

教育福祉常任委員会 所管事項調査 報告書

1 実施年月日 令和 7 年 10 月 15 日（水）～10 月 16 日（木）

2 視察場所及び視察項目

(1) 岐阜県岐阜市 「教育 DX の新たな取組について」

(2) 静岡県焼津市 「困りごとマルっとサポートセンター（重層的支援体制整備事業）について」

3 出席者 委員長 荻野 貴文

副委員長 安藤玄一

委員 今野 康敏 川添 康大 越水 崇史 大山 学 米谷 政久

同行職員 教育指導課 課長 西野 厚志

地域福祉推進課 地域包括ケア担当 担当課長 新堀 しのぶ

4 視察の目的及び視察概要

(1) 岐阜県岐阜市 「教育 DX の新たな取組について」

■調査目的

1. 教育 DX の理念と方向性を学ぶため

岐阜市が推進する「教育 DX の新たな取組」は、単なるデジタル機器の導入ではなく、「リアルな学びを中心に据え、デジタルを支える手段とする」という明確な理念を持っています。調査の目的は、このような教育 DX の基本思想（リアル×デジタルのベストミックス）を理解し、伊勢原市の教育政策や学びの在り方に活かすためです。

2. 授業改革・教師の役割転換を学ぶため

岐阜市が掲げる「授業の OS 改革」や、ティーチングからコーチングへの転換といった指導観の変化を調査し、伊勢原市でも今後求められる教育現場の人材育成・指導方法の変化を検討する材料とする目的があります。

3. ICT・AI 活用の実践と課題を把握するため

LTE 回線や Mac 端末の導入、ICT 支援員の不在など、岐阜市の現場レベルの工夫や課題を調査し、実際に自治体がどのように限られた環境下で DX を進めているかを学び、伊勢原市の現状に即した導入方策を検討します。

4. 子どもの学習意欲・学びの質への効果を検証するため

「学力向上よりも、まず意欲の向上」という成果に注目し、DX の導入が子どもたちの主体的な学び・意欲・協働性にどのような影響を与えるかを把握し、教育の質的向上を目指す伊勢原市の参考にします。

■市の概要

岐阜市は岐阜県の中南部、美濃地方の中心に位置する人口約 39 万人、面積 203.6 平方キロメートルの中核都市であり、古くから美濃国の政治・経済・文化の中心として発展してきました。長良川流域に広がる豊かな自然環境と、金華山をはじめとする山々に囲まれた地形が特徴で、夏は高温多湿、冬は寒さの厳しい内陸性気候です。戦国時代には織田信長が岐阜城を拠点とし、楽市楽座を開いたことで商業都市として大きく栄えました。現在も長良川鵜飼や金華山ロープウェーなどの観光資源に恵まれ、歴史と自然が調和する「清流の都」として知られています。産業面では、肥沃な土地を生かした農業のほか、金属加工、精密機械、繊維、食品製造といった中小企業を中心とする製造業が盛んで、さらに商業・サービス業が都市機能を支えています。近年は繊維産業の再構築や DX（デジタルトランスフォーメーション）を軸に、新たな産業基盤の強化が進められています。教育分野では「リアルとデジタルのベストミックス」を理念とする教育 DX に注力し、授業の OS 改革を通じて教師の役割をティーチングからコーチングへと転換、子どもの主体的な学びを支援する環境づくりを進めています。特に、LTE 通信を活用した機動的な端末運用やオンラインフリースペースの導入など、現場に即した工夫が特徴です。都市政策では、岐阜駅周辺の再開発や長良川流域の観光整備を進め、「コンパクト+ネットワーク型都市構造」の実現を目指しています。一方で、中心市街地の空洞化や若年層の流出、高齢化の進行、公共交通の維持・災害対応力の強化などの課題も抱えています。総じて岐阜市は、歴史と文化を礎に、人を中心に据えたリアル重視のまちづくりと、デジタルの力を融合させた先進的な地方中核都市として発展を続けています。

■視察概要

□岐阜市教育 DX の取組概要

1. 基本理念：リアルとデジタルの「ベストミックス」

岐阜市は第二次 GIGA スクール構想に基づき、リアル（人の学び）とデジタル（ICT・AI）の最適な融合を重視している。端末依存ではなく、「リアルな学びを支えるデジタル」という考え方に立脚しており、文部科学省が示す方向性と整合している。

2. 授業の OS 改革

岐阜市の教育 DX の中心は「授業 OS 改革」

これは ICT の導入に留まらず、授業そのものの構造と文化を変える取組である。

- ・一斉授業からの脱却
- ・児童自身による課題設定
- ・アウトプット中心の探究学習
- ・教師の役割を「ティーチング」から「コーチング」へ転換

こうした改革によって、子どもが自らの学びを選び取る「自己決定の場」を授業内に組み込むことを目指している。これを教育委員会は“授業 OS の入れ替え”と表現している。

3. ICT 環境整備と学びの変化

全児童生徒に LTE 通信対応タブレットを配布。校内外問わず学習可能で、通信トラブルがほとんど発生しない。この安定した通信環境が児童生徒の活用率を高め、市資料でも全国平均を上回る利用状況が確認されている。

授業支援ソフトはロイロノート（2023 年度から全校導入）。

考えの共有・他者参照・発表活動などに活用され、協働的な学びを促進している。

さらに「学びのコンパス」では、児童が單元ごとの学びを 3 分の動画で振り返る取組を実施。子どもが自分の学びを客観視するメタ認知力の育成を狙っている。

4. 成果と課題

最大の成果は、子どもの意欲の変化。

ICT により苦手意識を克服し、アウトプットに積極的になる姿勢が増えている。

一方で、教員間の ICT 活用格差が課題。

児童の方が端末を使いこなしているケースも見られ、教育委員会はベテラン教員も含めた校内研修体制の強化を進めている。

利用水準を一律に縛る方針は取らず、学校ごとの創意工夫と支援の両立を重視している。

5. 電子黒板整備

令和 4 年度に 406 台を導入・更新（納入期限：令和 4 年 12 月 31 日）。

市内すべての小中学校・特別支援学校の通常学級・支援学級に設置済み。教員の 83%が「ほぼ毎日使用」と回答し、授業に不可欠な設備として定着。実技教科を除けば 85%が「学習理解に役立っている」と回答している。

6. 不登校支援：リアルとオンラインの居場所づくり

岐阜市の不登校児童生徒は令和 5 年度で 1,127 人。

5 年前の中学生自殺事案を契機に「命を守る教育」への方針転換を図った。

- ・不登校生徒のための「学びの多様化学校（創順中学校）」を設立
- ・全校に「校内フリースペース」を整備し、教室に入れない児童の居場所を確保
- ・令和 4 年度よりメタバース型オンラインフリースペース（みちる一む）を実証開始、翌年度も試行実施。

児童はアバターで参加し、講座・相談・自由会話などを通して安心できる関係を形成。

目的はオンライン定着ではなく、リアルへの再接続。保護者アンケートでは「安心」「前向きな変化を感じる」との肯定的回答が多く、家庭の心理的負担軽減にもつながっている。

7. まとめ：岐阜市モデルの特徴

岐阜市の教育 DX は、学習指導要領の理念である。

「個別最適な学び × 協働的な学び」を教育現場で制度的かつ文化的に実装したモデルである。

- ・授業設計の再構築（OS 改革）
- ・リアルとデジタルの融合

- ・ AI・ICT を“学びの伴走者”として活用
- ・ 児童の自己決定支援と不登校対策の一体化

国の理念を現場文化として定着させた教育 DX の成熟モデルとして位置づけられる。

□校務 DX と働き方改革の取組概要

1. 目的と全体方針

岐阜市では、第2次 GIGA スクール推進計画の柱の一つとして「校務 DX と働き方改革」を掲げている。目的は、教職員の業務負担を軽減し、児童と向き合う時間を確保すること。授業準備や教材研究にかけられる時間を増やすことで、教育の質の向上を図っている。その実現手段として、クラウド連携ツール・スマート連絡帳・採点支援システムなどのデジタルツールを一体的に導入している。

2. 教職員の業務負担軽減効果

ICT 化の進展により、時間外在校時間は小中学校ともに約 30%削減。文部科学省調査（スクール・ワーク・ライフ・バランス調査）でも、岐阜市は全国平均を上回る削減効果を示している。具体的には、校務書類や会議資料のクラウド共有化、事前協議・情報共有のオンライン化などにより、事務処理時間を短縮。学校全体での情報共有・職員間連絡の効率化が進み、教員が児童と関わる時間の確保につながっている。

3. 採点支援システムの導入と効果

中間・期末テストに採点支援システムを導入。これにより、答案用紙をスキャンして自動採点・分析する仕組みを構築。

【従来】

全て手作業で採点 → 記録 → 集計を行っていた。

【導入後】

- ・ 記号問題は自動採点
- ・ 記述問題は全クラス分を一覧化して効率的に採点
- ・ 採点後は自動集計・分析レポートを出力

結果として、10 万枚の答案あたり約 2.5 分の作業時間削減が実現。年間換算で約 463 時間の業務削減に相当する。分析データは児童の振り返りや保護者懇談の資料にも活用され、「教員の満足度・作業軽減効果ともに高い評価」（令和 6 年度調査）を得ている。

4. スタディサプリの活用

ドリル・小テスト・単元テストなどの反復学習には、スタディサプリアプリを活用。児童が自分の弱点を把握し、解説動画で学び直すことで、個別最適な学びを支援している。これにより、教師による一斉補習の負担を軽減しつつ、児童自身の自律的学習を促進している。

5. スマート連絡帳（保護者連絡アプリ）の導入

従来の紙の連絡帳・電話連絡を廃止し、スマート連絡帳アプリを導入。

欠席・早退・遅刻連絡や学校からの配布物・お知らせをすべてデジタル化。

【従来】

保護者→電話→担任→養護教諭→感染症システム（手入力）という多重連絡。

【導入後】

保護者がアプリに入力 → データが自動で学校・担当へ連携。

電話対応や二重入力が不要となり、担任 1 人あたり朝の対応時間が 15 分削減。また、学校だより・アンケート・地域行事案内もアプリ上で配信可能となり、紙資料の大幅削減と保護者満足度の向上にもつながっている。ワンスオンリーワンストップを実現し、連絡業務の完全デジタル化を達成。

6. 総括

岐阜市の校務 DX は、業務の効率化と教育の質向上を両立させた先進モデル。

- ・採点支援システムによる 463 時間の業務削減
- ・スマート連絡帳による電話・紙処理の廃止
- ・会議・資料共有のクラウド化による情報共有の高速化
- ・スタディサプリ活用による個別学習支援
- ・時間外勤務約 30%削減

これらの成果により、「ICT 活用によって子どもに向き合う時間を取り戻す」という DX の本来目的が実現しつつある。岐阜市モデルは、単なるシステム導入ではなく、“教育文化としての DX” を形にしている。

□生成 AI 実証事業の取組

岐阜市では、令和 5 年度より「生成 AI を活用した教育現場実証事業」を開始している。目的は、教員の働き方改革と児童生徒の学びの質向上の双方から、AI 技術の有効性を検証することである。実証で使用しているツールは、Microsoft 社の Copilot（教育向け無料版）および、ベンチャー企業が開発した教育特化型 AI アプリ「スタディポケット」である。スタディポケットは、ChatGPT の API を利用しつつ、教育現場向けに安全性を高めたもので、個人情報保護や著作権管理、不適切ワードの自動排除などのフィルタリング機能を備えている。また、プロンプト（指示文）を簡略化しても高品質な応答が得られるよう、教育分野に特化した設計がなされている。実証は主に中学校を対象に実施されており、児童生徒が授業中に AI へ質問や調べ学習を行うことで、自主的に学びを深める事例が報告されている。また、AI が学習支援を担うことで、教師は理解に苦しむ生徒への個別対応時間を確保できるようになり、教員の補助的な役割としての有効性が確認された。

一方で、AI への依存や生成内容が無批判に受け入れるリスクも指摘されており、児童生徒への情報リテラシー教育の重要性が再認識されている。これらの課題を踏まえ、岐阜市は令和 6 年度も引き続き第 2 期実証を実施し、教育現場での適正な AI 活用モデルの確立を目指している。教職員の業務面では、生成 AI や校務支援システムとの連携によって、平均 30

分程度の業務時間削減が見られた。特に管理職層では、資料作成や日報整理などで効果が大きく、働き方改革の一助となっている。

今後は、教員自身の業務効率化に加え、児童生徒の「思考力・判断力・表現力」を伸ばす学びへの活用も検証していく予定である。

技術環境面では、令和6年9月より教育関連データのゼロトラスト化を推進し、従来の市内サーバー管理からクラウド運用へ段階的に移行している。これに伴い、教職員端末の更新も進めており、MacBookを中心に配備を開始。バッテリー持続性やセキュリティ性能、携帯性の高さを理由に採用されたもので、令和7年度中に全校配備が完了予定である。

また、産休・育休・時短勤務教員の増加を踏まえ、校外からも安全に公務を行える環境づくりを推進している。導入当初には操作不安の声もあったが、業者による研修と校内ICT支援体制の整備により、教員のスムーズな移行が実現している。ICT支援体制としては、ヘルプデスク業務を民間に委託し、各校には「情報主任」や「ICT活用推進教員」を配置。校内研修の内製化を図り、教員が互いに学び合う文化を醸成している。行政としては、こうした研修や環境整備を「現場の自走を促すためのきっかけづくり」と位置づけている。岐阜市の教育DXは、単なるデジタル導入に留まらず、教師と子どもが共にAIと共存する未来の学びのモデルを模索する先進的な取組である。

■Q&A

Q1

岐阜市では職員の負担軽減を目的にDX化を進めているとのことだが、「紙の配布物（プリント等）」は完全に廃止されたのか。

A1

完全には廃止していない。令和2年度比で40%削減を目標に進めている。

ただし現場では、児童の学習状況や地域の要望により、紙教材が必要とされる場合がある。例えば、ノート記入やプリント学習の方が理解しやすい子どもも多く、紙を残すことが教育上有効な場面もある。

そのため、削減を進めつつも現場の実情に応じて柔軟に対応している。

Q2

保護者からの反応はどうか。デジタル化に不安を感じる声などはあるか。

A2

概ね肯定的な声が多い。

特に、欠席連絡や緊急時連絡などがオンライン化されたことで、保護者からは「学校との連絡が取りやすくなった」「教員が子どもにより丁寧に対応してくれるようになった」という評価をいただいている。

一方で、ICT利用に不慣れな保護者へのサポートも必要と感じている。

Q3

「個別最適な学び」の実現に向けて、岐阜市では“学び”をどのように定義しているか。
また、教員のコーチング型授業の導入状況はどうか。

A3

学びとは「子ども自身の内発的な動機から課題を見つけ、リアルとデジタルを組み合わせ
て解決するプロセス」と定義している。

ICTはあくまで選択肢の一つであり、ツールに依存せず「リアル×デジタルの最適化（ベ
ストミックス）」を重視している。

コーチングについては、研修を通じて全教員が理解を深めている段階である。

今年度は10月と11月に公開授業を実施し、実際の授業でのコーチング実践を見学・共有
する機会を設けている。

Q4

児童生徒の「学習意欲が高まった」との説明があった。なぜ意欲が向上したのか。デジ
タルでなければ実現できない効果なのか。

A4

ICTを活用することで、自分で調べたり、表現したりする学びの機会が増えたことが大きな
要因である。

子どもが「自分の学びを自分で設計できる」ようになり、主体性が育っている。

ただし、ICTだけで学力が上がるわけではない。

リアルな体験や人との対話を組み合わせることが重要である。

ICTは、学びの選択肢を広げる“手段”として捉えている。

Q5

ICT導入による学力向上のデータはあるか。

A5

現時点では、明確な学力向上データはない。

全国的にもICT活用と学力の相関を示すエビデンスは乏しい状況である。

しかし、児童の「意欲」「表現力」「課題解決力」は明らかに向上している。

特に振り返り学習（リフレクション）の質が高まっており、学びの定着に一定の効果が見
られる。

Q6

児童1人1台端末にLTE通信機能を付けているとのことですが、通信料の負担はどうなっているか。

A6

通信料は市が負担している。1台あたり月額約1,000円程度である。

端末はLTE回線を搭載しており、家庭にWi-Fi環境がなくても自宅学習が可能である。

通信料の補助金は端末本体に比べて対象外となるため、市単独で支出している。

今後は通信事業者との再契約により、さらにコスト削減を検討している。

Q7

ICTやAIに依存しすぎる懸念はあるか。スウェーデンでは紙の教科書に戻す動きもある。岐阜市はどう考えているか。

A7

その通りである。岐阜市でもデジタル教科書と紙教科書を併用している。

どちらか一方に偏るのではなく、「ハイブリッド学習」が理想と考えている。

文部科学省も2030年以降、紙かデジタルかを自治体が選択できる方針を打ち出している。

現段階では、児童がどちらが学びやすいかを見極める実験期間と位置づけている。

Q8

不登校児への支援として、オンライン空間（メタバース教室）を運営していると聞いた。体制はどのようになっているか。

A8

岐阜市独自で運営している。

学校安全支援課の職員1名が全体の窓口となり、市立早田中学校内に「オンライン・フリースペース」を設置。

当該校の職員が常駐し、教職員による当番制で運営している。

授業では、教員や指導主事が実際に講話・活動を行い、児童がオンライン上で参加する。

県教育委員会もこの取組に関心を示しており、今後は県全体への展開が検討されている。

■所感

岐阜市の教育 DX は、「リアルを第 1」とする明確な理念のもとに展開されており、デジタルをあくまで人の学びを支える手段として位置づけている点が印象的である。端末や AI の導入が目的化することなく、「リアル第 1・デジタル第 2」という立ち位置を明確にし、授業そのものの構造改革、いわば「授業の OS 改革」を進めている。特に教師の役割をティーチング（教える）からコーチング（引き出す）へと転換し、子どもが自ら課題を設定し、学びを選び取る授業文化を形成していることに、教育 DX の本質が表れている。

ICT 環境面では、全児童生徒に LTE 対応タブレットを配布し、1 台あたり月 1,500 円でもどこでも学べる環境を整備している。教職員には機動力の高い Mac を導入し、ICT 支援員がいないにもかかわらず、校内の情報主任や推進教員が中心となって現場が自走している点は、岐阜市の教育文化の成熟を示している。また、不登校支援として導入されたメタバース型オンラインフリースペース「みちる一む」は、アバターを通じて安心できる人間関係を築き、リアルな学校への再接続を目指す仕組みであり、デジタルの目的が「登校促進」ではなく「心の安全基地の提供」である点に教育福祉の視点が感じられる。

成果としては、学力向上はまだ見えないものの、子どもの意欲や自己表現力の向上が確認されており、ICT が“学びの自信”を育むツールとして機能していることが分かる。一方で、教員間の活用格差やベテラン層の不安解消が今後の課題とされている。校務分野では、採点支援やスマート連絡帳などを導入し、「ICT は教員を減らすためではなく、子どもと向き合う時間を取り戻すための道具」であるとの認識のもと、効率化と時間創出を実現している点も特徴的である。

総じて岐阜市の教育 DX は、単なる設備整備ではなく、「リアル重視の理念」「授業構造の改革」「教師の役割転換」「現場の自走力」「オンラインとリアルの融合」によって、教育文化そのものを変革する取組である。

伊勢原市としても、技術導入にとどまらず、「先生の働き方」「子どもの主体性」「学校文化の変革」を見据えた方向性を明確にしていく段階に来ていると感じる。



(2) 静岡県焼津市 「困りごとマルっとサポートセンター（重層的支援体制整備事業）について」

■調査目的

1. 包括的支援の仕組みを学ぶため

焼津市が運営する「お困りごとマルっとサポートセンター」は、福祉・就労・子育て・介護など分野を超えて、あらゆる“困りごと”を受け止めるワンストップ窓口です。その仕組みを通して、「分野横断的支援」の実践方法や運営体制を調査することが目的です。

2. アウトリーチ（訪問型支援）やつながりの再構築を学ぶため

窓口に来られない人、支援につながりにくい人をどのように発見し、関係を築いているか。焼津市が行っているアウトリーチ・見守り・地域連携の工夫を知り、伊勢原市での支援体制整備に活かす狙いがあります。

3. 行政と民間・地域の協働体制を把握するため

センターの運営において、行政職員だけでなく、社会福祉協議会、NPO、地域ボランティアなどがどのように役割分担しているかを学ぶことも重要な目的です。

4. 伊勢原市での整備への参考

伊勢原市は現在、重層的支援体制の構築を進めている途中段階であり、先進的に取り組む焼津市の事例を参考に、「どのように人員・予算・連携体制を整えればよいか」「どんな課題が生じるのか」を把握する意図があります。

■地域概要

静岡県焼津市は、県中部の駿河湾沿いに位置し、北は静岡市・藤枝市、南は大井川を挟んで吉田町や島田市と接する、面積約 70 平方キロメートル、人口約 14 万人の海と山に囲まれた温暖な港町です。古くから遠洋漁業の拠点として発展し、焼津港・小川港・大井川港の三港を擁し、カツオやマグロの水揚げ量は全国屈指を誇ります。また、鰹節や削り節などの水産加工業も盛んで、「海の幸のまち」として全国に知られています。市の北部には高草山をはじめとする丘陵地が広がり、駿河湾越しに富士山を望む景観にも恵まれています。交通面では JR 東海道本線や東名高速道路が通り、東京・名古屋の中間に位置する利便性の高い立地です。温暖で暮らしやすい気候と、海・山・まちがコンパクトにまとまった環境が魅力であり、近年は移住や定住のまちとしても注目されています。一方で、水産資源の持続的利用や産業の多様化、観光振興などが今後の課題とされ、豊かな自然と歴史、産業を活かした持続可能なまちづくりが進められています。

■視察概要

1. 事業の目的と位置づけ

焼津市では、令和4年度より国の重層的支援体制整備事業を活用し、複合的な生活課題を抱える世帯を対象とした「お困りごとまるっとサポート事業」を実施している。

名称を「重層的支援体制整備事業」ではなく、より市民に分かりやすい「お困りごとまるっとサポート事業」としたのは、支援の趣旨を直感的に理解できるようにするためである。人口約13万4千人、高齢化率30.5%という地域特性の中で、高齢・障害・子育て・生活困窮といった福祉4分野の重なりや制度のはざまに位置する人々を支援対象と位置づけている。

2. 課題の現状と背景

焼津市では、社会構造の変化により、単一分野では対応困難な複合課題が増加している。代表的な例として、障害の診断がないまま支援につながらない発達障害傾向者や精神疾患未診断者、8050問題（高齢の親と無業の子の同居）、ゴミ屋敷、ひきこもりなどがある。市ではこうした層を「制度のはざま」と捉え、既存制度が拾いきれない支援ニーズの可視化を図った。

3. 実施体制と推進方法

本事業の立ち上げにあたっては、ボトムアップではなく市長・部長級によるトップダウンで全庁方針を決定。

庁内横断の「重層的支援推進プロジェクトチーム」を設置し、7部長・12課長を中心に、総務、人事、環境、消費生活、防災、外国人支援など関係分野を網羅した組織体制を構築している。

運営は福祉課内の「地域共生・重層的支援推進室」が担い、関係課・地域包括支援センター・社協・民間団体などが連携している。

4. 運用の特徴

焼津市では「ワンストップ窓口」をあえて設置せず、「来ない人に会う仕組み」を重視している。

これは、窓口方式では相談に来ない層を支援できないという課題認識に基づく。

代わりに、地域包括支援センターや生活困窮支援、障害・子育て・消費生活など、市内の多様な相談機関を通じて、課題の早期発見とセンターへの連携を図っている。

支援が必要な場合は「重層的支援会議」を開催し、関係機関による役割分担・モニタリングを行う。

会議は原則3か月ごとに開催し、クラウド上の専用掲示板を活用して参加機関間でリアルタイムに情報共有する体制を整えている。

5. 支援手法とアセスメント

会議では、静岡県の土屋幸己氏をアドバイザーに招き、「全方位型アセスメント手法」を採用している。

これは、関係機関それぞれが課題・強み（ストレングス）を出し合い、課題を束ねて合意形成し、支援方針を共同決定する手法である。

従来の縦割りのアプローチではなく、全員の視点を共有する「多角的合意形成」により、支援の重複や漏れを防ぐ効果が得られている。

6. 事例紹介

説明では、引きこもり・障害・経済困窮が重なった家庭の支援事例が紹介された。

父母ともに金銭管理が困難で、子どもは長期引きこもり状態という典型的な 8050 構造の家庭である。

個別支援ではなく「世帯全体」を単位として介入し、母親へのアウトリーチ・通所支援の導入、長男への社会参加支援、地域企業とのマッチングによる就労体験などを並行実施。

これにより家族間の関係性と社会参加の回復が進み、地域住民・民間事業者も巻き込んだ支援連鎖が形成された。

7. 地域づくり支援と住民参加

支援が届きにくい人への理解を広げるため、市民・大学・事業者・支援機関など約 50 名が参加するワークショップを開催。

市民自身が「地域でできること」を考える場とし、身近な支援（ごみ出しの代行、声かけなど）を自発的に生み出す取組につながっている。

このように、個別支援と地域づくり支援を車の両輪として展開している点が焼津市モデルの特徴である。

8. まとめ

焼津市の「お困りごとまるっとサポートセンター」は、縦割りを超えた庁内統合と、地域資源の横断的連携を両立した実践モデルである。

ワンストップではなく、「探しに行く支援」「つなぐ関係性」を中核に据えた設計が他自治体と異なる。

また、支援対象を「制度の利用者」から「制度の外にいる人」へ拡張した点が最大の特徴といえる。

支援のゴールを「支援が不要になる状態を増やすこと」として位置づけ、個人支援から地域支援へとつなげる構造を意識的に設計している。

■ Q & A

Q1. 運営主体・人員体制は？

A1. 所管は地域福祉課。重層的支援推進室に職員 5 名、うち実務の中核は 2 名。センター自体は庁内横断で運営し、専門職は直営配置ではなく外部委託で補完（会議ファシリ・助言など）。

Q2. 専門性はどう担保している？

A2. 外部アドバイザー（土屋ゆきみ氏）に委託し、機関連携会議の設計・進行、全方位型アセスメントの適用で専門性を確保。人員や継続性の観点から当面は外部委託が適切と判断。

Q3. 連携体制・相談ルートは？

A3. 「ワンストップ窓口」は設けず、包括・社協・学校・医療・民生委員・清掃・消費生活等あらゆる一次窓口で“受け止め”、ネットワークで解けない案件のみセンターへ。センターが関係部署を招集し、役割分担と支援方針を決定。

Q4. 会議の運用は？（頻度・方式）

A4. 2023 年 11 月開始以降、重層会議／支援会議／調整会議の合計 86 回を開催。定例（月 2 回）＋随時。全方位型アセスメントで各機関が問題点・ストレングスを出し合い、束ねて合意形成→役割分担→実施。モニタリングは概ね 3 か月ごと。

Q5. 相談件数・ケース数は？

A5. 相談 60 件、実案件は世帯単位で 47 ケース（開始～現在）。世帯関連者を含めると関与人数は相当数。

Q6. 成果指標（KPI）は何を見ている？

A6. “件数の多寡”では評価せず、センター介入案件が「適切に遂行された割合」を重視（合意形成・役割遂行・モニタリングまでの到達）。年 1 回、庁内プロジェクト会議に知見を還元し、各分野の制度改善に波及させる。

Q7. アウトリーチと参加支援の実務は？

A7. いずれも委託スキームを整備。アウトリーチは訪問・投函・手紙・制作物など多様な接触で関係づくりを担い、受診・相談への橋渡し。参加支援は「居場所」「企業開拓・マッチング」等を柔軟に提供（分野横断で居場所利用可）。

Q8. 企業・地域の巻き込みはどうしている？

A8. 参加支援の委託先がメニューとして企業開拓・マッチングを実施。地域ワークショップ等で市民の“できる支援”を具体化し、ゴミ出し代行や物品提供（自転車）など共助が発生。

Q9. 財源構成の考え方は？

A9. 事業“整備”に要する枠組み・人件等を主対象。

■所感

焼津市の「お困りごとまるっとサポートセンター」は、制度のはざまにいる人々に手を差し伸べることを目的とした重層的支援体制整備事業であり、行政の縦割りを超えた先進的な取組として極めて印象的であった。まず特徴的であったのは、市長・部長級によるトップダウン型の推進体制である。庁内横断のプロジェクトチームを設け、福祉のみならず、防災や消費生活、外国人支援など多分野を巻き込み、全庁一丸となって支援にあたる姿勢が徹底されていた。単なる部局連携にとどまらず、「市として支える」という明確な意思決定構造が、事業をスピード感をもって進めている印象を受けた。

一方で、伊勢原市の場合は、現在まさに整備中の段階であり、焼津市のようなトップダウン体制や庁内横断の仕組みを早期に構築できるかが、今後の大きな鍵となる。また、焼津市では「ワンストップ窓口」をあえて設置せず、窓口に来られない人をいかに発見し、つなげるかを重視している点が特徴的である。地域包括支援センターや生活困窮支援、障害・子育て・消費生活など複数の機関が連携し、「来ない人に出会う」体制を整えている。これは支援を“待つ”のではなく、“探しに行く”という発想の転換であり、伊勢原市においても重要な視点である。

さらに印象的であったのは、クラウド上の専用掲示板を活用し、支援関係者のみが閲覧できる安全な情報共有環境を整えている点である。個人情報保護と関係機関間の連携を両立しつつ、リアルタイムで支援経過を共有する仕組みは、支援の精度を高める有効な手法であると感じた。支援手法としては、静岡県外部専門家（土屋幸己氏）をアドバイザーとして活用し、全方位型アセスメントによる多角的な支援方針決定を実施している点も特筆に値する。外部の専門的知見を取り入れることで職員のスキル向上にもつながっており、伊勢原市においても外部人材の活用は有効であると考えられる。

また、単発的な支援で終わらせず、アウトリーチを含めた継続的支援事業を展開している点にも共感を覚えた。家庭や地域に継続的に関わることで、孤立防止や関係性の再構築が進み、結果として自立支援へとつながっている。

最後に印象的であったのは、重層的包括支援体制の整備は時間や労力を要するものの、DVや自殺などの深刻な問題を未然に防ぐ“予防的な役割”を果たす点であり、結果的には時間的にも効率的な解決につながるという考え方である。すなわち、目先の効率ではなく、

「早期介入・関係性の再構築による中長期的な負担軽減」という構造を行政が戦略的に意識している点に、焼津市の成熟度を感じた。

今後、伊勢原市が重層的支援体制を整備していくにあたっては、トップダウンの推進体制、来ない人に出会う仕組み、外部専門家の知見活用、そして継続的なアウトリーチ支援の構築が不可欠である。制度整備を単なる「仕組み」づくりに終わらせず、「支援の文化」として根付かせることが求められる。

