

平成 28 年度第 2 回
西宮市立こども未来センター運営審議会
資料集

平成 28 年 11 月 8 日 (火) 14 : 00 ~
於 : 西宮市立こども未来センター 会議室

目次

【資料1】

第1回西宮市立こども未来センター運営審議会審議等のまとめ・・・1

【資料2】

平成28年度西宮市立こども未来センター業務実施の概要・・・・・・2

【資料3】

議事1 前回審議会での意見・要望について・・・・・・3

議事2 こども未来センターの課題について・・・・・・10

【資料4】

こども未来センターの役割と支援の流れ・・・・・・15

【資料5】

親が「障害」を受け止めるまでのプロセスへの支援方法・・・・・・16

第1回 西宮市立こども未来センター運営審議会 審議等のまとめ

議 事

(1) 会長及び副会長の選任について

会長に倉石委員、副会長に井澤委員を選任

(2) 西宮市立こども未来センターの概要及び各種事業について

(3) 今後の審議のあり方について

「(2)」と「(3)」につき、資料「こども未来センター事業概要」及び「平成27年度西宮市立こども未来センター実績と課題 関係資料」について事務局より説明したところ、各委員から主なものとして以下の意見が出された。

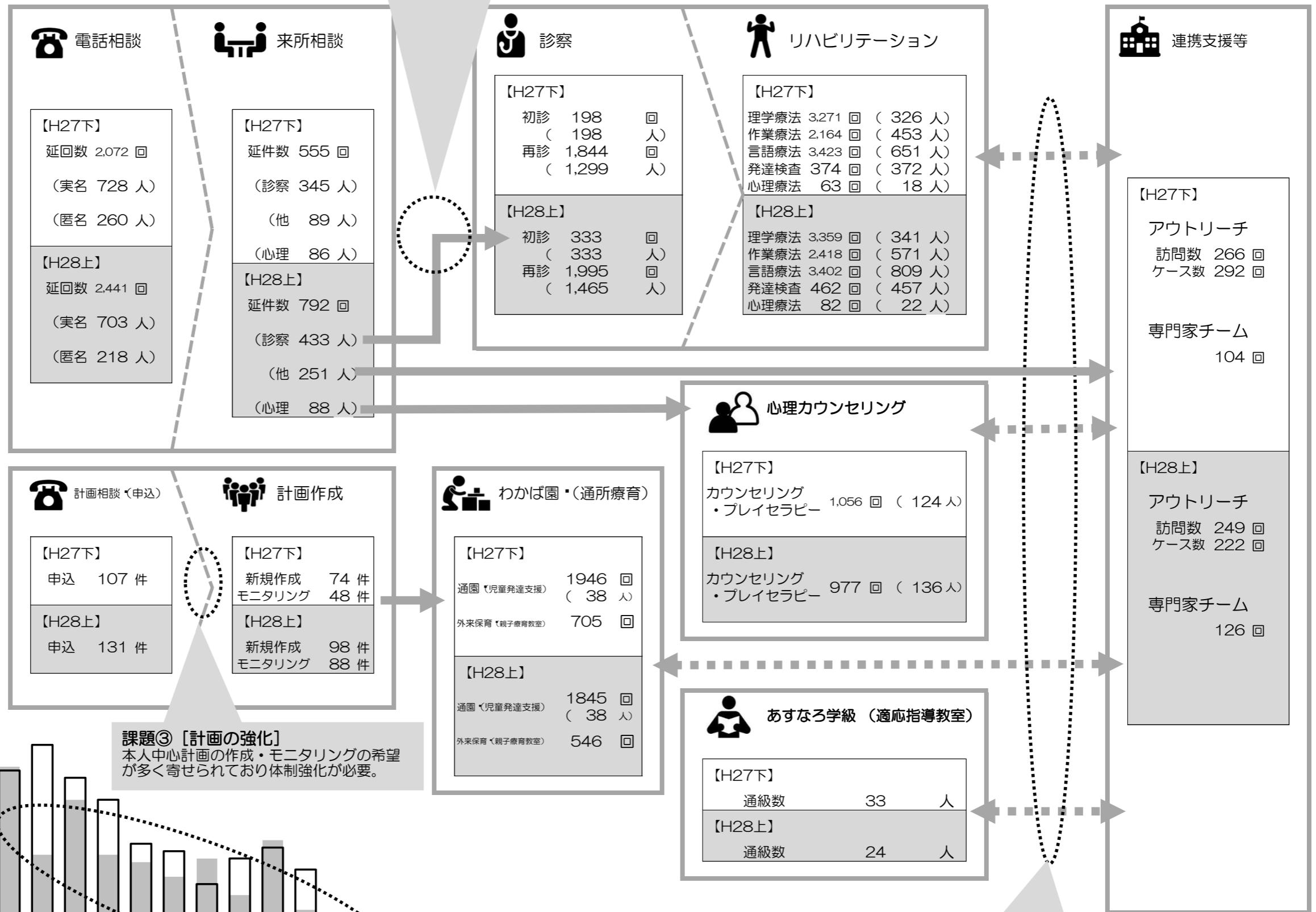
- ①アウトリーチと西宮専門家チームの派遣の平成27年度実績の派遣回数について、全校を訪問できているか、ニーズの高い所はどこか分かるよう、校数、箇所数を示してほしい。
- ②民生委員は生後2ヶ月頃に赤ちゃん訪問を行っているので、障害を早期発見するために、発達に心配なことがあればこども未来センターへご連絡くださいとパンフレットやリーフレットを渡すことで、連携できるのではないかと。
- ③産婦人科とのネットワークをつくって、気軽にこども未来センターに相談できる体制の必要があるのではないかと。
- ④計画相談に対するニーズの総数と、実際に作成できている数を示してほしい。
- ⑤地域の放課後等デイサービスや民間の保育所等訪問を実施する事業所、民生委員、産婦人科、子育て総合センター、学校園など、官民共同の形で他機関とどう連携して早期発見、早期療育につなげるか、こども未来センターの機能の強化と連携の強化についてデザイン図を描いて示してほしい。
- ⑥ゲイズファインダーの活用については、不安を抱える保護者の気持ちに配慮ある運用をしてほしい。
- ⑦保育所への支援については、保育士への研修や事例検討会を行うことが重要。学校に対しては事例検討会のみでなく、その後、全体研修など他の学校と共有する場を設けて今後の学校の取り組みを返答してもらうなどの工夫を積み重ねていく必要がある。
- ⑧運営審議会で出た意見がどのように反映され、今後どのように進めていくのか全体像を示して欲しい。
- ⑨医療的ケアが必要な子供や障害が重い子供について、民間の保育所の受け入れが不十分なので、こども未来センターがネットワークの要として底支えする役割を担い、どう仕組みを作るかについて一緒に考えてほしい。

平成28年度 西宮市立こども未来センター 業務実施の概要
平成27年10月1日～平成28年9月30日

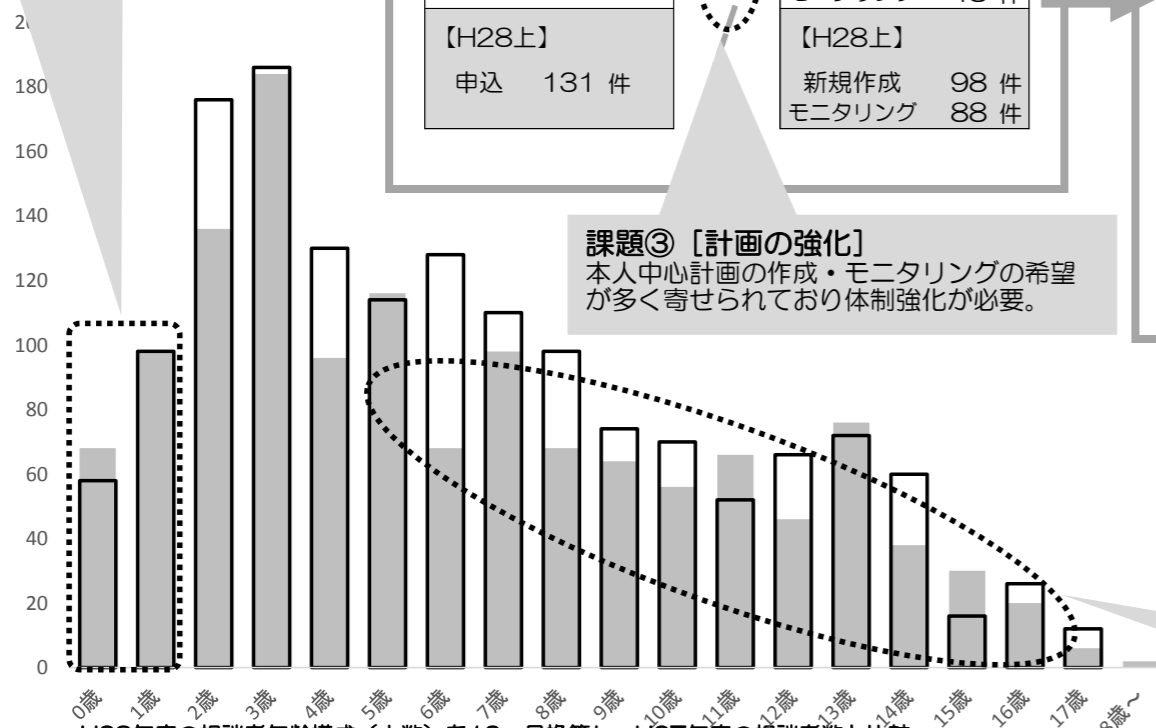
課題①【診療待ち期間の短縮】
センター開所以降、相談件数が大幅に増加したため、長期化した診療待ち期間の課題は解消できていない。

□ : 平成27年10月～平成28年3月

■ : 平成28年4月～平成28年9月



課題②【早期発見の強化】
0～1歳児に関する相談人数は、従来とほぼ同数にとどまっております。早期発見への取り組み強化が必要と考えられる。



課題③【計画の強化】
本人中心計画の作成・モニタリングの希望が多く寄せられており体制強化が必要。

課題④【学齢期の子供に対する支援強化】
学校・幼稚園・保育所に在籍している年齢層からの相談件数は大幅に増加している。このことは学齢期の子供に対する支援ニーズが相当量存在することを示している。

課題⑤【地域・学校園との連携強化】
こども未来センターは、学校園や地域との連携を積極的に行うことを目指してきたが、平成27年度においては人員が充足されなかったため、必ずしも十分に実施することができなかった。

H28年度の相談者年齢構成 (人数) を12ヶ月換算し、H27年度の相談者数と比較
(黒線で囲んだグラフがH28年度、グレーのグラフがH27年度)
*年齢が判明しているデータのみで算定 (匿名者は含まれていない)

議事1 前回審議会での意見・要望について

1 アウトリーチについて

意見要望等

- (1) 総派遣回数（延べ332回）について、詳細に。
 (2) 定例的に全校を訪問できているのか。
 (3) ニーズの高いところはどこか。

(1) 派遣回数【平成27年度332件（幼37・小239・中10・高3・関係機関43）】

【参 考】

	幼稚園	小学校	中学校	高等学校	関係機関	計
H27 下半期 (10~3月)	31	172	6	3	54	266
H28 上半期 (4~9月)	38	137	38	0	36	249

派遣校

幼稚園	小学校	中学校	高等学校	保育所	計
19	38	18	0	1	76

※保育所は、関係施設との連携でカウント

(2) 定例訪問について

公立幼、小、中の定期訪問については、ほぼ訪問を終えることができた。
 今後、2回目の訪問を実施する予定。

(3) ニーズについて

訪問依頼の多かった学校園は、西宮浜小、瓦木小、深津小が各13回、鳴尾中、鳴尾南中が各6回。

小学校平均3回、中学校平均2回（他校は平均値にほぼ近い。）

※地域性ではなく、依頼における学校園側の意識によるものと思われる。

【課 題】

- ①これまでアウトリーチは心理士及びSSWが実施してきたが、子供の運動や感覚、言語・コミュニケーションの改善など、幅広い分野への対応が必要となっている。
 ②依頼のあった学校園については迅速に訪問してきたが、同じ学校園で同様のケースについての依頼があり、複数回訪問しているケースもある。

今後の方向性

- ① アウトリーチに言語聴覚士などのセラピストを加え、支援の充実を図る。
 ② センター内でスタッフが情報共有を図り、個々の学校園の現状や風土に即した助言や支援を行っていく。

2 計画相談の実態について

意見要望等

計画相談の潜在的ニーズは把握できているのか。

(1) 計画相談のニーズ（生活支援課提出資料による）

児 童 福 祉 法 分			
障害者通所支援 受給者数 (a)	計画作成済み人数		達成率 (%) b/a
	障害児支援利用 計立案作成者(b)	(b)のうち セルフプラン	
1,181人	916人	370人	77.6%

〈平成28年9月末現在〉

(2) こども未来センターの現状

①計画相談に係る嘱託職員は3名（有資格者は2名）

②利用計画作成者数【平成27年度 149件(新規 92件 モニタリング 57件)】

【参 考】

	新規	モニタリング	計
H27 下半期 (10~3月)	74	48	122
H28 上半期 (4~9月)	98	88	186

③利用計画契約者数【748件(新規未実施分 150件 モニタリング 591件)】

	平成28年度					平成29年度							計
	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	
新規	26	24	18	20	23	18	4	3	5	9	-	-	150
モニタ リング	38	28	33	35	24	73	64	52	51	55	47	91	591
計	64	52	51	55	47	91	68	55	56	64	47	91	741

〈平成28年9月末現在〉

【課 題】

こども未来センター開所後、計画相談ニーズが非常に高いことから、計画相談にかかる職員を増員し体制を整えてきた。しかしながら、新規・モニタリングの利用が大幅に増加し、センターにおける計画支援の対応が非常に困難な状況となっている。

今後の方向性

計画相談のあり方について、関係機関と協議していく。

3 各種組織や事業所との連携強化について

意見要望等

こども未来センターの各種機能と他の組織・事業等との連携強化

(1) 児童発達支援事業や放課後等デイサービスとの連携について

こども未来センターは事業所等に対し、監査的な役割は持たないが、今後、各施設の支援に係るレベルアップに積極的に関与していく。

(こども未来センターによる各種研修の開催、セラピストを含めたアウトリーチ等)

(2) 早期発見・早期支援に向けた各種組織との連携について

①【地域保健課】

平成28年度から「かおテレビ（ゲイズ・ファインダー）」を導入し、9月から塩瀬・山口地区の1歳6ヶ月健診において別ブースで実施

(実績)

9月21日(山口)対象者22人の内、11人が利用(全体の50%)

10月24日(塩瀬)対象者27人の内、11人が利用(全体の40%)

②【子育て総合センター】

子育て総合センターで実施している「子育て相談」において、発達に関わって療育までつなぐ必要があるケースなどについて連携を図っている。

(実績)

平成27年度 6人

今後の方向性

① 今後、要フォロー児への支援について、地域保健課所管の育児発達相談(幼児の精神発達のフォロー事業)へのセラピストの派遣などにより相談支援の充実を図っていく。

② 今後、定期的に「かおテレビ」を使用し、早期発見・早期支援に向けた連携の強化を行っていく。

4 こども未来センターの役割について

意見要望等

- (1) 発達障害にかかる課題の把握と役割分担の整理とこども未来センターが果たす役割を描く必要がある。
- (2) 親が「障害」のある子供を受け止めるまでのプロセスへの支援方法
- (3) 保育所（保育士）への支援
- (4) 学校へのアウトリーチ支援後のフィードバック

- (1) 発達障害に係る課題の把握と役割分担の整理に基づく、センターの役割

※資料4 【こども未来センターの役割と支援の流れ】参照

- (2) 親の障害受容に係る支援について

※資料5 【親が「障害」を受け止めるまでのプロセスへの支援方法】参照

- (3) 保育所（保育士）への支援について

- 本年度以降も、保育幼稚園事業課が構築している保育所等への支援システムの中にセンターのアウトリーチ機能についても取り入れるよう提案し、センターの専門性を活かした支援に取り組む。

- (4) アウトリーチ支援後のフィードバックについて

定例訪問により支援の必要性が判明したケースや依頼のあったケースで対象となった子供については、支援方法の助言を行うとともに保護者との面談プロセスやこども未来センター相談機能及び支援機能の紹介を行っている。

また、その後の実践における評価及び課題、今後の支援の方向性を確認する校内支援会議にも積極的に参画している。

5 医療的ケア、重度心身障害児の受入について

意見要望等

(保育所などでの受入に関して) ネットワーク、底支えの仕組みづくりについて考えていきたい。

【現 状】

こども未来センターの診療所は、全ての障害児の訓練等の受入を行っている。西宮児童通所支援連絡会（西児連）の会議にも職員が出席し、関係団体等との情報共有にも努めている。

また、こども未来センターの通所支援部門である「わかば園（児童発達支援センター）」においても、医療的ケアを必要とする児童の受入を行っており、保育面での多くのノウハウを有している。

※西宮児童通所支援連絡会（西児連）とは

西宮市内の児童発達支援と放課後等デイサービスの事業所によって構成される任意の団体。

- ・ 2ヶ月に1度定例会の開催
- ・ 各事業所の状況などの情報交換

今後の方向性

こども未来センターにおける多くのノウハウを活かし、保育所など他機関への情報提供やアドバイスをしていくことにより発達に課題のある児童への対応についての底支えを充実させていく。

6 審議の進め方について

意見要望等

- (1) 2年間の任期の中での進め方、何をなそうとしているのか分からない
- (2) こども部会や子ども・子育て会議との繋がりでの全体像が分かりにくい

こども未来センター運営審議会について

1 審議会設置の趣旨

学識経験者、福祉関係者、教育関係者、地域支援関係者、市民から意見を得ることにより、こども未来センターの運営の透明性確保、よりよい子供支援の実現に向けた運営のあり方について、参考とすることを目的に設置されたものです。

2 審議内容

助言機関として位置づけられ、意思決定権限は有していません。

運営状況についての報告を行うほか、運営方針や各種連携の方向性などについての意見交換、提案を受け、こども未来センターの運営及び事業に反映させていきます。

(1) 第1回目（5～6月頃）

前年度の事業実績の報告を受け、今年度の事業や、次年度事業への意見提案を行なう。

（想定事項）

ア 前年度の事業実績を踏まえ、課題解決に向けた取り組みの方向性についての意見交換、提案

イ 新たに事業展開が必要なものについての意見交換

(2) 第2回目（11月）

上半期の事業実績、次年度の事業化等についての報告を受け意見提案を行なう。

（想定事項）

ア こども未来センターの運営方針や事業計画に関すること

イ 上半期の事業実績を踏まえ、課題解決に向けた方向性についての意見交換、提案

3 子ども・子育て会議及び地域自立支援協議会との関係性

子ども・子育て会議は、「子ども・子育て支援事業計画」の策定・変更及び子ども・子育て支援事業計画に記載が求められている全ての内容について意見聴取を行う附属機関で、西宮市の子どもに対する施策全般について審議をするものです。

一方、地域自立支援協議会は、「障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律」に基づき、地域における障害者等への支援体制に関する課題について情報を共有し、関係機関等の連携の緊密化を図るとともに、地域の実情に応じた体制の整備について、西宮市の障害者施策について提言を行っています。

「こども未来センター運営審議会」は、計画の策定、改定や何かを「つくる」ということを目的とした会議体ではありません。市全体の子供支援施策や障害者施策を議論する場ではなく、一つの事業体としてのこども未来センターが、関係機関と連携しながら、障害や課題のある子供について、より良い支援のあり方を議論することを目的としています。

西宮市立こども未来センター運営審議会と
子ども・子育て会議及び地域自立支援協議会との比較

	西宮市立こども未来センター運営審議会	子ども・子育て会議	地域自立支援協議会
組織形態	附属機関	附属機関	協議会
根拠	西宮市附属機関条例	子ども・子育て支援法 西宮市附属機関条例	障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律
審議事項	西宮市立こども未来センターの運営に関する調査及び審議 ・センターの運営状況の検証、運営や支援のあり方、各種連携についての課題解決についての意見聴取	子ども・子育て支援法第77条第1項各号に掲げる事務についての調査及び審議 ・子ども・子育て支援事業計画の策定・変更及び子ども・子育て支援事業計画に記載が求められている全ての内容について意見聴取を行う。	障害者等への支援の体制の整備を図る ・地域における障害者等への支援体制に関する課題について情報を共有し、関係機関等の連携の緊密化を図るとともに、地域の実情に応じた体制の整備（こども部会） 障害児に関すること

※附属機関

地方自治法（昭和22年法律第67号）第138条の4第3項の規定に基づき、法律又は条例の定めるところにより本市が設置する機関であって、審議会、審査会、協議会等その名称のいかんを問わず、専門知識を要する事務、客観性・中立性を求められる事務又は市民の意見を反映させる必要性の高い事務などに関し、市民や有識者が市長等の求めに応じてその事務を執行するために必要な意見、資料等の提供など、行政執行の前提として必要となる調査、審議、審査、調停等を行うものをいう。附属機関を構成する委員は非常勤の特別職である。

※協議会

関係団体間の連絡調整を行うため、本市を含めた複数の団体が共同して設置する組織。協議会においては、西宮市も参加団体のうちの1団体という位置付けになる。

議事2 こども未来センターの課題について

課題 ① 診療待ち時間の短縮

こども未来センター開所以降、相談・診療件数が大幅に増加したため、長期化した診療待ちの課題は解消できていない。

【現在の状況】

医師の体制充実により、初診のための診察枠を27年度の30枠から、28年度には60枠に拡張し時間短縮を図っているが、9月30日時点で診察は5.9か月待ちの状況。

【今後の取組・方向性】

こども未来センターでは、様々な専門分野や関係機関が連携していくことで、総合的な子供の支援を行うことをめざしている。

現在、診察については5.9か月待ちとなっており、体制の充実は喫緊の課題であることから、待ち時間の解消に向けて医師会、保健所とも協議しながら、体制の充実に取り組んでいく。また、学校園や放課後等デイサービスなどの関係機関との連携も進めていく。

一方で、診療以外での適切な支援につないでいくことも重要であると考えられる。

診療所における平成27年度の新規患者のうち、70%が未就学児であったが、保健所が実施する乳幼児健診後のフォローアップ事業に理学療法士などのセラピストを派遣し、育児に関する困りごとに関するアドバイスによる保護者支援を行いながら、こども未来センターにおける療育を必要とする児童の発見をしていくなどの取組も進めていく。

課題 ② 早期発見の強化

0～1歳児に関する相談人数は、従来とほぼ同数にとどまっており、早期発見への取り組み強化が必要と考えられる。

【進捗状況】

- (1) 社会性発達評価装置ゲイズファインダー（かおテレビ）を導入し、オペレーター研修を実施。年度末までに第一次オペレーター養成を完了予定。受講者数 13人
- (2) 9月から、塩瀬、山口地区の1歳6ヶ月健診において導入開始。

9月21日（山口）対象者22人の内、11人が利用（全体の50%）

10月24日（塩瀬）対象者27人の内、11人が利用（全体の40%）

【今後の取組・方向性】

(1) 「かおテレビ」の活用

- ・乳幼児健康診査（1歳6ヶ月健診）や子育て総合センター等、親子が集まる場所に「かおテレビ」を設置し、保護者の‘気づき’につなげる。
- ・「かおテレビ」実施後のカンファレンスで、課題のある幼児への支援の方法について検討する。

(2) 支援体制の充実

- ①地域保健課が所管する育児発達相談（幼児の精神発達のフォロー事業）の療育プログラム向上のため、こども未来センター職員が参画していくとともに、こども未来センターが実施する「ほっこり広場」（幼児への関わり方や発達についての支援を行う事業）を拡充するなど、対象となる親子への支援体制を充実させていく。
- ②子育て総合センターの「子育てサロン」にも定期的に「かおテレビ」の導入を行っていく。
- ③こども未来センターで開催している、ペアレントトレーニング（日常生活での困りごと軽減のためのプログラム）の充実について検討していく。

課題 ③ 計画作成体制の強化

本人中心計画の作成・モニタリングの希望が多く寄せられており体制強化が必要

【進捗状況】

(1) 28年度の体制

- ・平成28年4月に計画相談専門員を1名増員し、2名で対応を始めた。
- ・平成28年7月に計画相談専門員補助を1名増員し、3名で対応している。

(2) 平成28年上半期の計画作成数

新規…98件 モニタリング…88件 合計186件

※月換算で1人15件程度

【課題】

こども未来センター開所後、計画相談ニーズが非常に高いことから、計画相談にかかる職員を増員し体制を整えてきた。しかしながら、新規・モニタリングの利用が大幅に増加し、センターにおける計画支援の対応が非常に困難な状況となっている。

【今後の取組・方向性】

計画相談のあり方について、関係機関と協議していく。

課題 ④ 学齢期の子供に対する支援強化

学校・幼稚園・保育所に在籍している年齢層からの相談件数は大幅に増加している。
このことは学齢期の子供に対する支援ニーズが相当量存在することを示している。

【進捗状況】

(1) センター相談実人数

年齢	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	計
H27下	34	49	68	92	48	58	34	49	34	32	28	33	23	38	19	15	10	3	667
H28上	29	49	88	93	65	57	64	55	49	37	35	26	33	36	30	8	13	6	773

- 平成27年度に比べて、多くの年齢で相談件数は増えている。
- これは、センター開所における市民の関心が高まったものとする。

【今後の取組・方向性】

- 今後は、学校園など子供の生活場所へのアウトリーチを充実させ、地域の支援力の強化を図る。
- 継続的な支援を要するケースについては、こども未来センター内の支援システムの中、よりニーズに適した支援を実施していく。

課題 ⑤ 地域・学校園との連携強化

こども未来センターは、学校園や地域との連携を積極的に行うことを目指してきたが、平成27年度においては人員が充足されなかったため、必ずしも十分に実施することができなかった。

【進捗状況】

(1) 28年度の体制

〈アウトリーチ〉

平成28年7月にスクールソーシャルワーカー（SSW）を1名増員し、心理士2名SSW2名で地域、学校園の訪問を行っている。

平成27年度下半期件数…266回

平成28年度上半期件数…249回

- ・公立幼小中学校については、ほぼ第1回目の定期訪問を終えた。

（幼稚園1園、小学校3校、中学校2校残）

※市立高等学校については、隔週でこども未来センター相談員を半日派遣しており、発達相談はもとより社会不応適や思春期の悩みなど広範囲かつ継続的に相談にに応じている。

- ・依頼のあった学校園についても、迅速に訪問し対応することができた。

〈西宮専門家チーム・巡回相談〉

必要に応じて、西宮専門家チームの派遣や特別支援学校専任コーディネーターによる巡回相談の派遣依頼を行っている。

上半期専門家チーム派遣回数…126回

上半期巡回相談派遣依頼回数…10回

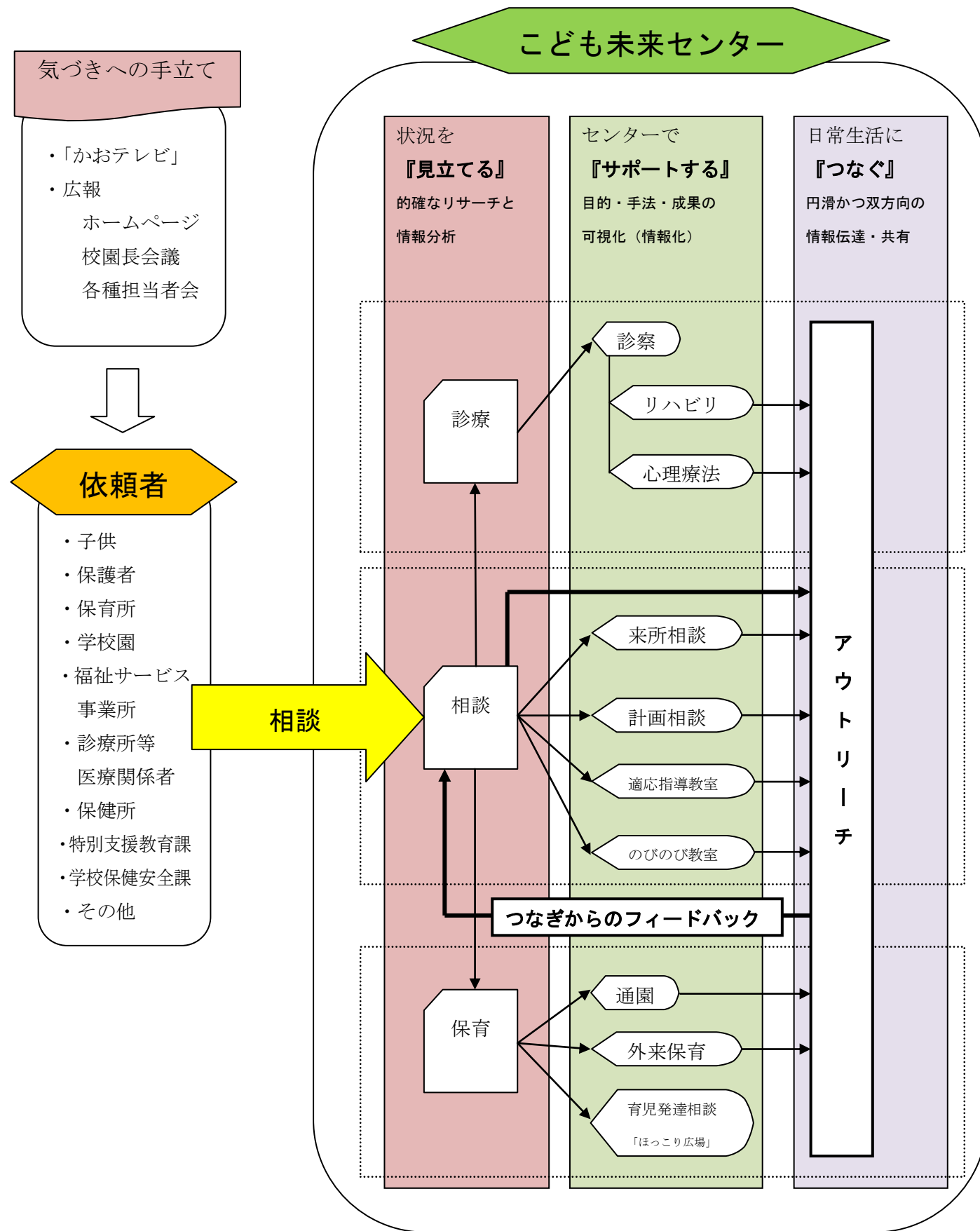
【課題】

- ①これまでのアウトリーチは心理士及びSSWが実施してきたが、子供の運動や感覚、言語・コミュニケーションの改善など、その対応に難しいケースがある。
- ②依頼のあった学校園については迅速に訪問し、その対応を行ってきたが、同じ学校園で同様のケースについて依頼を受け、複数回訪問しているケースもある。

【今後の取組・方向性】

- ①アウトリーチに言語聴覚士などの各セラピストを加え、支援の充実を図る。
- ②訪問により、学校園の取り組みがこども未来センターの専門性を活かしたものとなるには、訪問するセンター職員一人ひとりが学校園の現状や風土を理解し、より実状に即した助言を行う必要がある。

こども未来センターの役割と支援の流れ



	子供への支援（直接的）	周囲への支援（間接的）
学校園	<ul style="list-style-type: none"> ○特別支援教育課（＝特別支援） ○学校保健安全課（＝不登校、学校不適応） ○保育幼稚園事業課（＝あゆみ面接） <p>生活自立・社会自立を高める支援</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆診療・リハビリ・療育 ◆教育相談・発達相談 ◆適応指導教室 ◆学校生活支援教室（のびのび教室） ◆アウトリーチ <ul style="list-style-type: none"> ・児童アセスメント ◆居場所サポーター派遣 	<ul style="list-style-type: none"> ○特別支援教育課（＝特別支援教育） ○学校保健安全課（＝生徒指導） ○保育幼稚園事業課（＝特別支援） <p>特別支援教育推進・充実のための支援</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆各種研修 <ul style="list-style-type: none"> ・特支担任研修 ・特支C○研修 ・特支支援員研修 ・保育補助員研修 ◆教職員スキルアップ研修 <ul style="list-style-type: none"> ・組織的支援の中核となる教員育成 ◆アウトリーチ <ul style="list-style-type: none"> ・ケース会議 ・西宮専門家チーム
日常生活	<ul style="list-style-type: none"> ◆集団療法（ST・OT） ◆心理カウンセリング ◆計画相談（本人中心支援計画） <ul style="list-style-type: none"> ・計画作成 <p>地域生活充実に向けた支援</p> <ul style="list-style-type: none"> ○生活支援課（＝福祉サービス等利用計画） ○障害福祉課（＝手帳取得、各種支援装具） ○子育て総合センター（＝親子サロン） ○青少年補導課（＝補導活動） 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ペアレントトレーニング ◆各種講座 <ul style="list-style-type: none"> ・発達障害セミナー ・身体障害セミナー ◆アウトリーチ <ul style="list-style-type: none"> ・具体的支援方法の助言 ◆計画相談（本人中心支援計画） <ul style="list-style-type: none"> ・支援会議 <p>地域支援力を高めるための支援</p> <ul style="list-style-type: none"> ○地域共生推進課（＝民生委員） ○子育て総合センター（＝子育て相談） ○子供家庭支援課（＝家庭環境の改善） ○青少年補導課（＝地域生活環境整備） ○社会福祉協議会（＝ボランティア） ○西宮市地域自立支援協議会（＝ネットワーク会議）

◆＝こども未来センターによる支援
○＝関係機関所管業務との連携支援

保護者の心情
状況

対 応

支援の
ポイント

不 安

育てにくい
発達が気になる

・子育ての助言
・専門機関へ繋ぐ
(診療等)

・垣根の低さ
・診断前からの支援

ショック
否認・怒り

障害を告げられる

・カウンセリング
・心理的ケア

・傾聴
・感情を受け止める

回復への期待

追いつかせたい

・療育や福祉サービス
・支援ツールについての情
報提供と利用援助
・子供を的確にアセスメン
トしフィードバックする

・子育ての希望を支える
・子供のペースを尊重し
ながら、本人理解を促
す

悲嘆・抑うつ

追いつかない

・相談支援の継続
・ピアサポート

・孤立を防ぐ
・横（関係機関の協力連
携）のネットワーク

受容・再構築

この子のままでいい

・新たな視点や役割を支持

・エンパワメント
・縦（ライフステー
ジを通じた連携）
のネットワーク

全体を通じた基本姿勢

- 障害児である前に一人の子供であるという視点
- 利用者の状況に応じたオーダーメイドの支援