題を抱える人、地域や社会とつながりが希薄な人、制度やサービスの狭間にいる人へ色々なアプローチと訪問などで「信頼関係」を築き、様々な社会資源と「つなげる」事業です。「伴走コーディネーター」（福祉、医療などの専門職）を配置し、一人一人にあったオーダーメイド型の支援と一緒に考えます。

*伴走コーディネーターの支援は、松本市福祉政策課（多機関協働担当）と確認のうえご利用となります。

つながりはひとつの『対話』から

松本市ひきこもり等社会参加サポート事業 出張相談会

ひとりで抱えこまないで、まずは話してみませんか？

社会とのつながりを少しずつ回復したい・・・
ひきこもりの家族のこれからが心配・・・
自分に合った居場所や活動、役割を見つけたい・・・
誰に何を相談していいかわからない・・・

出張相談会は、そのような方ご本人やご家族等の方で、誰かに話したり、相談してみたい方のための相談会です。

場所：松本市なんなんひろば（松南地区公民館）
松本市芳野4番1号 部屋は現地でご確認ください。

*予約はいりません。ご相談は無料です。
問い合わせ：NPO法人 Gland・Riche 松本波田 上兼（うえがね）
電話 080-4435-0576 ショートメール可

*この事業は、松本市の委託事業で行われています。

<開催日時>
開催時間共通
13時から16時

令和7年
10月11日（土）
11月12日（水）
12月13日（土）

令和8年
1月14日（水）
2月14日（土）
3月11日（水）

相談対応：
伴走コーディネーター
上兼 裕
(社会福祉士、公認心理師)
太田 純奈
(社会福祉士、学芸員)
藤澤 峰造
(臨床心理士、公認心理師)

(5) 実績

ア 相談対応人数

令和6年度：18人 → 令和7年度（10月～2月の5か月間）：54人

これまで相談につながっていなかった方の掘り起こしが進み、訪問等を通じて、再び深刻な状況に陥らないための早期対応が進みつつあります。

イ 社会資源開拓（就労経験が乏しい方などが通える短時間就労の場・居場所の開拓）

令和6年度：2件 → 令和7年度（10月～2月の5か月間）：21件

R6年度実績(直営)			*内訳 【相談経路】 本人:6人 家族:30人 支援者:18人 【市・他機関への 相談歴の有無】 有:31人 無:18人 不明:5人
③アウトリーチ 相談実績:13人	④参加支援 相談実績:5人	⑤多機関協働 相談実績:66世帯124人 支援会議開催数:23回	

直営実施の課題に対応
「アウトリーチ支援の拡大」
「民間企業や既存の地域資源を活用した社会参加支援の拡充」

R7年度実績(10～2月)
③アウトリーチ(委託)／④参加支援(委託) 相談実績:54人(うち支援実施32人) 延べ対応回数:1039回 (訪問・同行支援:116回) (相談対応(来所・電話・メール):418回) (連絡調整:461回) (社会資源開拓:21件)

企業などに働きかけ、就労経験が乏しい方などが通える短時間就労の場・居場所の開拓 など

2 オンライン窓口の利用推進（令和5年10月～）

(1) 概要

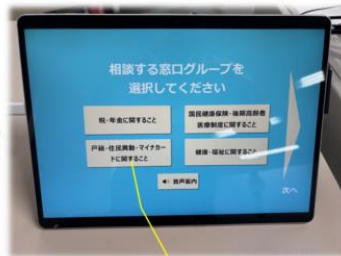
松本市内の支所出張所、地域づくりセンターといった市役所本庁から離れた5つの拠点と本庁の窓口をオンラインでつないで、その場から相談・手続きができるというものです。本庁へ足を運ぶ必要がなく、顔が見える状態での会話が可能ですので、市民に身近な市役所づくり、将来に向けた新たな市役所の在り方の導入部と位置付けています。

【接続のイメージ】



書画カメラ

操作端末



手続・相談したい業務を選択



担当課を呼び出し中

書画カメラに写し出した書類



市民側画面

職員側画面

担当課と会話を開始



市民側全体イメージ

(2) 市民側端末設置場所及び利用状況

R 8. 2月末時点で、令和7年度は511回の利用実績がありました。特に、本庁から距離の離れた四賀支所、笹賀出張所等における利用回数が多くなっています。

設置場所	令和5年度	令和6年度	令和7年度	備考
なんなんひろば	16	12	43	フルクローズ 行政手続窓口なし
島内出張所	—	—	92	セミクローズ
笹賀出張所	—	—	111	セミクローズ
芳川出張所	—	—	—	セミクローズ 令和8年度新設
四賀支所	24	45	168	カウンター併設
梓川支所	—	—	—	セミクローズ 令和8年度新設
波田支所	98	67	97	セミクローズ
その他	19	34	「あんさんぶる」、「移動端末」⇒「島内出張所」、「笹賀出張所」へ移設	
合計	157	158	511	

(3) 令和7年度の実績

ア 取扱業務の拡充

約50種で開始した取扱業務数は、現在、約150種に拡充しています。

書画カメラでの本人確認が可能となり、取扱業務が増加したことが背景にあります。

【R7の主な実績】

- ・オンライン司法書士相談（32件）
- ・おくやみ窓口（76件）
- ・道路、水路に関する相談（21件）

イ 利用環境の整備

プライバシーに配慮したブース、音漏れ防止のためのヘッドセット、暑さ対策のための卓上クーラーの整備等、各施設の状況に応じて、市民が利用しやすい環境を整備してきました。



笹賀出張所



島内出張所

ウ 利用促進の周知

窓口などでの利用案内のほか、設置拠点地区内へのチラシ配布、周辺地区への積極的なPR（例：安曇、奈川地区には波田支所をPR）を行ってきました。

(4) 令和7年度中に手続完結型となった主な業務

今まで案内や相談のみで終了していた以下の業務について、受付・申請など手続きを完結できるようにしました。

ア 障がい福祉課 16業務

心身障害者福祉手当（新規・変更・喪失）、日常生活用具の給付、福祉100円バス乗車パス券、有料道路通行料金の割引、信州パーキング・パーミット制度 等

イ 高齢福祉課 21業務

介護認定申請、福祉100円バス乗車パス券、高齢者福祉入浴券、訪問理美容料金助成、家庭介護用品支給、救急医療情報キット、高齢者補聴器購入補助事業 等

ウ 保健予防課 3業務

特定医療費（指定難病）受給者証、ウイルス肝炎医療費受給者証、特定疾患患者見舞金

(5) 利用者の声

- ・本庁窓口と同じ手続ができてよかった。
- ・電話だと本庁職員の顔が見えなくて不安だが、オンライン窓口では顔を見ながら安心して手続ができた。
- ・時間を掛けて本庁へ行くことなく、最寄りの地域づくりセンターで解決できて、ありがたかった。 等

(6) 令和8年度の予定

人口や取扱件数が多く、本庁からの比較的距離のある「芳川出張所」、「梓川支所」に市民側端末を新設し、引き続き、利便性を感じていただける環境整備を進めます。