

令和2年度生活困窮者就労準備支援事業費等補助金(社会福祉推進事業分)

重層的支援体制整備事業への移行に係る促進方策についての調査研究

報告書

令和3年3月

目次

I. 調査研究の概要	1
1. 調査研究の背景と目的	1
1) 調査研究の背景	1
2) 調査研究の目的	3
2. 調査研究の方法	4
1) 既存データ等の整理・分析	4
2) 先行自治体へのインタビュー・アンケート調査	7
3) 重層的支援体制整備事業への移行に向けた示唆の検討	10
4) 報告書のとりまとめ	10
II. 既存データ等の分析	12
1. 令和元年度ブロック会議 意見交換シートの分析	12
1) 支援を必要とする状態像	12
2) 体制整備の状況	12
3) 相談支援における連携の状況	13
4) 行政の財政部署への説明時に意識していること	14
5) モデル事業の実施のメリット	14
6) モデル事業における課題	15
7) 他の自治体と情報提供を行いたい内容	15
2. アンケート調査結果・実績データの分析	16
1) モデル事業実施自治体アンケート調査	16
2) モデル事業実施自治体実績データ	24
3) 先進自治体(青森県)のアンケート調査	31
3. 既存データ分析結果のまとめ	32
1) 分析結果のまとめ	32
2) 調査対象自治体の選定への示唆	35
3) 調査設計への示唆	36
III. 先行自治体調査結果	38
0. 先行自治体調査について	38
1) 調査対象自治体	38
2) 各事例の構成	39
3) 本項で用いている言葉の定義	39
1. 北海道津別町	40
1) 基本情報	40
2) モデル事業を始めた背景・きっかけ	40
3) モデル事業の実施体制	41
4) モデル事業における取り組み内容	41
5) まとめ	42
2. 東京都杉並区	44
1) 基本情報	44
2) モデル事業を始めた背景・きっかけ	44
3) モデル事業の実施体制	45
4) モデル事業における取り組み内容	45
5) まとめ	47
3. 愛知県豊田市	49
1) 基本情報	49
2) モデル事業を始めた背景・きっかけ	49

3)モデル事業の実施体制	50
4)モデル事業における取り組み内容	50
5)まとめ	52
4. 愛知県長久手市	54
1)基本情報	54
2)モデル事業を始めた背景・きっかけ	54
3)モデル事業の実施体制	55
4)モデル事業における取り組み内容	56
5)まとめ	58
5. 三重県亀山市	60
1)基本情報	60
2)モデル事業を始めた背景・きっかけ	61
3)モデル事業の実施体制	61
4)モデル事業における取り組み内容	63
5)まとめ	65
6. 滋賀県長浜市	69
1)基本情報	69
2)モデル事業を始めた背景・きっかけ	69
3)モデル事業の実施体制	70
4)モデル事業における取り組み内容	71
5)まとめ	72
7. 兵庫県芦屋市	75
1)基本情報	75
2)モデル事業を始めた背景・きっかけ	75
3)モデル事業の実施体制	76
4)モデル事業における取り組み内容	77
5)まとめ	78
8. 岡山県岡山市	80
1)基本情報	80
2)モデル事業を始めた背景・きっかけ	80
3)モデル事業の実施体制	81
4)モデル事業における取り組み内容	81
5)まとめ	83
9. 香川県高松市	88
1)基本情報	88
2)モデル事業を始めた背景・きっかけ	88
3)モデル事業の実施体制	89
4)モデル事業における取り組み内容	89
5)まとめ	92
IV. 重層的支援体制整備事業への移行に向けた示唆	96
1. 重層的支援体制整備事業の実施プロセス	96
1)事業実施の意思決定	96
2)実施準備・体制整備	97
3)各事業への取り組み	99
4)事業実施結果の評価・検証	104
2. 重層的支援体制の整備による効果	105
1)支援者の負担軽減	105
2)職員の意識変革による相談支援の質の向上	105
3)連携体制の強化・連携先の広がり	106

4)潜在的なケースの把握	106
5)その他	106
4. 今後の課題	107
1)自治体が抱える課題	107
2)国や都道府県への要望	110

付属資料① 既存データ集計結果一覧

付属資料② 先行自治体アンケート調査【調査票】

I . 調査研究の概要



I. 調査研究の概要

1. 調査研究の背景と目的

1) 調査研究の背景

平成 28 年に6月に閣議決定された「ニッポン一億総活躍プラン」¹には、「子ども・高齢者・障害者など全ての人々が地域、暮らし、生きがいを共に創り、高め合うことができる『地域共生社会』を実現すること」および「支え手側と受けて側に分かれるのではなく、地域のあらゆる住民が役割を持ち、支え合いながら、自分らしく活躍できる地域コミュニティを育成し、福祉などの地域の公的サービスと協働して助け合いながら暮らすことができる仕組みを構築すること」が内容として盛り込まれた。

地域包括ケアシステムの強化のための介護保険法等の一部を改正する法律(平成 29 年法律第 52 号。以下「改正法」という。)による社会福祉法(昭和 26 年法律第 45 号)の一部改正により、包括的な支援体制を整備することが市町村の努力義務となった(平成 30 年4月1日施行)。また、附則として、支援体制を全国的に整備するための方策について検討することが加えられた。

これを受けて設置された「地域共生社会に向けた包括的支援と多様な参加・協働の推進に関する検討会(地域共生社会推進検討会)」では、包括的な支援体制を全国的に整備するために、今後社会保障において強化すべき機能や、多様な社会参加と多様な主体による協働を推進していく上で必要な方策について議論が行われた。また、同検討会の最終とりまとめ²では、市町村がそれぞれの実情に応じて包括的な支援体制を整備するため「①断らない相談支援」「②参加支援(社会のつながりや参加の支援)」「③地域づくりに向けた支援」の3つを一体的に実施する新事業を創設すべきという方向性が示された。

この提案を踏まえた新事業として「重層的支援体制整備事業」の創設が検討され、同事業の実施を柱に据えた改正法案(令和3年4月施行)が成立し、令和2年6月 12 日に公布された。改正後の社会福祉法では「重層的支援体制整備事業」は市町村の手あげに基づく任意事業となっており、実施する場合には「Ⅰ相談支援」「Ⅱ参加支援」「Ⅲ地域づくりに向けた支援」の3つすべてに取り組む必要がある。また、新事業に取り組む市町村に対しては、重層的支援体制整備事業に規定された事業等を一体的に進められるよう、国からの交付金が一体的に交付される仕組みとなった。

重層的支援体制整備事業に関し、一部の市区町村では地域共生社会の実現に向けた包括的支援体制構築事業(以下「モデル事業」という。)を活用し、令和3年度からの本格実施に先行して包括的な支援体制の整備が進められている。モデル事業は平成 28 年度より開始され、令和2年度には 279 自治体で実施された。

¹ 内閣官房「ニッポン一億総活躍プラン」(平成 28 年 6 月 2 日閣議決定)
(<https://www.kantei.go.jp/jp/singi/ichiokusoukatsuyaku/>)

² 厚生労働省「地域共生社会に向けた包括的支援と多様な参加・協働の推進に関する検討会(地域共生社会推進検討会) 最終とりまとめ」(令和元年 12 月 26 日) https://www.mhlw.go.jp/stf/shingi2/0000213332_00020.html

図表 重層的支援体制整備事業における各事業の内容

<p>1. 包括的相談支援</p>	<ul style="list-style-type: none"> 地域生活課題を抱える地域住民及びその家族その他の関係者からの相談に包括的に応じ、利用可能な福祉サービスに関する情報の提供及び助言、支援関係機関との連絡調整並びに高齢者、障害者等に対する虐待の防止及びその早期発見のための援助その他厚生労働省令で定める便宜の提供を行うため、次に掲げる全ての事業を一体的に行う事業 <ul style="list-style-type: none"> イ 介護保険法第百十五条の四十五第二項第一号から第三号までに掲げる事業 ロ 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第七十七条第一項第三号に掲げる事業 ハ 子ども・子育て支援法第五十九条第一号に掲げる事業 ニ 生活困窮者自立支援法第三条第二項各号に掲げる事業
<p>2. 参加支援</p>	<ul style="list-style-type: none"> 地域生活課題を抱える地域住民であって、社会生活を円滑に営む上での困難を有するものに対し、支援関係機関と民間団体との連携による支援体制の下、活動の機会の提供、訪問による必要な情報の提供及び助言その他の社会参加のために必要な便宜の提供として厚生労働省令で定めるものを行う事業
<p>3. 地域づくり支援</p>	<ul style="list-style-type: none"> 地域住民が地域において自立した日常生活を営み、地域社会に参加する機会を確保するための支援並びに地域生活課題の発生防止又は解決に係る体制の整備及び地域住民相互の交流を行う拠点の開設その他厚生労働省令で定める援助を行うため、次に掲げる全ての事業を一体的に行う事業 <ul style="list-style-type: none"> イ 介護保険法第百十五条の四十五第一項第二号に掲げる事業のうち厚生労働大臣が定めるもの ロ 介護保険法第百十五条の四十五第二項第五号に掲げる事業 ハ 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第七十七条第一項第九号に掲げる事業 ニ 子ども・子育て支援法第五十九条第九号に掲げる事業
<p>4. アウトリーチ等を通じた継続的支援</p>	<ul style="list-style-type: none"> 地域社会からの孤立が長期にわたる者その他の継続的な支援を必要とする地域住民及びその世帯に対し、訪問により状況を把握した上で相談に応じ、利用可能な福祉サービスに関する情報の提供及び助言その他の厚生労働省令で定める便宜の提供を包括的かつ継続的に行う事業
<p>5. 多機関協働</p>	<ul style="list-style-type: none"> 複数の支援関係機関相互間の連携による支援を必要とする地域住民及びその世帯に対し、複数の支援関係機関が、当該地域住民及びその世帯が抱える地域生活課題を解決するために、相互の有機的な連携の下、その解決に資する支援を一体的かつ計画的に行う体制を整備する事業

出典：社会福祉法（令和3年4月1日施行）

2) 調査研究の目的

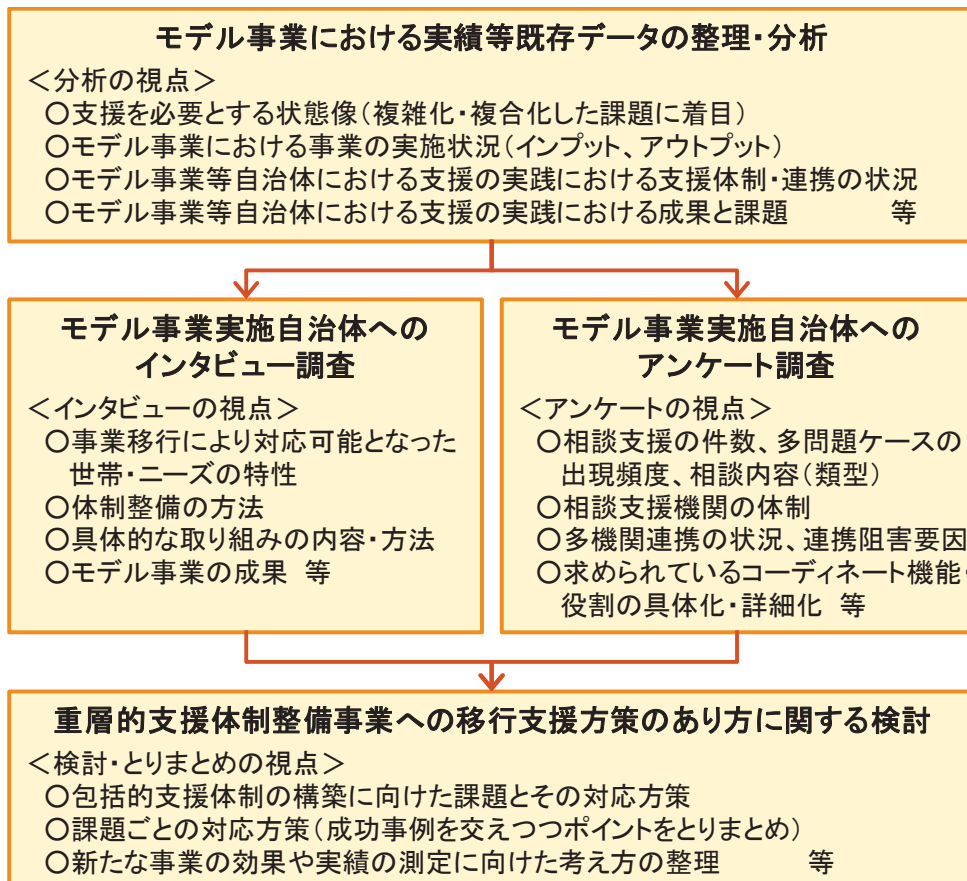
本調査研究は、各自治体における重層的支援体制整備事業への円滑な移行を推進できるよう、移行することによるメリットや移行にあたって課題となりやすいポイント・その課題への対処方法等を整理し、移行を促進するための方策を検討すること、またこれらの情報を整理し、自治体向けに周知することを目的としている。

なお、本調査研究では下記の事項を実施し、これらの結果を踏まえながら、重層的支援体制整備事業に取り組む自治体、事業実施を検討している自治体の参考となるポイントや先事例等を取りまとめる。あわせて、モデル事業実施自治体における実績に関する分析やインタビュー調査・アンケート調査で得られた情報をもとに、重層的支援体制整備事業の効果や実績の測定に向けた考え方についても整理する。

図表 調査研究で実施する内容

No.	実施内容	目的
1	既存データ(モデル事業に関する実績データ等)の整理・分析	<ul style="list-style-type: none"> 各自治体におけるモデル事業の状況について概観をつかみ、インタビュー調査・アンケート調査で把握すべきポイントを明確にする。 (実施方法…p.4、調査結果…p.16～36)
2	モデル事業実施自治体(9自治体)へのインタビュー調査	<ul style="list-style-type: none"> 各自治体における取り組み内容を調査し、重層的支援体制整備事業への移行を推進するためのポイント、課題となりやすいポイント等を把握する。 (実施方法…p.7、調査結果…p.38～93)
3	モデル事業実施自治体(9自治体)へのアンケート調査	

図表 調査研究の全体像



2. 調査研究の方法

1) 既存データ等の整理・分析

これまでモデル自治体で行われていた取り組み・実績について、今後、重層的支援体制整備に取り組む自治体、取り組みを検討する自治体にとって参考となるよう、情報を整理した。さらに、職員数や支援件数等の定量的なデータについては、自治体の人口規模、都市圏等による傾向を分析した。

また、これらの分析結果は先行自治体調査(インタビュー・アンケート)で把握すべき項目を検討する際の参考資料として活用した。

(1) 令和元年度ブロック会議 意見交換シート

令和元年11～令和2年2月にかけて全国7ブロック³で実施されたモデル事業実施自治体主催のブロック会議において厚生労働省からの呼びかけにより提出された資料であり、自治体ごとにモデル事業実施前後での支援体制や相談内容等の変化、モデル事業を実施したことによるメリットなど定性的な情報が記載されている(項目の一覧は下記図表を参照)。

本調査研究では、モデル事業実施自治体における体制づくり、支援内容等の定性的な情報を把握することを目的とし、意見交換シートに記載されている内容について以下の観点で整理を行った。

- ✓ 支援を必要とする状態像
- ✓ モデル事業の実施状況
- ✓ モデル事業における相談支援体制・連携の状況
- ✓ モデル事業における成果と課題
- ✓ モデル事業に関して情報提供を期待する内容

図表 意見交換シート 項目一覧

No.	内容
1	<ul style="list-style-type: none">• モデル事業実施前後での、相談窓口の人員配置に関する変化、組織改編等の有無。• 上記に関する変化があった場合には、その内容。
2	<ul style="list-style-type: none">• モデル事業実施前後での、「複合的な課題」や「今まで受け止めることが出来ていなかった課題」への対応の変化、意識の変化等の有無。
3	<ul style="list-style-type: none">• モデル事業の実施による連携先の拡大有無。• 新たな連携先ができた場合、その分野と取り組みの内容。
4	<ul style="list-style-type: none">• モデル事業を実施による地域や住民の意識等の変化を感じた事例。
5	<ul style="list-style-type: none">• モデル事業の実施にあたり、財政部署への説明で工夫している点。
6	<ul style="list-style-type: none">• モデル事業を実施したことにより、効率化(人材や予算等)を図れたと感じる点。
7	<ul style="list-style-type: none">• モデル事業を実施したことによる好事例。
8	<ul style="list-style-type: none">• その他 (モデル事業を実施したことにより見えてきた課題、他自治体に聞いてみたいこと等)

³ 東北、東海、北陸、近畿、中国、四国、九州の7ブロック

(2)モデル事業実施自治体アンケート調査(平成 31/令和元年度)

厚生労働省が平成 31/令和元年度にモデル事業を実施した自治体を対象として実施したアンケートであり、圏域の設定方法や職員体制等を調査している（調査項目一覧は下記図表を参照）。

本調査研究では、モデル事業実施自治体における体制づくり等の実態を把握することを目的として、各設問に関する単純集計を行うとともに、人口規模、相談窓口の設置方法（直営/委託等）等による傾向の違いをみるためのクロス集計を行った。

図表 モデル事業実施自治体アンケート調査 調査項目一覧

地域力強化推進事業	<ul style="list-style-type: none">• 地域力強化推進事業で設定した圏域• 相談を包括的に受け止める人を配置している場（窓口）の設置方法• 相談を包括的に受け止める人を配置している場（窓口）の設置場所• 相談を包括的に受け止める人を配置している場（窓口）の設置数• 相談を包括的に受け止める人の配置人数
多機関の協働による包括的支援体制構築事業	<ul style="list-style-type: none">• 相談支援包括化推進員を配置する際の圏域設定• 相談支援包括化推進員の配置方法• 相談支援包括化推進員の配置場所• 相談支援包括化推進員の配置人数• 相談支援包括化推進員の勤務形態• 相談支援包括化推進員の保有資格• 相談支援包括化推進員の資質向上のための研修の実施有無• 包括的に相談を受け止めるためのプラン作成に使用している様式• 相談支援包括化推進会議の設置方法

(3)モデル事業実施自治体実績データ(平成 30 年度、平成 31/令和元年度)

平成 30 年度または平成 31/令和元年度にモデル事業を実施した自治体が厚生労働省に提出した支援実績等のデータであり、地域力強化事業における各自治体の相談受付件数、多機関協働事業における支援対象者（世帯）数、支援対象者が抱えている課題、支援機関等の項目が含まれる（データに含まれる項目一覧は下記図表を参照）。

本調査研究では、モデル事業実施自治体における取り組みの実績等を把握することを目的として、各項目に関する単純集計を行うとともに、人口規模、支援対象者の世帯類型、抱えている課題の内容等による傾向の違いをみるためのクロス集計を行った。

図表 モデル事業実施自治体実績データ 項目一覧

地域力強化推進 事業	<ul style="list-style-type: none"> • 相談受付件数 • 相談者の属性 • 相談内容 • 相談の終結理由
多機関の協働による 包括的支援体制 構築事業	<ul style="list-style-type: none"> • 支援対象者数 • 支援対象者世帯数 • 世帯類型 • 相談経路 • 抱えている課題の数 • 抱えている課題の内容 • 1 ケースあたりの関係機関数 • 関係機関のかかわりの有無 • ケース検討会議開催回数

(4)地域福祉の推進に向けたアンケート調査(青森県)

青森県が平成 29 年 12 月に県内の相談支援機関を対象として実施したアンケート調査である。相談支援機関の連携状況等について把握し、地域福祉推進の基礎資料とすることを目的とした調査であり、各相談支援機関における他分野・複合課題への相談対応状況、コミュニティソーシャルワーカーの配置状況、サービスに関する自己評価の状況等に関する設問が含まれている。

本調査研究では、先行自治体インタビュー調査・アンケート調査等で深掘りすべき内容を検討するための資料として、本アンケート調査（地域福祉の推進に向けたアンケート調査）の結果を活用した。

図表 地域福祉の推進に向けたアンケート調査 調査項目一覧

他分野の相談や 複合課題への対応 について	<ul style="list-style-type: none"> • 専門外・業務範囲外の相談に対する対応方法 • 他の相談支援機関・施設との連携状況 • 複数の関係機関をコーディネートする機関の必要性に関する認識 • 複数の課題を抱えるケースに関し、関係機関と連携して対応した事例
コミュニティソーシャル ワーカーについて	<ul style="list-style-type: none"> • コミュニティソーシャルワーカーの配置有無 • コミュニティソーシャルワーカー配置の必要性に関する認識 • コミュニティソーシャルワーカーに期待する役割
福祉サービスの 自己評価について	<ul style="list-style-type: none"> • 福祉サービスに関する定期的な自己評価の実施有無 • 福祉サービスに関する自己評価の必要性に関する認識 • 福祉サービスに関する外部評価の実施有無

2) 先行自治体へのインタビュー・アンケート調査

モデル事業実施自治体から9自治体を選定し、モデル事業関連の取り組みについてインタビュー調査およびアンケート調査を実施した。調査項目の検討にあたっては「1) 既存データ等の整理・分析」で得られた結果を参考とした。

先行自治体へのインタビュー・アンケート調査の結果は、重層的支援体制整備事業に取り組む市町村、事業実施を検討する市町村の参考情報となるよう自治体ごとに事例として整理した(Ⅲ章)。あわせて、これらの調査結果については、重層的支援体制整備事業への移行に向けた示唆(Ⅳ章)において重層的支援体制整備事業へ移行することによるメリットや移行にあたって課題となりやすいポイント・その課題への対処方法等を取りまとめる際の参考情報として活用した。

図表 先行自治体調査 調査対象自治体

No.	自治体名	該当ページ	人口※	特徴
1	北海道津別町	p. 40	4,489 人	• 活動の拠点となる「身近な福祉相談所ぽっと」を4か所設置し、地域住民が主体となって相談対応を行っている。
2	東京都杉並区	p. 44	574,036 人	• 平成30年に新設したウエルファーム杉並に多機関協働の中核を担う機関や支援関係機関を集約している。
3	愛知県豊田市	p. 49	422,858 人	• 複合的な課題を抱えたケースに対応するため、福祉総合相談課(新設部署)と「健康と福祉の相談窓口」(市内2か所)を設置している。
4	愛知県長久手市	p. 54	60,128 人	• CSWが住民からの相談を幅広く受け付ける場である「福祉のなんでも相談」を開催している。
5	三重県亀山市	p. 60	49,525 人	• CSWを4名配置し、複合的な課題を抱えているケースに関するトータルケアプランの作成、課題解決への支援を行っている。
6	滋賀県長浜市	p. 69	116,940 人	• 相談支援包括化推進員や地域の声を拾い上げて行政とのつなぎ役をする連携支援員を配置している。
7	兵庫県芦屋市	p. 75	95,589 人	• 地域活動に取り組む企業・団体等がつながり、様々なアイデアの実現に取り組む「こえる場!」を運営している。
8	岡山県岡山市	p. 80	707,897 人	• 複合的な課題を抱えた世帯に対する相談支援が円滑に進むよう、情報共有のための独自様式の作成などを行っている。
9	香川県高松市	p. 88	426,120 人	• 「まるごと福祉相談員」の配置など、住民の困りごとについて幅広く相談を受ける体制を整備している。

※ 人口は令和2年12月1日時点の数値。

(1)先行自治体へのインタビュー調査

調査対象とした先行自治体(9自治体)に対して、モデル事業に関する体制整備、取り組み等の詳細についてインタビュー調査を実施した。

①インタビュー実施時期

令和2年12月～令和3年1月

②インタビュー方法

新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、可能な限りオンラインでのインタビューとした。

- 対面でのインタビュー(3自治体)、オンラインでのインタビュー(6自治体)

③インタビュー項目

主に下記項目に沿ってインタビューを実施した。

- モデル事業実施にあたっての体制整備の方法・プロセス
- モデル事業における取り組みの概要
- モデル事業の実施より、円滑に支援が進んだケースの概要
- モデル事業における取り組みの成果
- モデル事業の実施により感じたメリット、課題を感じていること 等

(2) 先行自治体へのアンケート調査

調査対象とした先行自治体(9自治体)に対して、インタビュー調査の情報を補足することを目的として、モデル事業の実施体制、支援に係る実績等の詳細についてアンケート調査を実施した。

①アンケート実施時期

令和2年12月

②アンケートの配布・回収方法

調査票を Microsoft Excel ファイルで作成し、Eメールによる配布・回収を行った。

③調査票の種類

調査票は回答者および主な設問内容に応じて4種類作成した。

図表 アンケート調査票の種類・回答者

種類	回答者
調査票 A	• 自治体のモデル事業担当部署
調査票 B	• 「地域の様々な相談の受け止め・地域づくり」の実施機関
調査票 C	• 「多機関の協働による包括的支援体制構築事業」の実施機関
調査票 D	• 「参加支援」に関する取組の実施機関 (実施していない場合は、自治体のモデル事業担当部署が回答)

④調査項目

調査項目は以下の通りである。

図表 調査項目

種類	調査項目
調査票 A	• 自治体の基本情報 • モデル事業に関連する既存事業の実施状況 • 多機関協働の中核を担う機関の設置方法 • 「多機関の協働による包括的支援体制構築事業」の取り組みの成果・課題 • モデル事業に関連する会議体の詳細 • 都道府県との連携状況 • 自主財源の確保に関する取り組み状況 等
調査票 B	• 「地域の様々な相談の受け止め・地域づくり」の実施方法 • 住民からの相談を受け付けるために設置している施設(拠点)の数・設置場所 • モデル事業に関連する相談支援業務に従事している職員の状況 • 相談支援業務における日常的な情報共有の際に使用している様式・ツール • 「地域の様々な相談の受け止め・地域づくり」に関する取り組み内容 • 「地域の様々な相談の受け止め・地域づくり」に関連する研修の実施状況 • 「地域の様々な相談の受け止め・地域づくり」の取り組みの成果・課題

(次ページへ続く)

種類	調査項目
調査票C	<ul style="list-style-type: none"> 多機関協働の中核を担う機関の概要（開設年月、併設・隣接する施設等） モデル事業に関連する相談支援業務に従事している職員の状況 「多機関の協働による包括的支援体制構築事業」に係る相談支援ケース数 多機関協働の中核を担う機関への相談が入ってくる経路 相談支援を行う際に連携している機関 相談支援業務における日常的な情報共有の際に使用している様式・ツール 「多機関の協働による包括的支援体制構築事業」の取り組みの成果・課題 モデル事業に関連する会議体の詳細 会議体での情報共有の仕組み・課題
調査票D	<ul style="list-style-type: none"> 「参加支援」の実施状況 「参加支援」の取り組み内容 「参加支援」の取り組みの成果・課題

3)重層的支援体制整備事業への移行に向けた示唆の検討

本調査研究で実施した「1）既存データ等の分析」および「II）先行自治体へのインタビュー・アンケート調査」の結果を踏まえ、下記の（1）～（3）の視点に沿って重層的支援体制整備事業への移行に向けた示唆（IV章、p.96）を取りまとめた。

(1)重層的支援体制整備事業の実施プロセス

重層的支援体制を整備するためのプロセスを「事業実施の意思決定」「実施準備・体制整備」「各事業への取り組み」「取り組み成果の確認、課題の改善」の4つに分解し、各プロセスにおけるポイントや課題となりやすい点、課題への対応方法を整理した。

(2)重層的支援体制整備事業の実施による効果

重層的支援体制整備事業を実施することによる効果（行政の職員にとっての効果、地域全体への効果等）を整理した。

(3)重層的支援体制整備事業の実施に関する課題

重層的支援体制整備事業を実施する際に、自治体にとって課題となりやすい点、課題に対する対応事例、国や都道府県において検討すべき課題等について整理した。

4)報告書のとりまとめ

前述の「1）既存データ等の整理分析」～「4）重層的支援体制整備事業への移行に向けた示唆の検討」について、調査結果を本報告書にとりまとめた。

なお本報告書は、今後、重層的支援体制整備事業に取り組む市町村、取り組みを検討している市町村、市町村の後方支援を行う都道府県の参考資料、または、今後、重層的支援体制整備事業への移行を推進する観点から国において必要な検討を行う際の基礎資料として活用されることを想定して作成している。



Ⅱ．既存データ等の分析

Ⅱ. 既存データ等の分析

1. 令和元年度ブロック会議 意見交換シートの分析

令和元年11～令和2年2月にかけて全国7ブロック⁴で実施された地域共生社会の実現に向けた包括的支援体制構築事業（以下、「モデル事業」という）実施自治体主催のブロック会議において厚生労働省からの呼びかけにより提出された「意見交換シート」の内容を主な項目別に整理した。

1) 支援を必要とする状態像

モデル事業の実施によって支援できるようになったケース（好事例）としては、以下のようなものが挙げられた。

- 複合的な課題を抱えているケース
 - 世帯の中で、介護、認知症、障害、不登校、虐待、生活困窮、引きこもり、支援拒否、ごみ屋敷、ペット問題などの課題を複数抱えているケース
- 既存の分野・制度にあてはまらない課題（「制度の狭間」の課題）を抱えているケース
 - 引きこもりや8050世帯、ペットの多頭飼育、支援拒否など、既存の分野・制度にあてはまらない課題（「制度の狭間」の課題）を抱えており、複数分野の支援関係機関による対応が必要なケース

2) 体制整備の状況

モデル事業に係る体制整備の内容としては、以下のようなものが挙げられた。

①職員体制の強化

- 相談支援包括化推進員の配置・増員
- コミュニティソーシャルワーカーの配置・増員
- 生活支援コーディネーターの配置・増員
- その他職員の増員
 - モデル事業推進のための専属職員の配置
 - 関係機関同時の連携担当職員の配置
 - 福祉に係る総合相談に対応する職員の配置

②モデル事業担当部署の新設

- モデル事業実施自治体における新設（庁内）
- 市区町村社会福祉協議会における新設

③総合相談窓口の設置

- 福祉の総合相談窓口の設置

⁴ 東北、東海、北陸、近畿、中国、四国、九州の7ブロックによる自主的な開催

3)相談支援における連携の状況

モデル事業における連携先としては、以下のようなものが挙げられた。また、連携のパターンとしては「行政のモデル事業所管部署と庁内の他部署・庁外の関係機関との連携」や「社会福祉協議会と関係機関との連携」などが挙がっていた。

①庁内

- 高齢者の担当部署
- 障害者の担当部署
- 子ども・子育ての担当部署
- 生活困窮の担当部署
- 労働の担当部署
- 納税の担当部署
- まちづくり・都市整備の担当部署
- 環境整備（ごみ問題等）の担当部署
- 防災の担当部署
- 農業の担当部署

②庁外

- 社会福祉協議会
- 地域包括支援センター
- 居宅介護支援事業所
- 基幹相談支援センター
- 医療機関
- 教育委員会・教育機関（学校）
- 警察
- 消防
- 司法機関
- 社会福祉法人
- 民間企業
- NPO 法人
- 自治会
- 老人クラブ
- 民生委員・児童委員
- 地域住民

4) 行政の財政部署への説明時に意識していること

行政の財政部署への説明時に意識していることとしては、以下のようなものが挙げられた。

- 国から補助を受けることができるという点を説明すること
- 地域福祉計画との関連性を説明すること
- 首長や自治体の施政方針、政策方針であることを説明すること
- 既存の取り組みとの関連性を説明すること
- 包括的な相談支援体制の整備、多機関協働の重要性について説明すること
 - 地域における支援ニーズ等の説明を実施
 - 既存の体制では支援が難しいケースがあることの説明を実施
- 短期的に成果を出すことは難しいが、長期的な視点では住民の暮らしを支えることにつながるという点を説明すること
 - 複合的な課題を抱えているケース等の実際の事例を交えた説明を実施

5) モデル事業の実施のメリット

モデル事業の実施のメリットとしては、以下のようなものが挙げられた。

① 財政関係

- 地域の資源を活かした課題解決により、1つの課題に1つの施策を作って解決するよりも効率の良い取り組みができること
- モデル事業に係る人件費の一部について補助が受けられるため、予算の効率化ができること
- (モデル事業で補助を受けることにより) 既存の事業に係る費用が削減されること
- 補助を受けられるため、人員不足になりやすい福祉部門に職員を配置できること

② 相談支援関係

- 多機関協働の中核を担う機関によって適切な関係機関の招集、支援の進捗管理がおこなわれることで、支援の質の向上だけでなく、業務の効率化ができること
- 多機関協働の中核を担う機関が各相談支援機関だけでは対応が難しいケースの相談先となることにより、複合的な課題を抱えているケースでもより効果的に支援が行えること
- 多機関協働により、相談支援の窓口対応に従事する職員の負担が軽減されること
- 多機関協働により、同一人物に対して複数の相談支援機関が別々にかかわる(相談支援機関同士の情報共有ができていない) 状況を防ぎ、効率的に支援できるようになること
- 支援者のネットワークができること
- 複数の関係機関が集まる場ができることによって、職員が自身の担当分野以外の制度に関する知識が身に付ける機会ができること
- 部署や制度ごとの縦割りとなっていた組織体制を見直すきっかけとなること
- 地域団体や住民へのアプローチにおいて、各部門・関係機関が有するノウハウや情報を活用できること

6)モデル事業における課題

モデル事業における課題としては、以下のようなものが挙げられた。

- 多機関が連携して対応しても解決が困難なケースへの対応
 - 支援拒否のケース
 - 支援対象者本人が課題を認識していないケース
- 出口となる支援（就労、住まい、居場所等）の充実
- 多機関協働の中核を担う相談支援包括化推進員の負担軽減
- 分野横断的な取り組みに対する庁内他部門の抵抗感の強さ
- 相談支援機関間で支援方針が異なる場合の対応

7)他の自治体と情報提供を行いたい内容

モデル事業に関して他自治体と情報共有を行いたい内容としては、以下のようなものが挙げられた。

①事業全体に係る内容

- 事業の成果指標の定め方
- 既存の他事業との棲み分け
- 庁内の縦割り打破に向けて実施した取り組み内容
- 地域住民に対する周知啓発に関する取り組み内容
- 行政と社会福祉協議会の連携方法
- 自治体内の各エリアでの地域性の違いへの対応（面積が広い自治体固有の課題への対応方法）

②相談支援に関する内容

- 相談窓口の設置場所や職員配置などの体制づくりに関する取り組み内容
- 多機関協働の中核を担う機関の役割
 - 関係機関へつないだ後の関わり方
 - 各関係機関で支援方針が異なる場合の調整方法
- 相談件数をカウントする際の基準
- 解決が難しいケースへの対応方法
 - 支援拒否のケース
 - 継続的な見守りが必要なケース
- 相談支援包括化推進会議の参加者や議題、他会議との棲み分け
- 関係機関間での個人情報の共有の際に配慮している点、個人情報の共有方法

2. アンケート調査結果・実績データの分析

1) モデル事業実施自治体アンケート調査

厚生労働省が平成31/令和元年度にモデル事業を実施した自治体を対象として実施した「モデル事業実施自治体アンケート調査」について、各設問に関する単純集計を行うとともに、人口規模、相談窓口の設置方法（直営/委託等）等による傾向の違いをみるためのクロス集計を実施した。

なお本項では、集計結果に関する概要を記載しており、グラフについては主な集計結果に関するものを抜粋している。また、本報告書の付属資料として、すべての単純集計・クロス集計結果を巻末に掲載している。

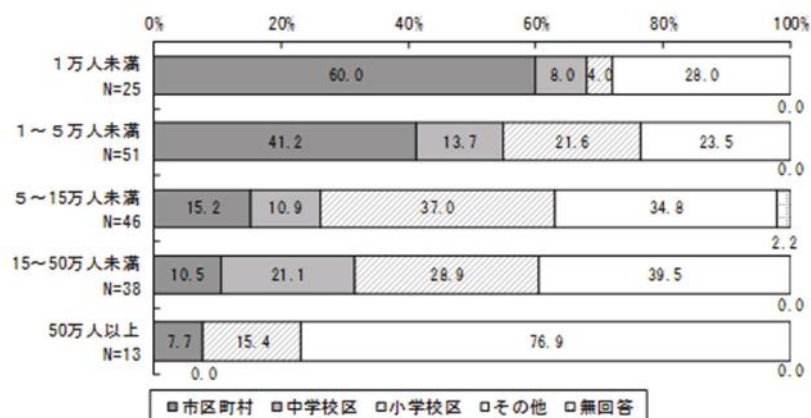
(1) 地域力強化推進事業

① 地域力強化推進事業で設定した圏域

地域力強化推進事業で設定した圏域は、「その他」が34.7%で最も多い。「その他」の具体的な内容としては、「自治会」や「日常生活圏域」のほか、自治会独自の内容が多く挙げられている。

人口規模別にみると、人口が「1万人未満」または「1～5万人未満」の自治体では「市区町村」が、それぞれ60.0%、41.2%で最も多い。一方、人口が「5～15万人未満」の自治体では「小学校区」（37.0%）が、「50万人以上」の自治体では「その他」（76.9%）が最も多くなっている。

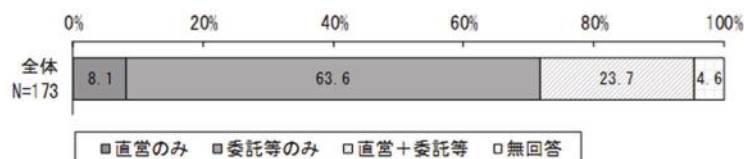
図表 人口規模別 地域力強化推進事業で設定した圏域



② 相談を包括的に受け止める人を配置している場(窓口)の設置方法

相談を包括的に受け止める人を配置している場（窓口）の設置方法（以下「窓口の設置方法」）は「委託等のみ」が63.6%で最も多く、次いで「直営+委託等」が23.7%、「直営のみ」が6.8%となっている。

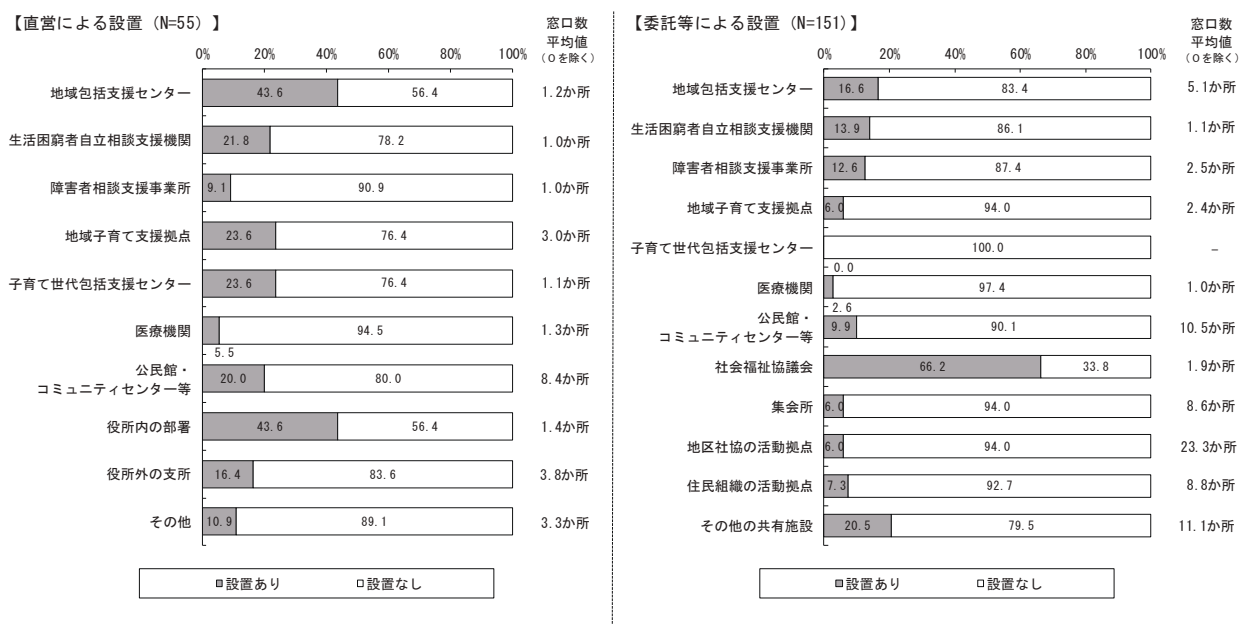
図表 相談を包括的に受け止める人を配置している場(窓口)の設置方法



③相談を包括的に受け止める人を配置している場(窓口)の設置場所

相談を包括的に受け止める人を配置している場(窓口)の設置場所は、直営による設置では「地域包括支援センター」および「役所内の部署」がいずれも43.6%で最も多い。また、委託等による設置では「社会福祉協議会」が66.2%で突出して多く、次いで「その他共有施設(委託等)」が20.5%となっている。

図表 相談を包括的に受け止める人を配置している場(窓口)の設置場所
(各設置場所における設置あり/なしの自治体の割合)

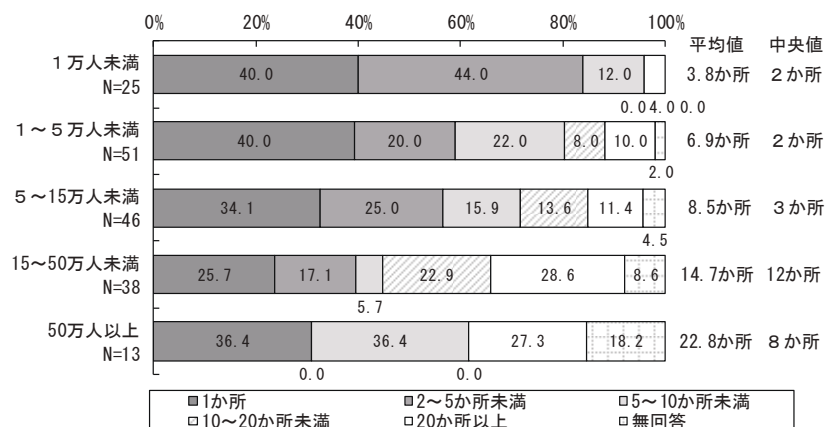


④相談を包括的に受け止める人を配置している場(窓口)の設置数

相談を包括的に受け止める人を配置している場(窓口)の設置数は、「1か所」が33.5%で最も多く、次いで「2～5か所未満」が22.0%、平均は9.6か所となっている。人口規模別にみると、人口規模が大きくなるほど設置数が多くなる傾向がみられた。

窓口の設置方法別にみると、設置方法にかかわらず「1か所」が最も多いが、平均設置数は「直営のみ」の自治体では3.4か所、「委託等のみ」の自治体では9.1か所、「直営+委託等」の自治体では13.0か所と設置方法による差がみられる。

図表 人口規模別 相談を包括的に受け止める人を配置している場(窓口)の設置数



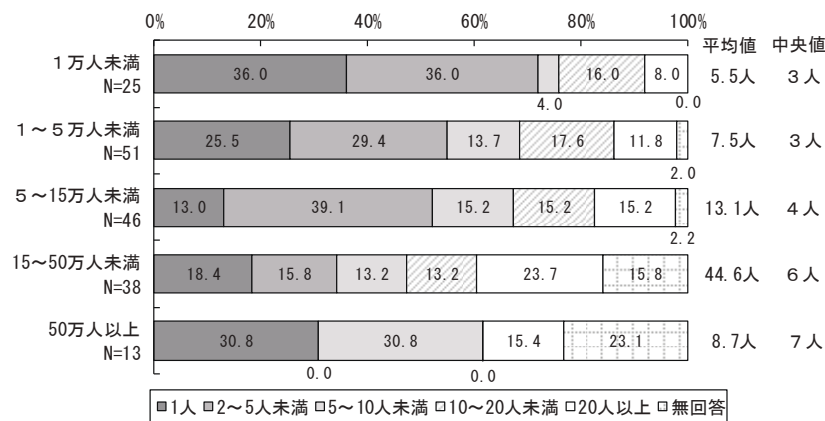
⑤相談を包括的に受け止める人の配置人数

相談を包括的に受け止める人の配置人数は、「2～5人未満」が27.7%で最も多く、次いで「1人」が22.5%、「20人以上」が15.0%、平均は16.2人となっている。

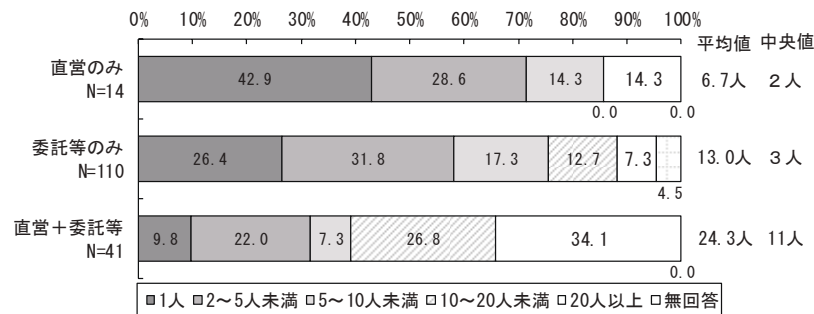
人口規模別にみると、人口50万人未満の自治体では、人口規模が大きくなるほど配置人数が多くなる傾向がみられる。

窓口の設置形態別にみると、「直営のみ」では「1人」(42.9%)が、「委託等のみ」では「2～5人未満」(31.8%)が、「直営+委託等」では「20人以上」(34.1%)が最も多くなっている。

図表 人口規模別 相談を包括的に受け止める人の配置人数



図表 窓口の設置方法別 相談を包括的に受け止める人の配置人数



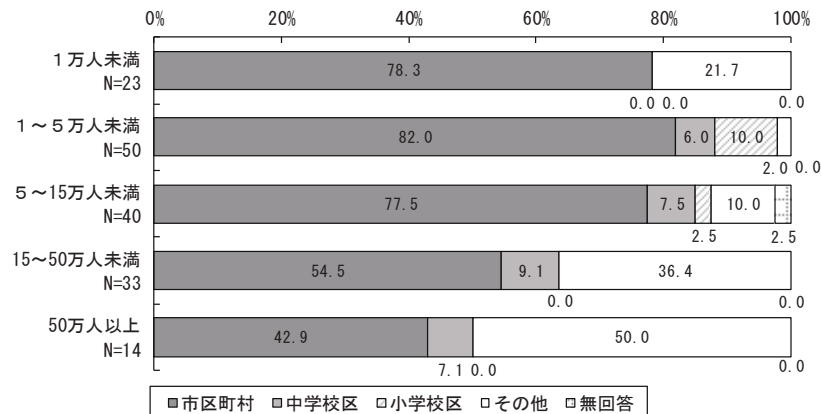
(2)多機関の協働による包括的支援体制構築事業

①相談支援包括化推進員を配置する際の圏域設定

相談支援包括化推進員を配置する際の圏域設定は、「市区町村」が71.3%で最も多く、次いで「その他」が18.1%である。

人口規模別にみると、人口が50万人未満の自治体では「市区町村」が過半数であるのに対し、人口が「50万人以上」の自治体では「その他」が半数(50.0%)となっている。

図表 人口規模別 相談支援包括化推進員を配置する際の圏域設定

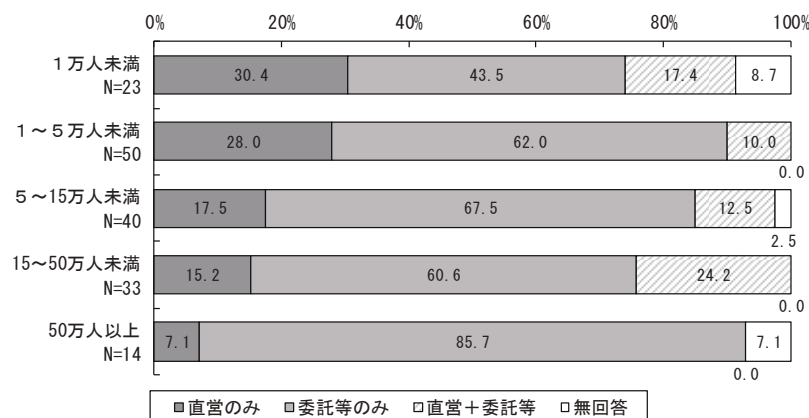


②相談支援包括化推進員の配置方法

相談支援包括化推進員の配置方法は「委託等のみ」が62.5%で最も多く、次いで「直営のみ」が21.3%、「直営+委託等」が13.8%となっている。

人口規模別にみると、いずれの規模の自治体でも「委託等のみ」が最も多いほか、人口規模が大きくなるほど「直営のみ」の割合が低くなる傾向がみられる。

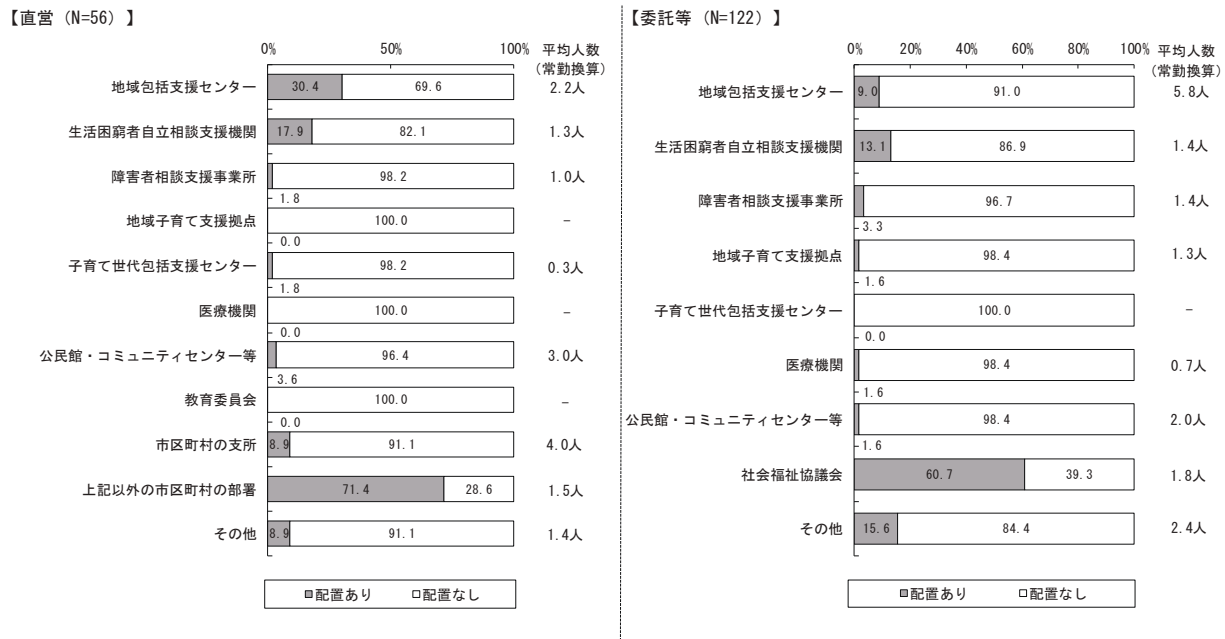
図表 人口規模別 相談支援包括化推進員の配置方法



③相談支援包括化推進員の配置場所

相談支援包括化推進員の配置場所について、「配置あり」の割合をみると、直営による設置では「上記以外の市区町村の部署」が71.4%で最も多く、次いで「地域包括支援センター」が30.4%である。また、委託等による設置場所について「配置あり」の割合をみると「社会福祉協議会」が60.7%と突出して多く、次いで「その他共有施設（委託等）」が20.5%となっている。

図表 相談支援包括化推進員の配置場所

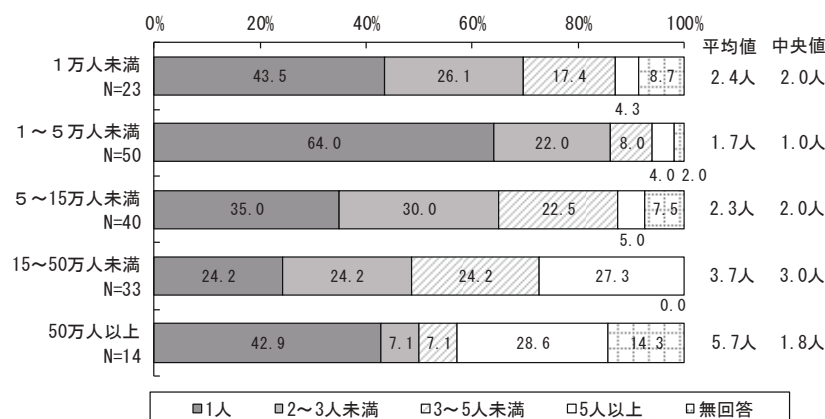


④相談支援包括化推進員の配置人数

相談支援包括化推進員の配置人数（常勤換算数）は、「1人」が43.8%で最も多く、次いで「2～5人未満」が40.0%、平均人数は2.7人となっている。

人口規模別にみると、人口が15万人未満の自治体では「5人以上」の割合は5%以下と低い水準に留まっているのに対し、人口が「15万人～50万人未満」「50万人以上」の自治体では「5人以上」の割合が3割弱となっている。

図表 人口規模別 相談支援包括化推進員の配置人数

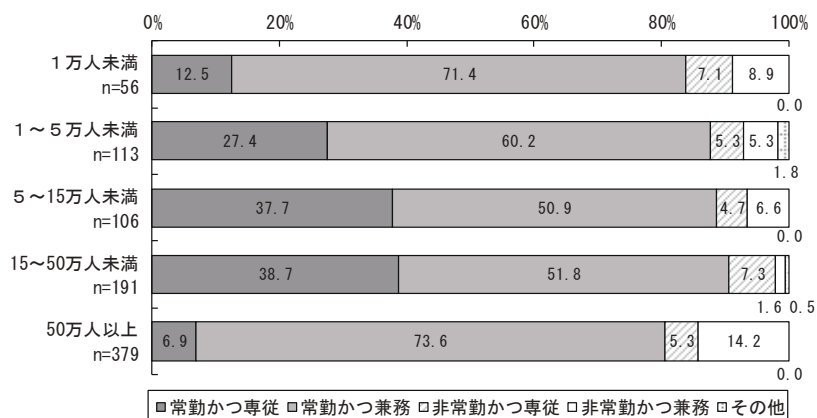


⑤相談支援包括化推進員の勤務形態

相談支援包括化推進員の勤務形態は、「常勤かつ兼務」が63.9%で最も多く、次いで「常勤かつ専従」が21.1%となっている。

人口規模別にみると、いずれの規模の自治体でも「常勤かつ兼務」が最も多いが、人口が「1万人未満」または「50万人以上」の自治体では「常勤かつ兼務」の割合がやや高く、「常勤かつ専従」の割合が低くなっている。

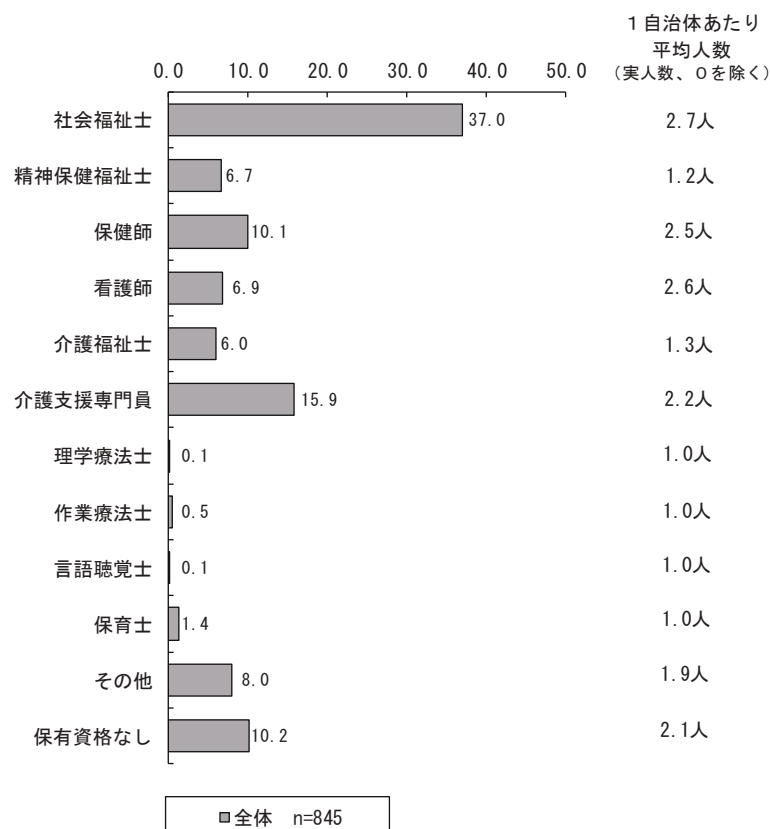
図表 人口規模別 相談支援包括化推進員の勤務形態



⑥相談支援包括化推進員の保有資格

相談支援包括化推進員総数のうち、何らかの資格を保有している職員の割合は89.1%である。資格種別は「社会福祉士」が37.0%で最も多く、次いで「介護支援専門員」が15.9%、「保健師」が10.1%となっている。

図表 相談支援包括化推進員の保有資格

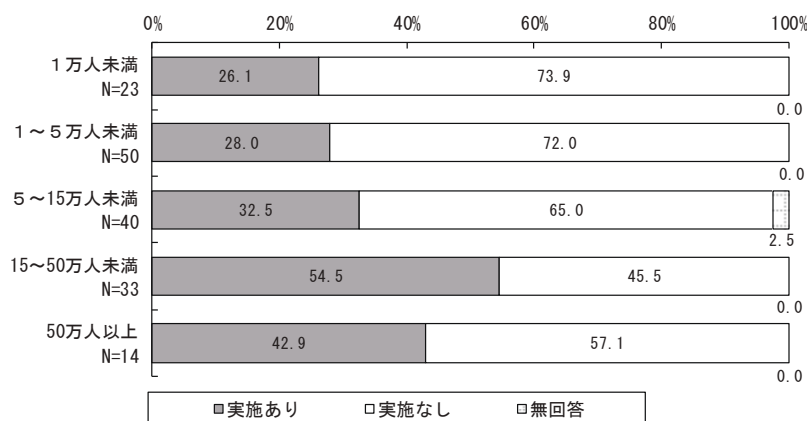


⑦相談支援包括化推進員の資質向上のための研修の実施有無

相談支援包括化推進員の資質向上のための研修を実施有無について、「実施あり」の自治体は35.6%、「実施なし」の自治体は63.8%であった。

人口規模別にみると、人口が「15～50万人未満」の自治体でのみ「実施あり」が過半数(54.5%)となっている。

図表 人口規模別 相談支援包括化推進員の資質向上のための研修の実施有無



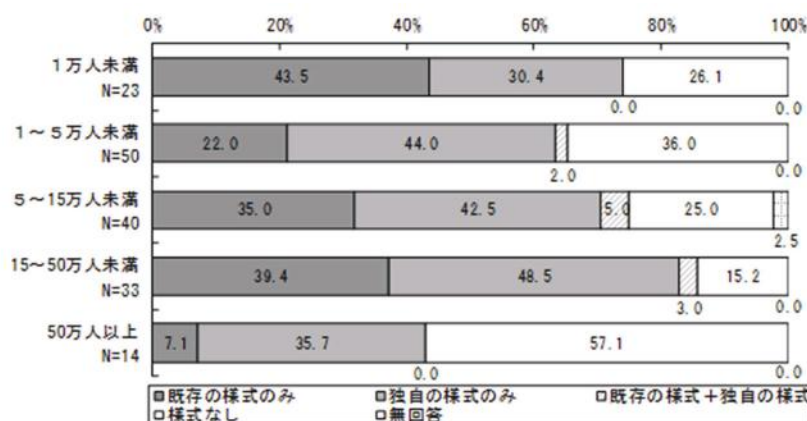
⑧包括的に相談を受け止めるためのプラン作成に使用している様式

包括的に相談を受け止めるためのプラン作成に使用している様式は、「独自の様式のみ」が39.4%で最も多く、次いで「既存の様式のみ」が28.1%、「様式なし」が29.4%となっている。

人口規模別にみると、人口が「50万人以上」の自治体では「様式なし」が過半数(57.1%)となっている。

また、活用している既存の様式は「困窮の標準様式」が93.9%で最も多く、次いで「その他の標準様式」が40.8%となっている。

図表 包括的に相談を受け止めるためのプラン作成に使用している様式

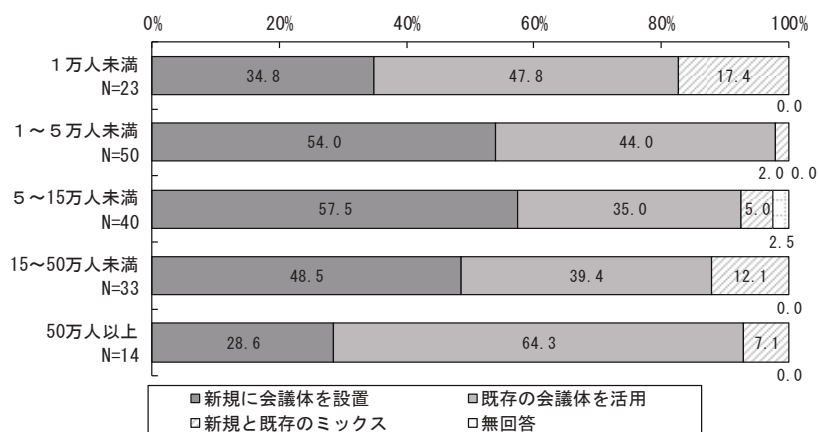


⑨相談支援包括化推進会議の設置方法

相談支援包括化推進会議の設置方法は「新規に会議体を設置」が48.8%で最も多く、次いで「既存の会議体を活用」が43.1%となっている。

人口規模別にみると、人口が「1万人未満」「50万人以上」の自治体では「既存の会議体を活用」が最も多い。一方で「1～5万人未満」「5～15万人未満」「15～50万人未満」の自治体では、「新規に会議体を設置」が最も多くなっている。

図表 人口規模別 相談支援包括化推進会議の設置方法



2)モデル事業実施自治体実績データ

平成 30 年度または平成 31/令和元年度にモデル事業を実施した自治体が厚生労働省に提出した支援実績等のデータについて、各項目に関する単純集計を行うとともに、人口規模、支援対象者の世帯類型、抱えている課題の内容等による傾向の違いをみるためのクロス集計を行った。

なお本項では、集計結果に関する概要を記載しており、グラフについては主な集計結果に関するものを抜粋している。また、本報告書の付属資料として、すべての単純集計・クロス集計結果を巻末に掲載している。

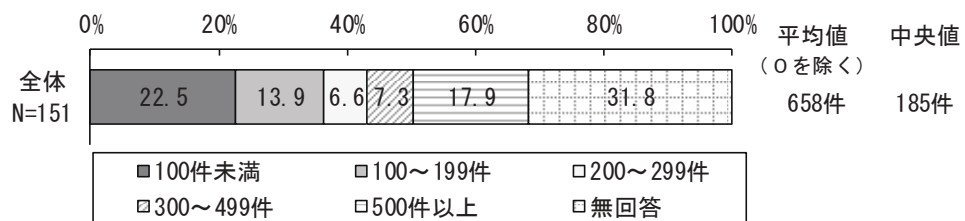
(1)地域力強化推進事業

①相談受付件数

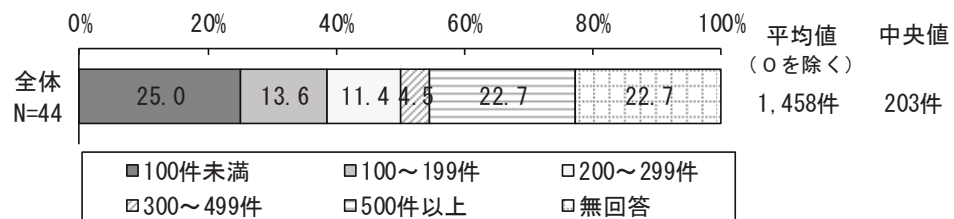
相談受付件数は、平成 31/令和元年度実績データをみると、「500 件以上」が 22.7%で最も多く、次いで「100 件未満」が 25.0%となっている。また、平均値は 1,458 人、中央値は 203 人である。平成 30 年度実績データと比較すると平均値は異なるが分布や中央値に大きな変化は見られない。

図表 相談受付件数

【平成 30 年度】



【平成 31/令和元年度】

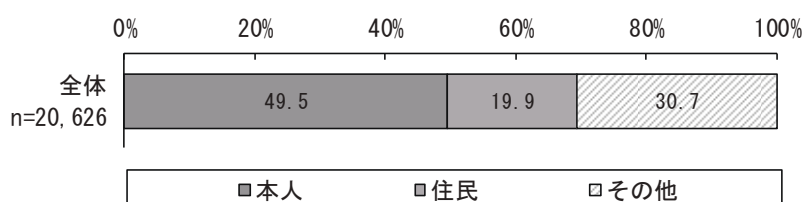


②相談者の属性

相談者の属性は、平成 31/令和元年度実績データをみると、「本人」が 49.5%で最も多く、次いで「その他」が 30.7%、「住民」が 19.9%となっている。平成 30 年度実績データと比較しても大きな変化は見られない。

図表 相談者の属性

【平成 31/令和元年度】

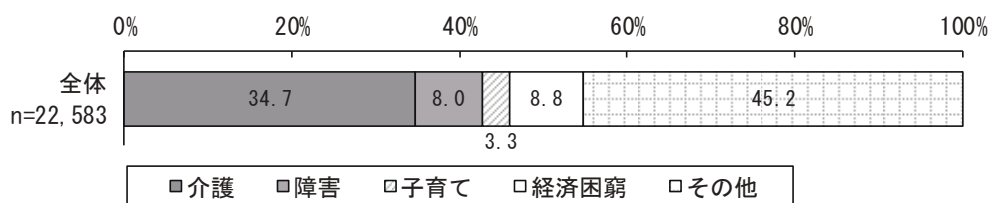


③相談内容

相談内容は、平成 31/令和元年度実績データをみると、「その他」が 45.2%で最も多く、次いで「介護」が 34.7%となっている。平成 30 年度実績データと比較しても大きな変化は見られない。

図表 相談内容

【平成 31/令和元年度】

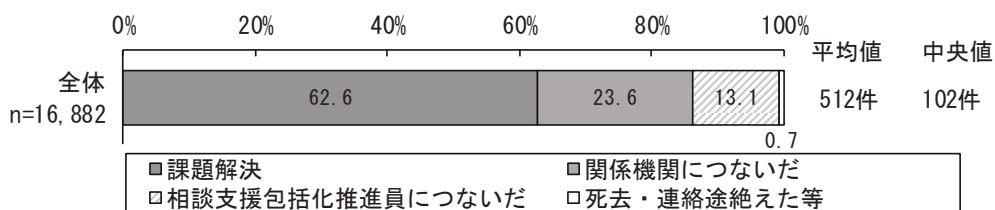


④相談の終結理由

相談の終結理由は、平成 31/令和元年度実績データをみると、「課題解決」が 62.6%で最も多く、次いで「関係機関につないだ」が 23.6%となっている。また、終結した相談の数は 1 自治体あたり平均 512 件（中央値は 102 件）である。平成 30 年度実績データと比較しても大きな変化は見られない。

図表 相談の終結理由

【平成 31/令和元年度】



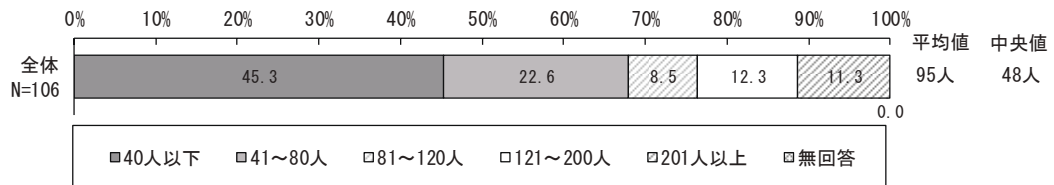
(2)多機関の協働による包括的支援体制構築事業

①支援対象者数

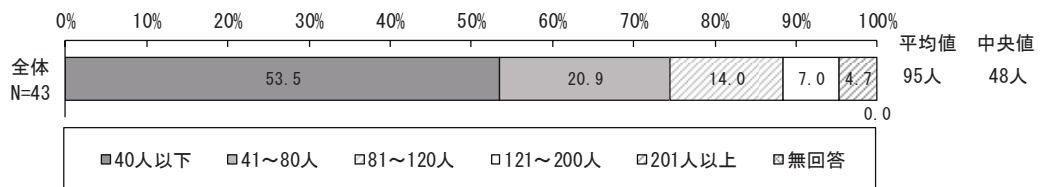
支援対象者数は、平成 31/令和元年度実績データをみると、「40 人以下」が 53.5%で最も多く、次いで「41～80 人」が 20.9%となっている。また、平均値は 95 人、中央値は 48 人である。平成 30 年度実績データと比較しても、大きな変化は見られない。

図表 支援対象者数

【平成 30 年度】



【平成 31/令和元年度】

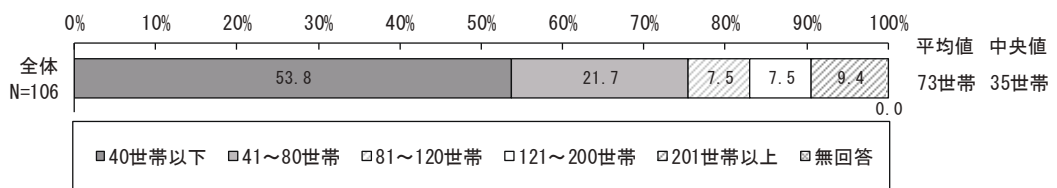


②支援対象者世帯数

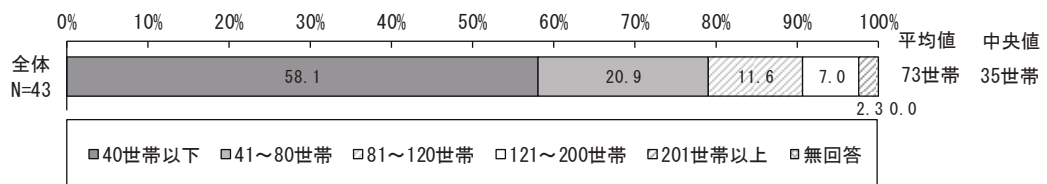
支援対象者世帯数は、平成 31/令和元年度実績データをみると、「40 世帯以下」が 58.1%で最も多く、次いで「41～80 世帯」が 20.9%となっている。また、平均値、中央値はそれぞれ 73 世帯、35 世帯である。平成 30 年度実績データと比較しても、大きな変化は見られない。

図表 支援対象世帯数

【平成 30 年度】



【平成 31/令和元年度】

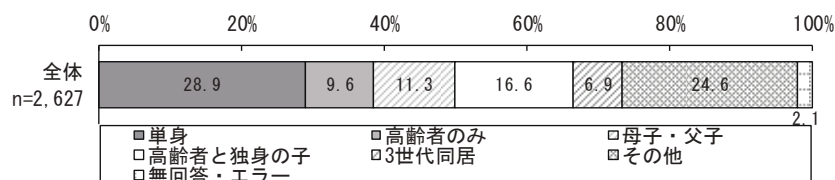


③世帯類型

世帯類型は、平成 31/令和元年度実績データをみると、「単身」が 28.9%で最も多く、次いで「その他」が 24.6%、「高齢者と独身の子」が 16.6%となっている。平成 30 年度実績データと比較しても、大きな変化は見られなかった。

図表 世帯類型

【平成 31/令和元年度】

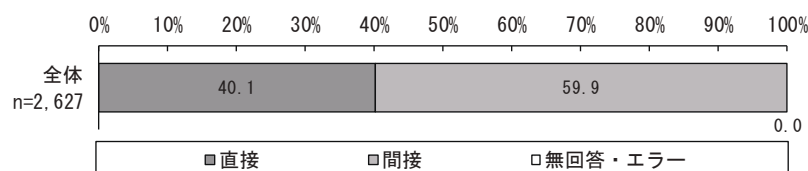


④相談経路

相談経路は、平成 31/令和元年度実績データをみると、「間接」が約 6 割を占めており、「直接」は約 4 割となっている。平成 30 年度実績データと比較しても変化はほぼ見られなかった。

図表 相談経路

【平成 31/令和元年度】

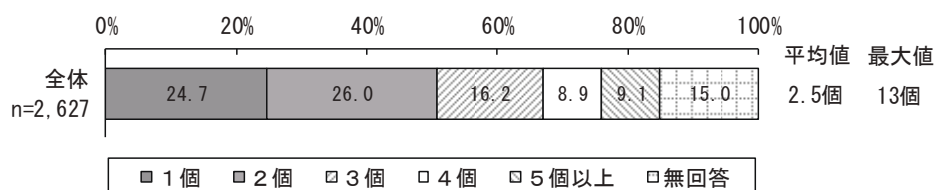


⑤抱えている課題の数

抱えている課題の数は、平成 31/令和元年度実績データをみると、「2 個」が 26.0%で最も多く、次いで「1 個」が 24.7%となっている。また、平均値は 2.5 個、最大値は 13 個である。

図表 抱えている課題の内容

【平成 31/令和元年度】

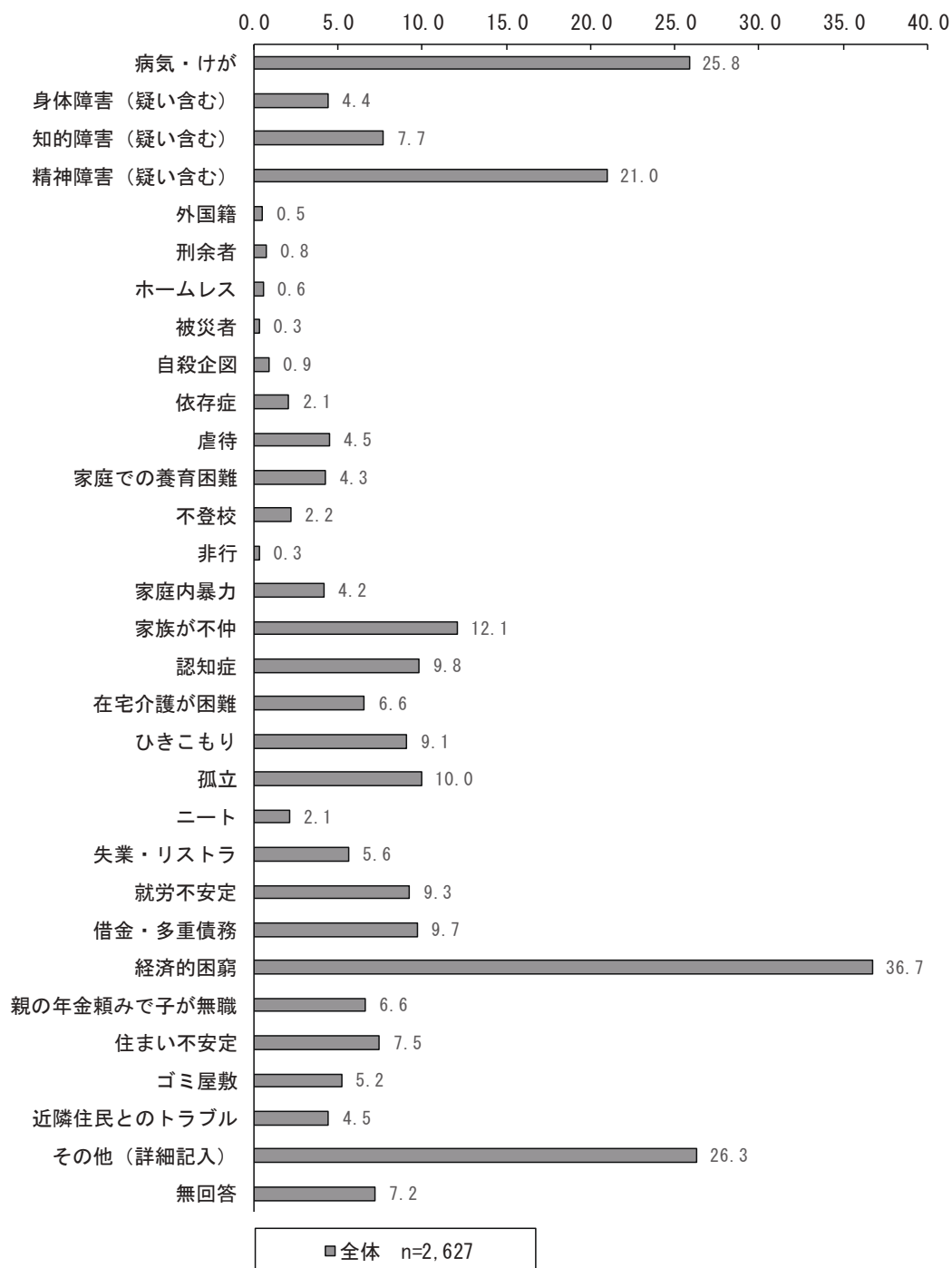


⑥抱えている課題の内容

抱えている課題の内容は、平成 31/令和元年度実績データをみると、「経済的困窮」(32.4%)、「その他(詳細記入)」(26.3%)、「病気・けが」(25.8%)、「精神障害(疑い含む)」(21.0%)が上位4つを占めている。平成 30 年度実績データにおいても、上記が上位4つを占めている。

図表 抱えている課題の内容

【平成 31/令和元年度】

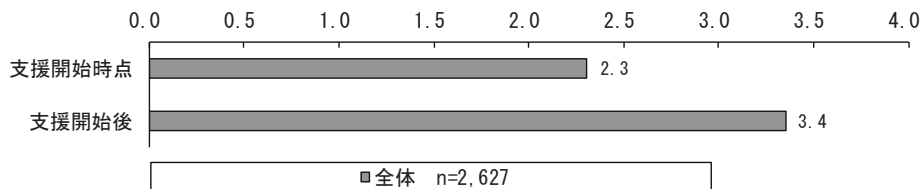


⑦1 ケースあたりの関係機関数

1 ケースあたりの関係機関数は、平成 31/令和元年度実績データをみると、支援開始時点で 2.3、支援開始後は 3.4 となっている。平成 30 年度実績データと比較しても変化はほぼ見られなかった。

図表 1 ケースあたりの関係機関数

【平成 31/令和元年度】



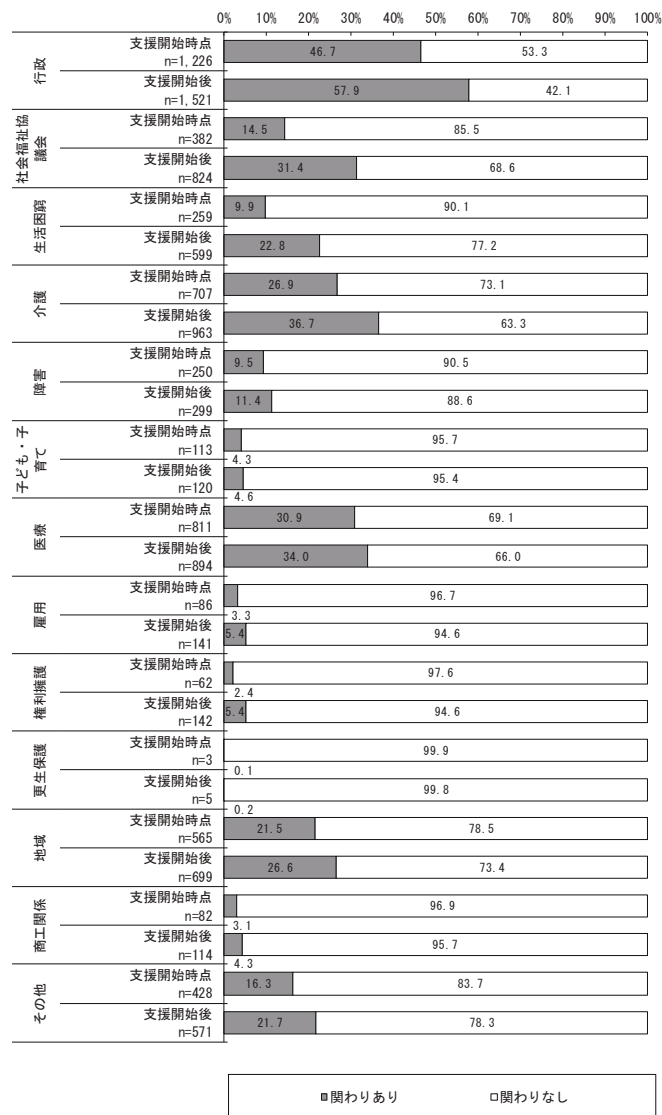
⑦関係機関のかかわりの有無

関係機関のかかわりの有無について、平成 31/令和元年度実績データをみると、「支援開始時点」および「支援開始後」のいずれの時点でも「行政」が関わっているケースが最も多い。

また、「支援開始時点」から「支援開始後」にかけて最も関わりが増えているのは「社会福祉協議会」(14.5%→31.4%) となっている。

図表 関係機関のかかわりの有無

【平成 31/令和元年度】



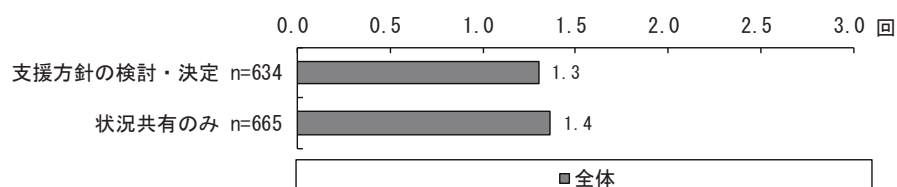
⑧ケース検討会議開催回数

ケース検討会議開催回数は、平成 31/令和元年度実績データをみると、支援方針の検討・決定に係るケース検討会議は 1.3 回、状況共有のみのケース検討会議は 1.4 回となっている。平成 30 年度実績データと比較しても変化はほぼ見られなかった。

図表 ケース検討会議開催回数

(1 ケースあたりの開催回数、ケース検討会議を1回以上開催しているケースのみ)

【平成 31/令和元年度】



3) 先進自治体(青森県)のアンケート調査

青森県が平成 29 年 12 月に県内の相談支援機関を対象として実施したアンケート調査の結果から明らかになっている点は以下の通りである。

①結果の概要

- 多問題ケースの内容としては、「高齢の親と働いていない子が同居している世帯(8050 世帯)」が 32%で最も多く、次いで「その他」が 39%、「ゴミ屋敷に暮らす人」が 17.8%、「障害の疑いがあるが、手帳の申請や病院の受診を拒否しているために制度の利用ができない人」が 11.0%となっている。
 - 「その他」の具体的な内容としては、「引きこもり」や「難病」などが挙げられている。
- 複数の関係機関をコーディネートする機関については、「必要だと感じる」が 89%を占めており、その必要性が明らかとなっている。また、コーディネートする上で重要なことは「適切にコーディネートできる人材」が 64%、「様々な制度や分野に関する知識」が 55%となっている。
- CSW が配置されている相談支援機関は 11.9%である一方、CSW の必要性については「必要だ」が 62.4%を占めている。
 - CSW を配置するべき場所としては「社会福祉協議会」が 36.8%で最も多くなっている。
- CSW の活動内容としては「要援護者からの相談受付」および「必要なサービスへのつなぎ」がいずれも 92.3%で最も多く、次いで「各種福祉サービスの利用申請支援」が 65.4%、「地域住民に対する福祉サービスの利用方法等の情報提供」が 50.0%となっている。
- CSW に期待する役割は「制度の狭間にある住民からの相談への対応」が 80.7%で最も多く、次いで「住民に対する福祉サービスの利用方法等の情報提供」が 47.7%となっている。

②示唆

- 多問題ケースの代表的な内容として 8050 が挙げられる。一方、それ以外の課題についてはケースによる個別性が高いことが伺われる。
- 相談支援機関では、複数の関係機関をコーディネートする人材の必要性が認識されている。また、コーディネートを担う人材は「関連分野・制度等の知識を持っており、適切にコーディネートできる人材」であることが期待されている。
- CSW が配置されている相談支援機関は約 1 割であるのに対し、CSW の配置が必要であると感じている相談支援機関は約 6 割となっており、CSW が配置されていない相談支援機関でもその必要性が認識されている。
- CSW に期待する役割としては「制度の狭間にある住民からの相談への対応」が 8 割となっている。しかし、実際の活動内容は「要援護者からの相談受付」および「必要なサービスへのつなぎ」が 92.3%で最も多い。各相談支援機関では対応が難しいケースへの対応を CSW に期待している相談支援機関が多いが、実際には各相談支援機関で対応可能なケースについても CSW が対応している可能性があると考えられる。
 - ただし、「CSW の活動内容」と「CSW に期待する役割」では設問の選択肢が異なるため、解釈に留意が必要である。

3. 既存データ分析結果のまとめ

1) 分析結果のまとめ

(1) 体制整備の方法

① 事業全体

- モデル事業の実施にあたっては、庁内または社会福祉協議会へのモデル事業担当部署の新設、モデル事業を担当する職員の配置、相談対応を行う職員体制の強化などが実施されていた。

② 地域力強化推進事業

- 相談を包括的に受け止める人を配置している場（窓口）の設置方法は「委託等のみ」が約6割を占め、「直営+委託等」は2割強、「直営のみ」は1割未満となっており、多くの自治体でモデル事業において委託方式が活用されている。
- 相談支援における圏域設定や相談を包括的に受け止める場（窓口）の設置数、相談を包括的に受け止める人の配置人数などは自治体の人口規模に応じて決められている。
 - 相談を包括的に受け止める人の配置人数について、窓口の設置方法が「直営+委託等」の自治体では「直営のみ」「委託等のみ」の自治体に比べて配置人数が多い。
- 相談を包括的に受け止める人を配置している場（窓口）の設置場所は、直営による設置では「地域包括支援センター」および「役所内の部署」がいずれも43.6%で最も多い。また、委託等による設置では「社会福祉協議会」が66.2%で突出して多い。このことから、直営の場合は行政内の窓口に加えて、高齢分野における既存の拠点である地域包括支援センターを活用している自治体が多く、委託を行っている自治体では社会福祉協議会と連携しているケースが多いことが伺える。

図表 人口規模別 相談を包括的に受け止めるための体制整備の状況

人口規模	相談を包括的に受け止める場 (窓口) の設置数			相談を包括的に受け止める人 の配置人数		
	平均値	中央値	最大値	平均値	中央値	最大値
1万人未満 (N=25)	3.8 か所	2 か所	33 か所	5.5 人	3 人	26 人
1～5万人未満 (N=51)	6.9 か所	2 か所	50 か所	7.5 人	3 人	41 人
5～15万人未満 (N=46)	8.5 か所	3 か所	62 か所	13.1 人	4 人	137 人
15～50万人未満 (N=38)	14.7 か所	12 か所	59 か所	44.6 人	6 人	643 人
50万人以上 (N=13)	22.8 か所	8 か所	99 か所	8.7 人	7 人	28 人

③多機関の協働による包括的支援体制構築事業

- 相談支援包括化推進員を設置する際の圏域設定は、人口 50 人未満の自治体では「市町村」が、人口 50 万人以上の自治体では「その他（市町村、中学校区、小学校区以外）」の圏域設定を行っている割合が最も多くなっている。
- 相談支援包括化推進員の配置方法は「委託等のみ」が約 6 割、次いで「直営のみ」が約 2 割、「直営＋委託等」が 1 割強となっている。また、人口規模が多くなるほど「直営のみ」の割合が低くなる傾向がみられた。
- 相談支援包括化推進員の配置場所については、直営による設置では「市区町村の部署（地域包括支援センター等を除く）」が約 7 割で最も多く、次いで「地域包括支援センター」が 3 割となっている。また、委託等による設置場所は「社会福祉協議会」が約 6 割と突出して多い。
- 相談支援包括化推進員の配置人数（常勤換算数）は、「1 人」が 4 割強で最も多い。また、1 自治体あたりの配置人数は平均 2.7 人となっている。また、相談支援包括化推進員の勤務形態は、「常勤」が 85.0%を占めている。
- 相談支援包括化推進員のうち約 9 割が何らかの資格を保有しており、専門的な知識を有する職員が相談支援包括化推進員を担っている自治体が多いことが伺われる。資格種別は「社会福祉士」が 4 割弱、「介護支援専門員」が 2 割弱、「保健師」が約 1 割となっている。
- 相談支援包括化推進員は配置
- 相談支援包括化推進員の資質向上のための研修を実施している自治体は 35.6%であった。
- 包括的に相談を受け止めるためのプラン作成に使用している様式は、「独自の様式のみ」が約 4 割で最も多く、「既存の様式のみ」、「様式なし」がそれぞれ約 3 割となっている。また、活用している既存の様式は、「困窮の標準様式」が 93.9%で最も多い。
- 相談支援包括化推進会議の設置方法は人口が「1 万人未満」「50 万人以上」の自治体では「既存の会議体を活用」が、「1～5 万人未満」「5～15 万人未満」「15～50 万人未満」の自治体では、「新規に会議体を設置」が最も多くなっている。

(2)相談支援の実態⁵

①地域力強化推進事業

- 相談受付件数は、「500件以上」が22.7%で最も多く、次いで「100件未満」が25.0%となっている。また、平均値は1,458人、中央値は203人である。
- 相談者の属性は、「本人」が49.5%で最も多く、次いで「その他」が30.7%、「住民」が19.9%となっている。
- 相談内容は、「その他」が45.2%で最も多く、次いで「介護」が34.7%となっている。
- 相談の終結理由は、「課題解決」が62.6%で最も多く、次いで「関係機関につないだ」が23.6%となっている。また、終結した相談の数は1自治体あたり平均512件（中央値は102件）である。

②多機関の協働による包括的支援体制構築事業

- 支援対象者数は、平均値が95人、中央値は48人となっている。また、支援対象者世帯数は、平均値が73世帯、中央値は35世帯である。
- 世帯類型は、「単身」が28.9%で最も多く、次いで「その他」が24.6%、「高齢者と独身の子」が16.6%となっている。
- 相談経路は、平成31/令和元年度実績データをみると、「間接」が約6割を占めており、「直接」は約4割となっている。
- 抱えている課題の数は平均2.5個となっている。また、抱えている課題の内容は、「経済的困窮」(32.4%)、「その他(詳細記入)」(26.3%)、「病気・けが」(25.8%)、「精神障害(疑い含む)」(21.0%)が上位4つを占めている。
- 1ケースあたりの関係機関数は、支援開始時点で2.3、支援開始後は3.4となっている。
- かかわっている関係機関の種類は「支援開始時点」および「支援開始後」のいずれの時点でも「行政」が最も多い。また、「支援開始時点」から「支援開始後」にかけて最も関わりが増えているのは「社会福祉協議会」(14.5%から31.4%に増加)となっている。
- ケース検討会議開催回数は、支援方針の検討・決定に係るケース検討会議が1.3回、状況共有のみのケース検討会議が1.4回となっている。

⁵ 本項に記載している分析結果は、特にことわりがない限り「平成31/令和元年度実績データ」のものである。

2)調査対象自治体の選定への示唆

既存データ分析の結果を踏まえ、先行自治体調査の対象となる自治体（9か所）を選定した。選定の際のポイントおよび選定した自治体は以下の通りである。

図表 先行自治体調査の調査対象選定のポイント

No.	既存データ分析から得られた示唆	先行自治体調査対象選定時のポイント
1	<ul style="list-style-type: none"> 相談支援体制の整備方法（圏域設定、窓口設置数等）は人口規模によって異なること 	<ul style="list-style-type: none"> 調査対象となる自治体の<u>人口規模に偏りが</u>ないよう留意して選定すること
2	<ul style="list-style-type: none"> 相談窓口の設置方法（直営/委託）によって体制の整備方法が異なること。 	<ul style="list-style-type: none"> 事業の実施方法が「<u>直営</u>」の自治体、「<u>委託</u>」の自治体の両方が調査対象に入るよう選定すること。

図表 先行自治体調査の調査対象

No.	自治体名	人口 (注1)	事業実施方法 (注2)	取り組みの特徴
1	北海道津別町	4,489人	直営+委託	<ul style="list-style-type: none"> 活動の拠点となる「身近な福祉相談所ぽっと」を4か所設置し、地域住民が主体となって相談対応を行っている。
2	東京都杉並区	574,036人	直営	<ul style="list-style-type: none"> 平成30年に新設したウェルファーム杉並に多機関協働の中核を担う機関や支援関係機関を集約している。
3	愛知県豊田市	422,858人	直営+委託	<ul style="list-style-type: none"> 複合的な課題を抱えたケースに対応するため、福祉総合相談課（新設部署）と「健康と福祉の相談窓口」（市内2か所）を設置している。
4	愛知県長久手市	60,128人	直営+委託	<ul style="list-style-type: none"> CSWが住民からの相談を幅広く受け付ける場である「福祉のなんでも相談」を開催している。
5	三重県亀山市	49,525人	直営+委託	<ul style="list-style-type: none"> CSWを4名配置し、複合的な課題を抱えているケースに関するトータルケアプランの作成、課題解決への支援を行っている。
6	滋賀県長浜市	116,940人	委託	<ul style="list-style-type: none"> 相談支援包括化推進員や地域の声を拾い上げて行政とのつなぎ役をする連携支援員を配置している。
7	兵庫県芦屋市	95,589人	直営+委託	<ul style="list-style-type: none"> 地域活動に取り組む企業・団体等がつながり、様々なアイデアの実現に取り組む「こえる場！」を運営している。
8	岡山県岡山市	707,897人	直営+委託	<ul style="list-style-type: none"> 複合的な課題を抱えた世帯に対する相談支援が円滑に進むよう、情報共有のための独自様式の作成などを行っている。
9	香川県高松市	426,120人	直営+委託	<ul style="list-style-type: none"> 「まるごと福祉相談員」の配置など、住民の困りごとについて幅広く相談を受け体制を整備している。

注1：令和2年12月1日時点

注2：事業の実施方法：令和2年度モデル事業「多機関の協働による包括的支援体制構築事業」の実施方法

3)調査設計への示唆

既存データ分析の結果、特に「意見交換シート」において「他の自治体と情報共有を行いたい内容」として挙げられていた点〔p.15〕を踏まえ、先行自治体調査については下記のポイントに重点を置いて調査設計を行った。

(1)事業実施に係る体制づくり

- 体制づくりのプロセス（庁内・庁外との調整方法等）
- 相談窓口や職員配置の方法、考え方
- 直営、委託による実施方法の違い
- 委託先法人と行政の役割分担

(2)包括的相談支援に関する取り組み内容

- 多機関協働の中核を担う機関の役割
- CSW など関係機関のコーディネートを担う人材の役割
- 相談受付から支援までのプロセス
- 多機関協働の中核を担う機関で扱うケースの特徴
- 多機関協働における連携先
- 連携先拡大のために実施した取り組み

(3)事業の実績

- 相談件数等の状況
- 事業実施による成果、事業によるメリットを感じた点
- 今後の課題



Ⅲ. 先行自治体調査結果

Ⅲ. 先行自治体調査結果

0. 先行自治体調査について

1) 調査対象自治体

モデル事業実施自治体から9自治体を選定し、モデル事業関連の取り組みについてインタビュー調査およびアンケート調査を実施した。

図表 先行自治体調査 調査対象自治体

No.	自治体名	該当ページ	人口※	特徴
1	北海道津別町	p. 40	4,489人	• 活動の拠点となる「身近な福祉相談所ぽっと」を4か所設置し、地域住民が主体となって相談対応を行っている。
2	東京都杉並区	p. 44	574,036人	• 平成30年に新設したウェルファーム杉並に多機関協働の中核を担う機関や支援関係機関を集約している。
3	愛知県豊田市	p. 49	422,858人	• 複合的な課題を抱えたケースに対応するため、福祉総合相談課（新設部署）と「健康と福祉の相談窓口」（市内2か所）を設置している。
4	愛知県長久手市	p. 54	60,128人	• CSWが住民からの相談を幅広く受け付ける場である「福祉のなんでも相談」を開催している。
5	三重県亀山市	p. 60	49,525人	• CSWを4名配置し、複合的な課題を抱えているケースに関するトータルケアプランの作成、課題解決への支援を行っている。
6	滋賀県長浜市	p. 69	116,940人	• 相談支援包括化推進員や地域の声を拾い上げて行政とのつなぎ役をする連携支援員を配置している。
7	兵庫県芦屋市	p. 75	95,589人	• 地域活動に取り組む企業・団体等がつながり、様々なアイデアの実現に取り組む「こえる場！」を運営している。
8	岡山県岡山市	p. 80	707,897人	• 複合的な課題を抱えた世帯に対する相談支援が円滑に進むよう、情報共有のための独自様式の作成などを行っている。
9	香川県高松市	p. 88	426,120人	• 「まるごと福祉相談員」の配置など、住民の困りごとについて幅広く相談を受ける体制を整備している。

※ 人口は令和2年12月1日時点の数値。

2)各事例の構成

次頁以降の各事例については、冒頭に取り組みの概要、ページ右上の事例の特徴をあらわすキーワードを入れる形としており、内容については「1) 基本情報」「2) モデル事業を始めた背景・きっかけ」「3) モデル事業の実施体制」「4) モデル事業における取り組み内容」「5) まとめ」の順に記載している。

なお、各事例の「1) 基本情報」の欄には各自治体の特徴をみるためのレーダーチャートを掲載している。レーダーチャートで使用している指標、その計算方法については以下の通りである。

また、各事例の「1) 基本情報」の欄に記載している人口および高齢化率は令和2年12月1日時点、面積は令和3年3月時点の数値である。

図表 レーダーチャートで使用している指標

項目名称	概要
人口規模指数	• 人口1,000,000人を10とした場合の各自治体の人口。
年少人口指数	• 人口200人あたりの各自治体の15歳以下人口
高齢人口指数	• 人口500人あたりの各自治体の65歳以上人口
モデル事業 担当職員指数	• モデル事業に関連する相談支援業務に従事している職員数（実人数）について、豊田市の職員数（27人）を10とした場合 ⁶ の各自治体の職員数
障害者人口指数	• 人口100人あたりの各自治体の障害者数 ⁷
被保護者指数	• 人口2,000人あたりの各自治体の生活保護受給者数

3)本項で用いている言葉の定義

- **多機関協働機関**：多機関協働の中核を担う機関
- **CSW**：コミュニティソーシャルワーカー
- **SSW**：スクールソーシャルワーカー

⁶ 自治体によって数値が大きく異なり、特定の人口あたりの職員数を10段階で示すことが困難であった。そのため、調査対象自治体の中で最も職員数が多かった豊田市の職員数（27人）を10として算出を行った。

⁷ 各自治体によって障害者数の把握方法が異なっている。本調査で用いた数値は以下の通りである。
津別町・長浜市…身体障害・知的障害・精神障害・発達障害のうち1つ以上に該当する人数
豊田市・長久手市・亀山市・芦屋市…身体障害・知的障害・精神障害のうち1つ以上に該当する人数
杉並区・岡山市・高松市…身体障害者数・知的障害者数・精神障害者数の合計人数（重複を含む）

1. 北海道津別町

本事例のキーワード

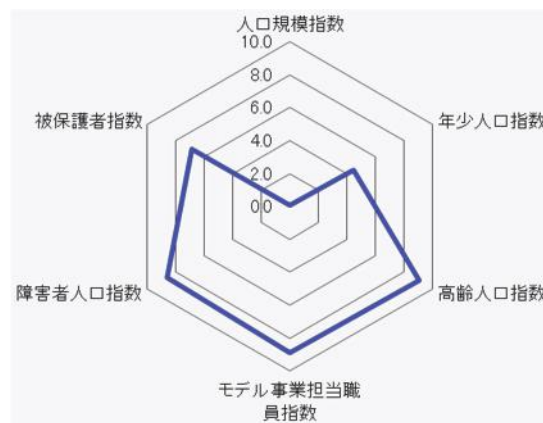
- ◇ 委託
- ◇ 地域づくり
- ◇ 分散型の相談窓口整備
- ◇ 教育委員会との連携
- ◇ ひきこもり問題
- ◇ 行政以外を含む他機関連携会議
- ◇ 住民主導

取り組み概要

- 「身近な福祉相談所ぽっと」を町内に4か所設置し、地域住民が主体となって相談対応に取り組んでいる。
- 多機関連携に関する取り組みとして、保健福祉課を中心としたネットワーク会議を開催し、様々な分野の担当者から意見を頂きながら支援策を検討し相談対応を実施している。

1) 基本情報

- ・ 人口：4,489（人）
- ・ 面積：716.8（k m²）
- ・ 高齢化率：45.1（%）
- ・ 津別町は、北海道の北東内陸部に位置し、総面積約716.8k m²に及ぶ全道屈指の広大な町域を有している。典型的な中山間地域で、農業・林業を基幹産業としている。少子高齢化が顕著で若年層の転出も進む中、地域住民と一体で見守り・支えあいの体制構築に取り組んでいる。



- ・ 津別町は、今回調査した9自治体の中で最も人口が少ない。また、高齢者人口指数および障害者人口指数が大きく、モデル事業担当職員数（実人数）が多いといった特徴がある。

2) モデル事業を始めた背景・きっかけ

- ・ 平成27年に津別町の世帯の20%を対象とする「支え合い調査」を行った結果、従前は把握しきれていなかった、ひきこもり者等を含め、生活に困難を抱えている世帯の存在がデータとして明らかになったことから、町として対応が必要であると考え、「身近な福祉相談所ぽっと」を設置し地域住民、行政・社会福祉協議会の職員が一体となって問題解決に取り組み始めた。その一環として重層的支援体制整備のモデル事業への参画について検討し、平成27年度から大阪市立大学の教授や北海道調査研究会、津別町社会福祉協議会などと協働でモデル事業としての取り組みを開始した。

3)モデル事業の実施体制

- 津別町では困窮・高齢・障がい・子ども分野の相談窓口は保健福祉課が担当していたが、「地域づくり事業」の一環として、地域の課題に対して「身近な福祉相談所ぽっと」と保健福祉課が連携して対応している。
- モデル事業のうち「地域づくり事業」については社会福祉協議会に委託をし、「多機関協働事業」については社会福祉協議会および北海道総合研究調査会に委託している。

4)モデル事業における取り組み内容

■ 「身近な福祉相談所ぽっと」の設置

- 平成 27 年に「支え合い調査」を行う際に 49 自治会長に調査の趣旨を説明し、13 自治会から調査への協力を得た。調査した 13 自治会の中から 2 自治会を選定し、自治会の協力を得て、地域の中で地域の担い手と専門職が協働して相談、訪問活動を行い世帯へのアウトリーチを行う場として「身近な福祉相談所ぽっと」を設置した。
- 現在は町内 4 か所に拡大し、“担い手”とよばれる地域住民と社会福祉協議会の専門職員が一体となって、地域での見守り活動や情報共有に取り組み、あわせてひきこもりや貧困などの困難事例についてのネットワーク会議へのつなぎの役割を持つ窓口として機能している。

■ ネットワーク会議の創設

- 平成 27 年から相談対応に関わる職員間で中期的な方針・計画を決めるための会議体として、プロジェクト会議を実施しており、「こういう事案が出てきている」、「福祉相談所の在り方をもう少し検討したほうがいいのではないか」といった福祉に関する課題について検討していたが、多機関協働で課題に対応していく必要を感じたため、ネットワーク会議を創設した。
- ネットワーク会議は個別ケースに関し、支援に関わる機関が集まり、課題や方針を検討・共有する会議体とし、様々な分野の担当者と情報を共有し、意見を聞きつつ支援方策を検討している。原則として年間 6 回の隔月開催となっている。また、会議の参加者はケアマネジャー、地域包括支援センター、自治会長、民生委員、児童相談所職員、保健所職員などである。
- 北海道総合研究調査会には、津別町として新しい取り組みを始める際に、厚生労働省をはじめとした各種資料提供や、専門職の研修の計画を立てる際に講師の調整を依頼することがある。また、継続して地域での相談拠点での相互に支えあう仕組みづくりの支援や相談包括化ネットワーク会議の運営サポートも北海道総合研究調査会に依頼している。

■ 支援ケース検討会議の開催

- ひきこもり支援ケース検討会議について、津別町の担当者と社会福祉協議会の専門職員が中心となっておよそ 3 か月に 1 回のペースで状況の共有のために開催している。支援ケース検討会議の参加者と先進自治体の視察に行くなど支援者としてのレベルの引き上げを図っている。
- 具体的には、ひとり親家庭の生活保護世帯で子供が不登校（特別支援学校）であるケース、経済困窮と妻への DV による子供への精神的虐待があるケース、ひきこもりながらのひとり暮らしで地域に馴染めないケースなどについて支援方策を検討している。

■ 個人情報の保護

- 個人情報の共有について、公務員の場合は守秘義務が課されているため、庁内での会議時には特段の対応は必要ないが、「身近な福祉相談所ぽっと」やネットワーク会議で様々な事例について話し合うときには、会議の参加者に個人情報に関する同意書への署名を求めている。

5)まとめ

(1)モデル事業の効果

■ 職員や住民の意識の変化

(「身近な福祉相談所ぽっと」を設置したことによる変化)

- 津別町では平成 27 年に住民と専門職の協業で「身近な福祉相談所ぽっと」を設置してから、課題の早期発見・早期対応への意識を高めることができた。
- ひきこもりや何かしらの障がいのある住民がいることを地域の中で把握していても支援に至らなかったケースについて、「身近な福祉相談所ぽっと」が設置されたことによりそうした住民の情報が共有され支援に結び付くようになった。また、ひきこもり者が外に出られるようになった時に地域の住民たちがその人と関わりをもってくれたり、報告をしてくれるようになるなど、地域の中でいつでも声掛けできる体制を住民たちが自分たち自身でつくっていく、という意識に変わってきた。
- 「身近な福祉相談所ぽっと」のある地区では、「身近な福祉相談所ぽっと」の担い手だけではなく、地域住民が自ら集まる場をつくるようになったり、お祭りを復活させるなどの活動をするようになった。また、「身近な福祉相談所ぽっと」の活動は月に 1～2 回必ずあり、その活動を住民たちが見ているため、活動している人としても見守られているという意識が芽生えてきている。

(ネットワーク会議を創設したことによる変化)

- 多機関が参加するネットワーク会議を新設したことや会議の中で津別町外の児童相談所や保健所など専門的な視点でアドバイスしてもらうことにより、相談員たちの意識が確実に向上した。複合的あるいは複雑的なケースを世帯単位で考えて対応しようという意識に変わってきた。

■ 地域住民の自主性の向上

- 自治会の懇談会などで津別町の課題を話し合う中で、「自分たちでやれるところは自分たちでやっていこう」という発言が出てくるようになるなど、地域住民の意識についても変わってきている。

■ 連携先の拡大

- モデル事業の実施により、障がい者の受け入れをしている就労支援事業所、高齢者を担当している居宅介護支援事業所、自治会の「身近な福祉相談所ぽっと」の代表、民生委員、児童相談所、保健所、保健所が設置している振興局（生活保護関連）、就労場所を担当しているサポートネット、生活困窮の事業所との連携を深めることができた。

(2)今後の課題

■ 福祉サービスへのアクセスの悪さ

- 津別町は人口 4,500 人の小規模自治体のため、高齢・障がい・子育て分野を含め、1 業種 1 事業所しかない場合が多い。また、津別町は町域が広いため、福祉に関して身近に相談できる窓口の数が少ないことが課題である。

■ 相談対応の担い手不足

- 相談拠点に常駐する専門職を育成しようとしても職員の通常業務が忙しく研修に参加できない場合がある。

- 相談対応の際に本来であれば専門職が対応することが望ましいが、庁内には保健師や社会福祉士が数名しかいない。保健師や社会福祉士については採用の募集をかけてもなかなか集まらない状況であり、一般事務職員も相談対応に従事せざるを得ない状況である。
- 人手不足の解消には既存職員が研修を受けることで社会福祉士の資格を取ることが一つの方法だと考えているが、理想としては社会福祉士を新規に採用できるとよい。

■ ひきこもり者の支援

- 津別町全体で50名強のひきこもり者がいると把握できている反面、そのうち支援を開始できているのは10名強であり、かつ支援の結果解決に至ったのはまだ数事例のみと、人手不足により支援が行き届いていない状況である。今後は重層的支援体制整備事業の「参加支援」事業を活用し、社会福祉協議会に委託をすることでひきこもり者へのアウトリーチを始める予定である。津別町全体でひきこもりについてどう対策していくのか、中長期的な戦略を含めこれから検討していく必要がある。

■ 参加支援の取り組み強化

- 相談者から相談を受けてから「参加支援」として出口支援をしていくにあたり、ひきこもり者の居場所確保や、「社協めぐり」という農園を借りて農家の方と一緒に運営している事業との連携、障がいの事業所と社会的な孤立者との連携などについて今後は検討する必要がある。
- 「参加支援」事業の居場所づくりについて、ひきこもり者や障がい者の居場所をつくることを検討しているが、高齢者や子どもを含め多世代の居場所づくりにした場合にひきこもり者が参加しづらくなることを懸念しており、ひきこもり者のための居場所と多世代の居場所の両立について検討が必要である。
- 就労支援事業について、どのように実施していくか検討中であるが、障がいの就労支援B型事業所において生活困窮などで孤立をしている住民が就労支援B型事業所で支援を受けるほどの余裕が事業所側にはないのではないかという懸念がある。就労支援B型事業所の業務内容としてもある程度の工賃が発生するような仕事を探してはいるが、町内の数少ない製造業の事業所に仕事の切り分けをしながら生活困窮者の就労支援に協力していただかないといけない、という課題がある。

2. 東京都杉並区

本事例のキーワード

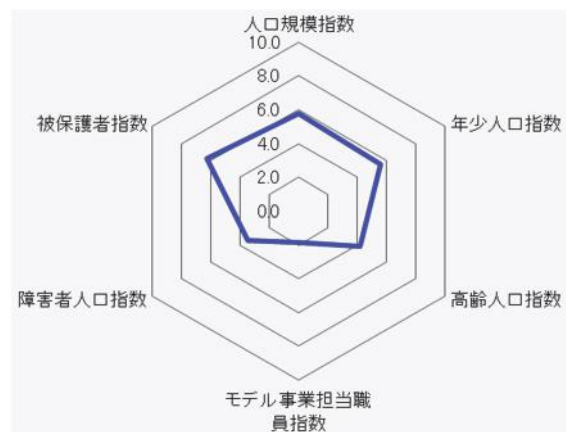
- ◇ 集約型センター機能の設置
- ◇ 行政以外を含む他機関連携会議

取り組み概要

- 杉並区では分野横断で関わるべき生活課題に対応するため、新設したウェルファーム杉並に支援機関を集約しモデル事業に取り組んでいる。
- 地域住民等や関係機関と協力しながら地域における支えあいの仕組みづくりを担う地域福祉コーディネーターを各地域に1名ずつ配置し、週に1度の「福祉なんでも相談会」において相談を受け、課題解決に向けた支援を行っている。

1) 基本情報

- ・ 人口：574,036（人）
- ・ 面積：34.06（k m²）
- ・ 高齢化率：20.92（%）
- ・ 杉並区は東京 23 区の西端に位置し、産業はサービス業などの第三次産業が非常に高い割合を占めている。都市部に位置しているため、制度の狭間や複合的な課題を抱えた個人および世帯を行政が網羅的に把握し支援を行き届かせることが難しく、身近な地域で相談を受け止める体制づくりに取り組んでいる。
- ・ 杉並区は、今回調査した 9 自治体の中で人口規模がやや大きく、モデル事業担当職員数（常実人数）が少ないといった特徴がある。



2) モデル事業を始めた背景・きっかけ

- ・ 杉並区では平成 30 年度に杉並区全体の地域包括ケアを推進するサポート拠点として新たにウェルファーム杉並が建設された。ウェルファーム杉並内には、「在宅医療の推進」「困難事例を抱える相談機関へのサポート」「地域ささえあいの環境づくり」を一体的に進めていくことを目的として、在宅医療・生活支援センターを設置した。
- ・ これまで各部署で「高齢者」「障害」「子ども」などそれぞれの分野に特化して相談対応が行われてきたが、分野横断で関わるべき生活課題の対応について包括的に相談を受ける窓口機能を在宅医療・生活支援センターに集約することとなった。それと同時期に国の補助事業が始まったため、平成 30 年度よりモデル事業を開始した。

3)モデル事業の実施体制

■ ウェルファーム杉並の機能

- ウェルファーム杉並内には社会福祉協議会、消費者センターおよび成年後見センターが設置されている（それぞれ区内に1箇所）。これに加え、福祉事務所は杉並区内に3箇所あるが、その中でもとりまとめ機能を持つ福祉事務所がウェルファーム杉並内に設置されている。また、子ども分野では区内に6箇所ある窓口のうちの1つが併設されている。他にも生活困窮分野の相談窓口くらしのサポートステーションやハローワーク、就労支援センターなどがウェルファーム杉並内に併設され、「高齢」「障害」「子ども」「困窮」の4分野の相談機能が集約整備された形となっている。

■ 在宅医療・生活支援センターの機能

- 杉並区では、それぞれの相談支援機関が独自の役割を果たしつつ、複合的な相談が来たときには在宅医療・生活支援センター主催で会議体を開催して対応を検討している。また、各相談支援機関の職員を対象としたケーススタディを実施し、各機関との連携方法や支援方法について検討している。
- 在宅医療・生活支援センターでは、複合的な生活課題を抱えたケースについて各相談支援機関を支援するとともに、関係機関相互の連携が円滑に行われるよう、計画の進捗管理や調整を行っている。例えば、高齢者福祉、障害者福祉、児童福祉、健康分野など、制度や分野ごとの相談機関が相談を受けた中で、対応困難な相談を受けている。相談支援機関から持ち込まれたケースについて、関係機関を招集した支援会議で対応方針を検討するほか、専門家の意見も聞き支援プランを立てている。そうした複合的な生活課題を抱えたケースに対応できる職員を増やすために、研修の実施等による人材育成が行われている。
- 杉並区のような都市部では包括支援担当が地域住民の情報を網羅的に把握することは難しい。各分野（高齢、障害、保健所、保健センターなど）の相談支援機関が独自に行っている支援を尊重して対応することを大前提とし、包括支援担当が介入しすぎないことを意識している。

■ その他体制

- 地域生活課題を発見し地域住民等や関係機関と協力しながら地域における支えあいの仕組みづくりを担う「地域福祉コーディネーター」を1地区に配置している（社会福祉協議会へ委託）。週に1度「福祉なんでも相談会」を開催し、地域福祉コーディネーターが直接住民から福祉に係る相談を受け、地域の人々や関係機関と協力して課題解決に向けた支援を行っている。

4)モデル事業における取り組み内容

■ 在宅医療・生活支援センター立ち上げ時の取り組み

- 開設前に、在宅医療・生活支援センターの設置目的や機能・役割について区関係部署職員や関係者向け説明会を開催した。開設後は周知用のリーフレットやチラシを作成し、関係機関の集まり等に出向き説明するとともに、地域の団体や機関からの説明の要請にも積極的に対応した。さらに、困難ケース対応の相談には、まずは受け止めて対応することから在宅医療・生活支援センターの機能や役割の周知ができ広がるように試みた。

■ 様々な会議体の開催

(ケース会議)

- 在宅医療・生活支援センターとして昨年度は132回のケース会議を主催した。各ケースにおける支援方針、支援における各相談支援機関の役割がケース会議で明確になれば、在宅医療・生活支援センターから各相談支援機関に担当を引き継いでいる。
- 現在在宅医療・生活支援センターで担当しているのは150ケース程度であるが、常時すべてのケースに対応しているわけではなく、在宅医療・生活支援センターが主催するケース会議で対応方針を決めた後は各相談支援機関に担当を引き継いでいる。そのうえで各相談支援機関の支援状況を継続的にモニタリングし、状況が変化して関係機関が再度集まる必要が出た際には再びケース会議を開催する。在宅医療・生活支援センターが主催するケース会議では、支援における優先順位を考え、各相談支援機関が現在どのような対応をしており次にどのような支援をしていくべきなのかを整理したうえで関係機関間の調整を行っている。

(関係機関の連携を支える会議)

- ウェルファーム杉並に設置されている機関全体の連携会議があり、消費者センターや成年後見センターなどの代表者が四半期に一度(年4回)集まっている。本会議ではお互いの組織の機能を相互に理解するために複合的な生活課題を抱えたケースの研究・共有が行われている。
- 行政機関の場合、職員が数年で部署異動する場合があるため、会議に参加し情報を共有することにより参加者全員が共通の視点を持てるようにするという目的で開催されている。
- 生活困窮者向けの支援は支援の範囲が特に広く、分野横断での対応となるケースが多いが、会議を通してウェルファーム杉並に設置されている機関同士の関係が深まることにより、相談対応やお互いの窓口を紹介する際にスムーズに連携できるような効果が生じている。

■ 困難なケースに対応するための研修の実施

- 支援対象者が抱える課題が複雑な場合において、支援者側のチームの成熟度によって対応の質が変わる場合がある。杉並区では、成年後見制度をはじめとした関連制度の理解・知識の習得などを目的として、事例を通じた研修を実施している。包括的な相談支援ができる人材を育成し、それぞれの分野で相談支援をしていくことに加え、各分野の専門家を調整する立場である在宅医療・生活支援センターの職員も様々な制度について熟知している必要がある。
- 支援対象ケースに問題が発生した際に早期に気付き、どの機関と連携・情報共有すべきかを判断した上で、担当者同士で連携することで課題を解決するという一連のプロセスをどのようなケースにおいても実施できることがチームとして成熟している状態である。

■ 厳格な個人情報の取り扱い

- 杉並区では情報公開・個人情報審議会を設置されており、個人情報の取扱いには非常に厳しい。多機関連携を行う場合、原則として本人または家族の同意を得て共有している。しかし困難事例の中には本人または家族の同意が得られないケースもあり、そのようなケースでは児童虐待の防止等に関する法律の適用を検討することがある。実際に虐待(セルフネグレクトを含む)が絡むケースが多く、本人または家族の同意が得られていなくても、緊急性が高いと判断された場合には例外的に情報共有を行うことがある。
- 個人情報を取り扱うケース会議の場合、会議冒頭で個人情報の取り扱いについて説明するほか、参加者に対して守秘義務に関する誓約書への署名を求めている。
- 多機関連携にあたってケース情報を共有する場合があるが、行政機関内であれば区で保持している情報を法律に従って目的外利用できないか調整することができる。このような点に自治体直営の強みがあると杉並区の包括支援担当では考えられている。

■ 相談対応の取り組み実績

- モデル事業を開始した平成 30 年は複合的な課題を抱えたケースの相談件数が 87 件であったが、翌年には 173 件（精神障害者の退院支援ケースを含む）となり、相談件数は増加傾向にある。
- 在宅医療・生活支援センター開設以降の活動内容や取扱ったケースの振り返り等を「在宅医療・生活支援センター包括的支援担当 活動報告」としてまとめ、各関係機関にフィードバックし、現状や課題等を共有した。

5)まとめ

(1)モデル事業の効果

■ 協同型相談支援の体制の確立・定着

- 在宅医療・生活支援センターが設置される以前は、相談先が明確でないケースについて生活困窮者分野の窓口くらしのサポートステーションが単独で対応していた。在宅医療・生活支援センターが設置されたことで、くらしのサポートステーションが抱える困難事例について、くらしのサポートステーションから在宅医療・生活支援センターが相談を受け、課題を整理し、適切な関係機関へのつなぎと役割の調整が円滑にできるようになった。

■ 他機関連携による支援実績の蓄積

- モデル事業実施に伴い、在宅医療・生活支援センターが調整したことで、複数の機関が連携して対応できた支援実績が蓄積している。

(連携の具体例)

- 精神障害者の退院支援において保健センターとも連携できるようになった。退院支援以外の分野においても高齢分野、障害分野および子ども分野で保健センターとの連携が可能になった。
- 高齢分野の場合、支援対象者（高齢者）の子どもが引きこもり、かつ障害の疑いがあるものの本人・家族に自覚がなく障害者手帳を取得していないケースで保健センターや障害分野の相談機関と連携することが可能となった。
- また、高齢者虐待（金銭的虐待、心理的虐待、身体的虐待）の疑いがあるケースでは、養護者支援として保健センターの職員の協力を仰ぎながらケースの見立て・フォローしている。
- 障害分野では、障害福祉サービスを受けているが本人に問題行動があり医療的配慮が必要と考えられるケースにおいて、保健センターの関わりが加わったことによって医療分野との連携が円滑に行えるようになり支援が充実した。
- 子ども分野では、原則として要保護児童対策地域協議会が対応しているが、同じ世帯に高齢者がいるようなケースでは、子どもの個人情報適切に取得するために保健センターや子ども分野の子ども家庭支援センターと連携しながら全体的な情報共有をしている。

■ これまで拾えていなかったケースの顕在化

- 在宅医療・生活支援センターを設置したことにより、制度の狭間にある福祉課題を把握することができるようになった。例えば、アパートを追い出され住居が無くなるケース、保険料や税金を滞納しているケース、意識不明の入院で親族と連絡が取れないケース、ごみ屋敷のケースなどが挙げられる。
- 多様な研修を実施していることも、自身の業務に関連する制度や各分野の知識を身につけ、本来であれば使える制度を知らずに使えていない、という相談者に対し早期に制度へアクセスできるよう支援しようという関係職員の対応の変化につながっており、相談者の生活が良い方向に変わるための手助けを円滑に実施できるようになった。

■ 職員の意識の変化

- 在宅医療・生活支援センターが開設する以前は、子ども分野では要保護児童対策地域協議会、高齢者関分野では地域ケア会議、などそれぞれの分野ごとに相談支援対応が実施されていた。それらの会議では「子ども」「高齢者」など議題の中心となる対象がいたうえで、そこから世帯全体に話を広げていく、という議論の流れであった。例えば子ども分野の専門家が会議体の司会となった場合、議論の中心が子どもとなり、その他の問題は付帯的なものとして扱われがちだった。
- 在宅医療・生活支援センターが調整役となって関係機関を招集し、全体を俯瞰する立場として司会進行を務めるようになったことで、世帯の全員を支援の対象者（本人）として議論をすることができるようになった。このように会議における議論の方法が変わったことにより、世帯全体が抱える生活課題のうちどの課題から解決するか、という優先順位付けが行われるようになった。参加する職員も「世帯全体をどう見るのか」というところに焦点を当てるようになった。

(2) 今後の課題

■ 解決が困難なケースへの対応

- 複合的な生活課題を抱える要因の1つとして、障害の疑いがあるが診断を受けておらず、障害者手帳を保有していない点が挙げられる。障害者手帳を取得しているケース、診断を受けているケースであれば支援の糸口を見つけやすいが、障害者手帳を未取得の場合は制度やサービスの利用ができず、支援に苦慮することが多い。

■ 連携先の拡大

- 杉並区では相談対応時の連携先として、くらしのサポートステーション、保健センター、外部の専門家（精神科医、弁護士、臨床心理士、社会福祉士等）などにネットワークが広がっているが、今後は国民健康保険や納税関連の部署・ごみ環境や清掃事務所などの機関とも日常的に連携が取れるようにしたいと考えられている。ケースによってはすでに現場の職員同士で関係を構築している場合があるが、組織的にも在宅医療・生活支援センターが連携できるようになるとよい。
- 同様に、本庁の税金・国民健康保険の滞納を管理する部署とウェルファーム杉並内に設置されている「くらしのサポートステーション」がうまく連携し、滞納者の相談に対して早期に支援を実施できる体制の整備が必要である。

■ 包括的な支援体制の定着

- 包括的な支援体制の構築にあたっては、各分野をとりまとめ調整する役割が重要であるが、そうした役割を担う特定のキーパーソンの業務を組織として維持・継続できるようにすることが杉並区として今後の課題である。
- 複合的に生活課題を抱えたケースについては、あらかじめ対応方法が決まっているわけではないため、在宅医療・生活支援センターが行っていることをどのようにノウハウとして蓄積し、継続的に支援を実施できるかが課題である。

3. 愛知県豊田市

本事例のキーワード

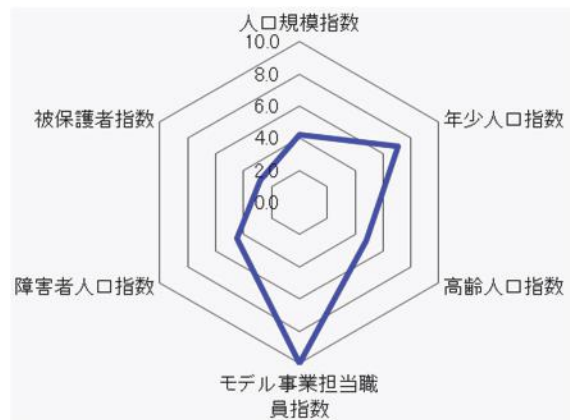
- ◇ 直営＋委託
- ◇ 分散型の相談窓口整備
- ◇ 教育委員会との連携
- ◇ 8050 問題
- ◇ 失業による住居喪失問題

取り組み概要

- 年々複合化・複雑化する課題に対応するため、平成 29 年度及び平成 30 年度に福祉総合相談課と 2 か所の「健康と福祉の相談窓口」を設置し、モデル事業に着手した。令和 2 年度に「福祉の相談窓口」に変化させ、全市的な整備を完了した。
- 新型コロナウイルスの感染拡大を受け、自動車産業等で働く派遣労働者や外国人等の失業問題が優先順位の高い問題となっている。こうした層からの相談を包括的に受け止めるとともに、就労支援と居住の場の確保のための取り組みを行っている。

1) 基本情報

- ・ 人口：422,858（人）
- ・ 面積：918.32（k m²）
- ・ 高齢化率：23.82（%）
- ・ 豊田市は、全国有数の車の出荷額を誇る「クルマのまち」であり、自動車産業や関連産業が盛んである。市の南部は大手自動車メーカー系の工場や企業が多く、派遣労働者の割合も高いため、最近では新型コロナウイルスの影響で派遣切りに遭って困窮している、または住居がなくなるという相談が比較的多い。



- ・ 市の北部には外国人就労者が固まって居住している地区があり、最近では新型コロナウイルスの影響で、失業して生活困窮となった外国人の方が多く生じている。
- ・ 山間部では高齢化率が 40～50%であり、相談の 8～9 割は高齢分野となっている。

2) モデル事業を始めた背景・きっかけ

- ・ 平成 27 年に地域福祉計画を策定した当初は高齢者の対応は地域福祉課、障害者の対応は障害福祉課というように縦割りの組織であった。
- ・ 縦割り型の体制では年々複合化・複雑化する課題に対応することが難しかったため、平成 28 年度に組織改編をし、福祉部長直轄で地域課題に包括的に対応するチームを作った。
- ・ このチームを母体として、平成 29 年には福祉総合相談課が発足し、それと同時にモデル事業への参加を決めた。

3)モデル事業の実施体制

■ 自治体直営と社会福祉協議会への委託の組み合わせによる実施体制づくり

- モデル事業は自治体による直営と社会福祉協議会への委託を組み合わせた体制により実施している。
- 庁内の関係機関との連携は福祉総合相談課でコントロールし、民間の介護事業所や福祉事業所間との役割分担は社会福祉協議会主体で調整するという役割分担となっている。また、CSWの配置・委託を社会福祉協議会に委託している。
- 参加支援事業の実施について社会福祉協議会に委託している。

■ 福祉総合相談課の職員体制

- モデル事業の中核的機能を果たしている福祉総合相談課は、課長・副課長の役職を除いて現場の実働部隊が16人おり、そのうち2名が保健師である。
- 他の分野から相談がくるケースが増えてきたこともあり、福祉総合相談課の職員は年々増員している。
- 福祉総合相談課で相談を受けたケースは各担当者に割り振られる。着任してから3年程度は別の担当者の指導を受けながらケースを担当し、1人で対応できるように育成している。
- 福祉総合相談課の前身が地域福祉課という高齢者主体の課だったため、高齢分野の知見は従来から職員の間で共有されていたが、それ以外の分野の知見は、各課から人材を異動させることで強化がはかられている。現在、福祉総合相談課が対応するケースは子ども分野から高齢・障害分野まで多岐にわたっている。

■ 市役所+2か所の相談窓口の設置

- 豊田市は市域が広いため、市の南部や北部など市役所までの距離が遠い地域にも相談窓口などの拠点整備が必要だということが住民の意見として出ていた。そのため、平成29年から民生委員や地域の支援者の身近な相談窓口として「健康と福祉の相談窓口」を設置する取り組みを始めた。
- この窓口を活用して複合的な課題を抱える個人や世帯を把握するとともに、行政としてアウトリーチを行うことで潜在的な課題についても把握するようになった。

4)モデル事業における取り組み内容

■ 潜在的な困窮者を発見するためのアウトリーチの実施

- 豊田市では民生委員をキーとしてアウトリーチの取り組みを進めており、「健康と福祉の相談窓口」を民生委員や地域の支援者の身近な相談窓口と位置付けることで、アウトリーチの取組の活動拠点としている。
- 例えば、民生委員や支援者が住民から「近くの家の庭の手入れがされておらず、住人がどうなっているのか分からない」という相談を受けた場合に「健康と福祉の相談窓口」に常駐する職員に相談し、緊急性があるケースであると判断される場合には直接行政が対応するような仕組みとしている。情報に曖昧な点がある場合に様子見をするということになれば民生委員に対して「こういう視点でもう一度確認していただきたい」というアドバイスをし、その上で支援が必要だという報告を受けた場合には、行政が訪問するという動きで対応している。
- 活動に積極的な民生委員や自治会の役員に対して、地域で生じている課題に地域で対応することを行政から強制するような関わり方をするとこれらのキーパーソンの協力が得にくいことが多い。「こういうことが地域でできるといいよね」と建設的・提案的に話をすると、行政に

対しても好意的に受け止めてもらえ、地域のキーパーソンを紹介してもらえ等、協力が得られやすくなる。地域にどのような人がいて、誰に声を掛ければよいかということは行政には分からないため、地域のキーパーソンを紹介してもらい、顔の見える関係をつくっていくことで、地域の課題解決に向けた動きを促している。

■ 包括的な相談窓口で問題点を整理し、相談内容に応じた担当課への引継ぎ

- 福祉総合相談課で相談を受けたケースは、アセスメントを実施し問題点を整理した後、問題解決につながる事業を所管する部署に対応を引き継いでいる。
- 工場等で働く派遣労働者のケースでは、次の就職先が決まるまでの契約延長を派遣会社に打診するよう福祉総合相談課の担当者から相談者に伝えているが、契約延長が難しい場合は生活福祉課や社会福祉協議会の就労支援担当者に福祉総合相談課の担当者から連絡をして担当を引き継いでいる。労働関係の相談の場合、相談者の90～95%は独身男性、年齢は20代前半から50代まで様々である。
- 外国人の相談者に対し情報をわかりやすく届けていくための問題の整理や適切な所管部署への引継ぎも福祉総合相談課が担っている。例えば、税金を滞納している場合、滞納理由に応じて対応が変わってくるため、福祉総合相談課で滞納の理由を丁寧にヒアリングしている。納付方法がわからないことが理由となっている場合も多いため、納付方法に関する情報提供にも力を入れている。特に新型コロナウイルスで住居確保給付金の申請が増えたことをきっかけに、社会福祉協議会や生活困窮者自立支援事業の所管部署に通訳を配置し、外国人からの相談に多言語で対応できる体制を構築した。住居確保給付金は外国人からの申請が半分を占め、外国人の世帯は日本人の世帯と比べると1世帯の人員数が多く、住居確保給付金の支給額も大きいのが特徴である。
- 民間分野との連携においては、高齢分野であれば介護サービス事業所、障害分野であれば就労継続支援A型・B型の事業所や相談支援事業所などと連携しているが、子ども分野の民間事業所との連携は少ないのが現状である。

■ 人材育成のための多様な研修機会の整備

- 地域共生社会の推進の目的で、以下のような多様な研修機会を整備している。
 - 「地域共生社会の推進」という幅広いテーマに関し、愛知県内の自治体や社会福祉協議会の職員が受講できる研修があり、厚生労働省職員より重層的支援体制の説明がなされた後、グループワーク形式で各自治体が現状についてディスカッションする機会が設けられている。
 - 市と愛知県とが連携して生活支援体制整備事業の生活支援コーディネーターの研修を実施している。
 - 地域包括支援センターの研修についても、地域包括支援センターの担当だけではなく、支援に関係する市内の外部機関や民間事業所、障害分野の事業所を招集して機関横断的に行っている。また、障害分野において市内の東西南北というブロック単位で研修を行う際には地域包括支援センターを招集するなど、相互の研修に参加し一緒に事例を検討する仕組みを構築している。
 - 消防署が福祉との連携にも力が入れられており、年に数回、消防署が主催する研修に福祉総合相談課の新任の職員が参加し様々な分野の人と自然に話ができる環境を構築している。

5)まとめ

(1)モデル事業の効果

■ 連携先の広がり

- 福祉総合相談課ができる前は地域福祉課という高齢分野主体の課であったため相談支援において地域包括支援センター以外と連携することがない状態であったが、現在は学校・教育委員会や社会福祉協議会と連携できるようになるなど、連携先となる機関が増えた。
- 学校の教員やスクールソーシャルワーカーなどの教育機関の職員と協議する場合は、対象となる児童の話から始め、その世帯（家族）に話を広げることで支援の必要性に関して共感を得やすく、個人情報の共有を円滑にできることが多い。具体的なケースの支援に関する協議を通じて教育機関と関わりを持ちはじめ、そこから一緒に支援を進めていくことの有効性や有意義性を感じている。
- 税金等の債権回収に関わる債権管理課では、税金等の回収の際に対象者の生活が困窮している実態を把握することが多い。具体的なケース対応を通じて連携する経験を重ねた結果、現在では債権管理課で生活困窮者を発見した場合は福祉部門に連携する仕組みが定着し、速やかに福祉的な支援につなげられるようになった。

■ 相談対応の質の向上

- 福祉総合相談課が発足する前は、各担当課が相談を受けた際には、その担当業務の範囲で解決可能な支援のみが提供されていた。例えば、障害者分野の部署であれば受けた相談に対して障害者総合支援法によるサービスを案内しており、そのサービスでは対応しきれない相談内容の場合には支援ができないことが多かった。福祉総合相談課ができ、相談者が何に困っているのかをしっかりとアセスメントすることにより、特定分野の既存のサービスで解決できない場合でも関係部門の職員を招集して対応策を検討することができるようになった。また、これまでは相談を受けたらすぐに解決策を示さなければいけないという焦りがあったが、今はいったん相談内容を受け止めてから関係する部署と一緒に時間をかけて考えていこうと余裕をもって考えられるようになった。

■ 職員の意識の変化

- 各部門の業務を示す事務文書内で「福祉総合相談課は様々な問題について丸ごと対応する」旨が明記されたことにより、様々な問題に対応することが自分の業務である、という意識が職員の中で芽生えた。

(2)今後の課題

■ 解決困難なケースへの対応

- 福祉総合相談課を設置したことで、いわゆる 8050 問題のケースの相談件数が 3 倍以上に増えており、その対応が新たな課題となっている。このようなケースの多くに発達障害や精神障害などの疑いがあるなど隠れた課題が見受けられる。市が障害認定を強く勧めることは難しいため、障害認定を受ければ利用できるサービスを活用した支援ができない等、解決が難航するケースも多い。
- 令和元年度の新規相談約 700 件のうち約 300 件は解決に至らず、次年度持ち越しとなっている。解決に至らなかった理由は案件によって様々だが、相談者が市の支援計画に沿って行動できなかった結果、解決に至らないケースが非常に多い。計画に沿って行動できなかった要因は障害や病気の特性など様々であった。未解決のケース全てに対応し続けることは体制的に限界があるため、本人からの相談・報告が途絶えたケースに関しては、支援の必要性が低いと判断

せざるを得ない。伴走型支援という以上、最後の連絡から1か月程度経過した段階で訪問や連絡をすることが理想ではあるが、優先度が高い別のケースの対応に時間を割かなければいけないため、そこまでの対応は難しいのが実態である。

- 年齢が若い人で、発達障害を有する人や、人とのコミュニケーションに支障や困難さを抱えており、就職と離職を短期間で繰り返す人に対しては、本来であれば就労準備支援等を利用して自分の強みや弱みを把握できるよう支援するとともに、生活の基盤を整える伴走型支援ができることが望ましい。しかし、相談者は短期間であっても就職すればお金がもらえるという経験を繰り返してきているため、中長期的な目線での支援に結び付きづらい。

■ さらなる連携先の拡大

- 現在連携できているのは厚生労働省が管轄する分野の部署が多い。複雑化した問題に関する相談内容に支援を行うには、文部科学省管轄の教育委員会や総務省管轄の若者の引きこもりに対する支援機関なども関連するため、庁内全体で支援体制を整備することが望ましい。しかし、補助金の枠が異なる等財源上の問題もあるため、現時点では他省庁管轄の部署との連携に限界がある。まずは福祉・健康関連の部署と連携できる体制や仕組みをつくった上で、より広い領域の部門に連携先を順次拡大をしていく予定である。
- 豊田市では社会福祉協議会に CSW の設置を委託しており、子どもの支援センターと CSW や市役所の福祉総合相談課が連携することは現状ない状態である。今後連携を目指すにあたり、子どもの支援センターが目指す方向に CSW のノウハウを活用できるようになるとよい。CSW との連携をきっかけに子ども分野での取り組みを多分野に派生させることができるように来年度は取り組んでいく予定である。

■ 情報共有方法のデジタル化

- モデル事業を進めるうえでは社会福祉協議会との連携が必須であるため、情報共有もこまめに実施している。しかし、社会福祉協議会との情報共有のためのシステムがないため、電話などのアナログ方法を使用しており、効率が悪いことが課題となっている。

■ 適切な人員配置

- 企画政策部などの組織横断的な部署に福祉のスペシャリストを配置するような組織作りが今後必要である。福祉のスペシャリストが企画政策部門で市の政策全体に関わっていける体制を構築することで、他の部門との連携強化や本質的な課題の解決につながると考えられている。

4. 愛知県長久手市

本事例のキーワード

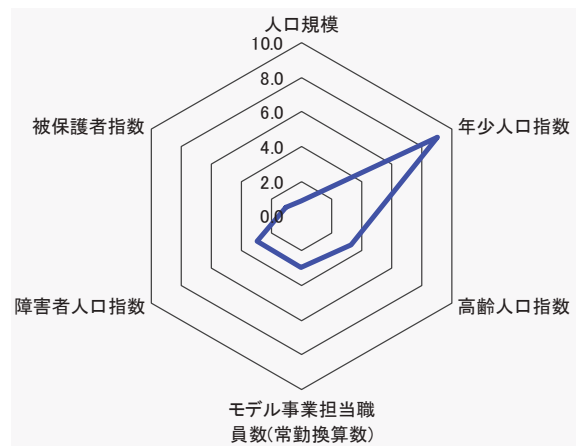
- ◇ 直営＋委託
- ◇ 多機関協働機関による支援者支援
- ◇ 教育分野との連携
- ◇ 8050問題

取り組み概要

- 「地域の課題は地域で解決する」を目標に市民主体のまちづくりを推し進めており、市の取り組みへの後押しを得るためにモデル事業を開始した。
- 多機関協働事業は支援者支援の役割を果たしており、支援者（ケアマネジャー、スクールソーシャルワーカー等）からの受けた相談への対応、関係機関を招集したケース会議の開催調整などを実施している。
- CSW が住民からの相談は幅広く受け付ける場である「福祉のなんでも相談」の開催や相談支援機関との情報共有によって、モデル事業開始以前は把握が困難であったケースを把握し、相談支援につなげることができるようになった。

1) 基本情報

- ・ 人口：60,128（人）
- ・ 面積：21.55（k m²）
- ・ 高齢化率：16.6（％）
- ・ 長久手市は名古屋市の東側に隣接するまちであり、市西部は市街地整備された都市部、市東部は自然豊かな田園部である。
- ・ 名古屋市への通勤の便利さや、住みよさランキングでの上位ランクインなどにより転入者が増えている。子育て世帯の転入も多く、小学校の増築が追い付かない勢いで子どもの数が増加している。年少人口指数⁸は9.1と、インタビュー調査を行った9自治体の中で最も高い。
- ・ 一方、地域のつながりは希薄になっており、超高齢化社会を迎えるにあたっては、地域住民による支え合いの体制づくりが喫緊の課題である。かつて住民が地域で担っていた役割や居場所を取り戻し、互いに助け合うことで生きがいを持って充実した日々を過ごす「幸福度の高いまち＝日本一の福祉のまち」の実現を目指している。
- ・ 市民、市民団体、事業者、行政などが、それぞれの地域で気軽に集い、語り、地域の様々な課題に対する取り組みを行うための拠点である「地域共生ステーション」の小学校区ごとの整備を検討している。2021年3月時点では市内4か所に設置されている。



2) モデル事業を始めた背景・きっかけ

- ・ 市長の方針によりで、モデル事業を始める以前から「地域の課題は地域で解決する」ことを目指し、市民主体のまちづくりを推し進めていた。そのような中で社会福祉法が改正され、市長の方針と国の考え方が合致し、市の取り組みへの後押しを得られることから、モデル事業を開始した。

⁸ 人口200人あたりに占める15歳以下人口の値。

3)モデル事業の実施体制

■ 自治体直営と社会福祉協議会への委託の組み合わせによる実施体制づくり

- 「地域の様々な相談の受け止め・地域づくり」は市の福祉部福祉課と委託先の社会福祉協議会が、「多機関協働による包括的支援体制構築事業」は市のくらし文化部悩みごと相談室と委託先の社会福祉協議会及び社会福祉法人愛知たいようの杜が協働で実施している。
- 委託先の選定は公募型プロポーザル方式により平成 29 年 12 月に実施した。選定にあたっては「本事業の公共的使命を十分に理解した上で、民間事業者としての効率性・柔軟性等を活かすことができるかどうか」「地域における相談支援機関を円滑にコーディネートし、チームアプローチによる相談支援包括化ネットワークを構築できるかどうか」といった点を重視した。

図表 モデル事業に関連する相談支援業務に従事している職員数・保有資格

職員数	<ul style="list-style-type: none"> 実人数：7人（うち、自治体職員0人） 常勤換算数：7人
職員の保有資格 (重複あり、実人数)	<ul style="list-style-type: none"> 社会福祉士：6人 ケアマネジャー：1人

■ 多機関協働機関の設置

- 「多機関協働による包括的支援体制構築事業」の実施にあたり、市のくらし文化部悩みごと相談室が中心となって多機関協働機関を設置した。多機関協働機関の役割は、ケアマネジャーやSSW、地域包括支援センター等の支援者からの相談を受けることであり、主に複合的な課題を抱えたケース等に関する相談が支援者から持ち込まれている。相談を受けた後は、必要に応じて関係機関を集めたケース会議の招集、資料作成等を行っている。支援者の相談先となる機関を設置することで、支援者の負担軽減を図っている。また、支援者の負担が増えないよう、多機関協働機関への相談に際して新しい事務作業（アセスメントシートの作成等）が発生しないよう留意した。
- 多機関協働機関所属する相談支援包括化推進員は、関係機関を集めたケース会議を開催するにあたって、開催日程や参加者の調整、資料作成などのコーディネート業務を行う。ケース会議の参加者は、地域包括支援センター、ケアマネジャー、障害分野の基幹相談支援センター、生活困窮者自立相談支援機関、権利擁護支援センター、SSWやCSWが多い。
- ケース会議では、関係機関で話し合いを行い、今後の支援方針や各機関の役割を決める。その後は、会議にて決まった支援方針や役割分担に従って、各相談支援機関が対応を行う。
- 各ケースの状況が変化した場合や問題が発生した場合には、再度関係機関が参加するケース会議を行って支援方針等の見直しを行う。例外として、既存の制度では対応が難しい課題を抱えたケースの場合は、多機関協働機関の相談支援包括化推進員が支援対象者（世帯）に対して直接対応・支援を行うことがある。

■ モデル事業の庁内ならびに関係機関への周知

- モデル事業の開始に向け、庁内で説明会を開催したほか、ケアマネジャーや地域包括支援センター等への説明を行った。説明の際には、多機関協働機関へ相談することのメリットを理解してもらえるようにすることを重視した。

4)モデル事業における取り組み内容

■ 多機関協働機関による支援者支援

- 上記「3）モデル事業の実施体制」に記載の通り、多機関協働機関は、ケアマネジャーやSSW等の支援者からの相談を受けるなど、支援者に対する支援機能を持っている。
- 多機関協働機関に持ち込まれるケースの例としては、ケアマネジャーが担当している高齢者のケースで、介護者（子ども等）に精神障害の疑いがある事例が挙げられる。このようなケースでは、介護者への対応でケアマネジャーの業務に支障が出るがあった場合などに、多機関協働機関へ相談が持ち込まれる。多機関協働機関は関係機関を招集してケース会議を開催し、当該ケースに関する情報共有および支援方針の検討を行う。支援方針の検討にあたっては、支援者であるケアマネジャーの負担が軽減できるよう、ケアマネジャー以外の支援者が介護者の対応をできるよう役割分担の確認をする。

■ 支援者から多機関協働機関に相談が持ち込まれるケースの特徴

- 件数そのものは多くないが、支援者から多機関協働機関に持ち込まれる相談の件数は緩やかな増加傾向である。多機関協働機関が受けている相談の分野は、高齢・介護分野が多く、高齢・介護分野に加えて障害や生活困窮に関する課題を抱えている場合、安定した生活を送ることが困難になっているケースがある。また、子ども分野（特に虐待ケース）のような迅速な対応が必要な場合は、子ども家庭課へ速やかに情報がつながる仕組みが既にできている。
- 支援が難しいケースは、不登校や引きこもり、障害、生活困窮等、複合的な課題を抱えているケースである。また、学生の不登校ケースであれば教育委員会や学校が担当するが、不登校の背景にある家族の問題まで学校で踏み込むことは困難である。このように不登校の背景に家族の問題があるケースでは、多機関協働機関の相談支援包括化推進員や他の関係者に相談が持ち込まれることがあり、解決に向けて支援対象者である児童の外出への付き添いを行うなどの対応を行うことがある。
 - 例えば、ある不登校の児童のケースでは、相談支援包括化推進員や障害分野の相談員、SSW、CSW が交代で毎週1回訪問し、近所への買い物に同行することで社会とのつながりを作っている。約5年間不登校であったが、来年入学予定の中学校の見学に行くことができた。このように継続的なつながりを持つことで、支援が必要な状況となった際に速やかにアクションを取ることが可能となる。
- また、家族それぞれが複数の課題を抱えているケースは、解決に時間がかかる。本人に病識が無い場合、本人が助けを求めない場合、家族の協力が得られない場合にはスムーズに支援へつながることが難しい。世帯のうち複数人ではなく、1人だけが複数の課題を抱えているケースの場合、支援対象者（本人）がSOSを出すことで支援につながるため、比較的円滑に支援が進むことが多い。

■ CSWを通じたアウトリーチ（「福祉のなんでも相談」の実施）

- 地域力強化事業の一環として全小学校区にCSW（社会福祉協議会職員）を配置し、「福祉のなんでも相談」を開催している。「福祉のなんでも相談」では、地域住民が「誰に相談してよいか分からない」と感じている相談を受け、必要に応じて専門機関につないでいる。CSWの顔写真及び電話番号を記載したチラシの周知などによるアウトリーチを行っている。
- 地域によっては、集会所等で、定期的（例：月一回程度）に「福祉のなんでも相談」を実施し、CSWが住民からの相談を直接受けている。「福祉のなんでも相談」の開催方法はCSWによって異なるが、CSWが「福祉のなんでも相談」の開催日時を決めて案内チラシ等を作成し住民へ案内する。
- また、CSWには業務用の携帯電話を所持しており、「福祉のなんでも相談」の開催案内とともに

に住民に周知をしている。「福祉のなんでも相談」を始める以前は、相談ごとがあっても相談先が分からないという住民が多かったため、住民にとっての相談のハードルを下げるよう、電話や共生ステーション、集会所への来所など、住民にとって身近で相談しやすい環境づくりに取り組んできた。

- これまでに CSW が受けた相談は、近所トラブルや家族の病気の心配など、すぐに解決することが難しいような内容が多い。
- CSW による「福祉のなんでも相談」の実施によって、これまで把握しづらかったケースを把握できるようになり、相談支援のケース数は増加した。

■ 分野共通の課題へのアプローチ方法の検討(実務者会議の開催)

- 相談支援包括化推進会議の下に実務者会議を設け、多機関協働機関で扱ったケースを情報共有している。実務者会議は、参加者が認識を共有しながら各々の取り組みについて議論する場であり、支援やサービスの利用拒否など分野共通の課題へのアプローチ方法を検討している。なお、検討結果の政策への反映については今後の課題の1つとなっている。

■ CSW と民生委員の情報連携(運営委員会の開催)

- 全小学校区に設置された地区社会福祉協議会では、運営委員会が毎月開催され、地域課題に関する情報共有や、課題解決に向けた話し合いが行われている。構成員は民生委員と地区の代表者であり、会長は CSW が務める。
- 運営委員会を通して CSW と民生委員の関係が構築できているため、民生委員が CSW へ相談しやすい環境、CSW が民生委員から情報を入手しやすい環境が作られている。

■ 生活支援コーディネーターによる高齢者の居場所づくり・ボランティアの養成

- 生活支援コーディネーターは、主に高齢者の居場所づくりを実施しているが、そのほかにも地域住民同士で助け合いを行うためのボランティアである「生活支援サポーター」の養成、生活支援サポーター同士のネットワーク形成を行っている。
- 今後は生活支援コーディネーターとの契約内容を変更し、CSW と生活支援コーディネーターを兼務できる形にすることを想定している。

■ SSW に関する詳細とその展望

- 平成 26 年に不登校の児童などに対応する相談員を教育委員会に配置したのが SSW の先駆けと言える。その後、平成 28 年に本格的に SSW を配置し、現在は 3 つある中学校区に 1 ずつ SSW を配置している。
- これまで、多機関協働機関や各相談支援機関は学校と接点を持ちづらいといった課題を抱えていたが、SSW としても問題が起こったときに市役所のどこに相談すれば良いのか分からないといった課題を抱えていた。
- 学校は子ども問題を主に対応しているが、世帯全体の課題を掘り起こすことは得意ではない。例えば、SSW と話す中で、子どもの不登校の裏にはご両親の不仲や病気など重い課題が隠れている場合が多いように感じる。
- 今後は、多機関協働機関と SSW がお互いに連携して役割を補完しあうようなケースを積み重ねていきたい。実際のケースを積み重ねることで、相談支援そのものや SSW から市役所等他機関への相談もスムーズに進むだろう。

■ SSWと多機関協働機関の情報共有・相談支援における協働

- モデル事業実施以前は SSW と福祉課との関係は希薄であったが、モデル事業を進めていく中で、SSW が自身のみでは解決が難しい課題を抱えた際に多機関協働機関へ相談を持ちこむようになった。最初の持ち込まれた相談を皮切りに個別ケースへの対応を通して SSW とのコミュニケーションを重ねていったことで関係構築が進み、以前よりも SSW からの相談件数が増加している。
 - SSW は3つの中学校区に1名ずつ配置されている。養護教諭・社会福祉士・臨床心理士などのバックグラウンドを持った職員が SSW となった。ソーシャルワークに関する経験値は人によって異なっているため、多機関協働機関との関係構築以前は、ケース対応の中で問題が起きた際に相談先が明確でなかったことが課題であった。
 - SSW や学校は子ども個人の問題に対して重点的に対応するが、世帯全体の課題を掘り起こすと、大きな課題が見えてくるケースがある。例えば、子どもの不登校ケースでは、不登校の背景に両親の不仲や病気など重い課題が隠れているケースが多い。
- 今後の展望としては、多機関協働機関と SSW がお互いに連携して役割を補完しあうようなケースを積み重ね、相談支援や SSW と市役所等で行われる情報共有を円滑に実施できるような体制の構築を目指している。

■ 地域福祉学習会による住民の意識醸成

- 地区社会福祉協議会が地域住民を対象とした地域福祉学習会を開き、地域福祉活動に対する意識醸成を図っている。地域福祉学習会は、認知症、閉じこもり・ひきこもり、発達障害など地域内にある様々な困りごとに関する勉強会である。
- 参加者数を増やすため、地域福祉学習会のテーマには地域住民の関心が得られそうなものを幅広く選定している。

5)まとめ

(1)モデル事業の効果

■ 職員の意識の向上

- モデル事業の実施を通して、相談対応に関わる職員が「制度の狭間に問題が落ちている可能性がある」という意識を持つようになった。
- モデル事業開始以前は、あくまで既存の制度をベースに各分野で相談対応を行っていたため、各制度の担当者に上記のような意識変革があったことはモデル事業の大きな成果といえる。

■ 潜在的な課題の把握

- CSW が実施している「福祉のなんでも相談」や SSW との情報共有によって、モデル事業開始以前は把握が困難であったケースを把握し、相談支援につなげることができるようになった。
 - 今後は、重層的支援体制整備事業を進めていくと同時に CSW の資質向上にも取り組むことを検討している。

(2)今後の課題

■ 庁内の理解の推進

- モデル事業は庁内や各種相談支援機関と連携のうえ進めてきたが、重層的支援体制整備事業の理念が庁内全体で理解されているわけではない。福祉部門・まちづくり部門の中では事業に対する理解があるが、税金やその他の部門の職員の理解を深めていくことは今後の課題である。
 - 他部門へ情報提供を依頼する際には、誰が聞きに行くか、どのように話を進めるか、が重

要となる。他部門の職員との関係を構築するため、電話ではなく直接聞きに行く、相手部門にもメリットを感じてもらえるような説明を行うなどの工夫している。

■ 相談対応に関わる職員の資質向上

- 現在の課題として、各部門で解決できると考えられる内容の課題であっても多機関協働機関に相談が持ち込まれることが挙げられる。各部門で解決できる相談内容に関しては、部門内で対応できるようにする必要があるので、今後は相談支援に関わる職員や CSW の資質向上に向けた取り組み（教育・研修等）を実施することを検討している。

■ 子ども分野の支援強化(中学校卒業後の支援)

- 現状、虐待などの緊急性が高いケースに対して直接対応する部署である子ども家庭課と福祉課が対応している。教育委員会で家庭の問題を把握した場合に、子ども家庭課をはじめとする関係機関といかに連携して対応できる体制を整える必要がある。子ども分野での支援において、中学校卒業時（義務教育終了時）に支援対象者と支援者との関係が切れることが大きな課題となっている。CSW や学校の協力を得ながら、中学校卒業後も支援機関がつながる方法を模索しており、その一つとして SSW との連携を視野に入れている。
 - 連携の第一歩である情報共有については、支援対象者本人や家族の同意を得たうえで情報提供を受けることを想定している。具体的には、中学校卒業を控えた時期に中学校の教員や SSW から「次回訪問時に市の相談員と一緒に連れてきてよいか？」と支援対象者本人や家族に了解を取り、次回訪問で CSW と支援対象者のつながりを作ることなどを検討している。

■ 成果指標の検討

- モデル事業の成果をあらわす指標をどのように定めるか、またモデル事業の成果を議会・庁内の関係部署等へどのように説明するかが今後の課題である。
- モデル事業を委託方式で実施しているため、市議会・庁内から成果報告が求められる。現時点では相談件数が主な成果指標となっているが、相談件数のみではモデル事業の効果を適切にあらわすことが難しい。また、地域づくりに関する取り組みは単年度で成果が出るものではなく、複数年かけて取り組むことで成果が出る性質のものであるため、この点についてもどのように説明を行っていくかが課題である。
 - 多機関協働機関への相談件数を成果指標とする場合、「アウトリーチ等の取り組みの成果として相談件数が増加する」「地域づくり等が進み、課題を抱えた世帯を早期発見できるようになることで相談件数が減少する」「各相談支援機関の対応力が高まると、多機関協働機関への相談件数が減る」などの状況が考えられるため、相談件数の多寡で成果を測ることは難しい。
 - 今後の取り組みとして、多機関協働機関が入らずに各分野（例：高齢と障害、障害と困窮等）が連携して完結したケース等について、件数や内容を把握することを検討している。しかし、このような取り組みを進める際には件数報告に係る現場の負担をどのように減らすかが課題となる。

5. 三重県亀山市

本事例のキーワード

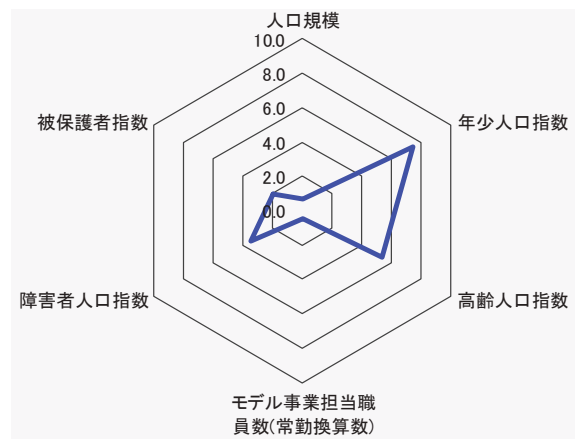
- ◇ 直営＋委託
- ◇ 地域づくり
- ◇ 分散型の相談窓口整備
- ◇ 教育委員会との連携
- ◇ ひきこもり問題
- ◇ 行政以外を含む他機関連携会議
- ◇ 住民主導

取り組み概要

- 地域福祉計画の策定に向けて行われたニーズ調査で複合的な課題を抱えた世帯の存在が明らかになったこと、また同時期に社会福祉協議会が、「複合的な課題への対策として CSW の配置」について、市と協議（市長への提言含む）したことをきっかけとしてモデル事業を開始した。
- CSW を 4 名（専任 2 名・兼務 2 名）配置し、複合的な課題を抱えているケースに関するトータルケアプランの作成、課題解決への支援を行っている。
- 高齢・障がい・子ども・生活困窮の各分野で受けた相談のうち、複合的な課題を抱えているケースを社会福祉協議会の CSW につなげるためのツールとして「つながるシート」を作成した。「つながるシート」は教育機関をはじめとした各分野の関係機関にも周知し、地域住民の情報の吸い上げに役割を果たしている。

1) 基本情報

- ・ 人口：49,525（人）
- ・ 面積：191.04（k m²）
- ・ 高齢化率：26.9（％）
- ・ 亀山市は東海道の宿場町として栄えた固有の歴史や文化を持ち、その街並みには風情が色濃く残っている。
- ・ 主な地場産業は、伝統産業である「亀山ローソク」や亀山茶（亀山紅茶含む）である。また、主要な工業団地である亀山・関テクノヒルズには、液晶関連企業などが立地している。
- ・ 地域における助け合い・支え合い活動を促進する地域福祉のネットワークを強化し、多様な人々がともに暮らせる地域共生社会の実現を目指している。
- ・ 社会福祉協議会が実施する小地域ネットワーク活動の一環として、市内 22 地区の地域まちづくり協議会に設置された福祉委員会に、地域福祉の推進役として地域住民の中から福祉委員を委嘱している。



2)モデル事業を始めた背景・きっかけ

- 地域福祉計画の策定に向けて行われたニーズ調査で複合的な課題を抱えた世帯の存在が明らかになったこと、また同時期に社会福祉協議会が、「複合的な課題への対策としてCSWの配置」について、市と協議（市長への提言含む）したことがモデル事業実施のきっかけとなった。
 - 平成29年度の地域福祉計画の策定にあたり実施したニーズ調査の中で、住民が抱える課題が多様化・複合化していることが分かった。具体的には、8050問題を抱えた世帯やダブルケアの世帯、障がいのある子どもと要介護状態の親（高齢者）の世帯などの存在が把握された。また、ごみ屋敷などの問題も顕在化していた。
 - 社会福祉協議会は、モデル事業実施前から複合的な課題への対応を理念に掲げて活動しており、地域巡回や地域との関係づくりを市から任せられていた。地域住民が抱える課題の複合化・多様化を受け、社会福祉協議会だけでなく市と連携した対応が必要だと判断した。
- ニーズ調査や市・社会福祉協議会との協議などを踏まえ、「市と社会福祉協議会と一緒に地域を巡りながら、地域の課題を吸い上げる体制を整える」旨が地域福祉計画に明記された。その中にコミュニティソーシャルワークの整備が盛り込まれ、地域福祉計画には体制づくりを、社会福祉協議会の活動計画の中にCSWの配置を位置付けた。
- 地域福祉計画やCSWの周知のため、市と社会福祉協議会と一緒にまちづくり協議会（市内22地区に設置）や民生委員児童委員協議会を回り、地域福祉計画に合わせて体制を整えた。
- さらに平成30年度にモデル事業（地域力強化推進事業）を開始し、平成31年度および令和元年度には、多機関の協働による包括的支援体制構築事業（以下「多機関協働事業」という）に直営型で取り組み始めた。また、令和元年度からは地域力強化推進事業、多機関協働事業ともに社会福祉協議会への委託での実施に変更した。

3)モデル事業の実施体制

■ 自治体と社会福祉協議会の協働による実施体制づくり

- 市の地域福祉計画と社会福祉協議会の活動計画を連動させ、市と社会福祉協議会が両輪となって地域の課題に向き合う体制を作っている。
 - 社会福祉協議会は平成13年4月から市の福祉部局と同じ建物の同一フロアに入っている。また、市の高齢・障がい・生活困窮・子ども分野の担当部署、福祉事務所も全て同じ建物に入っている。同一拠点内に関係機関が集約されているため、庁内および社会福祉協議会の職員間でのスムーズな意識共有が実現されている。
 - 社会福祉協議会は、モデル事業以前から小地域ネットワーク活動を展開しており、地域の身近な圏域（22地区）単位で地域まちづくり協議会に設置された福祉委員会に、福祉委員を委嘱している。地域まちづくり協議会（福祉委員会）は福祉委員⁹、民生委員・児童委員、自治会、ボランティアなどの地域住民を構成員としており、地域住民が主体となって地域の福祉問題を解決することを目的に情報共有、研修会、会議、関係機関との話し合い等を行う場である。この地域まちづくり協議会を活用した新たな仕組みづくりを展開するため、モデル事業の委託先に社会福祉協議会が選定された。
- モデル事業では、市に配置した相談支援包括化推進員が司令塔として事業全体の組み立てを担い、社会福祉協議会は自立相談支援機関や地域包括支援センターなどの運営などの実務的な役割を担っている。

⁹ 地域の中で、高齢者、障がい児(者)、子育て中の親子等で支援を必要とする方・その家族に対して、隣近所に住む者として良き相談相手となるとともに、民生委員・児童委員や自治会、老人クラブ、ボランティア団体等と連携を取りつつ、「福祉のまちづくり」を進めていく地域福祉の推進役。

- ▶ 地域力強化推進事業を本格的に推進するにあたり、相談包括化推進員が担う役割を棲み分けたうえで、令和2年度から、地域力強化推進事業、多機関協働事業ともに社会福祉協議会に委託という形態に変更した。行政の職員は定期的に異動があるため、個別支援や地域支援に関するノウハウを社会福祉協議会で蓄積しつつ、その機動力を活用することが主たる目的である。

図表 モデル事業に関連する相談支援業務に従事している職員数・保有資格

職員数	<ul style="list-style-type: none"> • 実人数：4人（うち、自治体職員0人） • 常勤換算数：4人
職員の保有資格 （重複あり、実人数）	<ul style="list-style-type: none"> • 社会福祉士：4人 • 精神保健福祉士：1人 • 介護支援専門員：1人

■ CSWによる課題解決支援

- 多機関協働機関のCSWには、ケースへの相談支援対応をある程度単独でこなすことができるスキル・経験を有する職員を配置している。平成30年度には、2名（常勤1名、非常勤1名）のCSWを配置した。その後、CSWはアウトリーチ支援を主体とするため、相談の掘り起こし機能が高まり、併せて継続的な支援に時間を要することが明確になってきたため、令和2年度からは常勤職員2名体制としている。
- CSWの主な役割は、個別支援はもとより、トータルケアプランの作成・管理など、複合的な課題の解決に向けた支援である。また、ケースワーク、コミュニティソーシャルワーク、相談支援に係る仕組みづくりなども生活支援コーディネーターと連携し担っている。
- 地域力強化事業では相談の核となる窓口を社会福祉協議会に設置（生活困窮者自立相談支援事業）しつつ、高齢・障がい・子ども分野に加え、各分野に当てはまらない方の相談はCSWが受けている。CSWが受けた新規相談は60件前後であり、延べ相談件数は約750件である。

■ 支援会議・相談支援包括化サポート会議の設置

- 多機関協働による包括的支援体制の構築を進めるため、令和2年度から支援会議・相談支援包括化サポート会議を毎月1回（月末）開催している。
- 支援会議・相談支援包括化サポート会議では、複合的な課題を抱えたケースについて、CSWの関わり方や関係機関の役割などを明らかにし、トータルケアプランの作成・承認をする。また、支援目標や目標達成までの期間の設定も行う。当初設定した目標達成期間の終了後、支援内容の振り返りに加え、必要があれば支援計画の更新（再作成）を行う。
- 会議の構成員は、市の健康福祉部の各課長、社会福祉協議会の事務局長が主であり、案件に応じて、教育委員会、地域包括支援センター、自立相談支援機関、民生委員・児童委員など、フレキシブルに構成員が変更できる。
- 支援会議・相談支援包括化サポート会議が一番上の階層の会議体であり、その下に担当者レベルの会議体として、支援会議・相談支援包括化サポート担当者会議を設置している。支援会議・相談支援包括化サポート担当者会議では、個別ケースの内容に応じて小中学校の教師・SSWや警察、弁護士などにも参加を呼びかけている。
- ▶ 様々な関係機関へ参加を呼び掛けるにあたり、関係機関に対する多機関協働事業・会議体設置の周知活動として、約3か月かけて警察や学校、地域包括支援センターなどを訪問して説明を行った。令和3年度は全庁的な展開に向け、様々な部局を回り、さらなる周知を図っていく見込みとなっている。

4)モデル事業における取り組み内容

■ 研修によるモデル事業の周知

- 市や社会福祉協議会の職員に向けて、モデル事業関連制度に関する研修を実施した。市の職員は異動があるため、必要に応じて毎年度研修を実施する予定である。
- 分かりやすく伝えるために事例を交えながら、支援対象者との関わり方や多機関協働機関の説明を丁寧に行った。また、国の政策に関する外部の講演会・研修なども活用した。

■ 組織を動かすための工夫

- 市全体でモデル事業を推進するために、市長への働きかけや研修による各分野の人材育成に取り組んでいる。
- 市長に対しては、他自治体の先進的な事例を紹介しモデル事業の必要性を説明した。また、平成29年度に地域福祉計画を作った際には、豊中市社会福祉協議会の職員を招聘し、コミュニティソーシャルワークについて豊中市の事例を交えて紹介する講演会を開催した。さらに、社会福祉協議会が主催する社会福祉大会では、藤里町社会福祉協議会の職員やユニバーサルデザインに取り組んでいる企業を講師として招聘した。

■ 「つながるシート」を活用した関係機関との情報共有

- 市の高齢・障がい・子ども・生活困窮の各分野で受けた相談のうち、複合的な課題を抱えているケースを社会福祉協議会のCSWにつなげるため、令和2年4月に「支援と支援がつながる」という意味合いの「つながるシート」という新様式を作成した。
 - ▶ モデル事業に参画している主体間で情報共有を行うためのITシステム等がなく、ケース対応に対するスピード感がなかったことが「つながるシート」作成の背景となっている。
- 「つながるシート」の表面は事業概要の説明、裏面は支援対象者の情報、世帯の状況、本人を含む世帯の希望、関係機関として考える方向性（CSWにつなげる理由）の記入欄である。
- 「つながるシート」の運用開始とともに、相談支援包括化サポート会議、相談支援包括化サポート担当者会議と支援会議を設置し、CSWに対応依頼があったケースについて関係機関間で情報共有が可能となる体制を整えた。
- これらの情報共有の仕組みについて、まずは市の健康福祉部内での研修において職員に周知した。次に、各分野の関係機関への周知として、市と社会福祉協議会が一緒に関係機関全てを訪問し説明を行った。

■ 子ども分野への「つながるシート」の周知

- 市内の教育機関に「つながるシート」を周知し、学校から支援につなげられるよう体制整備を行っている。教育委員会を訪問し、「つながるシート」を活用して教育機関から支援につなげられるようにしたいという旨を説明した。説明後、教育長から前向きな返答が得られたため、市内の保育所、幼稚園、認定子ども園、小学校、中学校、高校すべてに「つながるシート」を持参し、支援につなげる方法等について説明を行った。
 - ▶ 教育機関へ「つながるシート」の周知を行った背景として、スクールソーシャルワーカーの配置が三重県内では専任では配置されておらず、教員が福祉分野との連携を進めることが難しかったことが挙げられる。
- 「つながるシート」を使って教育機関からCSWへの情報提供・対応依頼があったケースとしては、子どもの不登校に加えて親が何らかの課題（就労問題、生活困窮等）を抱えているケースが挙げられる。このようなケースについて教育機関からの情報提供を受けたCSWが支援に入ることができた事例もある。「つながるシート」の活用により、様々な関係機関から情報を吸い上げる機能が非常に高まっている。

■ 支援における2段階の情報共有体制

- ・ 情報共有に関する本人同意が無いが支援が必要と考えられるケースでは、支援会議と相談支援包括化サポート担当者会議の2段階の情報共有を行っている。
- ・ まずは、各職員に課せられた公務員としての守秘義務を守ることをや、生活困窮者自立支援法に基づく支援会議の枠組みの中で関係機関間の情報共有を行い、支援会議で情報共有を終えた上で、相談支援包括化サポート担当者会議でトータルケアプランを立てている。
- ・ 令和3年度に社会福祉法が改正され、社会福祉法の中で支援会議が規定されるため、重層的支援体制整備事業の実施に合わせ、1つの会議体で情報共有からトータルケアプランの作成まで行う見込みである。

■ 民生委員や福祉委員を対象とした研修の実施

- ・ 地域住民主体の福祉サービスを展開するため、民生委員・児童委員や地域まちづくり協議会の参加者（自治会・地域ボランティア等）を対象とした研修を実施している。

図表 「地域の様々な相談の受け止め・地域づくり」に関連する研修

①研修の名称	②研修の対象者	③研修の目的	④研修の内容	⑤研修の頻度
ちょこボラ養成講座	民生委員、福祉委員、地域まちづくり協議会、その他地域住民	住民参加型福祉サービスを市域に展開していくため。	住民参加型の福祉サービスの展開に向け、住民が主体となる組織の必要性や役割を理解していただく。	その他
地域福祉シンポジウム	民生委員、福祉委員、地域まちづくり協議会、その他地域住民	地域福祉活動について考える機会としている。	地域福祉計画・地域福祉活動計画策定時において、主な取組に関する内容をテーマに講演会や意見交換会を開催している。	不定期
福祉委員新任研修	新任の福祉委員	新任の福祉委員に対し、市の地域福祉活動の現状や役割や、地域の日頃の見守りの大切さを理解していただく。	地域の日頃の見守りの大切さを理解していただく。	その他
福祉委員研修会（認知症サポーター）	福祉委員会、地域まちづくり協議会	福祉委員に対し、地域における認知症の現状はもとより、認知症に対する理解を深めていただく。	身近な地域において、認知症の方への接し方等の理解を深めていただき、日頃の見守りに活かしていただく。	その他
福祉委員研修会（障がい理解）	福祉委員会、地域まちづくり協議会	福祉委員に対し、地域における障がい者の現状や接し方などを学ぶことを目的とする。	身近な地域において、障がい者への接し方等の理解を深めていただき、日頃の見守りに活かしていただく。	その他

5)まとめ

(1)モデル事業の効果

■ 「制度の狭間」となっていたケースへの対応

- モデル事業で多機関協働機関の設置、「つながるシート」の作成、職員研修等を行ったことにより、複数の分野にまたがる課題を抱えている方や特定の分野に分類することが難しい課題を抱えている方への相談支援、「制度の狭間」となっていたケースへの対応ができるようになった。

【「制度の狭間」となっていたケースの例】

- 高齢の親に障がいや引きこもりの子どもがいるケース（8050問題）
- 抱えている課題が高齢・障がい・困窮など特定の分野に該当しないケース
(障害者手帳を持っていないが統合失調症の症状が見受けられる方や、障害者手帳を持っていないが判断能力が低く1人では生活が難しい方など)

■ ニーズに合わせた施策検討

- モデル事業の実施によって支援ニーズの把握が可能となり、ニーズに応じた施策検討を行うためのきっかけとなった。地域福祉計画策定時の行ったニーズ調査以前は、どのような課題を抱えている世帯が多いのか、どのような支援へのニーズがあるのかを十分に把握できていなかった。
- しかし、ニーズ調査の実施やモデル事業における複合的な課題への対応により、課題の掘り起こし機能が高まったことで課題解決のために必要なサービスが明らかになった。ニーズ調査の結果や相談支援で把握している実態を踏まえ、令和3年度は、地域福祉計画・地域福祉活動計画（後期）の策定年度となり、計画の策定と並行し、引きこもりの実態調査や成年後見制度に関するヒアリング調査を行う見込みとなっている。

■ 職員のモチベーション向上

- モデル事業での相談支援を通し、複合的な課題の解決方法や支援のためのサービスの必要性について職員が当事者を持って考えるようになるという変化があった。また、当事者意識を持って業務にあたることは職員にとって仕事のやりがいにつながっている。
- また、社会福祉協議会はモデル事業開始以前から複合的な課題を抱えた世帯への相談支援に注力してきたが、取り組みが国の制度として正式に認められたことによって職員のモチベーションが向上し、さらに強い責任感を持って業務にあたるようになった。

(2)今後の課題

■ 支援が難しい事例への対応

- 相談支援を受けたケースについて、すぐに課題を解決できるケースは非常に少なく、複合的な課題が重なっているケースや、制度の狭間の問題を抱えているケースへの支援は特に難しい。

【支援が困難であった事例の例】

- 世帯の構成員全員が何らかの障がいを抱えているケース…住宅ローンやごみ問題、虐待の問題が重なりあっており、課題の解決先を見つけることが難しかった。障害年金など既存の制度で対応できる部分もあるが、支援対象者がヘルパー利用や在宅介護の利用を希望しない（受け入れない）ため、アプローチが困難であった。
- 障害者手帳はないが統合失調症の疑いがあるケース…本人の言うことが頻繁に変わったり、支援計画に本人が乗り気でなかったりしたため支援が困難であった。犯罪をして拘留中に出てきたが、社会復帰の方法が分からず生活が上手くいかなかったため、保護観察所と連携しながら支援を行った。

■ 相談件数の増加への対応

- モデル事業の取り組みによって複合的な課題を抱えたケースが掘り起こされるため、担当者が対応できるキャパシティの限界近くまでケース数が増えている。そのため、相談の増加に対応できるよう体制を強化することが今後の課題である。
- 行政としては、重層的支援体制整備事業を見据え、重層的支援体制整備事業への移行準備事業を実施する中で、相談支援・参加支援・地域づくりに向けた支援について、市の実情に即した体制を構築する予定であり、未実施事業の実施検討や、生活支援コーディネーター、自立相談支援機関の相談員等、各分野の既存資源を効果的に活用できないかを検討している。
- 社会福祉協議会としては、CSW と生活支援コーディネーターや自立相談支援機関などが連携することで、特定のセクションに負荷がかからないようにする等、どのように工夫できるかを検討している。

図表 「つながる」シート(表面)

事業委託者：亀山市 健康福祉部 地域福祉課

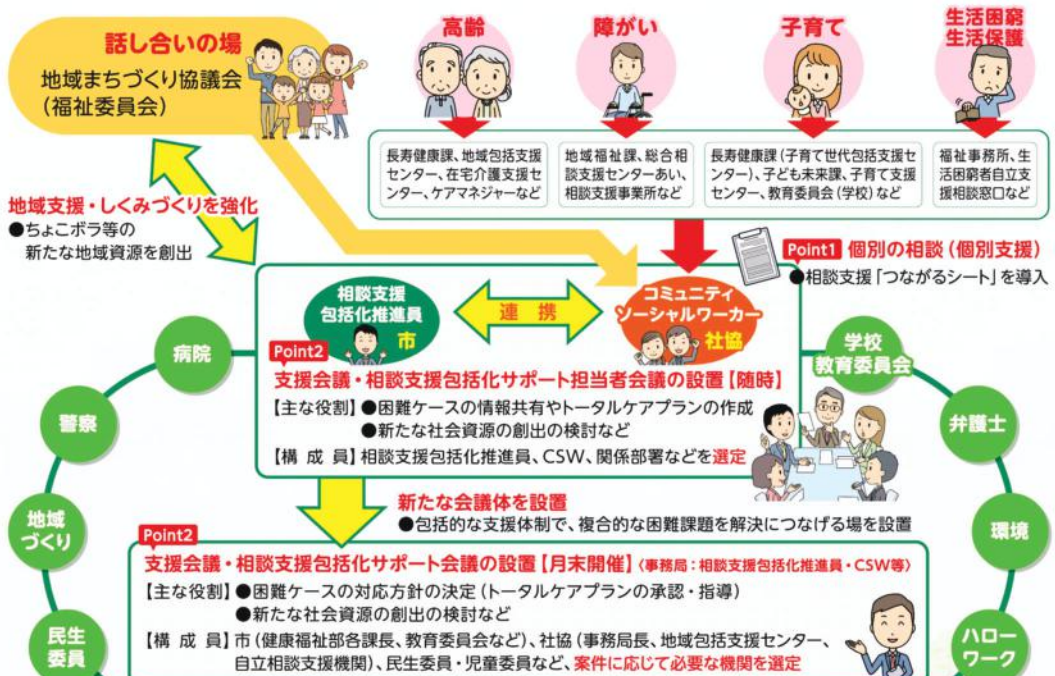
複合課題相談支援「つながる」シートを活用した 多機関協働による包括的支援体制の構築に向けて

市では、社会福祉協議会（以下、「社協」という。）に配置したコミュニティソーシャルワーカー（以下、「CSW」という。）の個別支援の展開により顕在化した世帯全体が抱える複合的な福祉課題を解決につなげるため、相談支援包括化推進員（市地域福祉課）と社協とが連携し、案件に応じて必要な関係者が参加できる「支援会議・相談支援包括化サポート会議」を設置し、その体制づくりに取り組んでいます。

当該会議体（下図）は、本人同意の有無に関係なく、構成員による情報交換ができることとし、情報共有した個別案件の中で世帯全体の支援が必要なものは、世帯全体の支援方針「トータルケアプラン」を決定し、アプローチを展開しています。

普段から高齢・障がい・子ども・生活困窮者など、各分野の相談支援に関わる中で、個人のみならず世帯全体が複合的な福祉課題を抱えていると思われる世帯を発見・把握された場合は、「**つながるシート（裏面）**」をご作成いただき、CSWにつないでいただきますよう、お願いします。

〈令和2年度〉多機関協働による包括的支援体制



図表 「つながる」シート(裏面)



複合課題相談支援「つながる」シート

「つながるシート」とは、複合的な課題を抱えた世帯について、高齢・障がい・子育てなど、単独の相談支援機関では対応できない事案があった場合、本人の状況はもとより、本人が望む支援やCSWにつながる理由などを明記したシートを作成し、CSWにつなげていただくことで、世帯が抱える多様化・複合的な課題を包括的に受け止め、その後のアプローチにつなげていくものです。次の内容について、必要な事項をご記入いただき、CSWまでご連絡ください。

提出先：亀山市社会福祉協議会（コミュニティソーシャルワーカー）[事業実施者]
 亀山市羽若町545番地 総合保健福祉センターあいあい内 TEL.0595-82-7985

相談日	令和 年 月 日	相談機関(者)	機関名			
			依頼者	電話	-	-

※相談機関が作成された既存のインテークシート、アセスメントシート(基本情報や経過の分かるもの)等があれば、添付してください。
 なお、添付されない場合は以下の基本情報について、把握可能な限りご記入ください。

■ 基本情報

主な支援の対象者							
ふりがな				性別	<input type="checkbox"/> 男性	<input type="checkbox"/> 女性	<input type="checkbox"/> ()
氏名				生年	<input type="checkbox"/> 昭和	<input type="checkbox"/> 平成	<input type="checkbox"/> 令和
				月日	年	月	日 歳
住所	〒	-	亀山市				
電話	自宅	-	-	携帯	-	-	

本人を含む世帯の状況【①相談経緯、②環境(生活状況、経済面、健康状態など)、③課題と考えられること】	
①相談経緯	
②環境(生活状況、経済面、健康状態など)	
③課題と考えられること	

本人を含む世帯の希望欄【どのような支援を望んでいるのか】

関係機関(依頼者)として考える方向性【コミュニティソーシャルワーカーにつなげる理由】

6. 滋賀県長浜市

本事例のキーワード

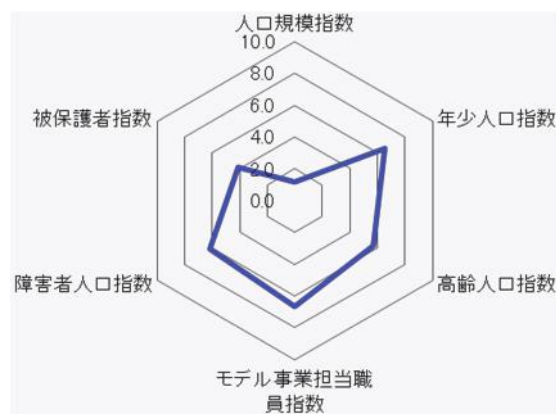
- ◇ 直営＋委託
- ◇ 多機関協働機関による支援者支援
- ◇ 教育分野との連携
- ◇ 情報共有ツールの開発
- ◇ 8050問題

取り組み概要

- 市の社会福祉課と社会福祉協議会が協働してモデル事業を推進している。社会福祉課はモデル事業の取りまとめを、社会福祉協議会は住民からの相談受付の窓口を担っている。
- 複合的な課題を抱えた世帯に対する支援に、社会福祉協議会の相談支援包括化推進員が入り、月に1度ケース会議を開催しながら個別ケースへの対応を積み重ねている。また、相談支援包括化推進員や地域の声を拾い上げて行政とのつなぎ役をする連携支援員を配置している。
- 2020年7月に市内の居住支援法人と協定を結び、居住支援を展開している。

1) 基本情報

- ・ 人口：116,940（人）
- ・ 面積：681.02（k㎡）
- ・ 高齢化率：28.3（％）
- ・ 長浜市は滋賀県の東北部に位置し、日本最大の湖である琵琶湖に面している。住民が従事する産業の割合は、1次産業が1.1％、2次産業が33.5％、3次産業が65.4％である。一部大企業が存在するものの、中小企業が多い。
- ・ 代表的な地場産品である「浜ちりめん」は、独特の持ち味と感触から、県内外を問わず多くの人に愛好されている。



2) モデル事業を始めた背景・きっかけ

- ・ 人口減少と高齢化が進み、地域福祉を担う人材が不足している。また、高齢化に伴って福祉における課題は多様化しており、特に、生活困窮者の多くは複合的な課題を抱えている。しかし、少子高齢化・核家族化により、世帯内で生活課題を解決することが困難になっている。
- ・ 人口が減少する中で幸せに暮らせる町づくりを行うためには、行政と地域の住民が協力しながら共に生きていく社会を実現する必要がある。そのためには、世帯内で解決できない課題を受け止めるために、地域力を強化し、地域住民が専門職等のサポートを受けられるようにしなければならない。
- ・ 特に、複合的な課題を持つ生活困窮者を適切に支援するためには、他分野の制度にも通じている複数の支援者が、早期に生活困窮者の問題を把握する必要がある。他機関の支援者間や、地域住民と専門職との間で顔が見える関係をつくり、「地域」と「多機関」の良好な連携体制を構築するには、モデル事業の推進が必要であると考え、事業を開始した。

3)モデル事業の実施体制

■ 自治体における実施体制づくり

- モデル事業の取りまとめは市の社会福祉課が担い、「地域の様々な相談の受け止め・地域づくり」「多機関の協働による包括的支援体制構築事業」は社会福祉協議会に委託して実施している。
- 市役所における横の連携については、社会福祉課が中心となって進めている。モデル事業開始以前も、各分野の担当者レベルでの横連携はしていたが、組織的な形での連携体制はなかったため、会議体を設置した。会議体には、障害福祉や高齢福祉などの各分野の担当者が参加し、多機関協働について話し合う。現在も月に1回開催している。
- 複合的な課題を抱えた世帯に対する支援に、社会福祉協議会の相談支援包括化推進員が入り、月に1度ケース会議を開催しながら個別ケースへの対応を積み重ねることで、横の連携がスムーズに図れるようになってきている。

図表 モデル事業に関連する相談支援業務に従事している職員数・保有資格

職員数	<ul style="list-style-type: none">• 実人数：2人（うち、自治体職員0人）• 常勤換算数：2人
職員の保有資格 (重複あり、実人数)	<ul style="list-style-type: none">• 介護福祉士：1人• 保育士：1人

■ 社会福祉協議会との連携

- 地域の取りまとめ役として地域に密着した活動をしている社会福祉協議会と社会福祉課で連携し、お互いの情報を共有しながらモデル事業を進めている。
- モデル事業開始以前から「行政への相談はハードルが高いが、社会福祉協議会は身近である」という市民の声があったため、相談の初期対応は社会福祉協議会に一任している。
- モデル事業開始以前から、福祉分野で社会福祉協議会と連携し、民生委員をはじめとした地域住民との関わりを共に進めていたため、モデル事業の開始にあたって協力を得る際もスムーズであった。

■ 会議体の設置

- 多機関協働についてモデル事業で実施している会議は、相談支援包括化推進会議と個別ケースに関する会議の2つである。
- そのほか、各分野の職員を集めたアドバイザー的な形での支援会議を実施している。これにより、複合的な課題を検討するほか、地域課題、潜在的なニーズについても検討できる体制を取っている。

■ 個別ケース対応における職員体制と情報共有の工夫

- 市の人事部に個別ケース対応の重要性を伝えており、相談支援の担当者には一定の経験がある職員を充てている。新型コロナウイルスにより相談が相当数増えたため、対応できる職員を増員している。
- 相談員は国や県などの研修に参加しているほか、同じ係内で支援の情報を概ね情報共有している。研修だけではなく、日常的に職員同士でケースの情報共有を行うことで、先輩職員の対応を後輩職員が学べるようにしている。また、些細な悩みであっても1人で抱え込まずに他職員に相談するよう呼び掛けている。

■ 行政と地域をつなぐ連携支援員の配置

- モデル事業の実施にあたり、相談支援包括化推進員や地域の声を拾い上げて行政とのつなぎ役をする連携支援員を社会福祉協議会が設置した。
- 各機関の担当者が個別ケースを抱える中では、連携に向けた調整まで手が回らないこともあるため、連携支援員が調整役としてコーディネートを行っている。
 - 連携支援員の人件費はモデル事業への補助金から捻出している。

4)モデル事業における取り組み内容

■ ケース会議による情報共有

- 生活困窮者自立支援法に基づく支援会議としてケース会議を位置づけ、多機関で連携できる部分についてはケース会議に諮って情報共有をしている。なお、ケース会議に諮る前に、個人情報の保護について関係機関に確認を取っている。
 - モデル事業開始当初は、虐待関連のケースに関する個人情報を他の機関に共有することは不適切だという意見があり、ケースとして挙がっていなかったが、ケース会議を支援会議として位置付けたことで情報共有が可能となった。

■ 居住支援法人との協定による居住支援

- 2020年7月に市内の居住支援法人と協定を結び、居住支援を展開している。新型コロナウイルスの影響により、昨年「派遣切りにあって間もなく派遣寮を追い出されるため、住む場所がなくなる」という相談が多く寄せられたことが背景となっている。
- 高齢者や生活困窮者に多く見られるが、家賃を滞納して前に住んでいた物件を追い出され、居住先が短期間のうちに頻繁に変わっている方は不動産業者のブラックリストに載っている上、連帯保証人を用意することが難しいケースが多い。居住支援と連携したことにより、このような方を法人で所有するアパートへ一時入居させることが可能になった。そのほか、居住支援法人では、次の住まい探しに向けた不動産屋巡りへの同行や、保証協会と連携した取り組みを行っている。
- 居住支援法人との協定締結後、居住支援法人の協力により居住先を確保できたケースが数件あるため、今後も居住支援法人と連携を図りながら、同様のサービスを提供することが予定されている。
- 現在の居住支援法人との関係は協定であり、委託料などは発生していない。また、前述の取り組みは居住支援法人の自主事業という位置づけである。なお、協定先の居住支援法人は国土交通省の補助事業を受けて展開している。

■ 地域の福祉的な活動

- モデル事業開始以前から福祉的な活動に自主的に取り組んでいた先進地域が市内に数か所あり、こういった地域ではそれまで実施していた取り組みをモデル事業の地域力強化推進事業として展開している。各地域にモデル事業開始以前からあった資源を活用しながら、地域の課題の拾い上げや福祉分野と連携した地域づくりを進める形をとっている。
 - 例として、「福祉の会」という各地域のまちづくりや福祉に関する活動を行う任意団体がある地域では、地域住民が主体となって、高齢者向けの送迎サービスや買い物支援を展開している。「少しでも地域の力になりたい」という思いのもと、定年を過ぎた方などが集まって活動している。
- このような活動がなかった地域では、社会福祉協議会から声掛けをして同様の取り組みを広げ

ている。

■ 生活困窮者・引きこもりの方の社会参加の場づくり(有償ボランティア事業)

- モデル事業とは別枠であるが、生活困窮者や引きこもりの方を対象に、庁舎内や公用車の清掃などの作業時間に応じた対価を支払う有償ボランティアの事業を行っている。
- その日の食事もままならない方、社会福祉協議会の貸付を受けようとしても、必要な住民票の発行手数料さえ支払えない方がいる。また社会に対し生きづらさを感じ就労できず引きこもりの方もいる。このような方々のための事業である。

5)まとめ

(1)モデル事業の効果

■ 横の連携体制の確立による職員の働きやすさの向上

- モデル事業を始める以前は、個別ケースにおける担当者間のレベルで横の連携が行われていたが、モデル事業によって、市役所内の横の連携体制が組織的に構築されたことにより、職員が各部署へ声を掛けやすくなり、働きやすさが向上した。また、多機関協働機関が支援者となる職員の相談先となったことにより、相談支援に携わる職員の心理的負担が軽減された。
 - 例として、今までは発達障害に関する相談支援は主に障害福祉の担当部局の中での対応に留まっていたが、多機関協働機関が設置されたことによって、就労支援が必要な場合には社会福祉課に相談することが可能となった。

■ 職員の意識の変化

- 支援会議に参加している職員には、自分の担当分野以外の部分も含めて複合的な課題に対応するという意識が生まれた。ただし、このような意識を持っているのは、支援者会議に参加している一部の職員に留まっている。令和3年度から重層的支援体制整備事業に移行するため、体制整備について各課長を含めた課員全員に周知する予定である。

■ 行政と地域機関の多機関協働による複合的な課題への対応

- 多機関協働機関の設置により、相談支援包括化推進員という調整役ができたことで多機関の連携体制が仕組みとして構築され、行政と関係機関との連携が容易になった。特に、教育委員会の教育センターとのつながりができたことは、重要な成果であると認識している。
- モデル事業開始以前は多機関協働の仕組みが無く、介護保険制度の対象である高齢者を中心とした支援であった。そのため、ケアマネジャーが高齢者の課題を地域包括支援センターにつないで終わりというパターンが多く、同一世帯の中に30～50代のひきこもりの方、就労していない方がいても、そのことに触れずに支援が進み、世帯全体の状況を行政が把握できていなかった。
- しかし、多機関協働の仕組みができたことにより、ケアマネジャーから地域包括支援センター、地域包括支援センターから相談支援包括化推進員につながるという流れが定着した。この流れの定着によって相談ケース数が増え、約1年で80世帯ほどのケースが挙がってきた。

(2)今後の課題

■ 会議間の検討内容の重複

- 要保護児童対策地域協議会と同じような横の連携の会議を各分野が縦割りで実施しているため、会議間で検討内容が重なっている部分がある。

■ 福祉分野以外との連携不足

- 市役所内で、福祉分野内での横の連携はできているものの、福祉部局との連携が足りていない分野があることが課題である。特に教育分野（教育委員会等）との連携が十分ではないため、来年度以降の重要テーマとして取り組みを進める予定である。教育分野以外では、就労関連の問題に対応するため、福祉部局と労働部局との連携を進めていきたい。
- 連携先の拡大にあたっては、人手不足という課題も挙げられる。

■ 部署の役割分担に関する職員の意識の在り方

- モデル事業で多機関協働の仕組みができたことで、どのようなケースでも、多機関連携に相談すれば社会福祉課に支援を任せられるという意識を持つようになった職員がいることが課題である。社会福祉課は多機関連携の中心となる部署ではあるが、会議の中で各部署の役割分担を決めるためにリードすることが役割であり、全てのケースを社会福祉課で対応することは不可能である。
- 対策としては、多機関協働の仕組みは、中心となる部署に丸投げするものではないという点を、会議を設置する際に関連部署に対して周知することが挙げられる。状況を改善するための具体的な取り組みとして、各分野の課でできることはまずその課の中で対応して欲しいこと、社会福祉課への丸投げは決してしないで欲しいことを、各担当の課長に依頼した。

■ 人事異動が支援に与える影響

- 複合的な課題を抱えているケースや引きこもりのケースでは、長期にわたって相談支援を行うことが多いため、行政側の人事異動によって信頼関係が途中でリセットされてしまうことが課題である。
- 個別支援では1人の職員が複数のケースを抱えている。引きこもりなど支援対象者との信頼関係の構築に時間がかかるケースでは、半年から1年近くかけて信頼関係が構築しても、支援者の心が開いたタイミングと人事異動が重なることがある。担当者が交代になると、支援対象者との関係も振り出しに戻る。新しい担当者は一から信頼関係を構築し直す努力をしなければならない。特に、人事異動で次に来た職員がケースワーカーの経験がない場合には、支援対象者との接し方が分からず、支援対象者が心を閉ざしてしまう可能性がある。

■ 不登校のケースに関する高校進学後のフォロー

- 不登校のケースについて、早期に福祉につなげ、高校進学後も継続的に支援する方法を模索している。
- 中学校までの義務教育課程では学校が熱心に児童・生徒をフォローしている。不良や不登校問題には教育委員会の教育センターも関わっており、家庭からの相談があった場合に福祉につなげるという流れはできてきた。しかし、高校に進学してからはフォローが難しく、高校で不登校になった場合、そのまま引きこもりになるケースがある。特に、私立高校は県の教育委員会の管轄外であるため、親からの相談などが無い限りはフォローが困難である。
- 教育センターによる支援は家庭から相談があった場合に限られることから、不登校から引きこもっているケースについて、行政が把握していないケースが多くあると予想される。
- 県の教育委員会から不登校や引きこもりケースに関する情報が開示されれば、行政側から動くことができる。高校進学後の支援にも力を入れるために、教育委員会がどこまでフォローしているのか、家庭から福祉分野に相談がないケースでも情報共有が可能かどうか、という点について年度以降に検討予定となっている。

■ 就労機会の提供

- 障害者手帳は持っていないが一般企業に就職しても長続きしない方、発達障害や精神疾患を持っている方に対して、段階を踏みながら就労を体験できる機会を用意することを検討している。社会福祉課では就労関係の相談を受けているが、相談者の仕事探しについては人材派遣会社に事業を委託している。しかし、障害を持っている方や仕事をしていない方、引きこもりの方が段階を踏まずに一般企業でフルタイムとして働くことは難しい。そのため、段階的に就労できるような機会の確保が課題となっている
 - 去年は労働部局により、女性を対象とした就労支援が行われた。ハローワークの協力の下、育児をしながら在宅勤務ができるなど、フルタイムではない働き方ができる仕事の求人を地元企業から出してもらった。このような取り組みについて、対象を女性だけでなく障害者の方などにも広げて実施できないか検討している。

■ 積極的なアウトリーチの展開

- 現在は、相談があれば動くという受動的な状態であり、相談が無い場合には積極的に支援を行っていないことが課題である。今後は、モデル事業についての周知をさらに広げ、複合課題を抱えたケースや狭間のケースを把握できるよう、潜在的なニーズの掘り起こしにさらに積極的に取り組むほか、引きこもり支援のためのアウトリーチ支援員を新たに置くことを検討している。

7. 兵庫県芦屋市

本事例のキーワード

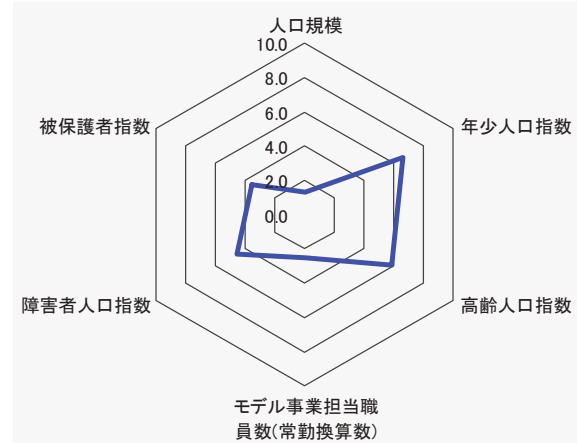
- ◇ 直営＋委託
- ◇ 機能集約型センターの設置
- ◇ 民間企業・NPO 法人との連携
- ◇ 8050問題
- ◇ 引きこもり問題

取り組み概要

- 庁内で横の連携を強め、地域住民を意識した様々な取り組みを展開するためのきっかけ作りを目的として、モデル事業に取り組み始めた。
- 引きこもりや8050問題等の支援の糸口が見えにくいケースを早期に相談支援につなげるため、どのような相談内容も受け付ける総合相談窓口を保健福祉センター内に設置している。また、複合的な課題を抱えたケースにおいて複数の機関が連携して対応できるよう多機関協働機関(社会福祉協議会・地域福祉課)が調整を行っている。
- 地域活動に取り組む企業・団体等がつながり、「健康増進」「高齢者の社会参加」「全世代交流」を進め、様々なアイデアの実現に取り組む「こえる場！」を運営している。

1)基本情報

- ・ 人口：95,589（人）
- ・ 面積：18.57（k㎡）
- ・ 高齢化率：29.3（％）
- ・ 芦屋市は、北に六甲の山々が連なり、南に大阪湾を臨む、自然環境に恵まれた有数の住宅都市として知られている。昭和26年には「芦屋国際文化住宅都市建設法」が施行され、「国際性・文化性あふれる住宅都市の建設」を目標としてまちづくりを進めている。
- ・ 保健福祉の拠点として、本庁とは別に保健福祉センターがあり、生活困窮や権利擁護、高齢者、障がい、子どもなど、各分野の相談窓口が集約されている。



2)モデル事業を始めた背景・きっかけ

- ・ モデル事業開始以前は高齢者の問題に焦点があたりがちで、各部署にも縦割りの意識があった。
- ・ また、子どもや障がいのある方も含めて横断的に地域課題を解決するため、モデル事業の実施前から、「福祉の総合相談窓口」を設け「生活困窮者自立相談支援事業」の機能を加えるなどの取り組みを行っていた。しかし、支援を必要とする生活困窮者等が、住み慣れた地域で暮らし続けるための支援体制は十分ではなかった。
- ・ このような状況を踏まえ、庁内で横の連携を強め、様々な地域住民を意識した取り組みを展開するためのきっかけ作りを目的として、モデル事業に取り組み始めた。

3)モデル事業の実施体制

■ 自治体直営と社会福祉協議会への委託の組み合わせによる実施体制づくり

- モデル事業は、自治体の直営と社会福祉協議会への委託を組み合わせで実施している。地域福祉課は庁内の関係部署・機関との調整役、社会福祉協議会は各相談支援機関の調整に加え、地域住民に働きかけるフィールドを持っている。事務的な事柄については、地域福祉課と社会福祉協議会のどちらが担うかを都度話し合い、細やかな調整を行っている。
 - 社会福祉協議会を委託先としている理由は、「地域福祉を推進する法定団体として地域ケア推進活動事業を展開していること」また「同事業を展開していることによって相談ネットワークを活用した対象者支援、事業を通じた地域づくり及び社会資源の創出等事業の推進ができること」の2点である。
 - 行政と委託先である社会福祉協議会の足並みを揃えるため、モデル事業を実施する意義や取り組み内容について理解が得られるよう、社会福祉協議会に対する働きかけを行った。
- 重層的支援体制整備事業は関係機関間の密な連携が必要な事業である。関係機関の理解・協力を得るためには、多機関協働機関など事業を主導する部署が事業の目的を理解し、時間をかけて働きかけていくことが重要である。

図表 モデル事業に関連する相談支援業務に従事している職員数・保有資格

職員数	<ul style="list-style-type: none"> • 実人数：13人（うち、自治体職員7人） • 常勤換算数：11.5人
職員の保有資格 （重複あり、実人数）	<ul style="list-style-type: none"> • 社会福祉士：6人 • 保健師：7人 • 看護師：7人

■ 地域福祉課が多機関協働機関として果たす役割

- 地域福祉課と総合相談窓口を担っている社会福祉協議会が多機関協働機関となっている。
- 多機関協働機関の役割は、各部署単体では対応が困難なケースに関する相談を受け、相談を受けたケースの問題解決に向けて関係部署・機関との調整を行うことである。
 - 多機関協働機関が各ケースの支援対象者に対して直接相談対応を行うわけではないが、モデル事業実施以前から「地域福祉課は支援者の後方支援役や調整役である」という役割を伝えており、関係部署・機関から理解が得られている。
- 各部署では対応が困難なケースが出た際に、多機関協働機関へ気軽に相談できる環境となっていることが、モデル事業を成功させるうえで重要なポイントとなっている。

■ プロジェクトチームの組成によるモデル事業の推進

- モデル事業の実施期間内に、行政改革を推進するためのプロジェクトチームを組成し、民間企業や団体等との連携に取り組んだ。
- プロジェクトチームのメンバーとなる職員の人選は地域福祉課が中心となって行った。職種や部署が違う職員同士でも、同じ考えや認識を持っていれば円滑にプロジェクトの目的達成に向けた協働を進められる。
 - プロジェクトチームが、行政改革のプロジェクトの位置づけであったことやプロジェクトチームの活動目的を、部署の部長級に対して説明したことで、各部署の職員がプロジェクトチームに参画することについて、上長の承認を得やすい状況を作ることができ、結果的にモデル事業に関する取り組みも進めやすくなるという効果があった。

■ 社会福祉士と保健師の連携

- 個別支援の場では、社会福祉士だけでなく保健師が活躍している。モデル事業を実施する以前より、保健師の市民を生活者として捉える視点や、個別から地域、地域から個別をみるという視点が、活動の発展につながっている。
- 様々な制度を熟知し、生活支援を行う社会福祉士と医療的な視点を持つ保健師とが協働する際には、アプローチの仕方や支援の優先順位の考え方などに意見が異なることもあるが、その都度話し合いを行って協働している。

4)モデル事業における取り組み内容

■ 「こえる場！」における多様な地域主体との連携

- 行政改革プロジェクトの一環として平成 29 年に立ち上げた「こえる場！」において、地域活動を行っている企業・団体等と「健康増進」「高齢者の社会参加」「全世代交流」などの普遍的な地域課題に関して、解決に向けた様々なアイデアを共有し、解決に向けた取り組みを進めている。
- 「こえる場！」を立ち上げる際には、地域の企業・団体等からの協力を得るため、福祉分野、教育、市民参画等の各分野を担当する行政職員が企業や NPO 法人を自ら訪問した。最初から協力を依頼するのではなく、まずは訪問先の民間企業・団体等が行っている地域活動について詳しく話を伺った。その後、資料を用いながら「こえる場！」の内容・目的を明確に伝えた。まずは先方の活動について伺ってから「こえる場！」に関する説明をしたことで、多くの地域主体の理解・協力を得られた。
- 「こえる場！」の特徴は、民間企業や NPO 法人が主体的に議論を進められるように工夫している点である。企業や NPO 法人に自主性が生まれた要因は、幅広いテーマを設定したこと、行政と地域企業・団体等の協働というコンセプトを参加者に明確に伝えて主体的な行動を働きかけたことなどがある。行政主導ではなく、行政と地域企業・団体等が協働で進めているというコンセプトを確立することに注力した。
- 「こえる場！」は地域の多様な主体と関係を構築するためのきっかけとなった。新たに関係づくりができた団体として、阪急阪神ホールディングス(株)、生活協同組合コープこうべ、(学)芦屋大学などが挙げられる。また、「こえる場！」をきっかけとした具体的な取り組みとしては、以下のような事例が挙げられる。
 - 「こえる場！」で関係ができた釣り関連の企業が教育委員会と連携し、放課後子供教室のメニューとして釣り教室を行ったケース
 - 「こえる場！」で関係ができた企業が、就労意欲がある生活困窮者の就労体験先となったケース

■ 支援の糸口が見えにくいケース・潜在的なニーズへの対応

- 芦屋市は一般的に経済的に豊かな住民が住んでいる街だと認識されることが多いが、経済的に困窮していたり、社会的孤立の課題を抱えている世帯もいる。このような世帯では支援の糸口が見えにくいことが多い。具体的には以下のようなケースが挙げられる。
 - 家や土地などの資産はあるが現金がなく困窮しているという相談、引きこもりの方に関する相談がある。特に、家の敷地が広く門から玄関までが遠い戸建て住宅やマンションは、外から様子が把握できないため、民生委員等による安否確認が困難なこともある。
 - 無職の子どもが高齢の親に対して経済的虐待を行っていたり、8050 関連の相談もある。
- 支援の糸口が見えにくいケースでも早期に相談支援につなげるため、どのような相談内容も受

け付ける総合相談窓口を保健福祉センター内に設置している。総合相談窓口を周知するための活動として、年に1度、保健福祉センターが発行する全戸配布のセンターだよりに総合相談窓口の案内を掲載しており、配布後は相談件数が増加するなどの効果が見られる。

- また、民生委員と連携して戸別訪問などのアウトリーチを行っている。

5)まとめ

(1)モデル事業の効果

■ 連携先の拡大とその波及効果

- モデル事業における取り組みによって連携先が拡大し、芦屋市で活動している様々な企業やNPO 団体とも関係が構築できた。
- 「こえる場！」によって、様々な機関との関係が少しずつ深まり、生活困窮者の就労体験の機会の創出や放課後の子ども向け釣り教室の開催など、様々な分野における事例が出てきている。
- 今後は認知症の方の支援などでの連携を強化していきたいと考えている。

■ 職員の意識の変化

- 職員の意識変革に関するモデル事業の効果は非常に大きかった。相談支援の際、社会福祉協議会をはじめとして相談対応を行う職員が横の繋がりを意識するようになったり、相談者の家族にも目を向けたりするようになってきた。また、表面的な課題だけでなく、本質的な課題の解決に向けて多機関で連携するという意識が生まれた。モデル事業以前から取り組みを進めていたということもあり、このような意識は地域福祉課だけでなく庁内全体に浸透してきている。
 - 職員が横の繋がりを意識するようになった結果として、保険課や債権管理課に来庁された方から生活の困りごとの相談を受けた場合は、生活困窮者自立相談支援機関の窓口につながるようになった。また、虐待や8050問題についても、養護者が生活困窮者であるかもしれないという視点も含めて、様々な角度から考えられるようになった。
- 「こえる場！」を始めたことをきっかけに、初めての取り組みにも前向きに挑戦しようという意識が職員に生まれた。

(2)モデル事業の課題

■ 連携先の拡大

- 認知症の方に対する権利擁護の取り組みを充実させるため、金融機関との連携を拡大していきたい。すでに関係を構築している金融機関は、通帳紛失などの問題が何度も生じる方を包括などの相談支援に繋げてくださっている。今後は市内全体に広がっていくようにしていきたい。
- また、芦屋市はNPOなどの法人数が少ないため、小規模で活動しているNPO 法人などとも関係を構築するための取り組みを行うことを検討していきたい。

■ 参加支援における課題

- 参加支援は成果を明確に定義することが難しく、地域・企業の方とのプラットフォームを用いてどのような形の参加支援を行うか、既存の取り組みをどのように参加支援と結び付けるかが課題である。
- 居住支援については、市内でどれくらいのニーズがあるかを十分に把握できていないため、まずはニーズ調査の必要があると考えている。居住支援に限らず市内全体でみた時にニーズが少ないとしても、個別のケース単位でニーズがあると考えられる場合は、状況に応じた取り組みを進めていくことを想定しなければいけないと考えている。

- 居場所づくりについては、多様な人々が集まる場と、限られた属性の人のみが集まる場のバランスが必要。モデル事業では様々な人が来られる居場所づくりにフォーカスされることが多いが、同じ属性の人が集まっているからこそ行きやすい場もあるという意見もあり、今後どのように進めていくかが課題である。

■ 行政と関係機関間の情報共有

- 行政内と相談支援業務の委託先となっている各機関で個別支援の状況を共有できるシステムが確立されていない。そのため、情報共有や支援の進捗管理が不十分となったり、手間や時間を要しているという課題がある。

■ 新型コロナウイルスの影響

- 「こえる場！」は様々な主体が集まって話を出来る点が特徴であったが、新型コロナウイルスの影響で対面での会議が出来なくなった。行政の事務局運営に協力してくださっている企業・団体等とオンラインツールで打ち合わせを行っているが、具体的な活動に展開できていない。
- また、企業は社会貢献として「こえる場！」に協力しているため、新型コロナウイルスの影響で経済状況が厳しくなっている状況下では、「こえる場！」への協力を得ることが難しくなっている。しかし、一方では「こえる場！」のつながりによる活動をできる範囲で取り組んでくださっている企業・団体等もあり、「こえる場！」の活動を継続させていくよう努める必要がある。
- 新型コロナウイルスへの対応として、行政職員は特別定額給付金をはじめとした様々な対応に関する業務を行った。感染拡大防止のために職員の登庁日を削減していた時期には、各業務に優先順位を付けて対応してきた。新型コロナウイルス対応等の緊急度が高い業務が増えると、モデル事業に対し、これまでと同様の業務量を割くことが難しい状況がある。

8. 岡山県岡山市

本事例のキーワード

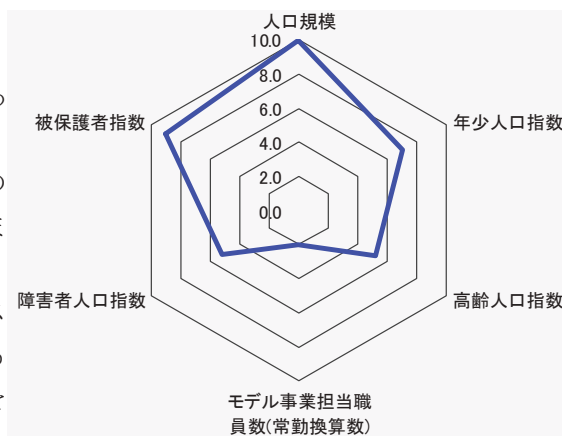
- ◇ 直営＋委託
- ◇ 既存の相談窓口を生かした体制整備
- ◇ 複合的な課題の解決を専門とする職員の配置
- ◇ 情報共有の仕組み化

取り組み概要

- 複合的な問題に対して、多機関が協働して包括的に課題を解決するため、モデル事業を開始した。複合課題を抱えた市民がどこの相談支援機関に相談しても、漏れなく適切な支援が受けられるよう、各相談支援機関が世帯全体の課題を把握するとともに、他の相談支援機関と連動する体制を構築している。
- 複合的な課題を抱えた世帯に対する相談支援が円滑に進むよう、『つなぐシート』の作成』『相談機関一覧』の作成』『複合課題解決アドバイザー』の配置』『関係機関同士の調整を図る部署の明確化』など様々な取り組みを行っている。

1) 基本情報

- ・ 人口：707,897（人）
- ・ 面積：789.9（k㎡）
- ・ 高齢化率：26.01（％）
- ・ 岡山市は温暖な気候が特徴の政令指定都市であり、国内交通の要衝である。
- ・ 岡山市地域共生社会推進計画では、「誰もがその人らしく生活するための多様な選択ができるまち」を基本理念として掲げている。
- ・ 人口当たりの医師数・病院数が国内トップクラスであり、高度医療を提供する医療機関が集積する医療先進都市である。こうした豊かな医療資源を活かして、医療や介護が必要な誰もが住み慣れた地域で健康に暮らせるまちづくりを進めている。



2) モデル事業を始めた背景・きっかけ

- ・ 生活困窮の問題の背景に、複合的な課題が多く見られたことや庁内外の相談機関との連携が不十分であったことからモデル事業への着手を検討したきっかけである。複合的な問題への対応として、多機関が協働し、包括的に課題を解決する体制の構築を目指してモデル事業を開始した。
 - 高齢分野、8050問題に関連するような課題が多い傾向がある。具体的には、高齢者がいる世帯に引きこもりの方や精神障害を抱えている同居家族がおり、経済的な虐待を受けているといったケースが挙げられる。
高齢分野では、支援対象者や家族に詳しく話を聞いた結果として複合的な課題が判明することがあり、地域包括支援センターから相談支援包括化推進員へ相談が入るケースが多い。

3)モデル事業の実施体制

■ 多機関協働の体制づくり

- ワンストップ窓口を作るのではなく、各相談支援機関に相談があった複合課題を持つケースへの対応について、相談支援機関同士が連動する体制を構築している。市内にあるどの相談支援機関で市民からの相談を受けても、保健・福祉が連動したサービスをもれなく提供できる体制を目指している。
- なお、多機関協働の体制構築にあたっては以下のことを実施した（詳細は「4）モデル事業における取り組み内容」に掲載）。
 - 相談支援機関同士の情報共有を円滑に行うためのツールである「つなぐシート」の作成。
 - 各相談支援機関職員が相談者の困りごとの適切なつなぎ先を判断するためのツールである「相談機関一覧」の作成。
 - 支援の停滞を防ぐため、支援が困難なケースについて「主管課である保健福祉企画総務課が相談支援機関・庁内調整し役割分担を明確にする」ことをルール化。
 - 現場の担当職員のみでは支援調整が非常に困難なケースへの助言・指導を行う役割として、医療、高齢・障害・子ども・困窮など福祉の各分野に精通した「複合課題解決アドバイザー」を配置。
- 事業を立ち上げる際は、「最初に仕組みを作って体制をシステム化すること」「主導する課以外の人々にも当事者意識を持ってもらうこと」を重要視した。仕組みのシステム化は、行動や相談のノウハウ蓄積に役立ち、人事異動で新しい職員がきた際のキャッチアップがスムーズになるというメリットがある。また、モデル事業の中心を担う保健福祉企画総務課だけでなく、ワーキングメンバーやワーキングメンバーの上長が当事者意識を持つことでモデル事業に関する取り組みが推進される。

図表 モデル事業に関連する相談支援業務に従事している職員数・保有資格

職員数	<ul style="list-style-type: none">• 実人数：3人（うち、自治体職員0人）• 常勤換算数：3人
職員の保有資格 (重複あり、実人数)	<ul style="list-style-type: none">• 社会福祉士：1人• 精神保健福祉士：1人• 社会福祉主事：2人

4)モデル事業における取り組み内容

■ 体制づくりに向けたワーキンググループの設置

<概要>

- モデル事業の実施に係る体制づくり、分野を超えた支援の実現のため、庁内の職員10名程度を構成員としたワーキンググループを設置した。参加メンバーの所属は保健福祉企画総務課、保健・高齢・生活困窮の各部門である。立ち上げ当初は開催頻度を週1回に設定していたが、体制が軌道に乗ってからは必要に応じて開催している。
- ワーキンググループでは参加者を班分けして作業の役割分担を行い、班ごとに設定された内容に関する作業を進めるとともに、関係機関同士で顔の見える関係を作るためのルールに関する検討を行った。

【班分けの内容（例）】

- ワーキンググループを生活困窮者自立支援法第9条に定められている支援会議として位置づけるため、会議要綱の案を作成する班

- 各相談支援機関職員が相談者の困りごとの適切なつなぎ先を判断するためのツールである「相談機関一覧」を作成する班
- 相談支援機関同士の情報共有を円滑に行うためのツールである「つなぐシート」の様式を検討する班
- 現在は、庁内の職員向けにおこなう研修の方向性や、相談支援の体制に関するパンフレット作成等に関する検討を実施している。また、新型コロナウイルス感染防止のため、可能な限りメールでのコミュニケーションとしている。

＜ワーキンググループの立ち上げ＞

- ワーキンググループの立ち上げは、相談機関に関わる関係課長を集め課題の洗い出し後、保健福祉局内での意思統一を図り実施した。また、ワーキンググループの参加者選定にあたっては、保健福祉企画総務課が候補者をピックアップし、当該職員の所属の同意を得たうえで決定した。
- 立ち上げ当初はワーキンググループ内での連携が十分とはいえなかったが、メンバー間で協力して作業を進めたことで、体制づくりの方向性について共通の意識を持つことが可能となった。この意識を各メンバーが所属部門で広げていくためには、周囲の職員の理解を得ること、上長の理解を得ることなどの段階的な取り組みが必要になることが想定されている。

■ 多機関協働を円滑にするためのツールの開発

- 相談支援機関同士の情報共有を円滑に行うためのツールとして「つなぐシート」や「相談機関一覧」を作成した。
- 「つなぐシート」は世帯全体の課題を把握するための様式であり、最初に相談を受けた相談支援機関が他の関係機関の情報共有を行う際にも利用される。
- 「相談機関一覧」は市内の相談支援機関に関する情報を掲載しているリストであり、各相談支援機関の職員が相談者の困りごとについて適切なつなぎ先を判断するために活用される。また、関係機関同士の連絡が確実かつスムーズにつながるように、関係機関ごとに主担当と副担当を定め、相談支援機関一覧に記載し、多機関からの相談を断らないことをルール化した。

■ 多機関協働を円滑にするための仕組みづくり・「複合課題解決アドバイザー」の配置

- 支援の停滞を防ぐため、複数分野をまたがる課題を抱えるケースや、どの制度に当てはまるかが曖昧な課題を抱えており「制度の狭間」にこぼれ落ちるケースなどの支援が困難なケースについて「主管課である保健福祉企画総務課が庁内調整し役割分担を明確にする」ことをルール化する仕組みとした。
- 医療・高齢・障害・子ども・困窮など福祉の各分野に精通した「複合課題解決アドバイザー」を配置した。また、各分野の関係者が一堂に会する協議の場を設けることで、現場の担当職員のみでは支援調整が非常に困難なケースへの助言・指導を受けることを可能とし、属人的に行われていた相談ルートから、システムチックな体制に整備した。

■ 相談支援包括化推進員による相談支援機関同士の調整

- 相談支援機関から相談がきた場合、相談支援包括化推進員が情報の聞き取りを行う。複数の関係機関が関わるほうが良いと判断されるケースの場合には複合課題ケース検討会を開催し、関係機関で相談支援における役割を決める。なお、個別ケースの複合課題ケース検討会では情報共有のツールとして「事例検討シート」や「つなぐシート」を活用している。
- 相談支援包括化推進員へ相談を持ち込んだ相談支援機関に対しては、相談支援包括化推進員が調整した経過等を丁寧に報告する。また、関係機関が出席する会議やメール等でも情報共有を

行っている。

- 支援世帯へ訪問したときやケースの状況が変わったときなど動きがあった場合は相談支援包括化推進員や各相談支援機関から関係機関すべてに対して情報共有を行うよう、ケース検討会の場で強調して説明を行っている。

■ 相談支援包括化推進員の育成

- 全ての相談支援包括化推進員のスキルが高いレベルとなるよう、相談支援包括化推進員の育成に取り組んでいる。関係機関との顔の見える関係づくりを大切にしているため、個別ケースの対応数をこなして関係機関と関わる経験を積んでもらうことで相談支援包括化推進員の資質向上、関係機関との関係構築を図っている。
- また、相談支援包括化推進員の委託先である社会福祉協議会と保健福祉企画総務課で、週1回程度打ち合わせをおこなっている。打ち合わせの内容は、個別ケースに関する情報共有や、多機関協働に関する取り組み方針の意識共有などとなっている。

5)まとめ

(1)モデル事業の効果

■ 関係機関との連携の深まり

- モデル事業での取り組みを通して、庁内の関係機関同士での情報共有・相談支援における連携がより円滑になった。また、地域包括支援センターや訪問介護事業所など庁外あるいは外部委託を行っている関係機関については、相談支援包括化推進員がコミュニケーションを重ねたことでスムーズな連携が可能となった。

■ 支援対象者の特性に応じた長期的な支援

- 多機関協働の仕組みを活用し、支援対象者の特性に応じた継続的な支援を行っている。複合的な課題は解決までに時間がかかることが多く、1人の支援者が抱え込むと負担が重くなるのが課題である。モデル事業を通じた総合相談支援体制づくりでは、関係する相談機関のコーディネート機能や様々な支援者が関わる「持ち寄り型の支援」を活用することで上記の課題を解決し、長期間の支援を可能にした。
 - 数年前に支援を開始してから現在まで、関係機関同士で情報共有を行いながらモニタリングを続けているという「良い意味で支援が長引いている」ケースがある。支援策を講じて一旦状況が落ち着いた後もモニタリングを続けることで、状況が変化して再び支援が必要となった場合でも速やかに支援の組み直しを行うことが可能となっている。
 - また、複数の関係機関が関わりながら長期的に支援しているケースとして、経済的困窮を抱えつつ、精神障害による入退院や受診を頻繁に繰り返しているケースが挙げられる。このケースでは、病院や様々な相談支援機関と連携しながら支援を行う中で、「成年後見人を付けて財産を管理し、経済的困窮を防ぐ」という方向性が決まってきた。また、訪問看護などのサービス利用を視野に入れながら、居宅生活に戻れるように支援体制を構築している。

(2)今後の課題

■ モデル事業の周知・連携先の拡大

- 様々な関係機関が総合相談支援体制づくりの仕組みを理解し、適切な関係機関へ相談をつなぐことができるようにするため、市における体制と体制整備の目的、相談支援包括化推進員の役割等に関して、庁内部署および関係機関への更なる周知が必要である。

- 今後の連携拡大に関しては、居住支援を行っている NPO 法人や民間団体等と連携していくことを検討している。

■ 関係機関同士の情報連携

- 関係機関に対して一律に情報を共有しても、共有された情報を十分に確認できていない事業所があることが課題である。また、関係機関から支援に関する積極的な情報提供が行われないケースがある。
- 対策としては、電話連絡などにより、情報の聞き取りを複数回行っている。また、各ケースの相談支援に直接関わった関係機関に対し、全ての関係機関に情報提供をするよう依頼している。

■ 顔の見える関係づくり

- 体制づくりに関しては「顔の見える関係づくり」に重点を置いている。関係機関との間でも「顔の見える関係づくり」を進めていくことが望まれるが、新型コロナウイルスの影響で対面での関係構築が進んでいない現状がある。来年度以降は、相談支援機関や関連する事業所を訪問し、丁寧な説明を行いながら、顔の見える関係づくりに取り組む予定である。
- また、ICT を活用したつながりづくりが重要である。現在、具体的な方策として、ICT 機器、Web 会議や LINE グループを活用して関係機関同士のつながりを希薄化させないように工夫している。また、地域住民向けの取り組みとして、高齢者を対象とした Web 会議や Facebook、LINE の利用方法に関する研修を行っている部署がある。取り組みを始める前は、高齢者はスマートフォンやインターネットを敬遠するのではないかという懸念があったが、研修後は LINE グループで積極的に発言する方が出るなど、高齢者が様々な IT ツールを活用してコミュニケーションを図っている事例も見られている。

■ 地域コミュニティの形成を通じた潜在的なニーズの掘り起こし

- 8050問題やヤングケアラーというように、モデル事業開始以前から課題としては存在していたものの、自治体が解決すべき問題として浮き彫りになっていなかった問題が社会的にフォーカスされ、顕在化されるようになった。モデル事業の目的の一つとして、潜在的な問題解決のニーズの掘り起こしがあるが、まだ支援につながっていないケースへのアウトリーチについて、良い方法を模索し、取り組みを進めることが重要である。
- 市内の世帯数は30万以上であるため、地域づくり事業などを通して形成される地域のコミュニティで複合課題を抱えた世帯を把握し、その課題を支援につなげることを理想の形として検討をおこなっている。今後は地域住民や関係機関の連携が進むことで掘り起こしの機能が高まり、支援事例が増えると予想される。

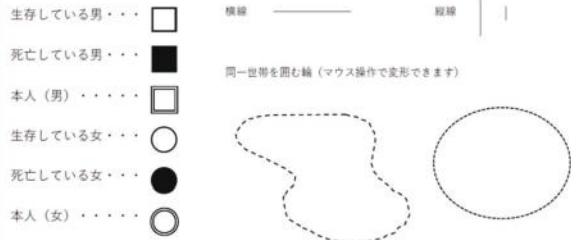
図表 事例検討シート

事例検討シート (●●●●様)

【事例の概要】

【家族状況】

*家族関係図を作成される場合、以下をコピーしてお使いください。



<世帯状況>

氏名	続柄	収入種類	資格など	健康状態など

<その他>

【アセスメント】

【経過・現状】

■本人の状況

【今後の支援の方向性】

目標（長期的）

目標（短期的）

【確認すべき情報】

【会議出席者一覧】

関係機関名	電話番号	出席者名		備考
		職名	氏名	
保健福祉企画総務課	803-1204		平野・楳立	
相談支援包括化室	225-4051	推進員	小林・田中・酒井	

図表 つなぐシート(複合課題チェックシート) 様式・記入例

Ver.2019.11.1

つなぐシート (複合課題チェックシート)

年月日	2019 年 11 月 1 日	受付機関	〇〇地域包括支援センター		
		受付者	鈴木一朗	電話番号	225 — 0000 内線 (1234)

■ 基本情報

相談者	
ふりがな	おかやま たろう
性別	<input checked="" type="checkbox"/> 男性 <input type="checkbox"/> 女性 <input type="checkbox"/> ()
氏名	岡山 太郎
生年月日	<input checked="" type="checkbox"/> 大正 <input checked="" type="checkbox"/> 昭和 <input type="checkbox"/> 平成 <input type="checkbox"/> 令和 20 年 8 月 15 日 74 歳
住所	〒 700 — 0000 岡山市 北区 〇〇町 1-2-3
電話	自宅 (086) 123 — 4567 携帯 (090) 1234 — 5678

■ お困りごとの内容

ご相談されたい内容に○をおつけください。
複数ある場合は、一番お困りのことに◎をおつけください。

<input checked="" type="checkbox"/> 病気・医療のこと	<input type="checkbox"/> こころの問題(メンタルヘルス)
<input type="checkbox"/> 介護のこと	<input type="checkbox"/> 障害のこと
<input type="checkbox"/> 子育てのこと	<input type="checkbox"/> 収入・仕事のこと
<input type="checkbox"/> 支出・滞納・借金	<input type="checkbox"/> 住まいのこと
<input type="checkbox"/> DV・虐待のこと	<input type="checkbox"/> 権利擁護(後見制度など)
<input type="checkbox"/> 健康のこと	<input type="checkbox"/> その他(下欄へ詳細記入)

■ 世帯構成 世帯人数()名(本人含む)

氏名	年齢	続柄	備考
岡山太郎	74	本人	軽度認知症
岡山花子	63	妻	アルコール依存症、糖尿病

ご相談されたいことや、配慮を希望されることを具体的に記入ください。
妻には内緒で相談に来られました。軽度認知症と診断されたことで今後の生活に不安を持っておられます。

■ 紹介先

機関名	相談内容(紹介する理由)
保健センター	← 妻が飲酒して暴れることで近隣に迷惑をかけており、どうしたらよいか相談を希望されているため。
	←
	←

■ 本人の同意有無 あり() 署名 口頭 その他() なし

↓

円滑な相談支援につなぐため、私の相談内容を必要となる関係機関(者)と情報共有し、保管・集約することに同意します。

2019 年 11 月 1 日 本人署名 岡山 太郎

*相談機関既存のインタビューシート、アセスメントシート等を必ず添付して情報提供してください。
添付しない場合は、下記をご記入ください。

世帯の生活状況	
<input type="checkbox"/> 別紙のとおり <input type="checkbox"/> 下記のとおり	* 家族関係図(ジェノグラム)
本人(74歳)…軽度認知症 妻(63歳)…アルコール依存症、糖尿病	別紙アセスメントシートをご参照ください。
長男(43歳)…就労不安定、知的障害境界域？ 長男の嫁(38歳)…知的障害(療育手帳B程度) 孫(17歳)…広汎性発達障害 孫(16歳)…広汎性発達障害 孫(4歳)…重度心身障害児(障害手帳1級、療育手帳A)	

■ 既に支援に入っている機関(把握可能な範囲で記入)
 別紙のとおり 下記のとおり 不明

機関名	支援内容(把握できた範囲)
〇〇地域包括支援センター	認知症、介護保険制度に関する情報提供

■ 特記事項

詳細は別紙相談受付票をご参照ください。

9. 香川県高松市

本事例のキーワード

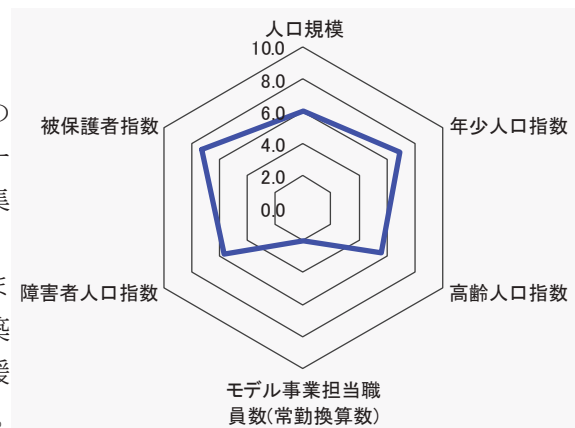
- ◇ 直営＋委託
- ◇ 分散型の相談窓口整備
- ◇ 民生委員・児童委員との連携
- ◇ 住民主体の地域づくり

取り組み概要

- 複合化・複雑化した課題を抱えている世帯や、既存の制度による解決が困難な課題を抱える世帯等が増加傾向となっていることを受け、モデル事業に着手した。
- 「まるごと福祉相談員」の配置や「つながる福祉相談窓口」の設置など、住民の困りごとについて幅広く相談を受ける体制を整備している。

1) 基本情報

- ・ 人口：426,120（人）
- ・ 面積：375.63（k m²）
- ・ 高齢化率：27.9（％）
- ・ 香川県の県庁所在地である。四国を統轄する国の出先機関や四国全域を営業区域とする公共サービス企業の本社をはじめとして、企業の支社が集まる、四国の政治経済の中心拠点である。
- ・ 「ほっとけん市民みんなで作る ほっとかんまち高松。」を目指して、高松型地域共生社会構築事業を実施し、地域生活課題の解決に資する支援が包括的に提供される体制の整備を進めている。



2) モデル事業を始めた背景・きっかけ

■ モデル事業を開始した背景とその経緯

- ・ 人口減少、少子・高齢化が進行し、地域のつながりも薄れてきている中、地域において、複合化・複雑化した課題を抱えている世帯や、既存の制度による解決が困難な課題を抱える世帯等が増加傾向となっていた。国がモデル事業を始めたという情報を受け、平成29年から庁内でモデル事業の検討が始まった。平成30年に庁内の33課・室で構成するプロジェクトチームが立ち上がり、同年8月からモデル事業を開始した。

■ 高松市の現状

- ・ 相談内容として多い項目は、孤立、障害、経済的困窮・多重債務等、認知症・介護である。
- ・ 相談者の年齢層としては高齢者が多く、令和元年度は半分以上が60代以上の相談である。
- ・ 「まるごと福祉相談員（相談支援包括化推進員）」の連携先として多いのは、行政では地域包括支援センター、民間では医療機関、地域では民生委員・児童委員で、近隣住民や自治会、NPO等と連携する場合もある。

3)モデル事業の実施体制

■ 圏域設定

- 取組内容に応じ以下3つの圏域を設定している。
 - ① 地域コミュニティ協議会圏域（44地域、概ね小学校区）の取組
 - 地域福祉ネットワーク会議等の、住民主体で包括的に地域課題を把握し解決を試みる体制の構築
 - ② 総合センター圏域（7エリア）の取組
 - 「つながる福祉相談窓口」の設置、「まるごと福祉相談員」によるアウトリーチ・相談支援コーディネート、支援機関同士のネットワークの構築（まるごと福祉会議、連携主担当・副担当者会議）
 - ③ 全市域の取組
 - 支援機関同士のネットワーク構築（関係機関実務担当者会等）

■ 自治体直営と社会福祉協議会への委託の組み合わせによる実施体制づくり

- 高松市は高松市社会福祉協議会に一部委託してモデル事業を実施している。モデル事業全体のコーディネートは高松市が行い、「まるごと福祉相談員」の配置など、アウトリーチや相談支援の包括化を推進する部分を高松市社会福祉協議会に委託している形である。
- モデル事業実施以前から、高松市社会福祉協議会に生活支援コーディネーターの配置を委託していた。そのため、モデル事業を実施するにあたって十分な協力体制が行政と高松市社会福祉協議会の間に築かれていた。

図表 モデル事業に関連する相談支援業務に従事している職員数・保有資格

職員数	• 実人数：42人（うち、自治体職員28人）
職員の保有資格 （重複あり、実人数）	• 社会福祉士：9人 • 看護師：1人 • 介護福祉士：4人 • 介護支援専門員：8人 • 保育士：1人 • その他：5人（管理栄養士、歯科衛生士等）

4)モデル事業における取り組み内容

■ 「まるごと福祉相談員」による相談対応・支援コーディネート、アウトリーチ

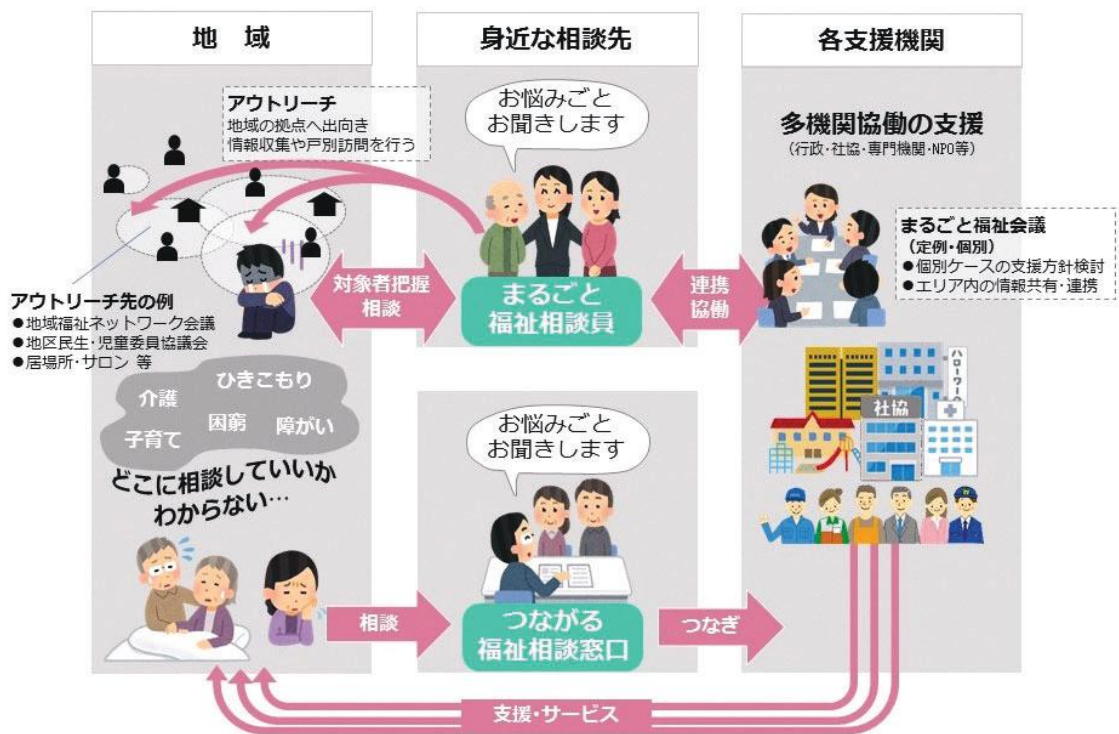
- 高松市社会福祉協議会に委託し、「まるごと福祉相談員」を高松市社会福祉協議会（本所）と高松市社会福祉協議会（香川支所）の2か所に計4人（令和2年度）配置している。
- 「まるごと福祉相談員」は対象者の世帯全体の課題を整理し、必要な支援をコーディネートする。また、支援機関につないだ後も必要に応じてフォローを行っている。また、地域の拠点（地域の会合・居場所・地域福祉ネットワーク会議等）に出向き、地域の情報収集や戸別訪問を行っている。
 - 「まるごと福祉相談員」は生活支援コーディネーター等の経験者が担っているため、地域との関わりを既に持っていることが強みである。
- モデル事業では、総合センターエリアで、行政の事務職と専門職（保健師等）と「まるごと福

社相談員」がチームをつくって、複合化・複雑化したケースの相談支援に対応している。

■ 「つながる福祉相談窓口」の設置

- 幅広く福祉に関する相談を受け、担当課や関係機関へつなぐ役割を担う「つながる福祉相談窓口」を各総合センターに順次設置している。
- 令和2年2月に開設した、勝賀総合センターにおける、令和2年2～3月の2か月間での相談件数は18件となっている。

図表 身近な相談先としての機能



■ **民生委員・児童委員や地域住民を対象とした周知啓発の実施**

- 各地域の地域福祉ネットワーク会議では、住民が主体となり、地域生活課題や高齢者等を対象とした支え合いサービス及び社会資源についての検討が行われている。このような、住民が自ら地域課題について話し合い、解決に向けて助け合う活動を推進している。
- 住民主体の協議体（地域福祉ネットワーク会議等）の関係者や自治会役員、民生委員・児童委員等を対象として、地域福祉や支え合い活動、モデル事業に関する周知啓発を多数実施している。

図表 「地域の様々な相談の受け止め・地域づくり」に関連する周知啓発

周知・啓発活動の名称	活動の対象者	活動の目的	活動の内容	開催の頻度
地域福祉ネットワーク会議交流会・担い手交流会	住民主体の協議体関係者、助け合い活動の担い手等	住民主体の協議体の運営・助け合い活動の推進、地域間の情報共有	<ul style="list-style-type: none"> • モデル事業の取組周知 • 各地域の取組発表 • 有識者による講演 • 課題についてグループワーク 	不定期
地域コミュニティ協議会連合会全体会・事務局長会・コミュニティセンター長会	地域コミュニティ協議会・自治会役員、コミュニティセンター長等	モデル事業の周知啓発、理念・取組方針の共有、意識醸成	<ul style="list-style-type: none"> • モデル事業の取組周知 • 事業実績報告 	不定期
民生委員・児童委員協議会定例会	民生委員・児童委員	モデル事業の周知啓発、理念・取組方針の共有、意識醸成	<ul style="list-style-type: none"> • モデル事業の取組周知 • 事業実績報告 	不定期
市民と市長との意見交換会	地域団体、学生、その他一般市民	モデル事業の周知啓発、理念・取組方針の共有、意識醸成	<ul style="list-style-type: none"> • モデル事業の取組周知 	不定期
生涯学習推進事業「元気な高松創生講座」	一般市民	モデル事業の周知啓発、理念・取組方針の共有、意識醸成	<ul style="list-style-type: none"> • モデル事業の取組周知 	不定期

■ **相談支援に関する実績データの取りまとめ**

- モデル事業から本格的に重層的支援体制構築事業へ移行していく上で、連携機関の種類や対象者属性の地域差など、エリアの特徴を掴むために相談支援に係る実績データを分析し、資料として取りまとめを行っている。
- データ分析によって、令和元年度モデル事業を実施した3エリアでの支援対象者の状況や相談内容の傾向、連携機会の多い支援機関等が明らかとなった。

5)まとめ

(1)モデル事業の効果

■ 職員の意識の変化による相談支援の広がり

- 職種を問わず、接点のある人々にモデル事業の内容が伝わることで、様々な行政手続から支援につながるなど、相談支援に広がりが出てきた。
- 「まるごと福祉相談員」の配置・「つながる福祉相談窓口」の設置による相談先の多様化
 - 地域活動の中で、「まるごと福祉相談員」にも、地域住民からの相談が寄せられるようになった。これは、モデル事業の開始により、「まるごと福祉相談員」が身近な相談先として地域で認知されてきたためと考えられる。
 - 地域活動への参加が途絶えた方を心配して、近隣住民から「まるごと福祉相談員」に相談があったケースがある。このケースでは相談者が「行政や警察に相談するほどではない」と考えたため、「まるごと福祉相談員」に相談が持ち込まれ、結果として支援につながった。
 - 「つながる福祉相談窓口」を設置したことで、各種申請手続きや施設利用の機会を捉えて住民の悩みや心配事に気づき、支援につなぐ意識が職員間で育っている。

■ 民生委員・児童委員の負担軽減

- 「まるごと福祉相談員」が見守りやアウトリーチに関わるようになり、民生委員・児童委員が専門職である「まるごと福祉相談員」と連携できるようになったことで、民生委員・児童委員が今まで一人で抱え込んでいた課題について、一緒に対応できるようになり、民生委員・児童委員の心理的負担が軽減された。

■ 連携する部署・外部機関の広がり

- 庁内では、健康福祉・教育分野の部署の他、ごみ関係の問題を扱う部署や空き家問題を扱う部署などとの連携も広がった。
- 行政以外では、医療機関や介護関係の事業所の他、法テラスや、保育・教育機関と連携することも増えてきた。また、地域との連携では、民生委員・児童委員や近隣住民以外にも、農業協同組合連合会（JA）や銀行の職員、寺社や弁当宅配業者など多様な主体と連携している。

(2)今後の課題

■ 「まるごと福祉相談員」の負担増大

- 地域の潜在的な問題解決のニーズが掘り起こされ、相談支援の件数が増えているため、支援者の負担が大きくなっている。相談者本人は困りごとを認識していないが、専門職の視点では支援が必要だと考えられる場合など、継続的な関わりが必要なケースを「まるごと福祉相談員」が抱え込むことにより、負担が大きくなることが課題である。
- また、既に各分野の支援機関が対応中のケースについて、「まるごと福祉相談員」が支援機関から相談を受ける場合も多い。様々な機関が連携して支援する際には、「まるごと福祉相談員」は各支援機関間の情報をつなぎ、世帯全体の支援をコーディネートするところまでが本来の役割であり、その後の支援はそれぞれの支援機関の役割である。ただし、関係機関において前述の役割分担が十分に理解されていないと、スムーズな連携支援ができないことがある。

■ 学校との関わり

- 教育分野との連携が必要なケースでは、学校との協働が重要となるが、福祉分野との方針の違いなどにより、「まるごと福祉相談員」が関わるのが難しい場合もある。

■ 情報共有の課題

- 相談支援業務における情報共有について、システム導入の必要性は感じているが、予算の問題があり、現在はExcelで情報共有している。今後、市全域に対象エリアが拡大し、支援対象者数が増加するため、Excelでの管理が難しくなる。
- 会議体における情報共有について、個別支援に関しては、多機関と共有できる情報の範囲、共有の必要性の判断が難しい。また、委託先と市で個別支援の情報を共有できる共通システムが無い。
- モデル事業に参画している主体間の情報連携について、支援機関のうち、DV・子ども関係、民間、民生委員・児童委員については個人情報への壁が高く、その取扱いも難しい。支援機関ごとに、連携の方法・考え方が違うので、スムーズに連携できない時がある。
- 工夫として、日頃からの顔の見える関係づくりに取り組み、個別ケースを通じて情報共有・連携の実績を積み重ねることで、支援方針や考え方の相互理解を深めている。

■ 庁内での調整

- 他の部局からは「従来の相談支援体制」と変わらないという意見も出ており、福祉以外の部局ではモデル事業への理解が十分に得られていない。
- 高松市は40万人規模の中核市であり、行政組織の細分化が進んでいるため、モデル事業の推進においては組織内の調整が難しい場合もある。そのため、本庁以外の行政の中核拠点である「総合センター」に福祉の総合相談窓口として「つながる福祉相談窓口」を開設する際にも、関係各所へ丁寧な説明を行った。
- 重層的支援体制整備事業について厚生労働省から直接話を聞く機会を作ることで、関係部署の理解を深め、具体的な計画に関する話し合いを進めるため、厚生労働省主催の中四国ブロック研修（Web会議）の際には、庁内プロジェクトチームの構成員である関係課所属長にも同席を依頼した。

■ 地域からの理解の獲得

- **モデル事業に関する取り組みの必要性や体制について、地域住民に十分認知されていない。地域に説明を行い、理解を得るには長期的かつ継続的に周知啓発活動を行っていく必要がある。**
- モデル事業では多職種との連携や地域との連携、全体としての重層的な連携を進める必要があり、地域の協力が不可欠である。
- そのほか、「まるごと福祉相談員」が新たに配置され、地域住民が相談しやすい体制になっている一方、窓口が多く、どこに相談すればよいのか分からないという意見が地域から出ている。

(3) 今後の展望

■ 参加支援の基盤づくり

- 「まるごと福祉相談員」が抱えているケースを、重層的支援体制整備事業における参加支援事業や出口支援につなげられるよう、来年度は参加支援事業の実施に向けた、地域における土壌づくりを行いたい。
- 具体的には、既存事業の支援から抜け落ちている部分や地域のニーズを十分に把握し、社会福祉法人をはじめとした地域の社会資源と、出口支援につながるような連携ができる関係性を作りたい。
- 農福連携や移動支援など、既に地域で公益的な取り組みをしている社会福祉法人や企業等もある。そういった活動や協力してもらええる事業所を見つけ、いつでも連携できるような関係づくりをしたい。

■ 連携先の広がり

- モデル事業における地域共生の取り組みは、福祉分野を軸に様々な分野と関わるものであるため、今までは機会が無かったが、福祉に関わりたいと考えていた機関を巻き込むことができる。
- 例えば、法テラスなど、これまで連携の敷居が高いと思われていた機関等も、モデル事業でのネットワークづくりをきっかけに、定期的にケース検討等にも加わってもらえるようになった。

■ 都道府県との連携

- 現在、香川県はモデル事業を実施していないが、児童相談所や警察、県営住宅等は県の管轄であり、引きこもり問題は香川県が積極的に関わっている。このような分野では、県との協力が不可欠である。



IV. 重層的支援体制整備事業への 移行に向けた示唆

IV. 重層的支援体制整備事業への移行に向けた示唆

1. 重層的支援体制整備事業の実施プロセス

既存データ等の分析結果、先行自治体へのインタビュー・アンケート調査結果を踏まえ、重層的支援体制整備事業の実施に係るプロセス及び各プロセスにおけるポイントを下記の通り整理した。

図表 重層的支援体制整備事業の実施プロセス

プロセス	概要	ポイント
事業実施の意思決定	<ul style="list-style-type: none"> 重層的支援体制整備事業の実施に係る意思決定 	<ul style="list-style-type: none"> 「<u>トップダウン</u>」と「<u>ボトムアップ</u>」の両面からアプローチを行うこと 重層的支援体制整備事業を実施すべき理由、その根拠を整理すること
実施準備・体制整備	<ul style="list-style-type: none"> 事業計画の策定 各事業の実施体制の検討 庁内の関係部局および庁外の支援関係機関との調整 	<ul style="list-style-type: none"> 関連部局における地域生活課題への認識や相談支援機関の配置状況・職員体制、抱えている課題などについて情報共有を行い、<u>既存資源やこれまでの取り組みを活かした事業計画を策定すること</u> 自治体や委託先など各主体の特性・強みに応じた役割分担を行うこと
各事業への取り組み	<ul style="list-style-type: none"> 各事業への取り組み（包括的相談支援、参加支援、地域づくり支援、アウトリーチ等を通じた継続的支援、多機関協働） 	<ul style="list-style-type: none"> 各事業を切り分けて進めるのではなく、<u>事業間を連動させながら一体的に進めていくこと</u>
事業実施結果の評価・検証	<ul style="list-style-type: none"> 事業実施結果の評価・検証 （上記の結果を踏まえ、改善が必要な場合）体制や取り組み内容の見直しに関する検討 	<ul style="list-style-type: none"> 庁内の関連部局、支援関係機関などと各々が抱えている課題等について情報共有を行い、<u>今後の方針について検討すること</u>

検討結果の反映

1) 事業実施の意思決定

社会福祉法改正に基づき、令和3年4月1日より施行される重層的支援体制整備事業は、市町村の手あげ方式で実施する任意事業とされている。そのため、重層的支援体制整備事業を実施するにあたっては自治体における（事業実施の）意思決定が必要である。

インタビュー調査対象とした自治体では、意思決定の流れは「トップダウン型」と「ボトムアップ型」に大別された。

「トップダウン型」は、自治体のトップである市町村長が重層的支援体制整備事業の必要性を認識して事業実施を決定し、重層的支援体制整備事業の実施に向けた取り組みを進めるよう関連部局に通達する。一方で「ボトムアップ型」では福祉部局など相談支援の現場に近い職員が重層的支援体制整備事業を実施する必要性を認識し、自治体として取り組むよう関連部局や市町村長に説明の上、合意形成を行う。

また「ボトムアップ型」で重層的支援体制整備事業の実施に向けた検討を行う場合、財務部門などを含め庁内の関連部局と合意形成を行う必要があるため、重層的支援体制整備事業を実施すべき理由、その根拠を示す資料を整理しておくことで関連部局からの理解が得やすくなると考えられる。重層的支援体制整備事業の実施ニーズを把握するためのアクションとしては、複合的な課題を抱えた住民が相談に来た場合の相談支援対応の振り返り（支援関係機関間で連携した対応ができていのかどうかの確認）や、住民に対するニーズ調査の実施などが挙げられる。

なお、意思決定に加え、その後の事業実施を円滑に進めるためには「トップダウン型」と「ボトムアップ型」の取り組みの双方が重要であり、タイミングを計りつつ両面からアプローチすることも有効である。

2)実施準備・体制整備

重層的支援体制整備事業の開始に向け、事業全体および各事業（包括的相談支援、参加支援、地域づくり支援、アウトリーチ等を通じた継続的支援、多機関協働）の実施体制の検討、庁内の関係部局および庁外の支援関係機関との調整が必要となる。

(1)庁内の関係部局との協議

重層的支援体制整備事業の実施に向け、庁内の関係課（高齢者福祉、障害者福祉、子育て支援、生活困窮者支援の担当課）と事業の実施方針、体制整備方法の検討を行う。既存の資源やこれまでの取り組みを活かした事業計画を策定するためには、各課における地域生活課題への認識や相談支援機関の配置状況・職員体制、抱えている課題などについて情報共有を行うことがポイントとなる。

インタビュー調査では、重層的支援体制整備事業の推進のための組織として、庁内にプロジェクトチームやワーキンググループを設置している事例が報告された。各事例におけるポイントは以下の通りである。

図表 プロジェクトチーム/ワーキンググループを立ち上げた際のポイント

自治体名	ポイント
兵庫県 芦屋市 [p. 75]	<ul style="list-style-type: none">各部署の部長級が出席する会議の場でプロジェクトチームの位置づけ、活動目的に関する説明を行い、各部署の職員からプロジェクトメンバーを出すことについて、上長の承認を得やすい状況を作ったこと。
岡山県 岡山市 [p. 80]	<ul style="list-style-type: none">保健福祉局長の承認取得、局長から各課長への指示出しというトップダウン型の流れでワーキンググループを立ち上げたこと。ワーキンググループの参加者選定にあたっては、保健福祉企画総務課が候補者をピックアップし、当該職員の上長に対して参加許可を得るプロセスをとった。立ち上げ当初はワーキンググループ内での連携が十分とはいえなかったが、メンバー間で協力して作業を進めたことで、体制づくりの方向性について共通の意識が生まれたこと。

(2)各事業の実施体制の検討

重層的支援体制整備事業における各事業の実施体制（直営/委託）について検討を行う。重層的支援体制整備事業では、各事業の全部または一部を、社会福祉法人やNPOなど実施主体が適当と認める団体に委託することができるほか、直営または委託だけでなく、直営と委託を組み合わせる等の地域の実情に応じた柔軟かつ創意工夫を活かした体制整備も可能である。そのため、庁内の調整役は自治体の担当課、地域住民との窓口は委託先の社会福祉協議会とするなど、各主体の特性・強みに応じた役割分担を行うことがポイントである。

インタビュー対象とした9自治体では、地域力強化推進事業や多機関の協働による包括的支援体制事業など個別の事業は委託で実施している場合でも、モデル事業全体の推進役は行政が担っているケースが多かった。

またインタビュー調査では、直営と委託それぞれのメリット・デメリットとして以下の点が指摘された。それぞれのメリットを活かしながらデメリットを解消するための取り組みとしては、直営と委託を組み合わせた体制整備のほか、体制整備の進捗状況に応じた直営/委託の切り替え（庁内調整が多い事業の立ち上げ時は直営とし、事業が軌道に乗ってからは委託に切り替え、委託先の中でノウハウ蓄積を行う）などが挙げられる。

図表 直営・委託のメリット/デメリット
(インタビュー調査結果に基づいて作成)

	直営	委託
メリット	<ul style="list-style-type: none"> • 庁内の調整を円滑に進めやすいこと。 • 行政が主導しながら、重層的支援体制事業の各事業を一体的に進めやすいこと。 • 行政職員には地方公務員法第34条による守秘義務が課されているため、情報共有を円滑に進めやすいこと。 	<ul style="list-style-type: none"> • 委託先機関が地域福祉に関する取り組みを実施している場合、その取り組みを活かしやすいこと。 • 職員の異動が行政に比べて少ないため、ノウハウの蓄積が比較的容易であること。
デメリット	<ul style="list-style-type: none"> • 定期的に職員の異動があるため「ノウハウが蓄積しにくい」「取り組み当初の理念を引き継ぐことが難しい」などの課題が生じやすいこと。 	<ul style="list-style-type: none"> • 庁内の調整などは行政主導で実施する必要がある。

(3)地域住民や庁外の支援関係機関との協議

重層的支援体制整備事業の実施について、地域住民や庁外の支援関係機関（高齢者福祉・障害者福祉・子育て支援・生活困窮者支援等の各分野が設置している相談支援機関等）に説明し、実施方針・実施体制等を検討する。

インタビュー調査では、自治体所管課や委託先である社会福祉協議会が支援関係機関を訪問してモデル事業に関する説明を行い、協力体制の構築に向けた協議を行った事例が報告された。支援関係機関の理解・協力を得るためには、重層的支援体制整備事業によるメリット（多機関協働の中核を担う機関による支援者支援が受けられること等）を説明するとともに、情報共有の様式などを工夫し、支援関係機関の負担感を減らすことがポイントになると考えられる。

また、地域づくり事業等について、地域住民を始め、民間企業やNPO法人など様々な地域主体の理解・協力を得るためには、それまで地域主体が中心となって実施されてきた既存の取り組みを把握し、その社会資源を活かした体制とすることが望ましい。

3)各事業への取り組み

重層的支援体制整備事業では「包括的相談支援」「参加支援」「地域づくりに向けた支援」「アウトリーチ等を通じた継続的支援」「多機関協働」の各事業に関する取り組みを実施することとされている。なお、重層的支援体制の整備を効果的に行うためには、これらの事業を切り分けて実施するのではなく、自治体での実施方針に則って、各事業を連動させながら一体的に進めていくことがポイントとなる。

各事業の具体的な内容、インタビュー調査から得られた取り組み事例は下記の通りである。

(1)包括的相談支援

複合的な課題を抱えたケースや既存分野（高齢者福祉、障害者福祉、子育て支援、生活困窮者支援等）の枠にあてはまらないケースに対してもスムーズに相談対応をおこなうための体制整備を主な目的とした取り組みである。

インタビュー調査では、地域住民からの相談を分野に関わらず受け付ける相談窓口（ワンストップの総合窓口）を設置した事例、（ワンストップの総合窓口を設置せず）既存の相談支援機関間での連携体制を整備した事例などが報告された。

ア)ワンストップの総合窓口を設置する場合

- 住民からの相談を分野に関わらず幅広く受け付ける相談窓口を設置する。
- この窓口で一次相談を受けた後、ケースの内容に応じて支援関係機関へ情報共有を行い、協働で相談支援を実施する。
- 支援関係機関間の調整役は多機関協働の中核を担う機関が担う。ワンストップの総合窓口を担当している部署が多機関協働の中核を担う機関となっている場合もある。

→インタビュー事例：津別町[p.40]、豊田市[p.49]、高松市[p.88]

イ)ワンストップの総合窓口を設置せずに支援関係機関間で相互の連携を行う場合

- 既存の相談支援機関で一次相談を受けた後、ケースの内容に応じて支援関係機関へ情報共有を行い、協働で相談支援を実施する。
- 支援関係機関間の調整役は、自治体の重層的支援体制整備事業担当課や多機関協働の中核を担う機関が担う。

→インタビュー事例：杉並区[p.44]、長久手市[p.54]、亀山市[p.60]、
長浜市[p.69]、芦屋市[p.75]、岡山市[p.80]

(2)参加支援

参加支援は、地域生活課題¹⁰を抱えており、地域のつながりが少なく、社会生活を円滑に営むことが難しい地域住民等に対して、支援関係機関と民間団体との連携による支援体制の下で、活動の機会の提供や訪問による情報提供を実施する等の社会参加に関する取り組みである。具体的な例としては、民間団体との協働した就労機会の創出、居住支援、居場所づくり等が挙げられる。就労機会の創出や居住支援は、行政内部のリソースだけでは対応できる範囲に限られるため、民間団体と連携して取り組みをおこなうことがポイントである。

また、インタビュー調査対象とした自治体では、参加支援に関連して次表のような取り組みが行われていた。

¹⁰ 福祉サービスを必要とする地域住民及びその世帯が抱える福祉、介護、介護予防（要介護状態若しくは要支援状態となることの予防又は要介護状態若しくは要支援状態の軽減若しくは悪化の防止をいう。）、保健医療、住まい、就労及び教育に関する課題、福祉サービスを必要とする地域住民の地域社会からの孤立その他の福祉サービスを必要とする地域住民が日常生活を営み、あらゆる分野の活動に参加する機会が確保される上での各般の課題

図表 参加支援に関する取り組み
(インタビュー調査結果より主な取り組みを抜粋)

取り組み概要	自治体名
<ul style="list-style-type: none"> 生活支援コーディネーターによる高齢者の居場所づくり 	長久手市 [p. 54]
<ul style="list-style-type: none"> 居住支援法人と連携した居住支援 	長浜市 [p. 69]
<ul style="list-style-type: none"> 生活困窮者や引きこもりの方を対象とした、庁舎内や公用車の清掃などの就労機会（有償ボランティア）の提供 	長浜市 [p. 69]

(3)地域づくり支援

地域づくり支援は、地域住民が地域社会に参加する場を確保するための支援や地域生活課題の発生の防止または解決に係る体制の整備及び地域住民相互の交流を行う拠点の開発等に関する取り組みである。

地域づくりを進めるためには、地域住民・地域の民間団体等の理解を得ること、地域住民や地域の民間団体等が主体となった活動の推進が重要である。そのため、地域づくりを進める際には、行政主導ではなく地域住民と行政が一体となって進めるという理念の普及啓発や、地域住民が行っている既存の地域活動を広げるような形で展開することがポイントとなる。

また、インタビュー調査対象とした自治体では、地域づくりに向けた支援に関連して以下のような取り組みが行われていた。

図表 地域づくりに向けた支援に関する取り組み
(インタビュー調査結果より主な取り組みを抜粋)

取り組み概要	自治体名
<ul style="list-style-type: none"> 地区ごとの自治会や地区社会福祉協議会など活動の中心となる団体・拠点の整備による、住民主体の取り組みの推進 	亀山市 [p. 60] 長浜市 [p. 69] 高松市 [p. 88]
<ul style="list-style-type: none"> 地域住民を対象とした地域福祉関連の研修・周知啓発活動の実施 	長久手市 [p. 54] 亀山市 [p. 60] 高松市 [p. 88]
<ul style="list-style-type: none"> 地域活動を行っている企業・団体と「健康増進」「高齢者の社会参加」「全世代交流」などの普遍的な地域課題に関して、解決に向けた様々なアイデアを共有し、解決に向けた取り組みを進める場を設置 	芦屋市 [p. 75]

(4)アウトリーチ等を通じた継続的支援

アウトリーチ等を通じた継続的支援は、複合的な課題を抱えており地域から孤立している住民や、複合的な課題を抱えているために相談先が分からず支援につながっていない住民を支援につなげるため、支援対象者を早期かつ積極的に把握して支援を届けるための取り組みである。具体的な例としては、民生委員や自治会などの地域住民と協力した戸別訪問や見守り活動、CSW 等による相談受付などが挙げられる。

これらの取り組みのポイントとしては、民生委員や自治会、CSW など地域福祉の担い手を主体とした体制を構築することや、民生委員等から CSW あるいは多機関協働の中核を担う機関への情報提供の仕組みを構築すること、民生委員等の負担が重くなりすぎないように支援者支援の体制を整備すること等が挙げられる。

また、インタビュー調査対象とした自治体では、アウトリーチに関連して以下のような取り組みが行われていた。

図表 アウトリーチに関連する取り組み
(インタビュー調査結果より主な取り組みを抜粋)

取り組み概要	自治体名
<ul style="list-style-type: none">地域住民や社会福祉協議会の専門職が共同で地域住民からの相談受付、戸別訪問、見守り活動、情報共有等を実施	津別町 [p. 40]
<ul style="list-style-type: none">民生委員等と連携した戸別訪問を実施	芦屋市 [p. 75]
<ul style="list-style-type: none">市内2か所に設置した「健康と福祉の相談窓口」を拠点として、民生委員をキーマンとした見守り活動、情報共有等を実施	豊田市 [p. 49]
<ul style="list-style-type: none">全小学校区に地区社会福祉協議会を設置し、民生委員や地区代表者、CSW が参加する運営委員会(月1回)で地域課題に関する情報共有や課題解決に向けた話し合いを実施	長久手市 [p. 54]
<ul style="list-style-type: none">教育長と協議の上、市内の教育機関に CSW へ情報共有様式(つながるシート)を配布し、福祉分野の支援が必要と考えられるケースについて教育機関から CSW に情報提供がなされる体制を構築	亀山市 [p. 60]
<ul style="list-style-type: none">どのような相談内容も受け付ける総合相談窓口を市内に設置	芦屋市 [p. 75] 高松市 [p. 88]
<ul style="list-style-type: none">全小学校区に CSW を配置し、福祉に関する相談を幅広く受け付ける「福祉のなんでも相談」を定期的開催	長久手市 [p. 54]
<ul style="list-style-type: none">CSW に携帯電話を配布し、住民からの電話相談を受け付ける体制を構築	長久手市 [p. 54]

(5)多機関協働

多機関協働は、複合的な課題を抱えたケースへの相談対応に係る支援関係機関間の調整を行う体制を整備する取り組みである。

ア)多機関協働の中核を担う機関の設置

多機関協働の中核を担う機関を設置し、この機関が支援関係機関間の調整や支援のコーディネートを担うことで、複合的な課題を抱えた住民に対して適切な支援を提供できる。また、複合的な課題を抱えている等の理由で各相談支援機関単独では対応が難しいケースについて、多機関協働の中核を担う機関が職員の相談先となるとともに支援関係機関間の調整等を担うことで、各相談支援機関で相談対応を行う職員の負担を軽減することが可能となる。

多機関協働の中核を担う機関の役割は「支援関係機関間での連携をスムーズにし、複合的な課題を抱えたケースに対応する」という目的の下、自治体の実情に応じて柔軟に設定されている。

インタビュー調査対象とした自治体における、多機関協働の中核を担う機関の役割は「後方支援型」と「直接支援型」の2つのパターンに大別される（各パターンの詳細は下表参照）。また、後方支援と直接支援の片方を主軸としながらも、必要に応じて両方の役割を担うケースもみられた（例：後方支援が主な役割だが、特に複雑な課題を抱えているケースでは支援対象者に直接支援を実施するケース）。

図表 多機関協働の中核を担う機関と支援関係機関の役割分担(インタビュー調査結果に基づいて作成)

パターン	役割分担
後方支援型	<p>①多機関協働の中核を担う機関の役割</p> <ul style="list-style-type: none"> （基本的には）支援関係機関（支援者）からの相談のみを受付 ケースの内容に関連する支援関係機関を集めてケース検討会を開催 ケース検討会において、支援方針や支援関係機関間での役割分担を調整（調整後は支援関係機関が役割分担に基づいて支援を実施） 例外的に支援対象者に直接支援を実施するケースあり <p>②支援関係機関の役割</p> <ul style="list-style-type: none"> 住民からの一次相談の受付 複合的な課題を抱えているケースなど、住民からの一次相談を受けた支援関係機関のみでは対応が難しいケースについて多機関協働の中核を担う機関に情報共有 多機関協働の中核を担う機関が主催するケース検討会に参加 ケース検討会で決まった支援方針や役割分担に基づいて支援を実施
直接支援型	<p>①多機関協働の中核を担う機関の役割</p> <ul style="list-style-type: none"> 住民からの一時相談の受付、支援関係機関（支援者）からの相談の受付 ケースの内容に関連する支援関係機関を集めてケース検討会を開催 ケース検討会において、支援方針や支援関係機関間での役割分担を調整 ケース検討会で決まった支援方針・計画に基づいて（支援対象者に直接）支援を実施 支援対象者が抱えている課題が落ち着き次第、各支援関係機関に引継ぎ <p>②支援関係機関の役割</p> <ul style="list-style-type: none"> 複合的な課題を抱えているケースなど、住民からの一次相談を受けた支援関係機関のみでは対応が難しいケースについて多機関協働の中核を担う機関に情報共有 多機関協働の中核を担う機関が主催するケース検討会に参加 多機関協働の中核を担う機関から引き継いだケースについて支援を実施

イ) 支援関係機関間での情報共有

多機関協働の中核を担う機関を活用した相談支援をおこなうためには、多機関協働の中核を担う機関と支援関係機関間または複数の支援関係機関間でスムーズな情報共有ができる環境・体制を整えることが重要である。

支援関係機関間の情報共有においては、情報共有に関する支援対象者本人の同意が得ることが困難なケースへの対応、個人情報保護や各支援関係機関による情報記録様式の違いなどが課題となりやすく、これらの点について対応策を打つことが円滑な情報共有のためのポイントとなる。

インタビュー調査対象とした自治体では、支援関係機関間での情報共有を円滑にするために以下のような取り組みが行われていた。

図表 情報共有を円滑にするためのツールの作成に関する取り組み

(インタビュー調査結果より主な取り組みを抜粋)

取り組み概要	自治体名
<ul style="list-style-type: none">支援関係機関間で個別ケースに関する情報共有を行うための共通様式を整備	亀山市 [p. 60] 岡山市 [p. 80]
<ul style="list-style-type: none">各相談支援機関の職員が相談者の困りごとの適切なつなぎ先を判断するためのツールである「相談支援機関一覧表」を作成各相談支援機関で主担当と副担当を決め、上記一覧表に名前を掲載	岡山市 [p. 80]

図表 情報共有に関する本人同意を得ることが困難なケースへの対応

(インタビュー調査結果より主な取り組みを抜粋)

取り組み概要	自治体名
<ul style="list-style-type: none">支援関係機関が集うケース会議の参加者に対して、個人情報保護に関する誓約書への署名を依頼	津別町 [p. 40] 杉並区 [p. 44]
<ul style="list-style-type: none">ケース会議を生活困窮者自立支援法第9条に定められている「支援会議」に位置付ける¹¹	亀山市 [p. 60] 長浜市 [p. 69] 岡山市 [p. 80]

¹¹ 令和3年4月1日に施行される社会福祉法改正に基づく重層的支援体制整備事業では、「支援会議」を法定化（第106条の6）し、会議体の構成員に対して守秘義務をかけることによって、本人同意が得られない場合等にも、支援関係者間の積極的な情報交換や連携ができるようにした。

.)。

4) 事業実施結果の評価・検証

重層的支援体制整備に係る取り組みを効果的に進めるためには、事業実施結果の評価・検証を行い、その結果を踏まえ、改善が必要な場合には体制や取り組み内容の見直しを検討することが望ましい。なお、相談件数や支援対象者（世帯）数の多寡のみで重層的支援体制整備事業の成果を評価するには慎重な検討が必要であると考えられる（詳細は「4. 今後の課題」にて記載。〔p. 109〕）。そのため、事業実施結果の評価・検証、今後に向けた振り返りを実施する際には庁内の関連部局、支援関係機関などと各々が抱えている課題等について情報共有を行い、今後の方針について検討することがポイントとなる。

インタビュー調査対象とした自治体では、事業実施結果の評価・検証に関連して以下のような取り組みが行われていた。

図表 事業実施結果の評価・検証に関する取り組み
(インタビュー調査結果より主な取り組みを抜粋)

取り組み概要	自治体名
<ul style="list-style-type: none">多機関協働の中核を担う機関で対応したケースについて分析し、高齢・障害・子ども・困窮等の分野で共通する課題（本人の支援拒否等）の解決策を検討	長久手市 〔p. 54〕
<ul style="list-style-type: none">多機関協働の中核を担う機関で扱ったケースを取りあげ、相談支援機関の職員向けの研修会を実施	杉並区 〔p. 44〕
<ul style="list-style-type: none">連携機関の種類や対象者属性の地域差など、エリアの特徴を掴むために相談支援に係る実績データを分析し、分析結果の取りまとめ資料を作成	高松市 〔p. 88〕

2. 重層的支援体制の整備による効果

重層的支援体制の整備による効果として、インタビュー調査では「支援者の負担軽減」「職員に意識変革による相談支援の質の向上」「連携体制の強化・連携先の広がり」「潜在的なケースの把握」等が挙げられた。

1) 支援者の負担軽減

- モデル事業により分野横断の連携体制が確立されたため、連携にかかる手間が削減され、職員の負担軽減につながった。
- 多機関協働の中核を担う機関が支援者（相談支援を担う職員、民生委員・児童委員等）の相談先となったこと、さらに支援関係機関間での調整を多機関協働の中核を担う機関が担うことで、支援者が複合的な課題を抱えたケースを1人で抱え込む必要がなくなり、支援者の負担が心理的・物理的に軽減された。

2) 職員の意識変革による相談支援の質の向上

(1) 世帯全体を見た支援

- 多機関協働の仕組みが構築され、複数の支援関係機関が協働で対応するケースを積み重ねたことで、相談支援を担う職員に「世帯全体の課題を考える意識」「自身の担当分野以外の課題も含めて考える意識」「表面的な課題だけでなく、様々な角度から本質的な課題を考える意識」が生まれた。
- また、これらの意識が生まれたことによって、職員が主体的に支援関係機関との情報共有、支援における協働を進めるようになった。

(2) 既存の制度にあてはまらない課題への対応

- モデル事業実施以前は既存の制度をベースとした相談支援が行われることが多かったが、重層的支援体制の整備を通して、課題が特定の分野にあてはまらないケースや既存のサービスでは解決が難しいケースでも支援関係機関の職員が協働して対応策を検討することができるようになった。
- また、相談支援を担う職員に「既存の制度にあてはまらない問題（制度の狭間の問題）があるのではないか」という意識が生まれ、複合的な課題を抱えたケースについて以前より積極的に対応ができるようになった。
- 重層的支援体制の整備を通してスムーズに対応できるようになった課題（ケース）として、インタビュー調査では以下のようなものが挙げられた。
 - 高齢の親に障がいや引きこもりの子どもがいるケース（8050問題）
 - 抱えている課題が高齢・障がい・困窮など特定の分野に該当しないケース（障害者手帳を持っていないが統合失調症の症状が見受けられる方や、障害者手帳を持っていないが判断能力が低く1人では生活が難しい方など）
 - 家賃の滞納によりアパートを退去することとなり、住居喪失となったケース

3) 連携体制の強化・連携先の広がり

- 多機関協働の中核を担う機関の設置により連携時の調整役ができたことで、多機関協働体制が仕組みとして構築され、行政と支援関係機関との連携が容易になった。
- 福祉分野の支援関係機関だけでなく、教育分野（教育委員会、学校、SSW等）や環境分野（空き家問題、ごみ問題などの担当部署）など他分野の支援関係機関・関係者と連携できるようになった。
 - 一部の自治体では、行政内での連携が進んだことで、各種行政手続（例：納税等）をきっかけとして他部門から福祉部門に対して情報共有が行われるようになった事例がみられた。
- 地域の民間企業やNPO団体との連携体制が構築され、生活困窮者の就労機会の創出や子ども向け釣り教室の開催などが実現した。

4) 潜在的なケースの把握

- 民生委員やCSWなどが実施するアウトリーチ等の強化により、これまで支援につながっていなかったが課題を抱えているケース（潜在的なケース）を把握し、支援につなげることができるようになった。
- 上記のようなケースが積み重なる中で相談対応を担う職員に「（本来であれば使える制度を知らずに使えていない相談者に対し）早期に制度へアクセスできるよう相談者を支援しよう」という意識が生まれた。

5) その他

- 地域住民を対象として福祉分野に関する研修・周知啓発を行ったことにより、住民が「自分たちが主体となって地域づくりを行う」という意識を持つようになった。
- 多機関協働の中核を担う機関を設置したことで、複数の支援関係機関が連携して対応したケースの実績が蓄積された。また、これらの事例を研修の教材として扱うことで職員の資質向上を図ることができた。
- 重層的支援体制の整備に向けたニーズ調査の実施や、複合的な課題への対応事例が積み重なったことにより、課題の掘り起こし機能が高まり、地域における生活課題解決のために必要なサービスが明らかになった。

4. 今後の課題

1) 自治体が抱える課題

重層的支援体制の整備について自治体が抱える課題として、インタビュー調査であった内容は以下の通りである。

(1) 連携先の拡大

- 福祉部門についてはモデル事業を立ち上げた当初から連携が進んでいる自治体が多い。一方で福祉分野以外の庁内の部署、支援関係機関等については連携が進んでいない場合もあるため、今後の連携先拡大が課題となっている。
 - インタビュー対象の自治体から「今後連携を拡大したい機関」として挙げられたのは、子育て関連部署、労働関連部署、教育委員会、国民健康保険関連部署、納税関連部署、環境関連部署（ごみ問題）、清掃事務所、民間企業、NPO 法人、居住支援法人等であった。
 - また、インタビュー対象とした自治体では、「まずは福祉分野で連携体制の仕組みを構築し、その上で連携先を他分野へ広げていく」という方針をとっていることが多かったほか、「連携がなかなか進まなかった支援関係機関でも個別ケースへの共同対応を通じて関係が構築され、情報共有等が円滑に進むようになった」という事例が報告された。

(2) 職員不足・支援者の負担軽減

- アウトリーチ等をおこなうことによって複合的な課題を抱えているケースが掘り起こされるため、相談支援に対応する職員の負担が重くなっている。そのため、職員のキャパシティを超えないよう、体制強化等の対策を実施することが課題となっている。
- 特に複合的な課題を抱えているケースでは、支援が長期間にわたるケースや、継続的な見守り・モニタリングが必要なケースが多いため、継続的な支援を行う体制をどのように確保するかが課題となりやすい。
 - インタビュー対象とした自治体では、「多機関協働の中核を担う機関が支援のコーディネートを行い、様々な支援者が関わることで継続的な見守りを実現した」という事例があった。また、職員の負担軽減に向けた対策として、生活支援コーディネーターや自立相談支援機関等の地域の既存資源の活用を検討している自治体があった。

(3) 相談支援に従事する職員の資質向上

- 多機関協働について、本来であれば相談支援機関が自力で解決できると考えられるケースであっても多機関協働の中核を担う機関に持ち込まれることが課題となっている。多機関協働の中核を担う機関に過度な負担をかけず、各相談支援機関が本来の機能を果たすためにも、このようなケースは各相談支援機関で対応することが望ましいと考えられる。
 - インタビュー調査では、上記のようなケースが多機関協働の中核を担う機関に持ち込まれることの改善策として、「多機関協働の中核を担う機関へのケースの丸投げはしないように関係部局の課長に依頼した」という事例があった。また、多機関協働の中核を担う機関と支援関係機関の役割分担が上手くいっている自治体では、「多機関協働の中核を担う機関は支援者の後方支援役や調整役であるという点について関係部署・機関に伝えて理解を得る」というプロセスを踏んでいた。
- 多機関協働の体制構築にあたっては、支援関係機関をとりまとめて調整をおこなう役割が必要である。一方で高齢者福祉・障害者福祉・子育て支援・生活困窮者支援等の各分野に関する知識を持った職員は少ないため、多機関協働の中核を担う機関で調整役を担っている職員が異動になった場合にも対応できるよう、各分野に関する知識を身に付けた人材を育成する必要がある。

(4) 持続可能な体制構築・ノウハウの蓄積

- 行政では定期的に職員の異動があるため、職員が異動しても問題なく相談支援を継続でき、ノウハウが蓄積される体制を構築することが課題である。職員が異動することにより、関係部署・機関間で構築した関係性が振り出しに戻る場合があると同時に、個別ケースの支援において、支援対象者が抱えている課題が引きこもりなどのケースでは、支援対象者と支援者の間で時間をかけて関係構築をおこなっても、人事異動による担当者交代で関係が振り出しに戻る可能性があるという課題がある。
 - インタビュー調査では、「モデル事業に係るノウハウの蓄積を図るため、立ち上げ当初は行政が直営で実施していた事業を社会福祉協議会への委託方式に切り替えた」という事例が報告されている。

(5) 支援関係機関間での情報共有

- 包括的相談支援や多機関協働を進める上では支援関係機関間での情報共有が重要となるが、情報共有のためのシステムや共通様式等がない自治体では個別ケースに関するタイムリーな情報共有が難しいという課題がある。
 - インタビュー調査では、情報共有を確実に実施するための対応として「電話連絡などによる情報の聞き取りを複数回行っている」や「各ケースの相談支援に直接関わった支援関係機関に対し、全ての支援関係機関に情報提供をするよう依頼を行っている」事例、「日頃からの顔の見える関係づくりに取り組み、個別ケースを通じて情報共有・連携の実績を積み重ねることで、支援方針や考え方の相互理解を深めている」事例が報告された。
 - また、情報共有の難しさについて、インタビュー対象の自治体より「支援関係機関間で共有する情報には個人情報が含まれるため、支援関係機関と共有する情報の範囲、共有の必要性の判断が難しい」という指摘があった。
- 多機関協働を開始して時間が経っておらず庁内の関係部局や支援関係機関等と多機関協働の中核を担う機関の関係構築が途上である場合、支援関係機関等からの情報提供がスムーズではないといった課題が発生しやすい。
 - このような課題について、インタビュー調査対象の自治体より「他部門へ情報提供を依頼する際には、誰が聞きに行くか、どのように話を進めるか、が重要となる」といった指摘があったほか、「他部門の職員との関係を構築するため、電話ではなく直接聞きに行く、相手部門にもメリットを感じてもらえるような説明を行うなどの工夫している」という事例が報告された。

(6) 解決が困難なケースへの対応

- 複合的な課題を抱えるケースについては、個別性が強く、課題の解決策を定型化することが困難である。また、複数の支援関係機関が連携して対応しても課題の解決が困難なケースがあるため、このようなケースについてどのように対応を進めるかが課題となっている。
- 課題の解決が困難なケースとして、インタビュー調査では以下の具体例が挙げられた。
 - 障害の疑いがあるが診断を受けておらず、障害者手帳を保有していないケース（障害者手帳の取得を強く勧めることは難しいが、手帳を保有していないと障害福祉サービスの理由が困難であるため、支援が難航しやすい）
 - 世帯の構成員全員が何らかの障害を抱えているケース
 - 支援対象者が支援計画に沿って行動しない・音信不通となるケース
 - 支援対象者が支援や福祉サービスの利用を拒否するケース

(7) 成果指標の設定

- モデル事業の成果をあらわす指標をどのように設定するか、またモデル事業の成果を議会・庁内の関係部署等へどのように説明するかが課題となっております、今後、重層的支援体制整備事業を実施する上でも同様の課題が生じるものと考えられる。特に事業の成果を定量的な観点から設定することについては、慎重な検討が必要であると考えられる。例えば、多機関協働の中核を担う機関への相談件数を成果指標とする場合には、「アウトリーチ等の取り組みによって相談件数が増加する」「地域づくり等が進み、課題を抱えた世帯を早期発見できるようになることで課題の複雑化が防がれ、多機関協働の中核を担う機関への相談件数が減少する」「各相談支援機関の対応力が高まることで、各相談機関同士での（多機関協働の中核を担う機関を通さない）連携が進む、もしくは各相談機関が自力で対応できるケースが増えることで、多機関協働の中核を担う機関への相談件数が減少する」など様々な状況が考えられ、多機関協働の中核を担う機関への相談件数の増加・減少どちらも成果とみなすことができる場合があり得る。
 - インタビュー調査対象の自治体より「重層的支援体制整備事業については複数年かけて取り組むことで成果が出る性質のものであると考えられる。しかし、この点を議会や庁内の関係部署の理解が得られるように説明することは難しい。」といった意見があったほか、今後の取り組みとして「多機関協働の中核を担う機関が入らずに各分野（例：高齢と障害、障害と困窮等）が連携して完結したケース等について、件数や内容を把握することを検討している。」という事例があった。

(8) その他

- 「参加支援」事業の居場所づくりについて、高齢者や子どもを含め多世代の居場所づくりをした場合、引きこもりの方などが参加しづらくなる可能性が考えられる。居場所づくりについては、多様な人々が集まる場と、限られた属性の人のみが集まる場のバランスが必要であり、どのように進めていくかに課題がある。
- 庁内において福祉以外の部局から重層的支援体制整備事業に関する理解を得ることが難しく、相談窓口の新規設置など重層的支援体制整備事業に関する事業を推進する際に庁内での調整がスムーズに進まないといった課題がある。
 - インタビュー調査では、「厚生労働省が開催するブロック研修に関して関係部局長の同席依頼を行った」という事例が報告されたほか、「企画政策部門などの組織横断的な部署に福祉のスペシャリストを配置することで、他の部門との連携強化や本質的な課題の解決につながるのではないか」という意見があった。
- 子ども分野での支援では、中学校卒業時（義務教育終了時）に支援対象者と支援者との関係が切れるため、どのようにして支援機関がつながるかが課題となっている。
- 新型コロナウイルスの影響で、支援関係機関間での対面のコミュニケーションでの会議・関係づくりが難しくなっている。Web 会議システム等を利用して打合せをしても、互いの熱意が伝わりにくく、対面で開催した場合に比べると、次の取り組みに繋がる話に発展しにくいという課題がある。

2) 国や都道府県への要望

重層的支援体制整備事業に関する国や都道府県への要望として、インタビュー調査であがった内容は以下の通りである。

(1) 国への要望

- 事業実施結果の評価・検証を行うための成果指標の設定に課題を抱えているため、成果指標の設定に係る考え方を示して欲しい。また、議会や庁内の他部局から単年度での成果を求められることがあるため、事業の成果が出るまでには一定の時間を要することを国からも発信して欲しい。
- 成果に関する指標として、庁内の財務部門からは相談受付・支援から自立につながったケース数を示すよう求められる。しかし、相談からすぐに自立につながるケースは稀であるとともに、継続的に支援をおこなって関わり続けることが重要なケースも存在する。この点について、国からのメッセージを発信して欲しい。
- 参加支援について、地域住民や地域の民間団体等に説明をする際の資料を提供して欲しい。
- 地域づくりなどの一環として既存の施設等を活用する際に都市計画法の規制が阻害要因となる（例：特別養護老人ホームを学習支援の場として活用する場合など）。建物の活用に関する法律を所管している国土交通省など、他省庁との調整を依頼したい。
- 事業の内容について客観的に評価することができる専門家がアドバイザーとして各自治体に関わる仕組みを構築して欲しい。
- 先行する自治体（可能であれば人口規模ごと）の取り組み事例や実施計画に関する情報を提供して欲しい。

(2) 都道府県への要望

- 都道府県と市町村の各担当者間での関係構築をおこなうため、意見交換会等の機会を設けて欲しい。
- 都道府県内の市町村が情報交換できる機会を設けて欲しい。



付属資料① 既存データ集計結果 一覧

付属資料① 既存データ集計結果 一覧

本付属資料では、以下の2つのデータに関する集計結果をすべて掲載している。これらの集計結果の概要は報告書本体の「Ⅱ. 既存データ等の分析」に取りまとめている。

- **モデル事業実施自治体アンケート調査**
 - 厚生労働省が平成31/令和元年度にモデル事業を実施した自治体を対象として実施した「モデル事業実施自治体アンケート調査」について、各設問に関する単純集計を行うとともに、人口規模、相談窓口の設置方法（直営/委託等）等による傾向の違いをみるためのクロス集計を実施した。
- **モデル事業実施自治体実績データ**
 - 平成30年度または平成31/令和元年度にモデル事業を実施した自治体が厚生労働省に提出した支援実績等のデータについて、各項目に関する単純集計を行うとともに、人口規模、支援対象者の世帯類型、抱えている課題の内容等による傾向の違いをみるためのクロス集計を行った。

－ 付属資料① 目次 －

1. モデル事業実施自治体アンケート調査

1) 地域力強化推進事業

No.	項目名	集計カテゴリー	ページ数
1	地域力強化推進事業で設定した圏域	全体	p. 117
2		人口規模別	p. 117
3		都市圏別	p. 117
4		窓口の設置方法別	p. 117
5	相談を包括的に受け止める人を配置している場（窓口） の設置方法	全体	p. 118
6		人口規模別	p. 118
7		都市圏別	p. 118
8	相談を包括的に受け止める人を配置している場（窓口） の設置数	全体	p. 119
9		人口規模別	p. 119
10		都市圏別	p. 119
11		窓口の設置方法別	p. 119
12	相談を包括的に受け止める人を配置している場（窓口） の設置場所	全体	p. 120
13	相談を包括的に受け止める人の配置人数	全体	p. 121
14		人口規模別	p. 121
15		都市圏別	p. 121
16		窓口の設置方法別	p. 121
17	窓口1つあたりの担当人口	全体	p. 122
18		人口規模別	p. 122
19		都市圏別	p. 122
20		窓口の設置方法別	p. 122
21	職員1人あたりの担当人口	全体	p. 123
22		人口規模別	p. 123
23		都市圏別	p. 123
24		窓口の設置方法別	p. 123

2) 多機関の協働による包括的支援体制構築事業

No.	項目名	集計カテゴリー	ページ数
1	相談支援包括化推進員を配置する際の圏域設定	全体	p. 124
2		人口規模別	p. 124
3		都市圏別	p. 124
4		窓口の設置方法別	p. 124
5	相談支援包括化推進員の配置方法	全体	p. 125
6		人口規模別	p. 125
7		都市圏別	p. 125
8	相談支援包括化推進員の配置場所	全体	p. 126
9	相談支援包括化推進員の配置人数	全体	p. 127
10		人口規模別	p. 127
11		都市圏別	p. 127
12		窓口の設置方法別	p. 127
13	相談支援包括化推進員の勤務形態	全体	p. 128
14		人口規模別	p. 128
15		都市圏別	p. 128
16		窓口の設置方法別	p. 128
17	相談支援包括化推進員の保有資格	全体	p. 129
18	相談支援包括化推進員の資質向上のための研修の実施有無	全体	p. 130
19		人口規模別	p. 130
20		都市圏別	p. 130
21		窓口の設置方法別	p. 130
22	包括的に相談を受け止めるためのプラン作成に使用している様式	全体	p. 131
23		人口規模別	p. 131
24		都市圏別	p. 131
25		窓口の設置方法別	p. 131
26	使用している既存の様式	全体	p. 132
27		人口規模別	p. 132
28		都市圏別	p. 133
29		窓口の設置方法別	p. 133
30	相談支援包括化推進会議の設置方法	全体	p. 134
31		人口規模別	p. 134
32		都市圏別	p. 134
33		窓口の設置方法別	p. 134

2. モデル事業実施自治体実績データ

1) 地域力強化推進事業

No.	項目名	集計カテゴリー	ページ数
1	相談受付件数	全体	p. 135
2		人口規模別	p. 135
3		都市圏別	p. 136
4	相談者の属性	全体	p. 137
5		人口規模別	p. 137
6		都市圏別	p. 138
7	相談内容	全体	p. 141
8		人口規模別	p. 141
9		都市圏別	p. 142
10	相談の終結理由	全体	p. 139
11		人口規模別	p. 139
12		都市圏別	p. 140

2) 多機関の協働による包括的支援体制構築事業

No.	項目名	集計カテゴリー	ページ数
1	支援対象者数	全体	p. 143
2		人口規模別	p. 143
3		都市圏別	p. 144
4	支援対象世帯数	全体	p. 145
5		人口規模別	p. 145
6		都市圏別	p. 146
7	世帯類型	全体	p. 147
8		人口規模別	p. 147
9		都市圏別	p. 148
10	相談経路	全体	p. 149
11		人口規模別	p. 149
12		都市圏別	p. 150
13		世帯類型別	p. 151
14		性別別	p. 152
15		年齢別	p. 153
16	直接相談があった理由	全体	p. 154
17		世帯類型別	p. 155
18		性別別	p. 156
19		年齢別	p. 157
20		課題の内容別	p. 158
21	間接相談があった理由	全体	p. 160
22		世帯類型別	p. 161
23		性別別	p. 162
24		年齢別	p. 163
25		課題の内容別	p. 164

(次ページへ続く)

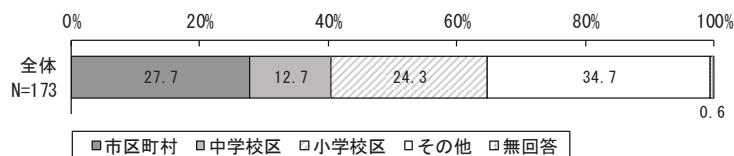
No.	項目名	集計カテゴリー	ページ数
26	抱えている課題の数	全体	p. 166
27		人口規模別	p. 166
28		都市圏別	p. 167
29		相談経路別	p. 168
30		世帯類型別	p. 169
31		性別別	p. 170
32		年齢別	p. 171
33	抱えている課題の内容	全体	p. 172
34		人口規模別	p. 174
35		都市圏別	p. 176
36		相談経路別	p. 178
37		世帯類型別	p. 180
38		性別別	p. 182
39		年齢別	p. 184
40	1 ケースあたりの関係機関数	全体	p. 186
41		人口規模別	p. 186
42		都市圏別	p. 187
43		世帯類型別	p. 188
44		課題の内容別	p. 189
45	分野別関係機関の関わりの有無	全体	p. 191
46	ケース検討会議開催回数	全体	p. 193
47		人口規模別	p. 193
48		都市圏別	p. 194
49		世帯類型別	p. 195
50		課題の内容別	p. 196

1. モデル事業実施自治体アンケート調査

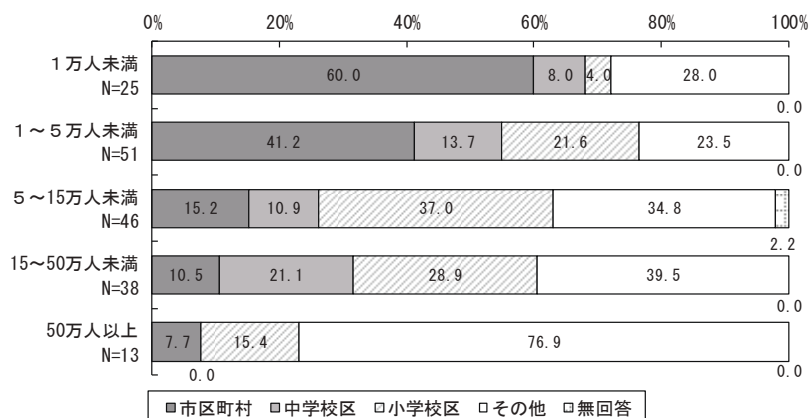
1) 地域力強化推進事業

(1) 地域力強化推進事業で設定した圏域〔問1〕

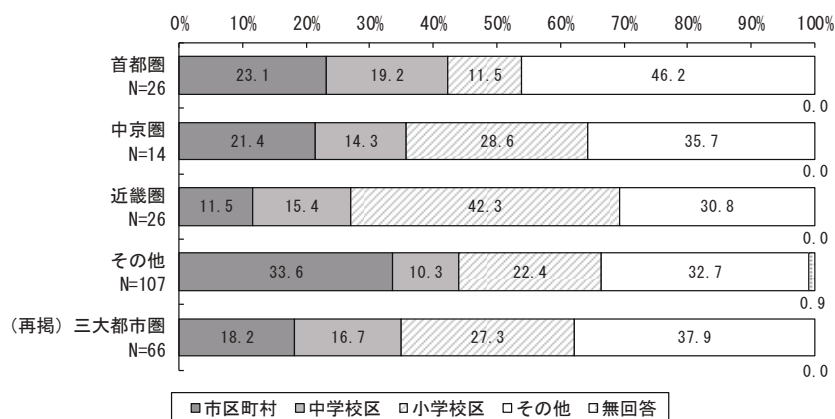
① 地域力強化推進事業で設定した圏域



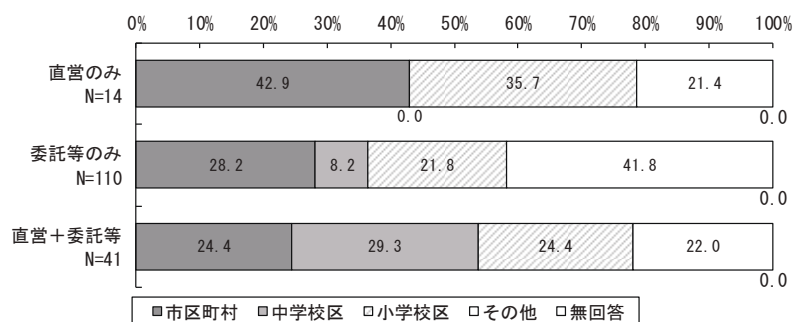
② 人口規模別 地域力強化推進事業で設定した圏域



③ 都市圏別 地域力強化推進事業で設定した圏域

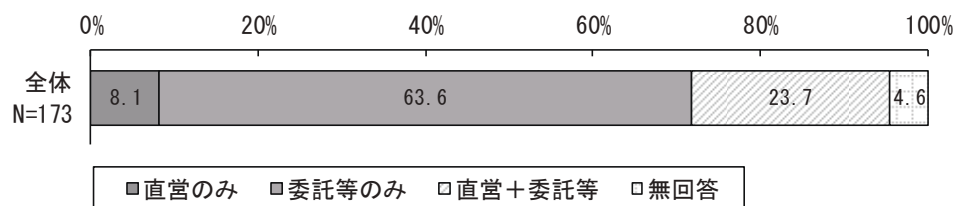


④ 窓口の設置方法別 地域力強化推進事業で設定した圏域

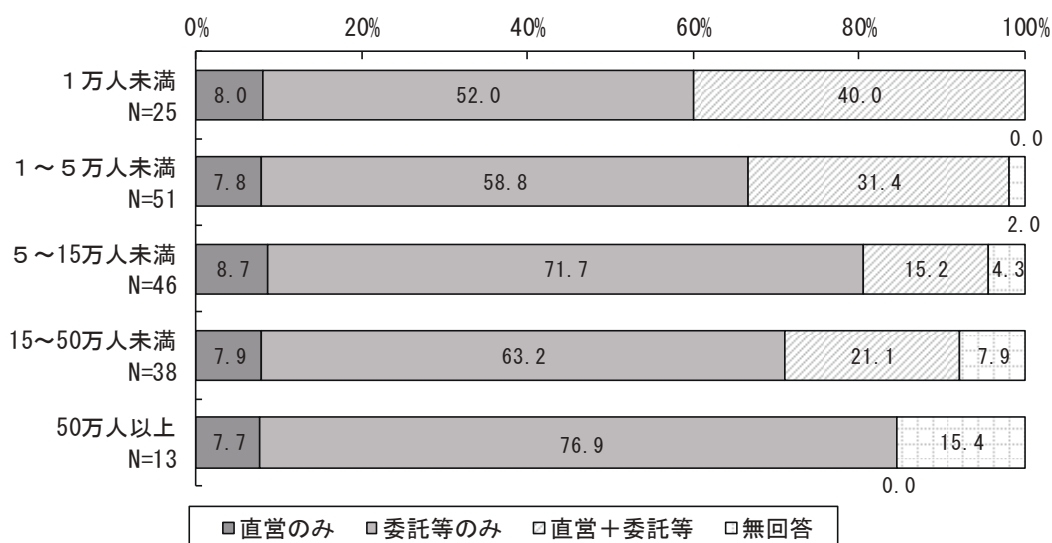


(2) 相談を包括的に受け止める人を配置している場(窓口)の設置方法〔問2〕

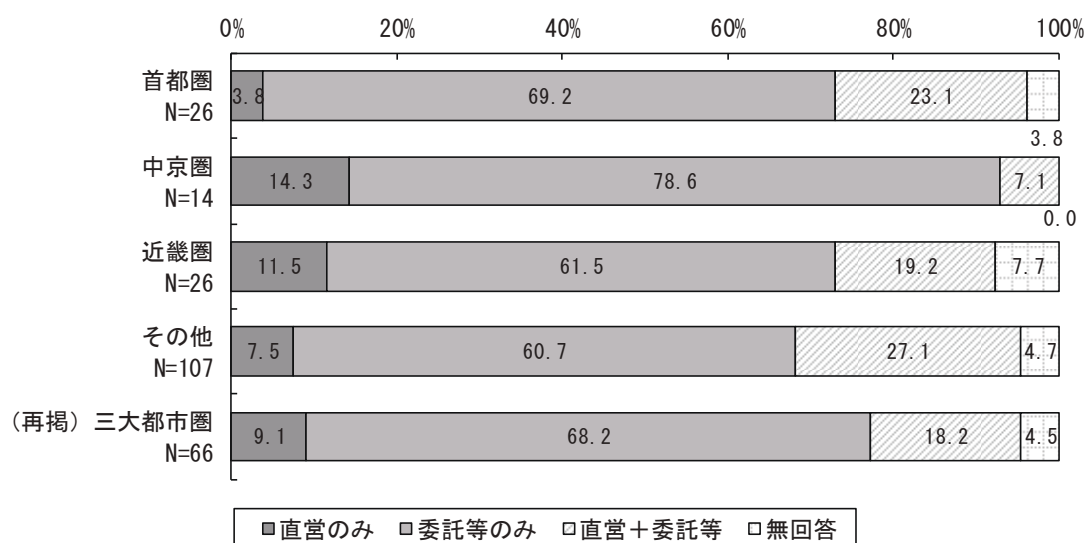
① 窓口の設置方法



② 人口規模別 窓口の設置方法

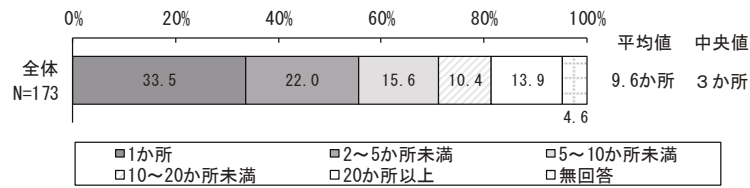


③ 都市圏別 窓口の設置方法

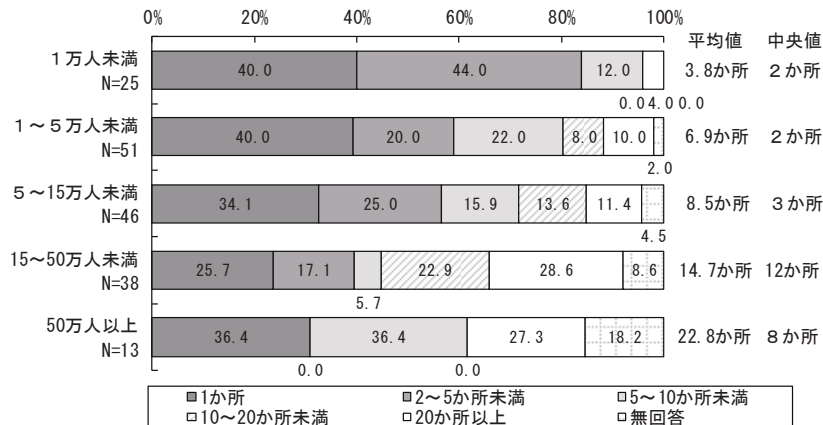


(3) 相談を包括的に受け止める人を配置している場(窓口)の設置数〔問2〕

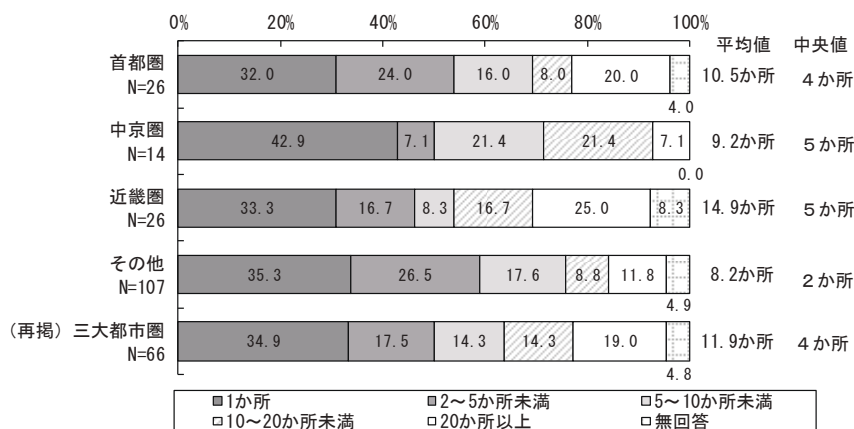
① 窓口の設置数【直営+委託の合計】



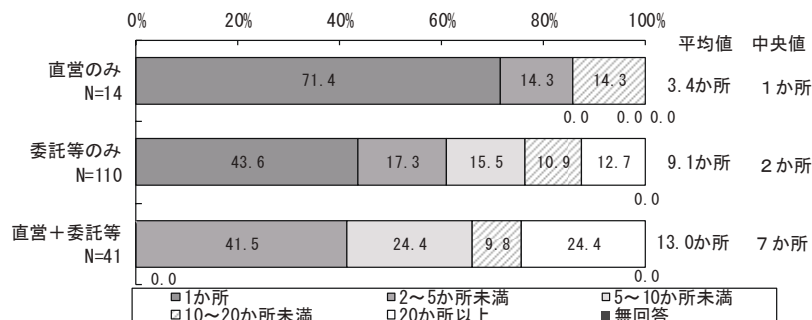
② 人口規模別 窓口の設置数【直営+委託の合計】



③ 都市圏別 窓口の設置数【直営+委託の合計】

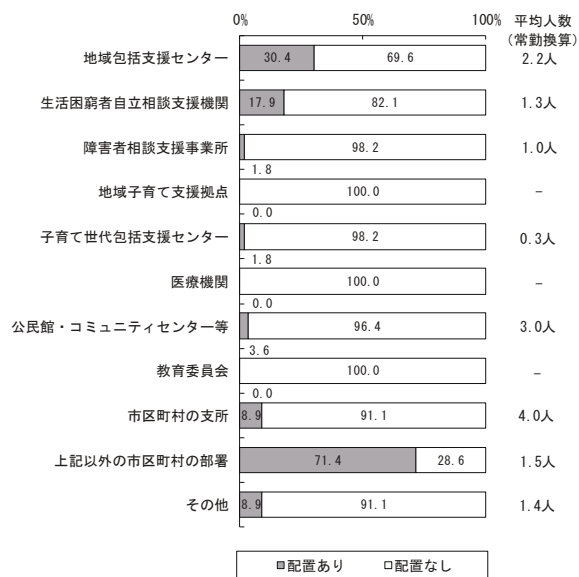


④ 窓口の設置方法別 窓口の設置数【直営+委託の合計】

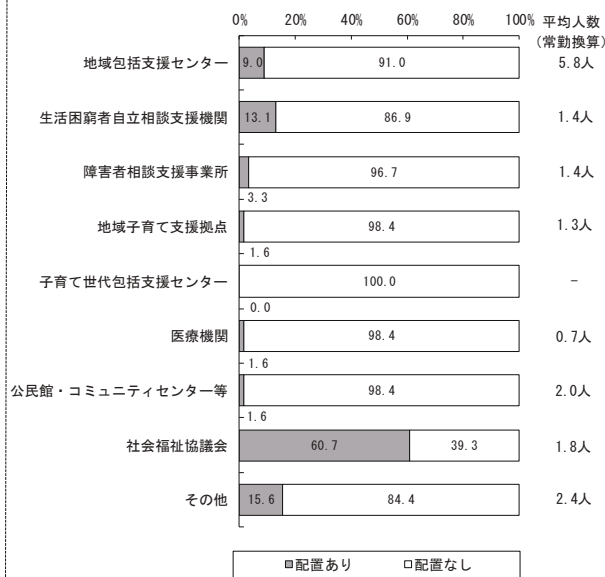


(4)相談を包括的に受け止める人を配置している場(窓口)の設置場所(各設置場所における設置あり/なしの自治体の割合)〔問2〕

【直営 (N=56)】

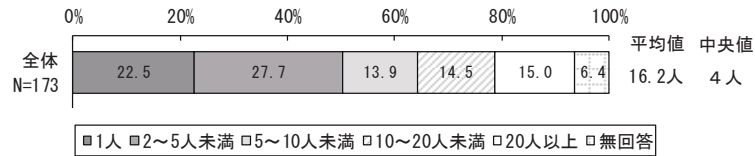


【委託等 (N=122)】

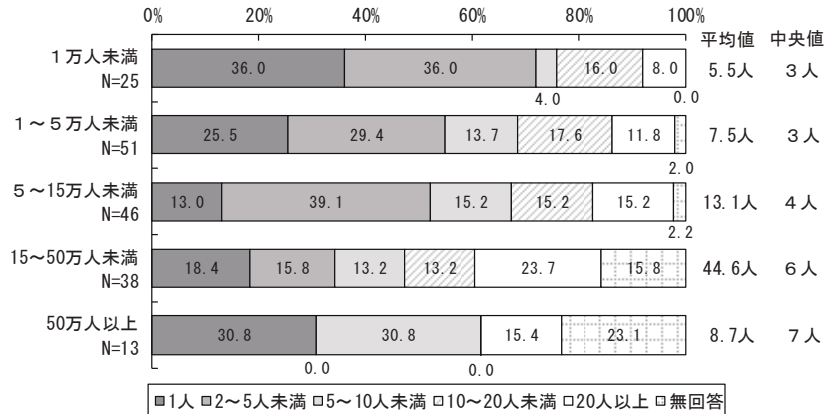


(5) 相談を包括的に受け止める人の配置人数【問3】

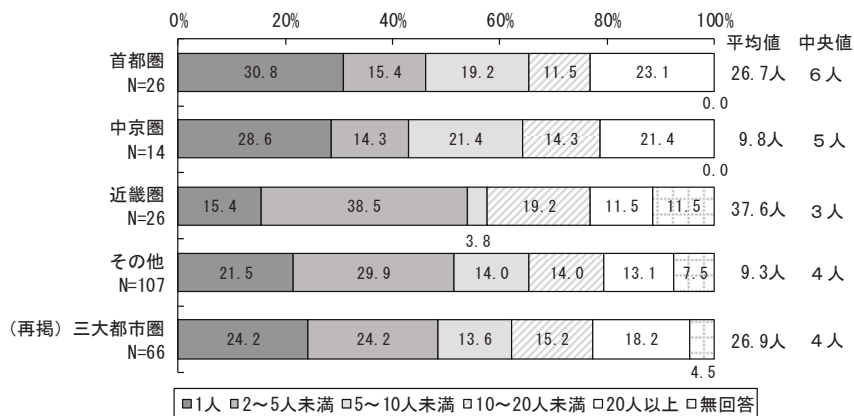
① 相談を包括的に受け止める人の配置人数【直営＋委託等】



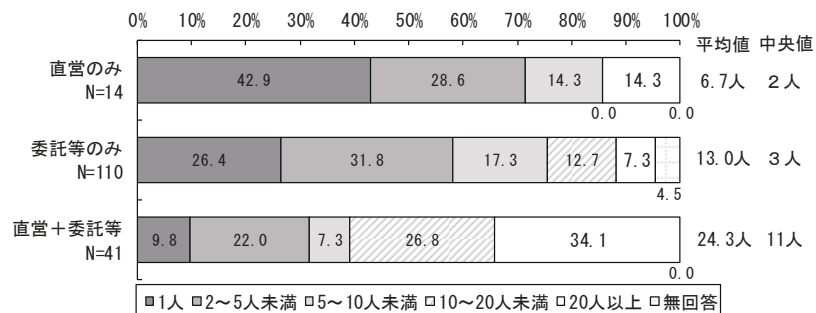
② 人口規模別 相談を包括的に受け止める人の配置人数【直営＋委託等】



③ 都市圏別 相談を包括的に受け止める人の配置人数【直営＋委託等】

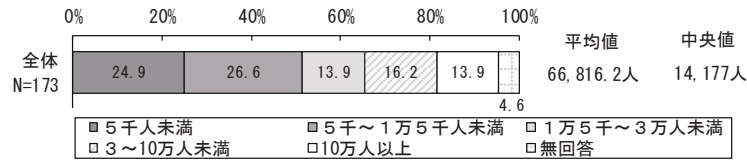


④ 窓口の設置方法別 相談を包括的に受け止める人の配置人数【直営＋委託等】

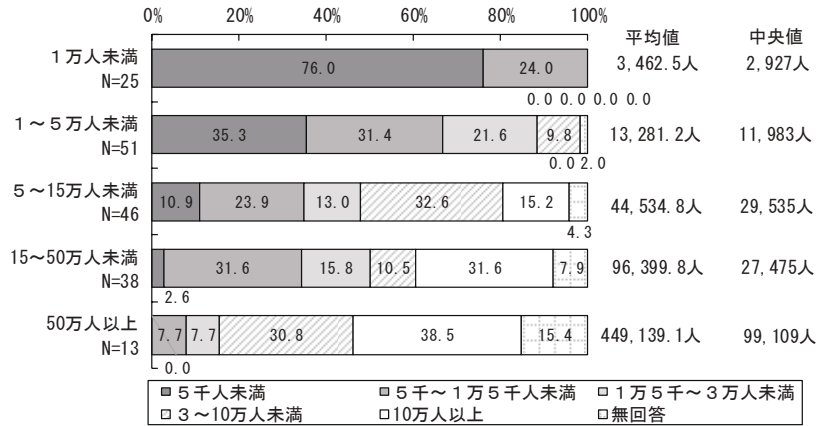


(6) 窓口1つあたりの担当人口〔問2〕

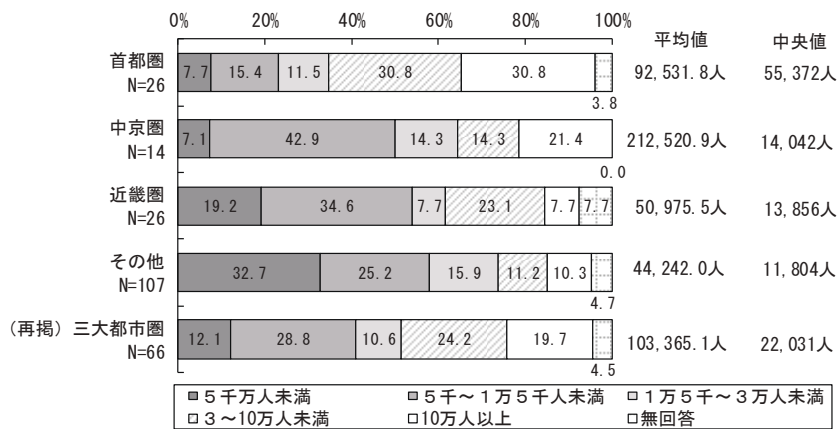
① 窓口1つあたりの担当人口



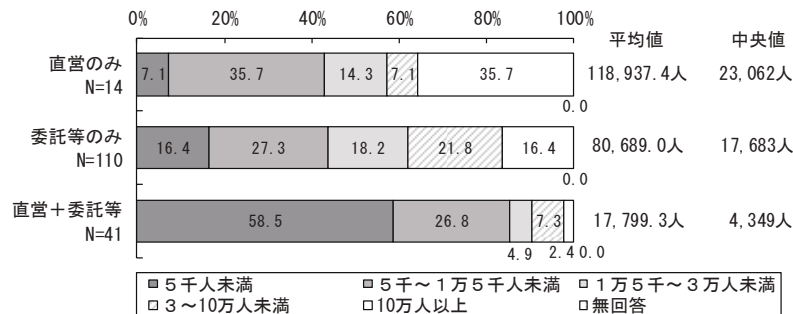
② 人口規模別 窓口1つあたりの担当人口



③ 都市圏別 窓口1つあたりの担当人口

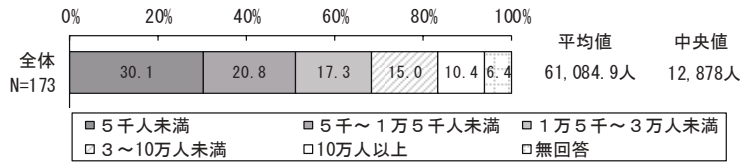


④ 窓口の設置方法別 窓口1つあたりの担当人口

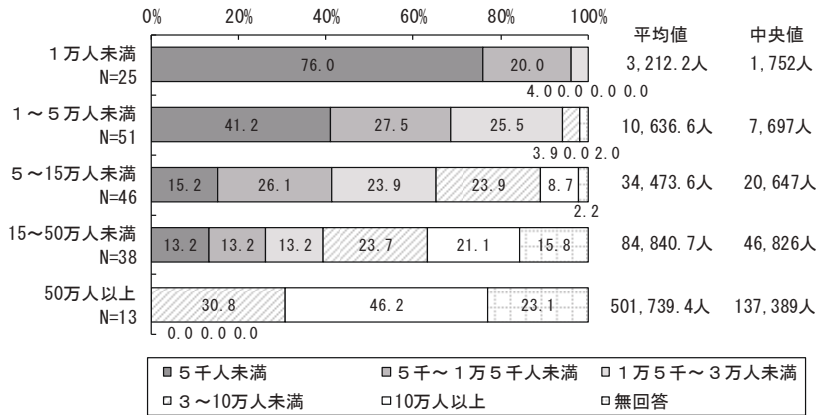


(7)職員1人あたりの担当人口〔問2〕

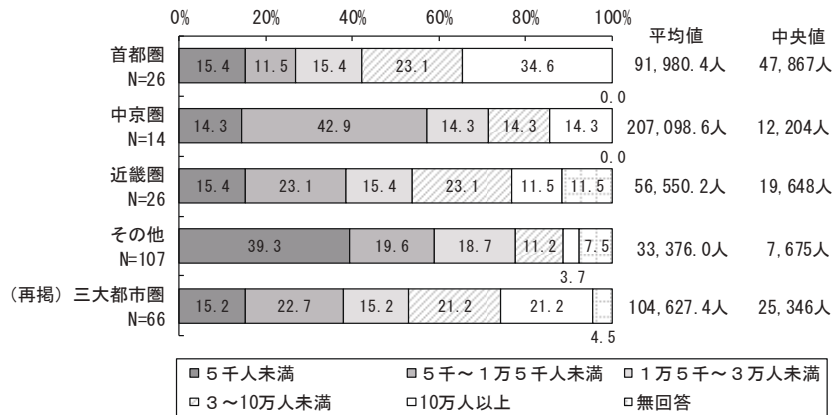
① 職員1人あたりの担当人口



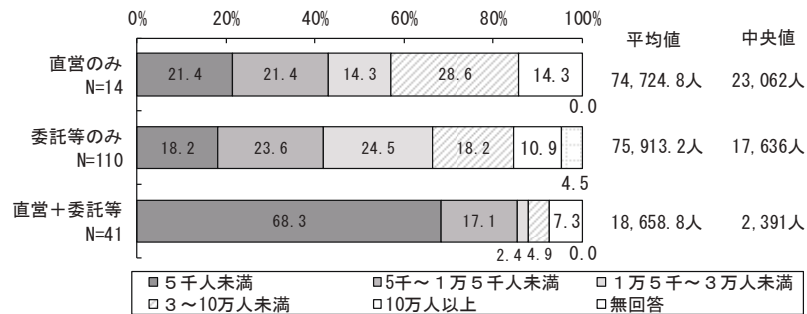
② 人口規模別 職員1人あたりの担当人口



③ 都市圏別 職員1人あたりの担当人口



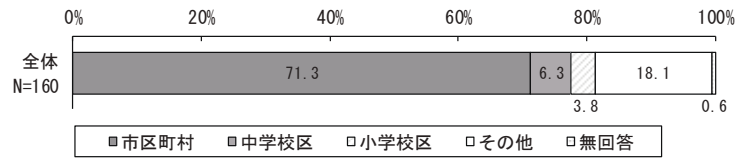
④ 窓口の設置方法別 職員1人あたりの担当人口



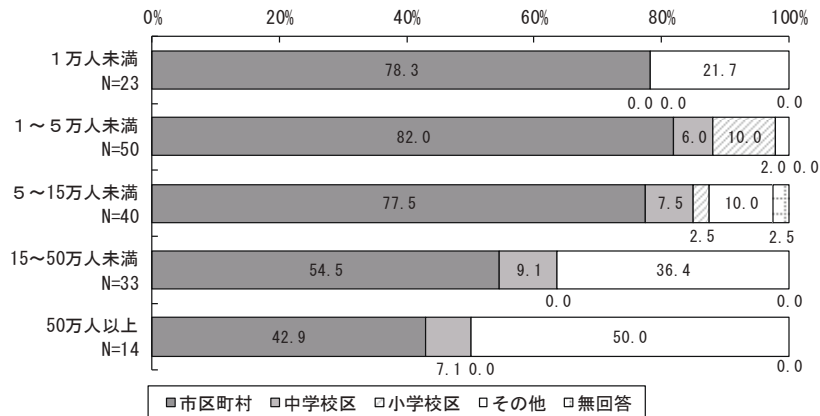
2)多機関連携事業

(1)相談支援包括化推進員を配置する際の圏域設定〔問4〕

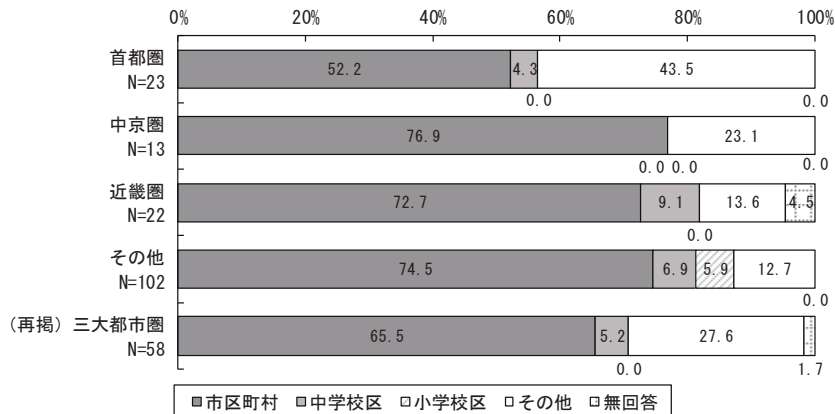
① 相談支援包括化推進員を配置した圏域設定



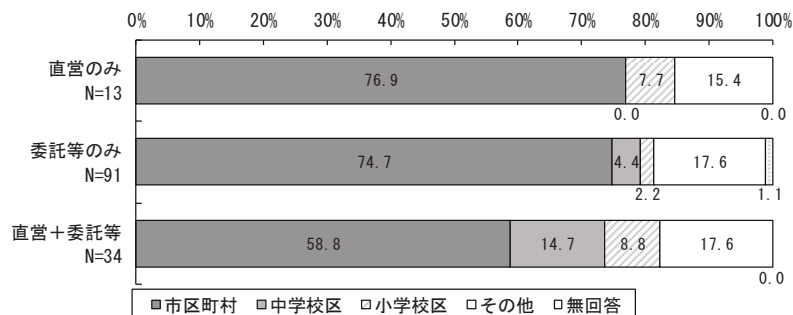
② 人口規模別 相談支援包括化推進員を配置する際の圏域設定



③ 都市規模別 相談支援包括化推進員を配置する際の圏域設定

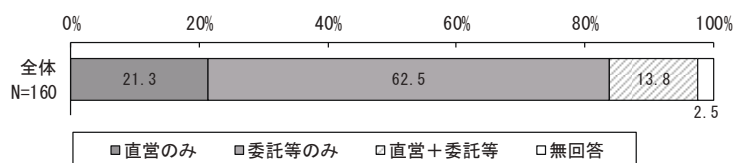


④ 窓口の設置方法別 相談支援包括化推進員を配置する際の圏域設定

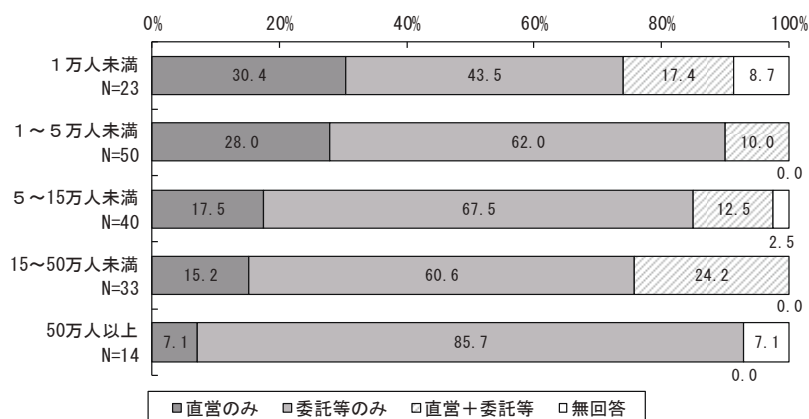


(2) 相談支援包括化推進員の配置方法〔問5〕

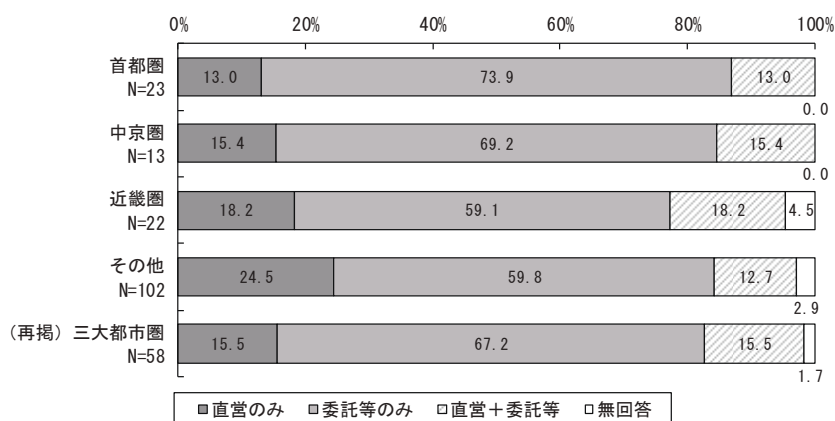
① 相談支援包括化推進員の配置方法(直営/委託等別)



② 人口規模別 相談支援包括化推進員の配置方法

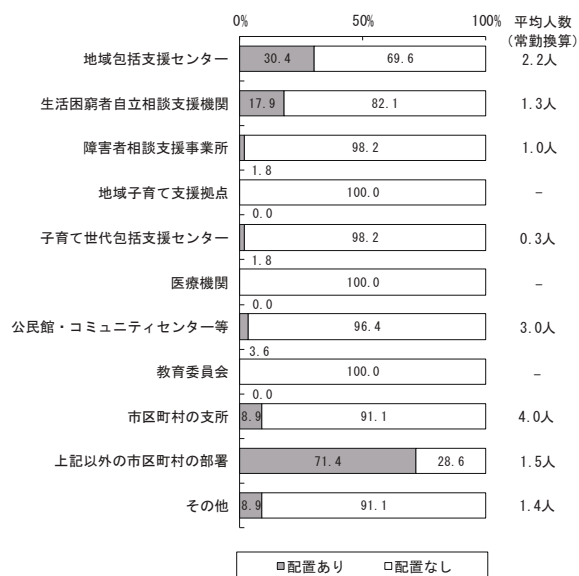


③ 都市圏別 相談支援包括化推進員の配置方法

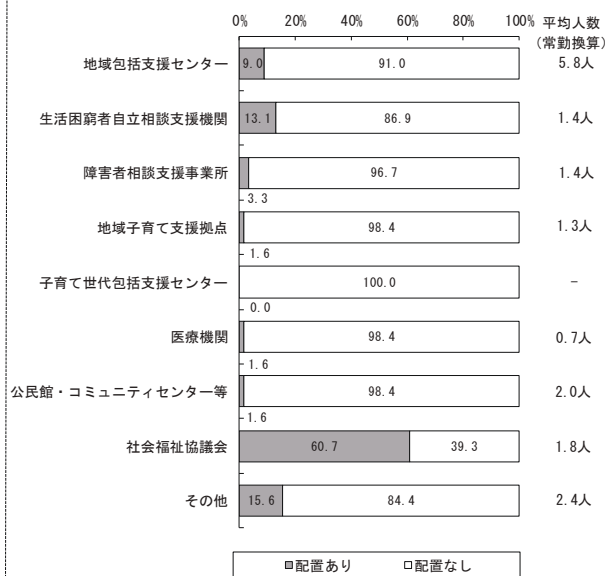


(3) 相談支援包括化推進員の配置場所〔問6〕

【直営 (N=56)】

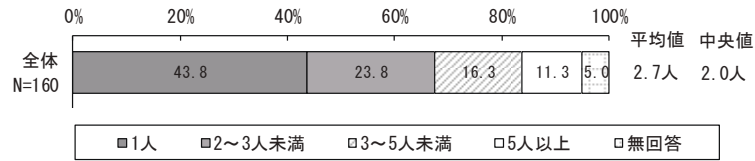


【委託等 (N=122)】

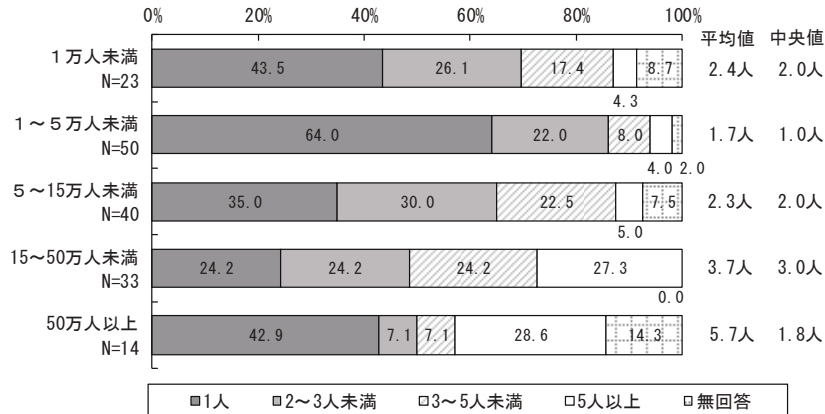


(4) 相談支援包括化推進員の配置人数〔問5〕

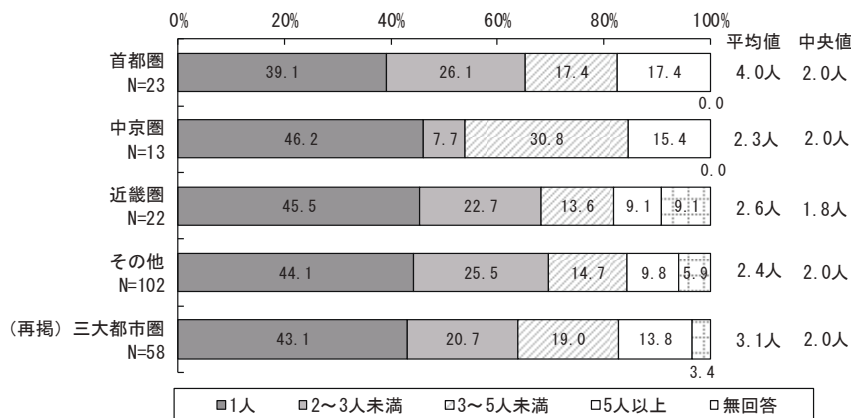
① 相談支援包括化推進員の配置人数



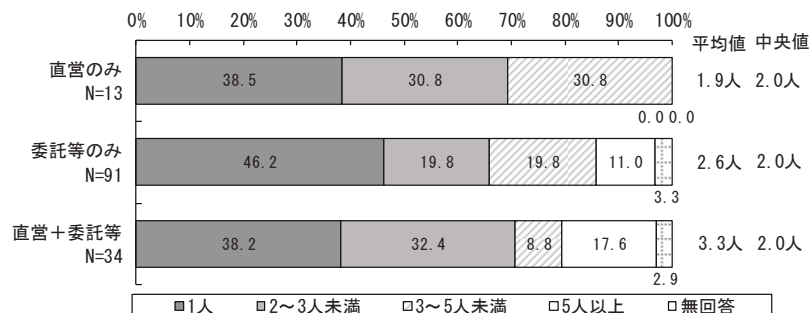
② 人口規模別 相談支援包括化推進員の配置人数



③ 都市圏別 相談支援包括化推進員の配置人数

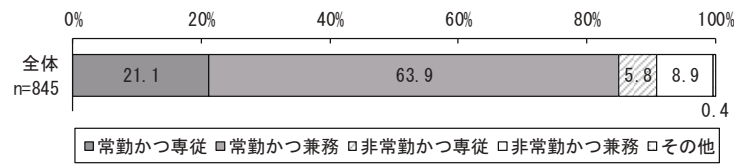


④ 窓口の設置方法別 相談支援包括化推進員の配置人数

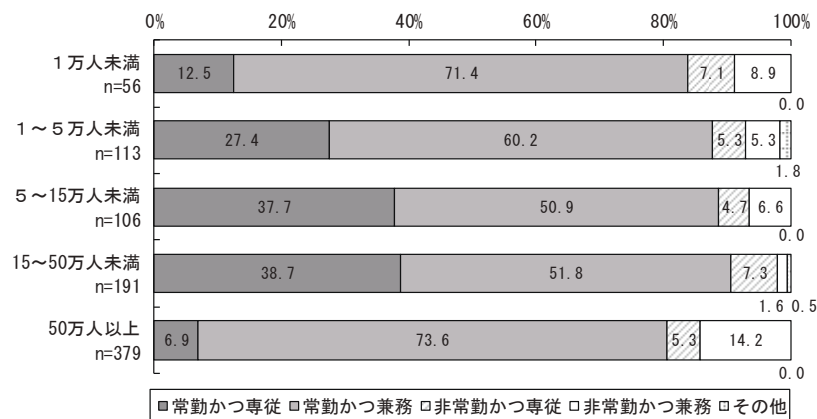


(5) 相談支援包括化推進員の勤務形態〔問6〕

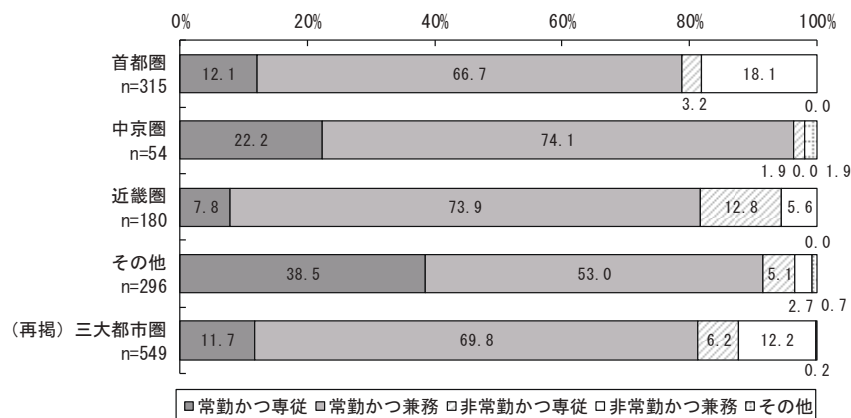
① 相談支援包括化推進員の勤務形態(人数積み上げ)



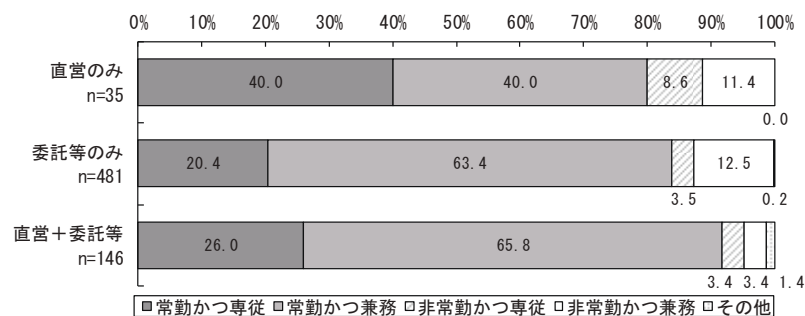
② 人口規模別 相談支援包括化推進員の勤務形態(人数積み上げ)



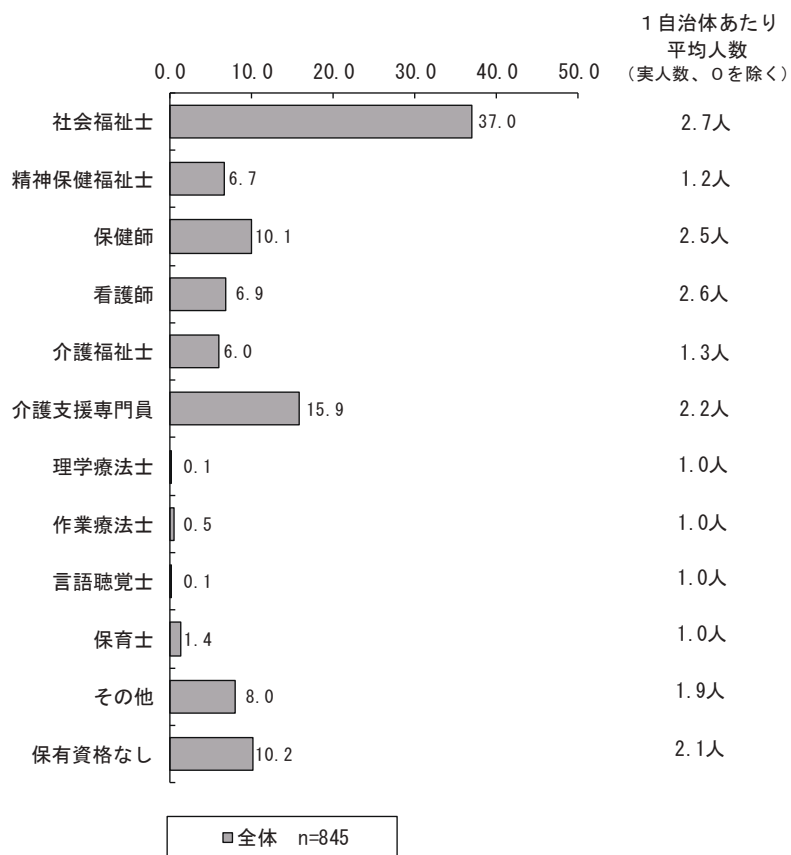
③ 都市圏別 相談支援包括化推進員の勤務形態(人数積み上げ)



④ 窓口の設置方法別 相談支援包括化推進員の勤務形態(人数積み上げ)

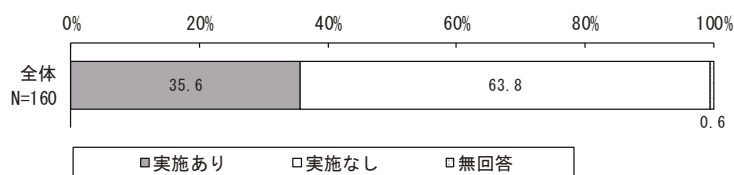


(6)相談支援包括化推進員の保有資格〔問7〕

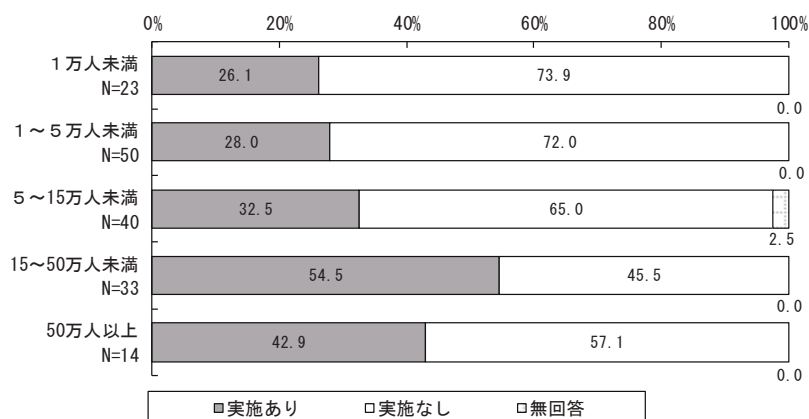


(7) 相談支援包括化推進員の資質向上のための研修の実施有無〔問8〕

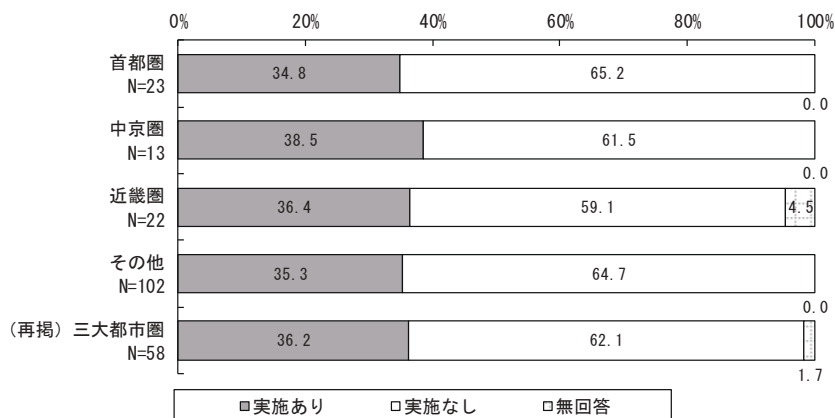
① 相談支援包括化推進員の資質向上のための研修の実施有無



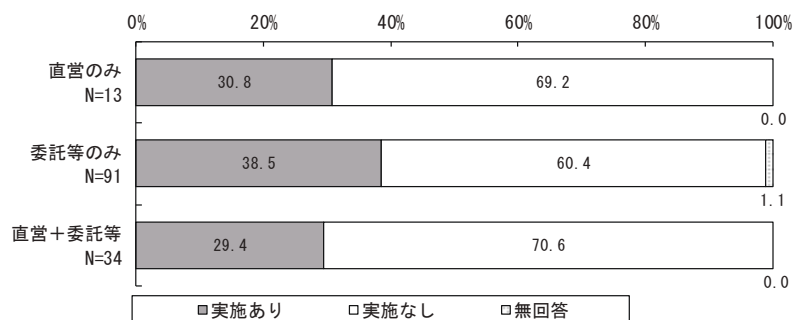
② 人口規模別 相談支援包括化推進員の資質向上のための研修の実施有無



③ 都市圏別 相談支援包括化推進員の資質向上のための研修の実施有無

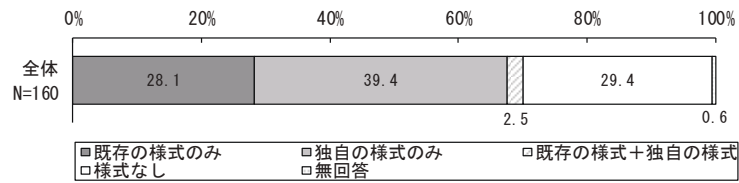


④ 窓口の設置方法別 相談支援包括化推進員の資質向上のための研修の実施有無

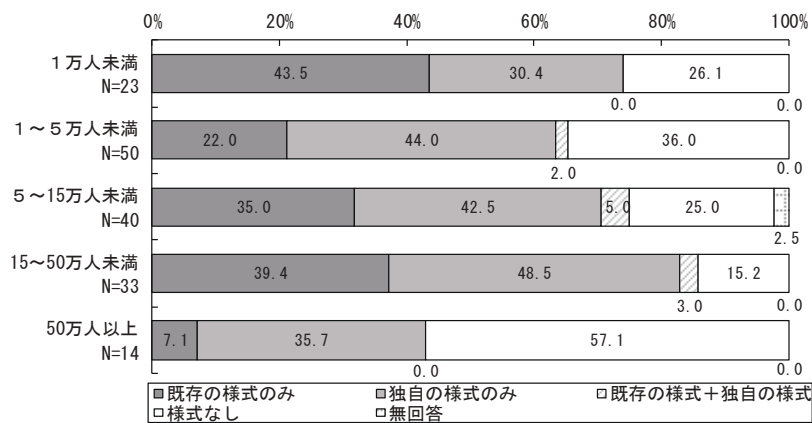


(8) 包括的に相談を受け止めるためのプラン作成に使用している様式〔問9〕

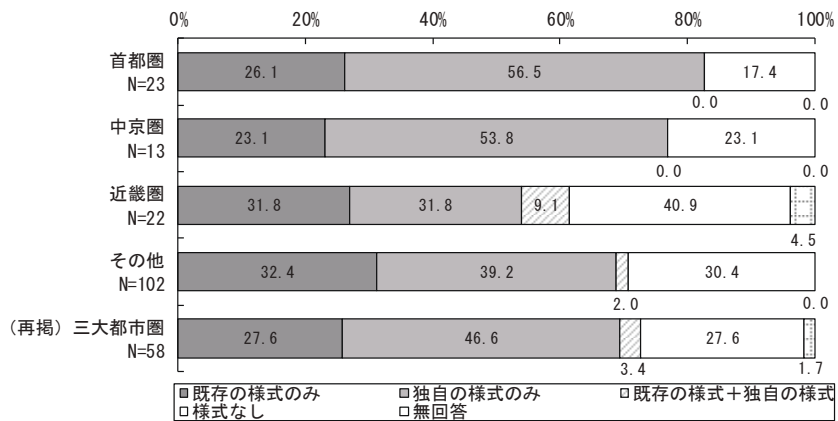
① 包括的に相談を受け止めるためのプラン作成に使用している様式



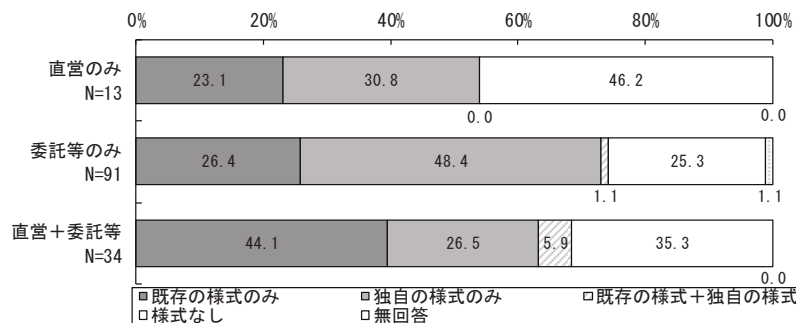
② 人口規模別 包括的に相談を受け止めるためのプラン作成に使用している様式



③ 都市圏別 包括的に相談を受け止めるためのプラン作成に使用している様式



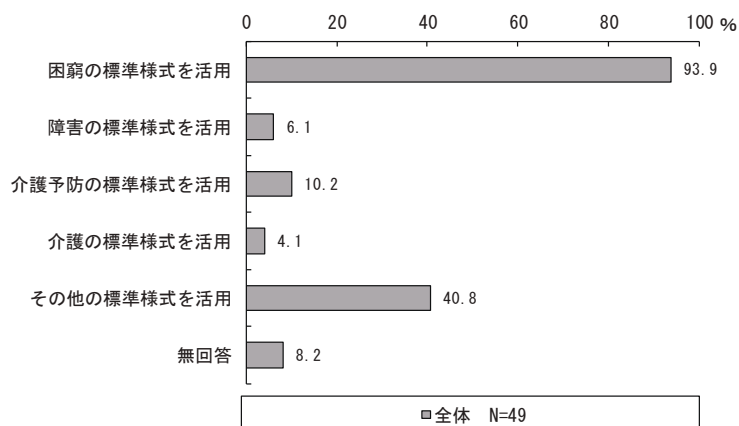
④ 窓口の設置方法別 包括的に相談を受け止めるためのプラン作成に使用している様式



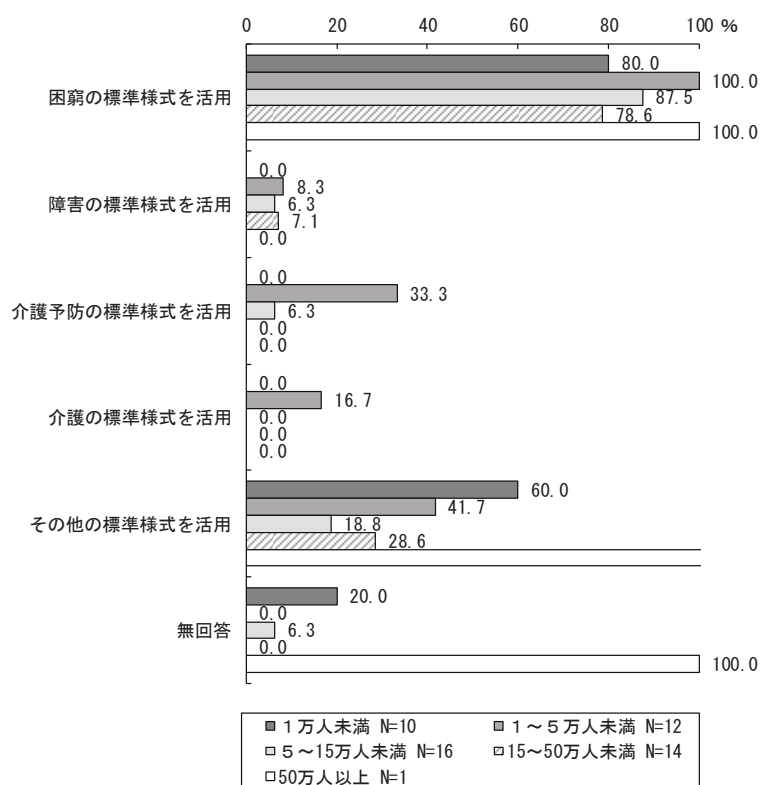
(9) 使用している既存の様式〔問 10〕

※ 包括的に相談を受け止めるためのプラン作成〔問9〕に「既存の様式を使用している」自治体が回答対象。

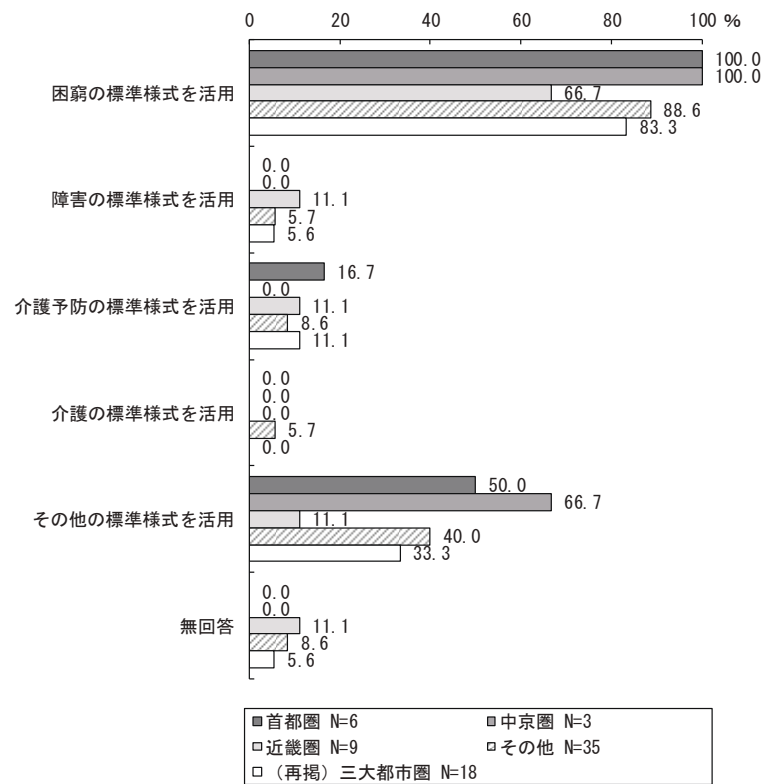
① 使用している既存の様式（複数回答）



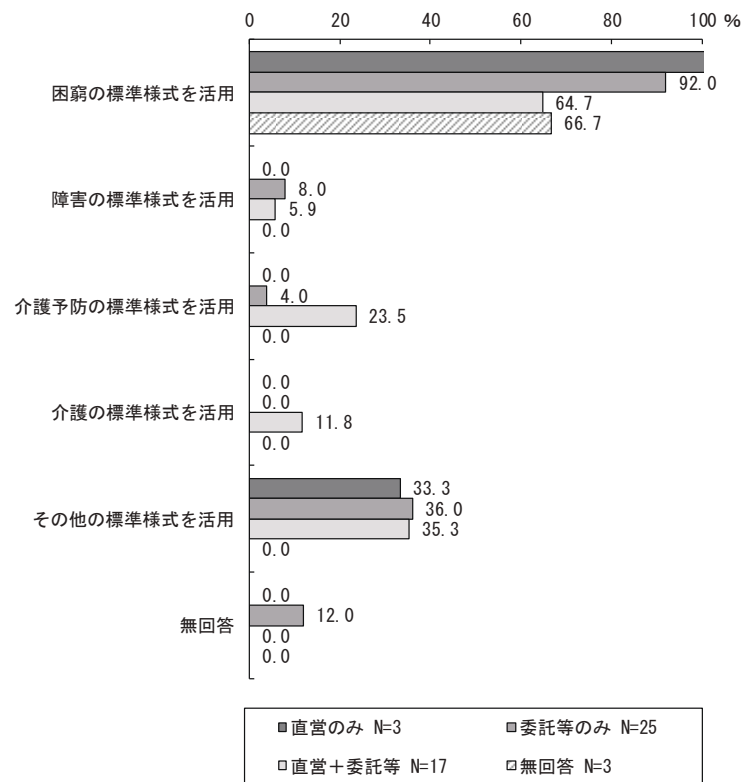
② 人口規模別 使用している既存の様式（複数回答）



③ 都市圏別 使用している既存の様式(複数回答)

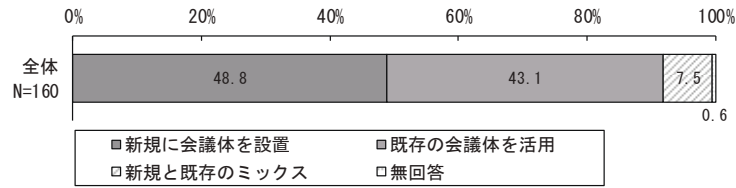


④ 窓口の設置方法別 使用している既存の様式(複数回答)

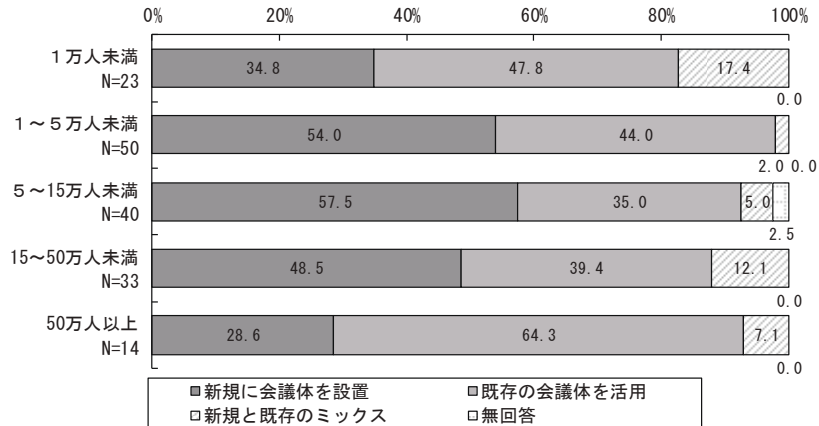


(10) 相談支援包括化推進会議の設置方法〔問 11〕

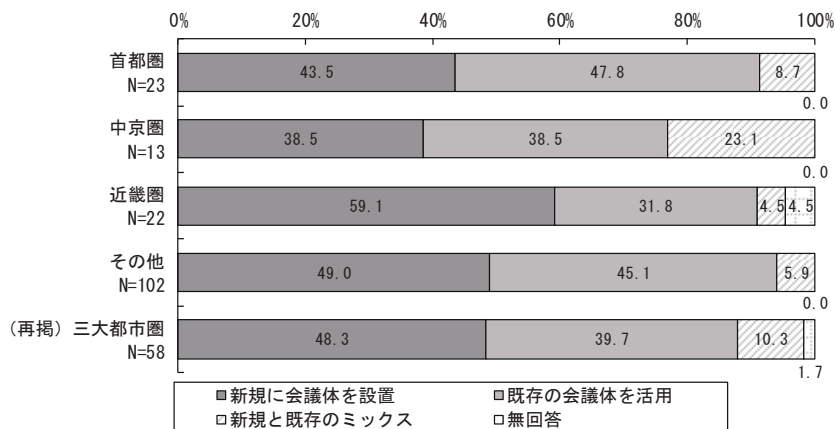
① 相談支援包括化推進会議の設置方法



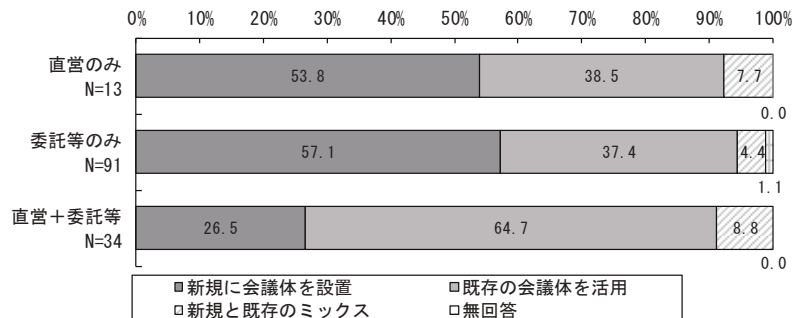
② 人口規模別 相談支援包括化推進会議の設置方法



③ 都市圏別 相談支援包括化推進会議の設置方法



④ 窓口の設置方法別 相談支援包括化推進会議の設置方法



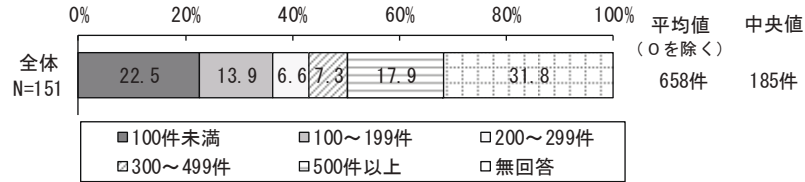
2. モデル事業実施自治体実績データ

1) 地域力強化推進事業

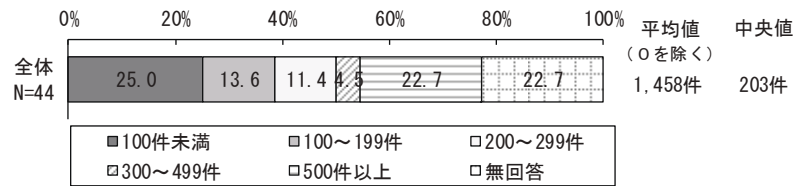
(1) 相談受付件数

① 相談受付件数

【平成 30 年度】

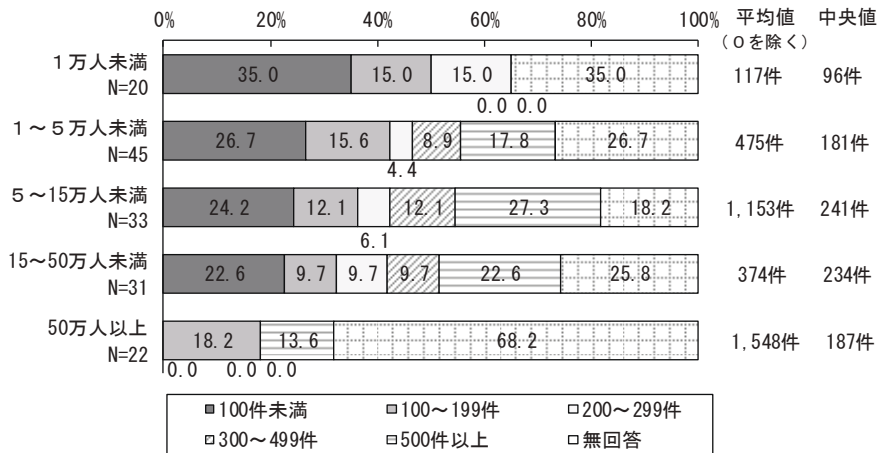


【平成 31/令和元年度】

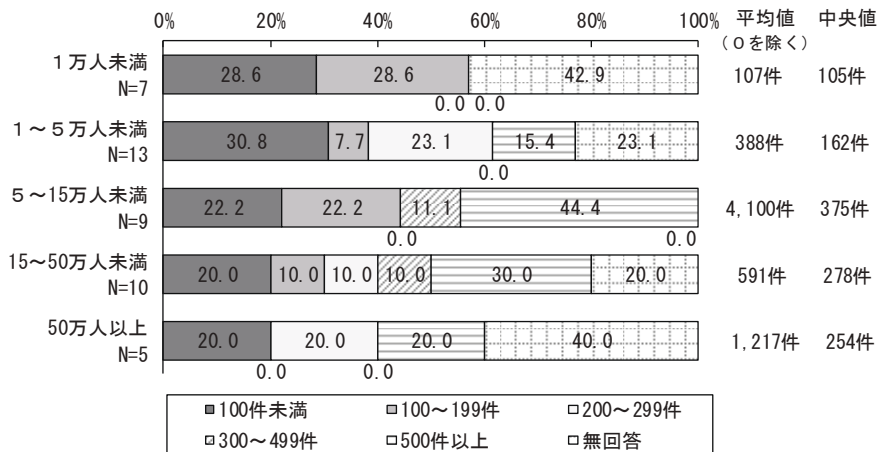


② 人口規模別 相談受付件数

【平成 30 年度】

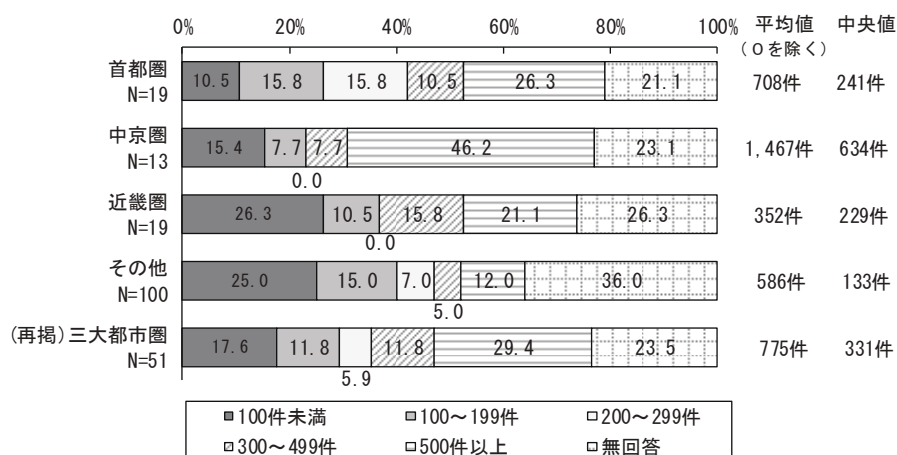


【平成 31/令和元年度】

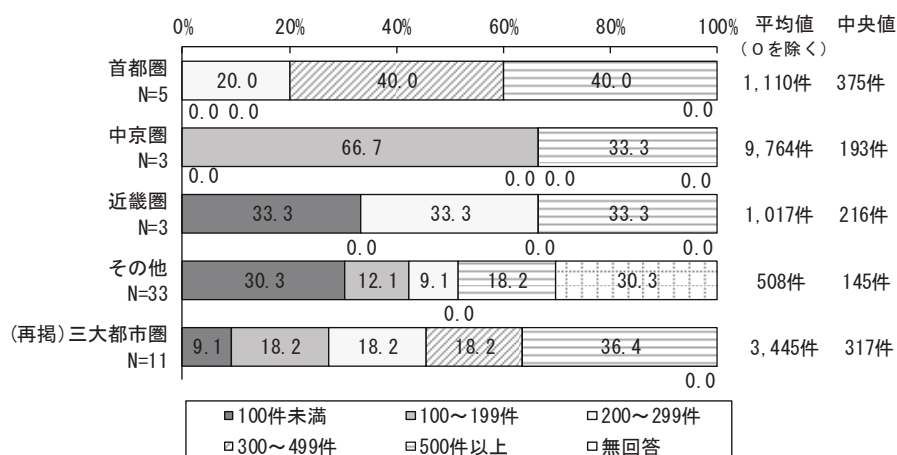


③ 都市圏別 相談受付件数

【平成 30 年度】



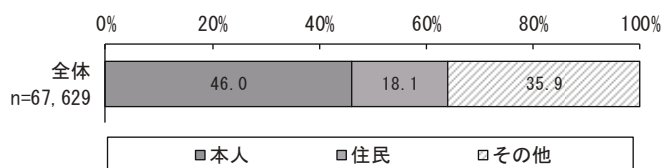
【平成 31/令和元年度】



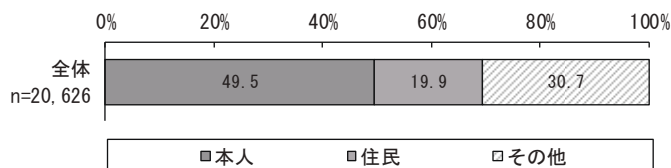
(2) 相談者の属性

① 相談者の属性

【平成 30 年度】

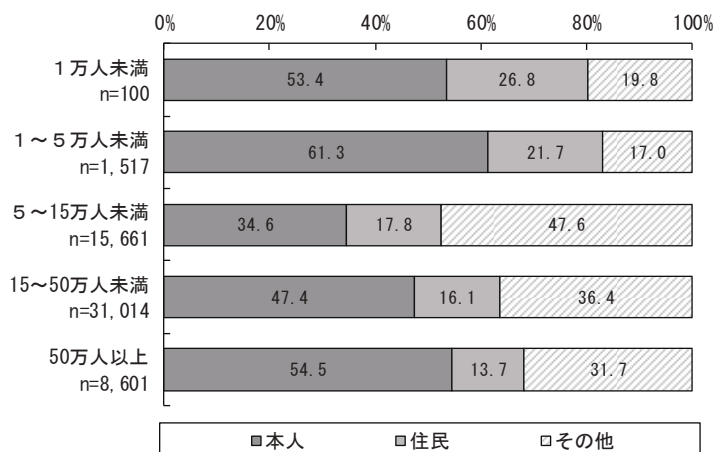


【平成 31/令和元年度】

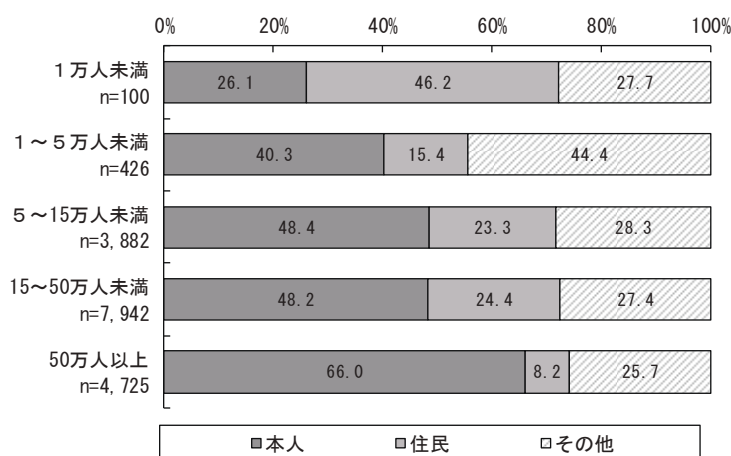


② 人口規模別 相談者の属性

【平成 30 年度】

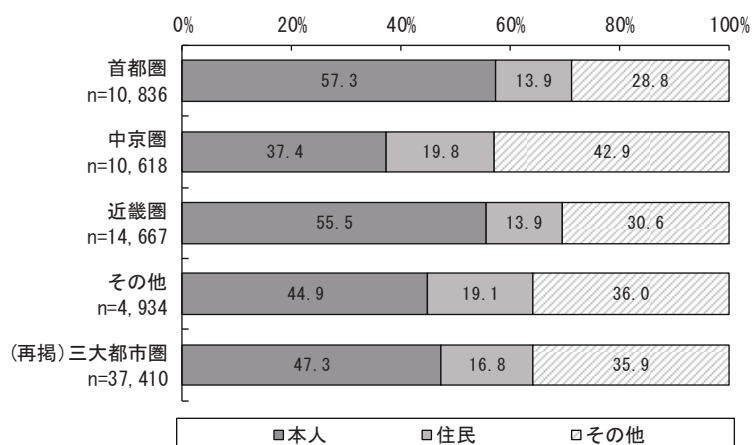


【平成 31/令和元年度】

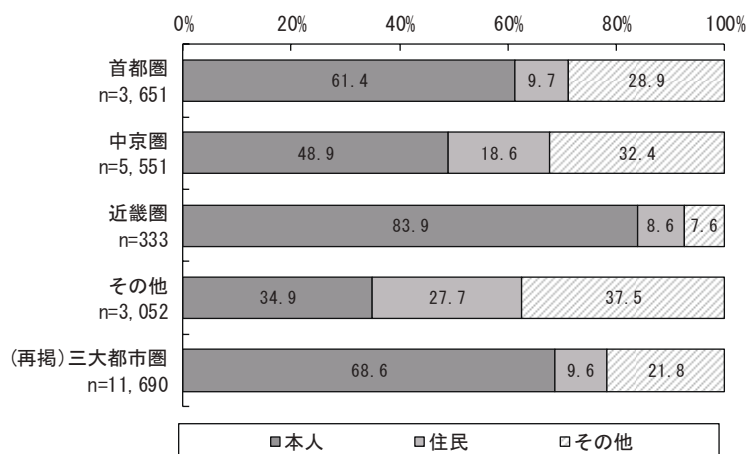


③ 都市圏別 相談者の属性

【平成 30 年度】



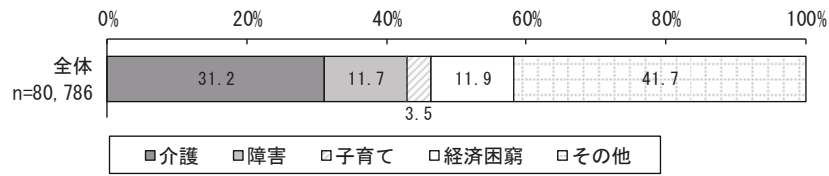
【平成 31/令和元年度】



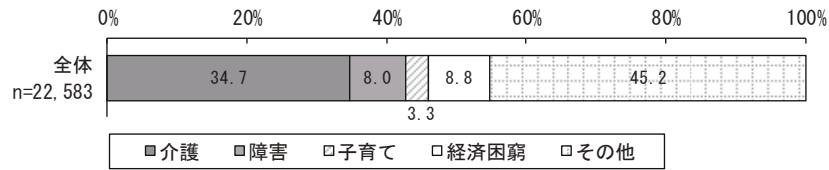
(3) 相談内容

① 相談内容

【平成 30 年度】

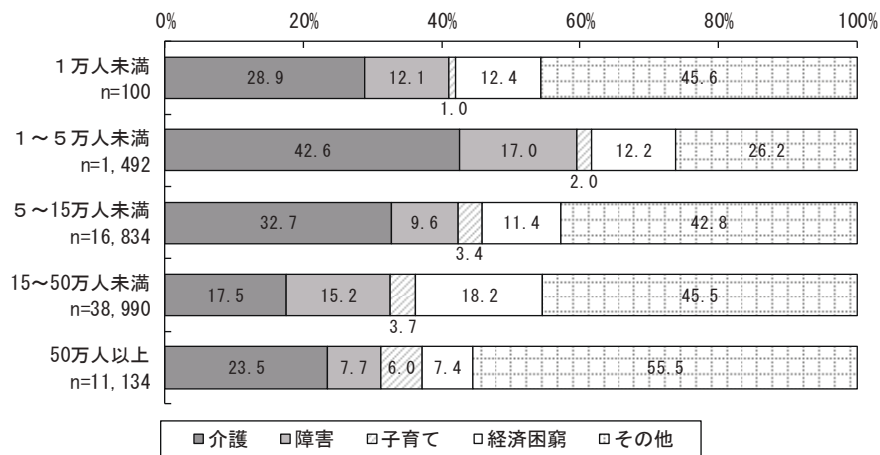


【平成 31/令和元年度】

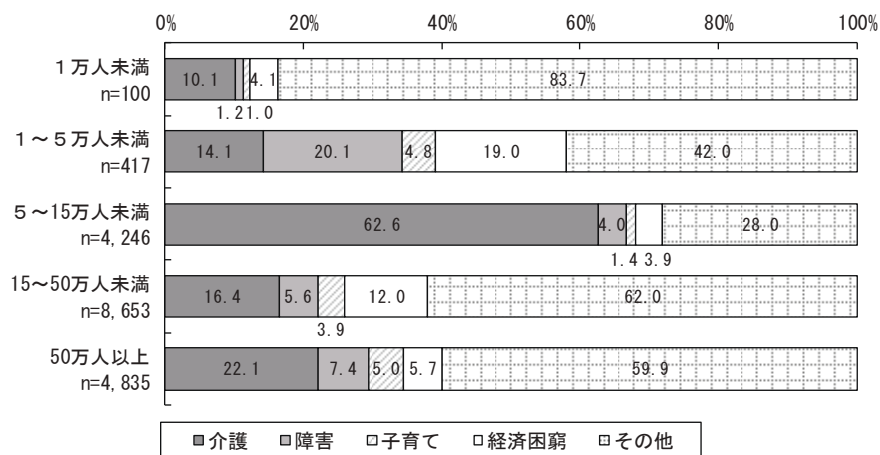


② 人口規模別 相談内容

【平成 30 年度】

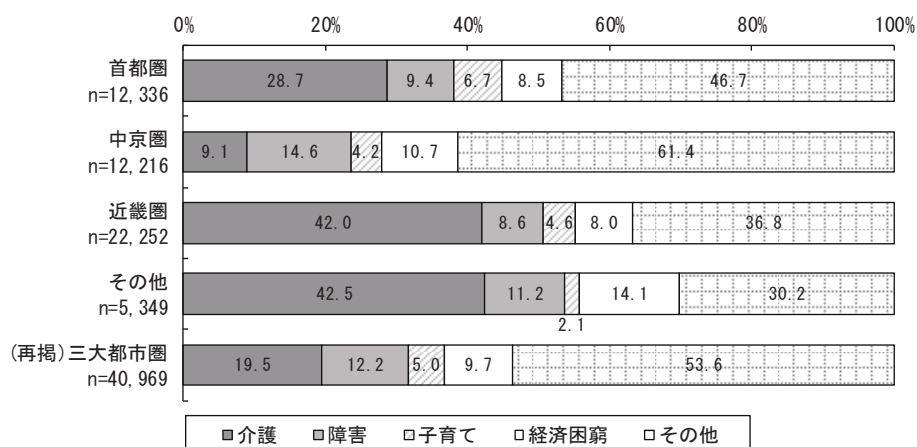


【平成 31/令和元年度】

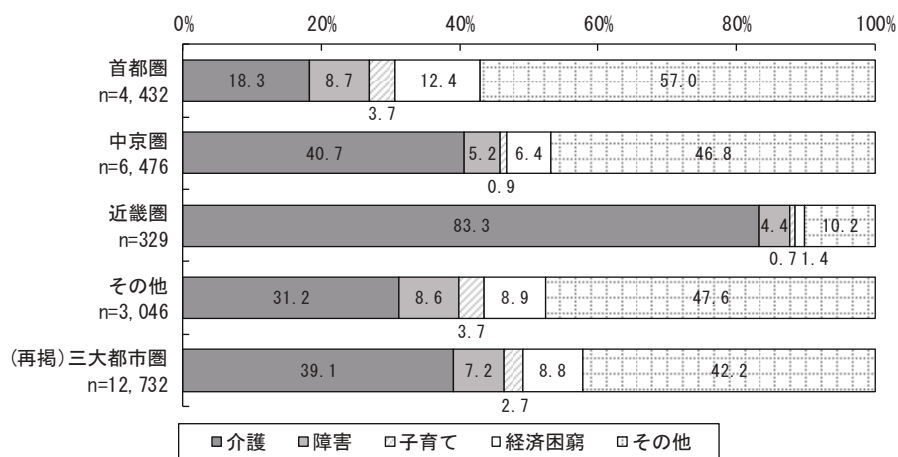


③ 都市圏別 相談内容

【平成 30 年度】



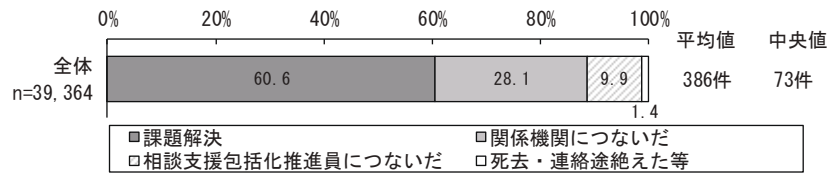
【平成 31/令和元年度】



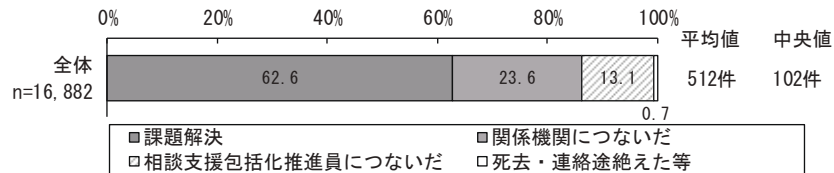
(4) 相談の終結理由

① 相談の終結理由

【平成 30 年度】

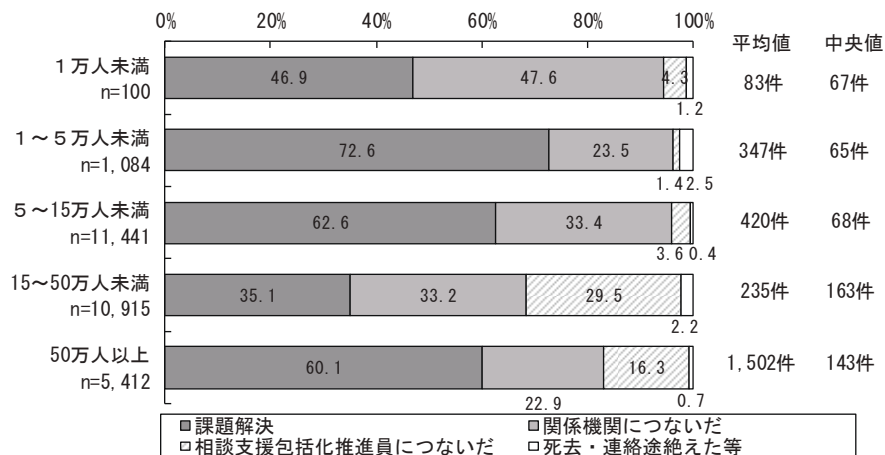


【平成 31/令和元年度】

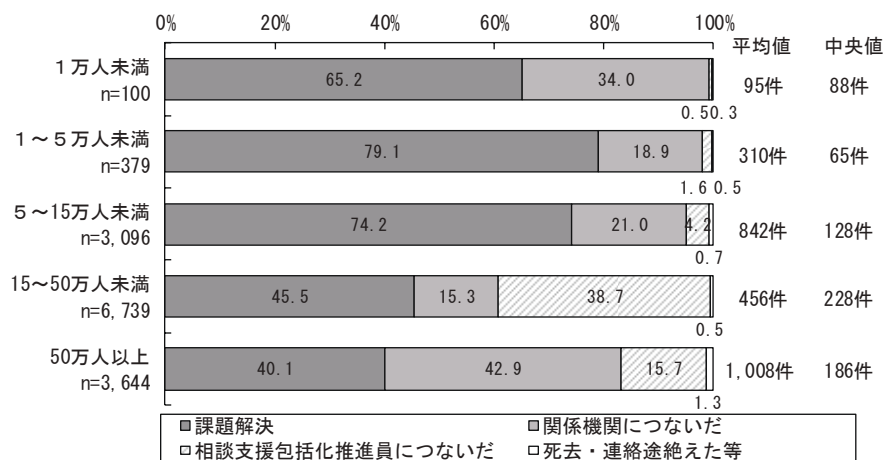


② 人口規模別 相談の終結理由

【平成 30 年度】

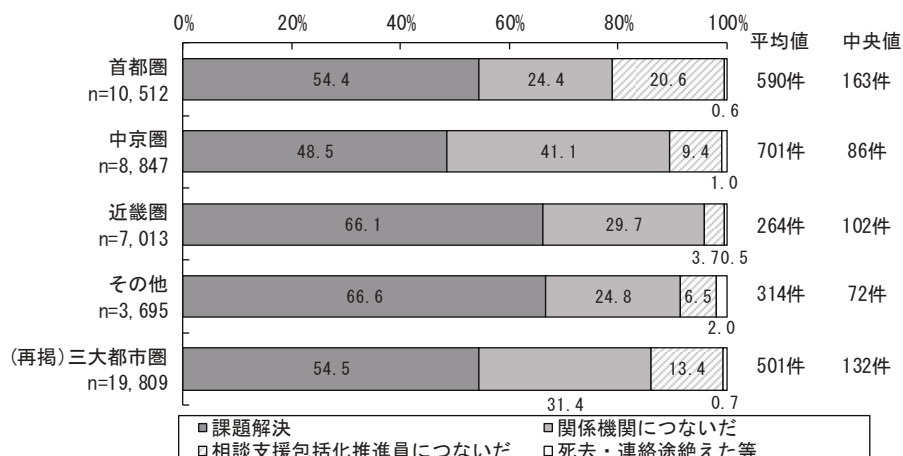


【平成 31/令和元年度】

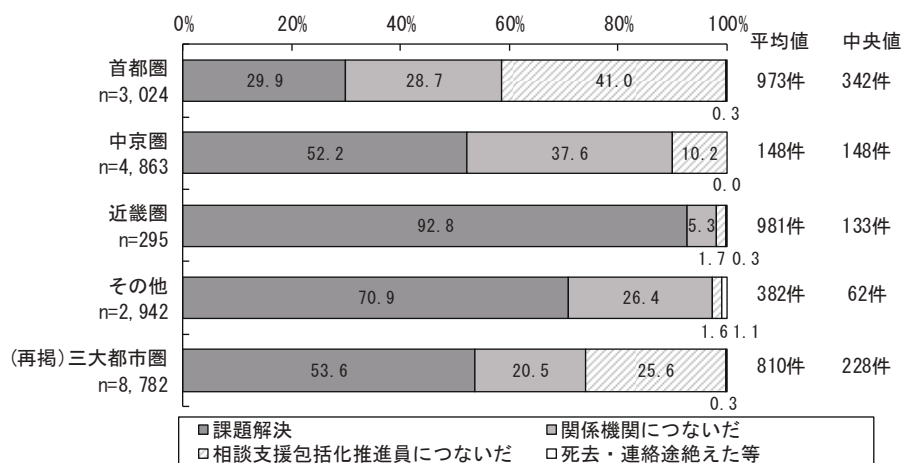


③ 都市圏別 相談の終結理由

【平成 30 年度】



【平成 31/令和元年度】

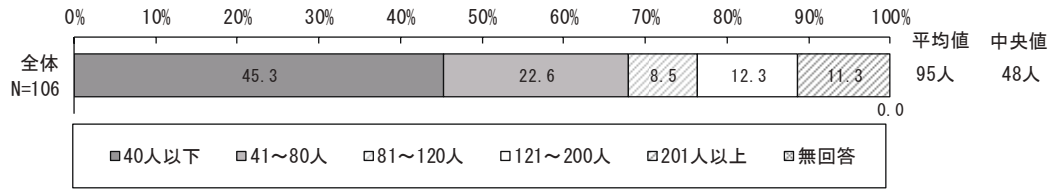


2) 多機関連携事業

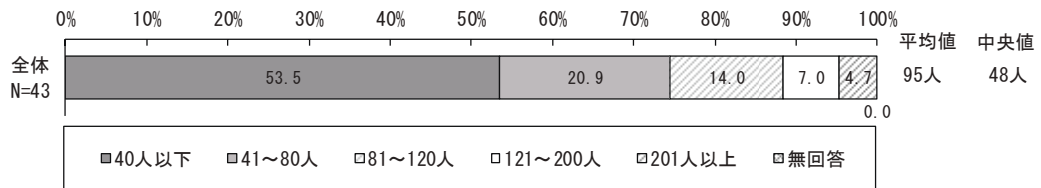
(1) 支援対象者数

① 支援対象者数

【平成 30 年度】

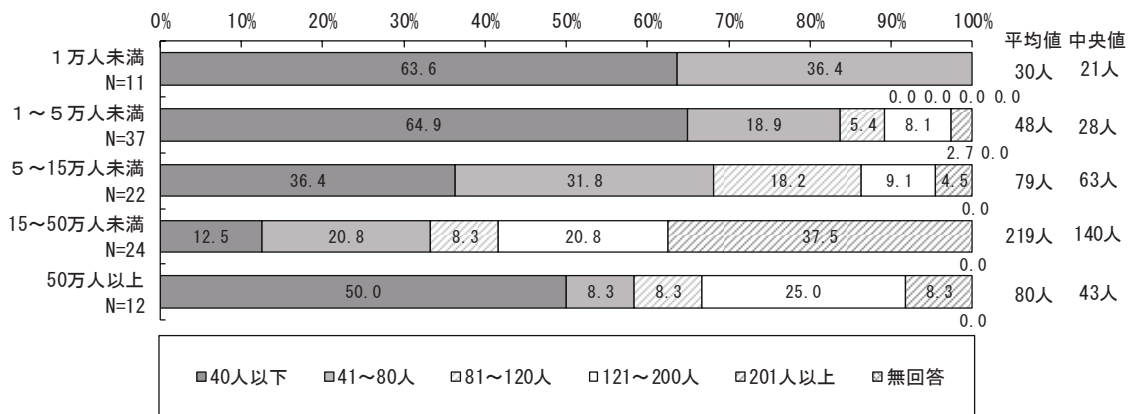


【平成 31/令和元年度】

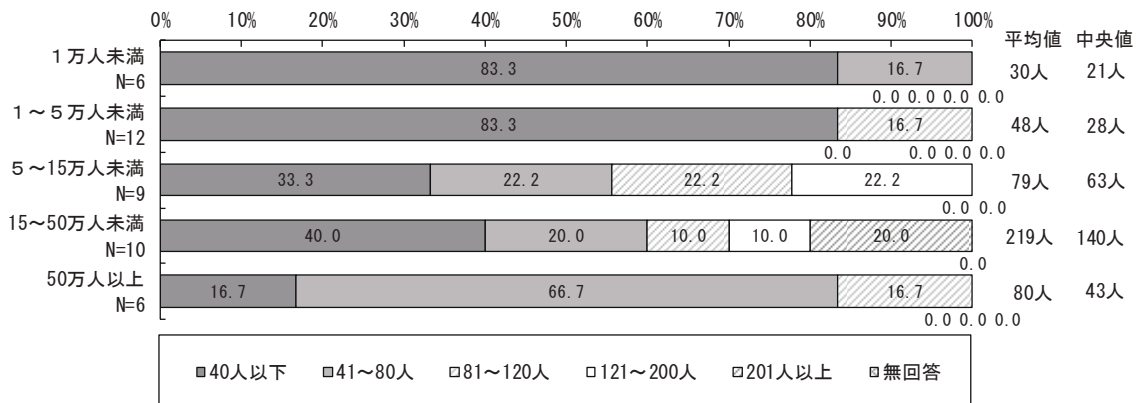


② 人口規模別 支援対象者数

【平成 30 年度】

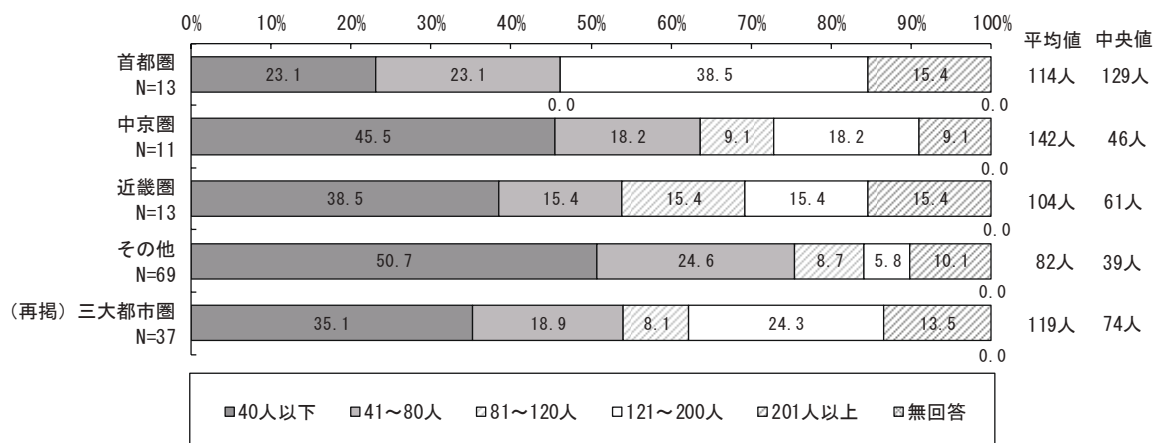


【平成 31/令和元年度】

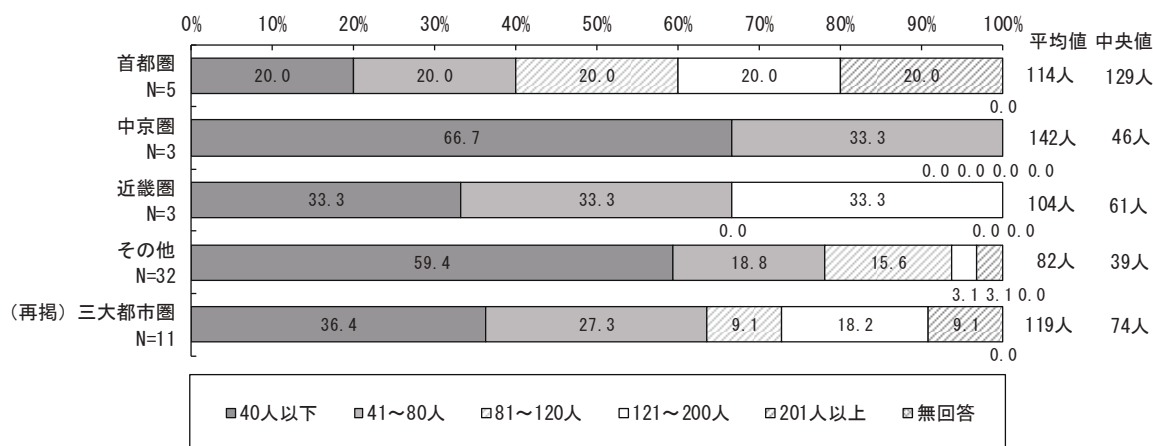


③ 都市圏別 支援対象者数

【平成 30 年度】



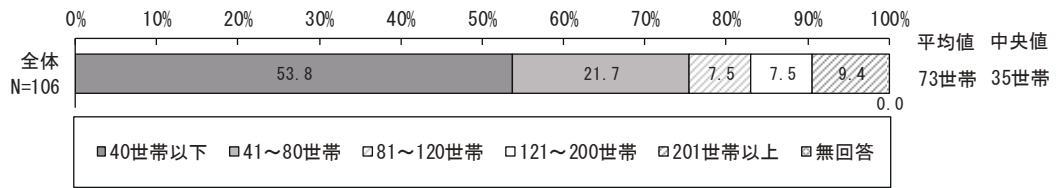
【平成 31/令和元年度】



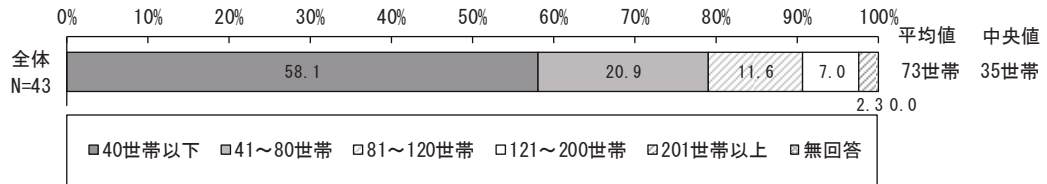
(2) 支援対象者世帯数

① 支援対象世帯数

【平成 30 年度】

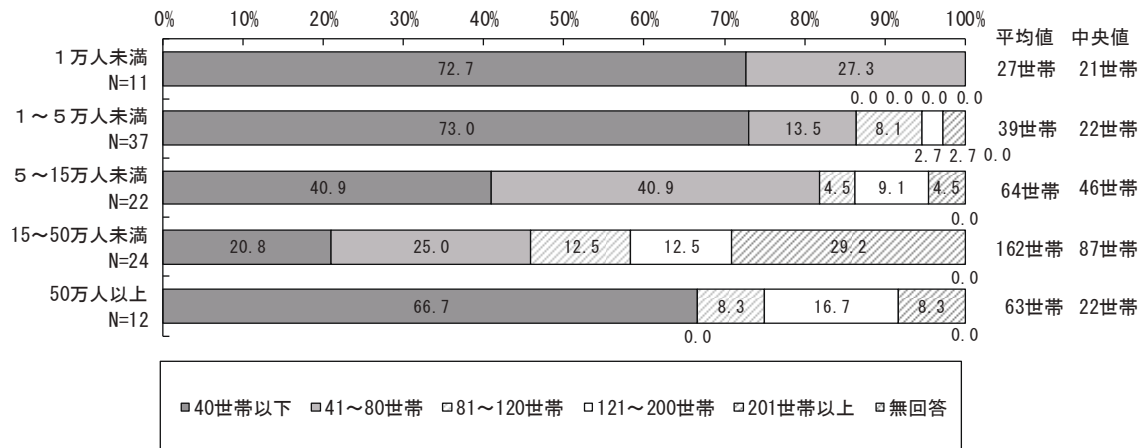


【平成 31/令和元年度】

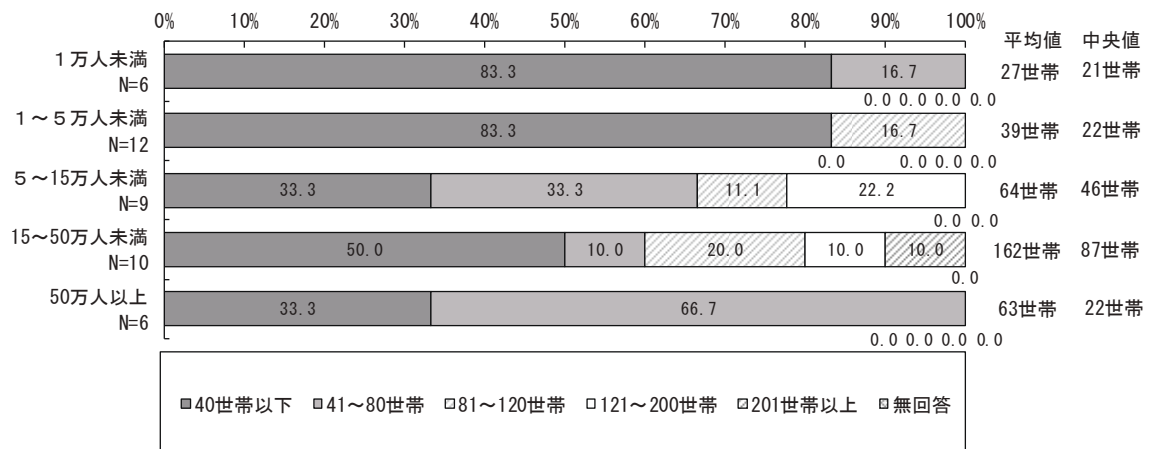


② 人口規模別 支援対象世帯数

【平成 30 年度】

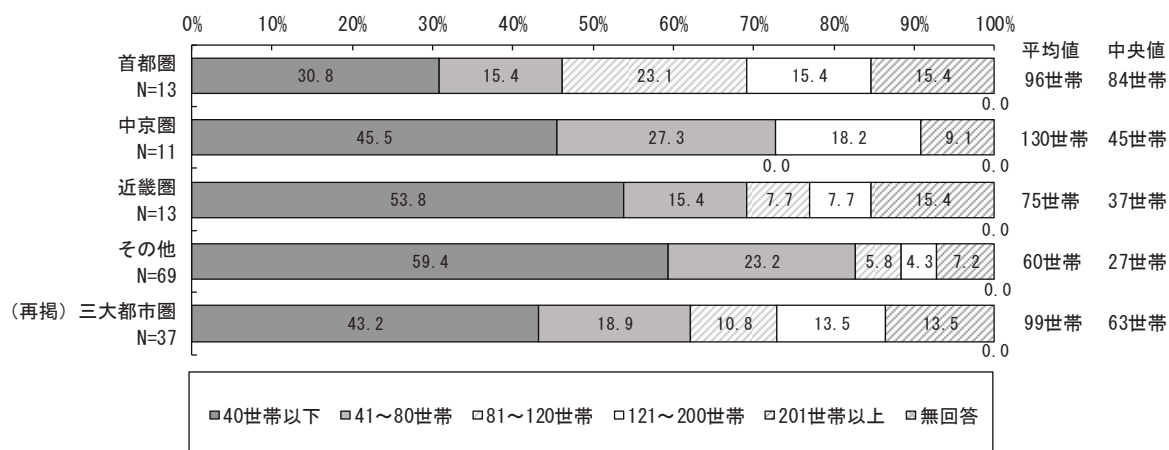


【平成 31/令和元年度】

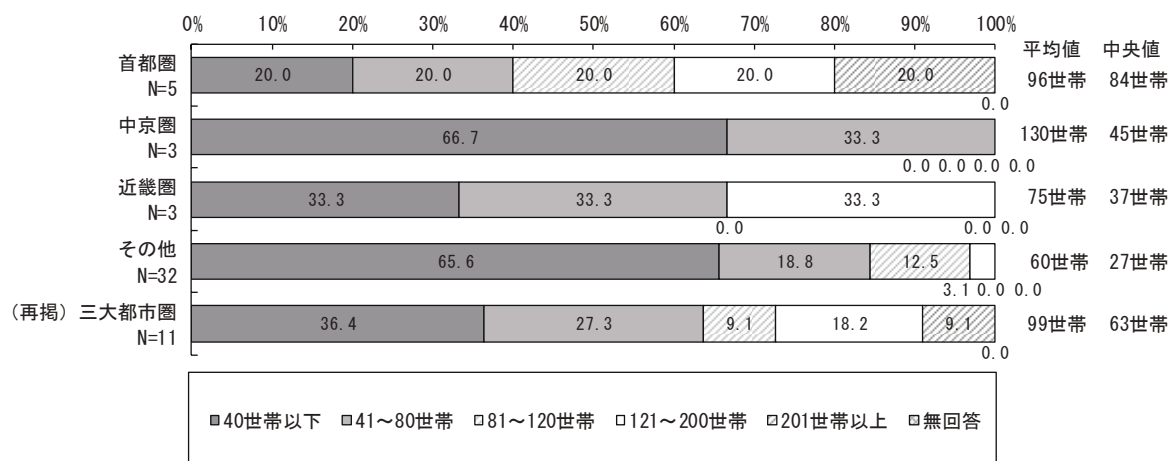


③ 都市圏別 支援対象世帯数

【平成 30 年度】



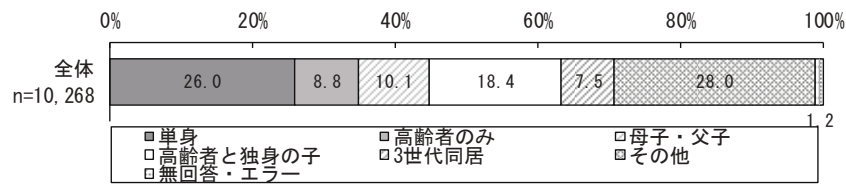
【平成 31/令和元年度】



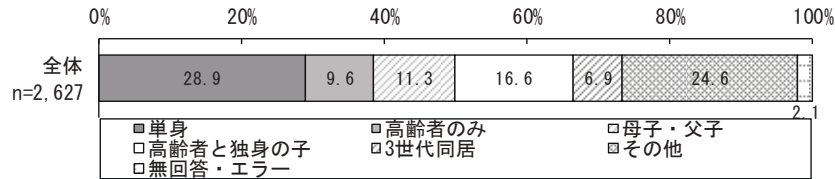
(3)世帯類型

① 世帯類型

【平成 30 年度】

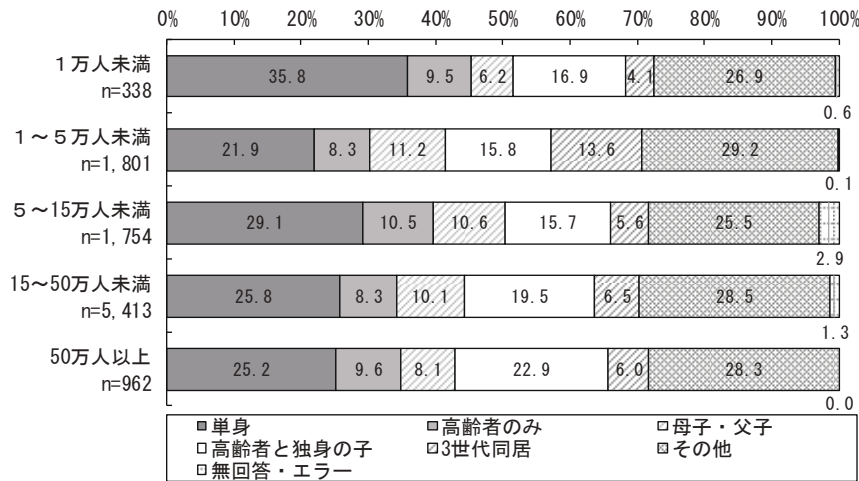


【平成 31/令和元年度】

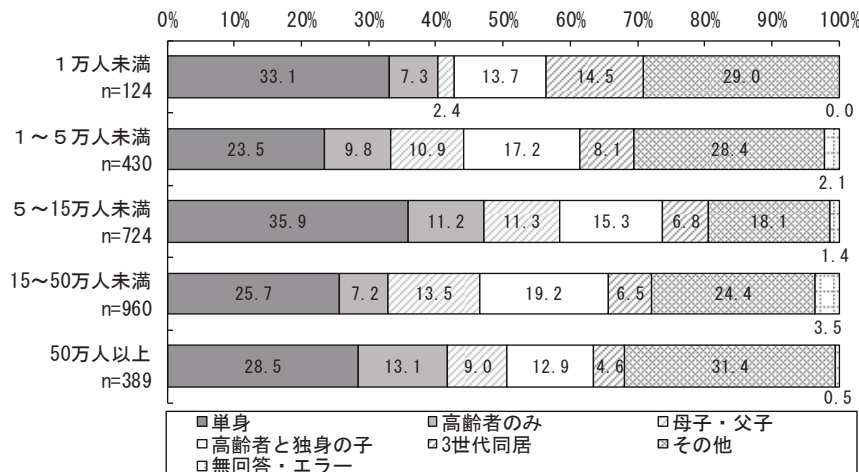


② 人口規模別 世帯類型

【平成 30 年度】

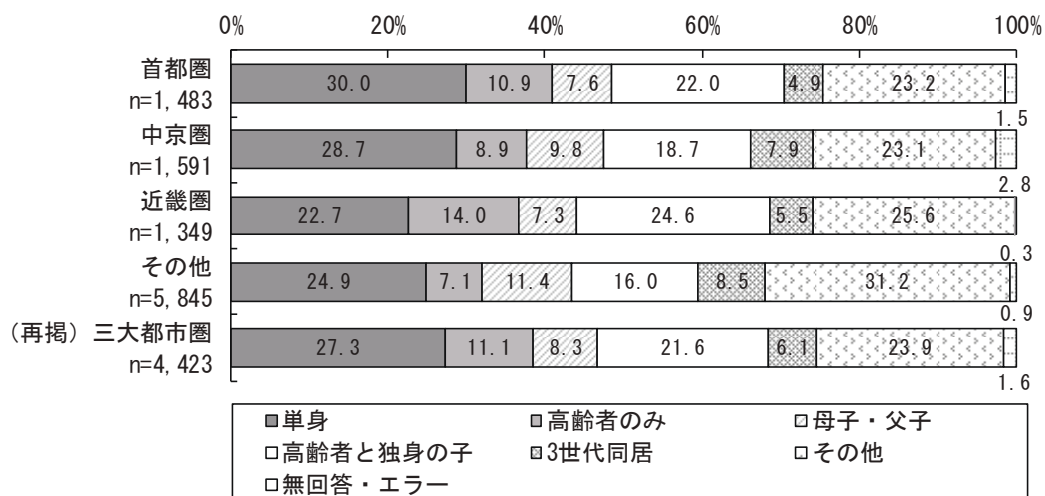


【平成 31/令和元年度】

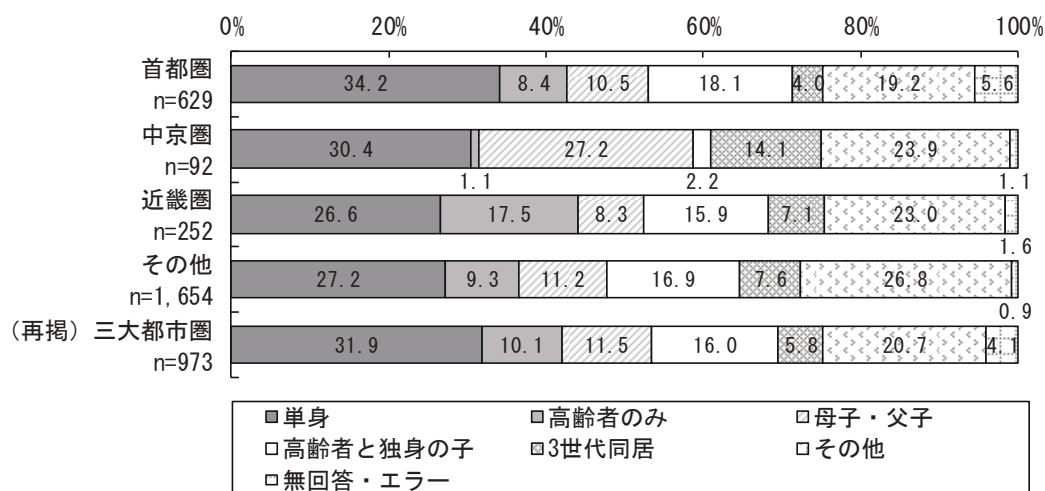


③ 都市圏別 世帯類型

【平成 30 年度】



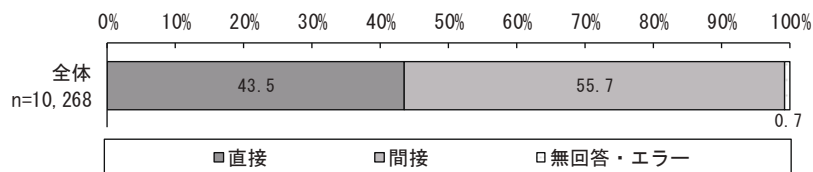
【平成 31/令和元年度】



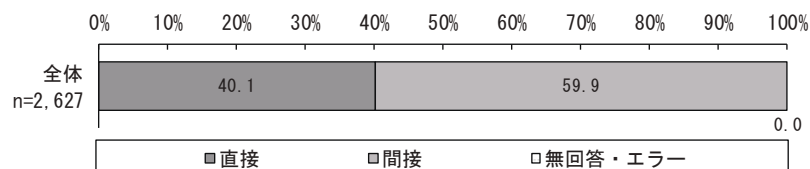
(4) 相談経路

① 相談経路

【平成 30 年度】

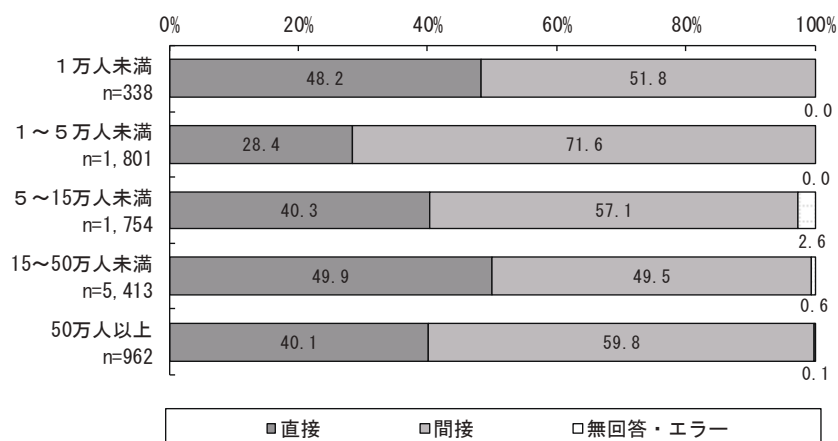


【平成 31/令和元年度】

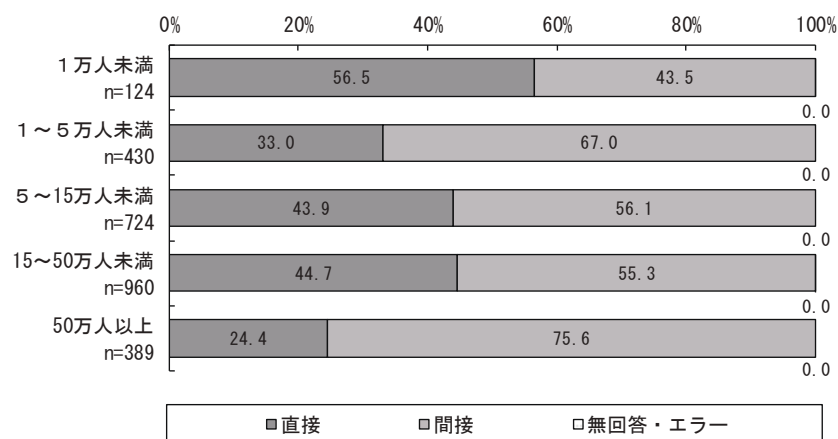


② 人口規模別 相談経路

【平成 30 年度】

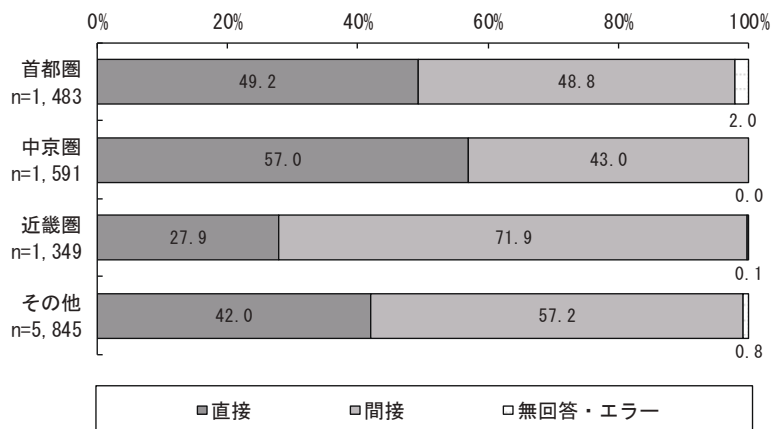


【平成 31/令和元年度】

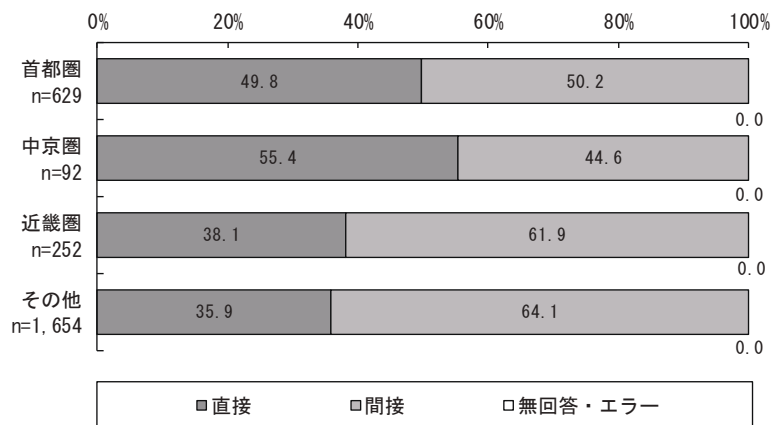


③ 都市圏別 相談経路

【平成 30 年度】

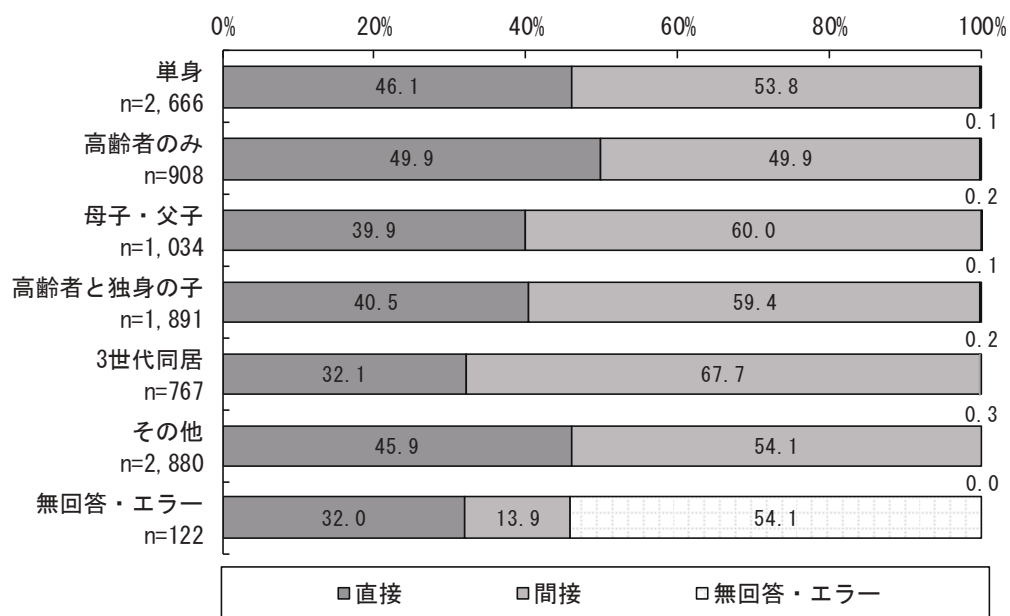


【平成 31/令和元年度】

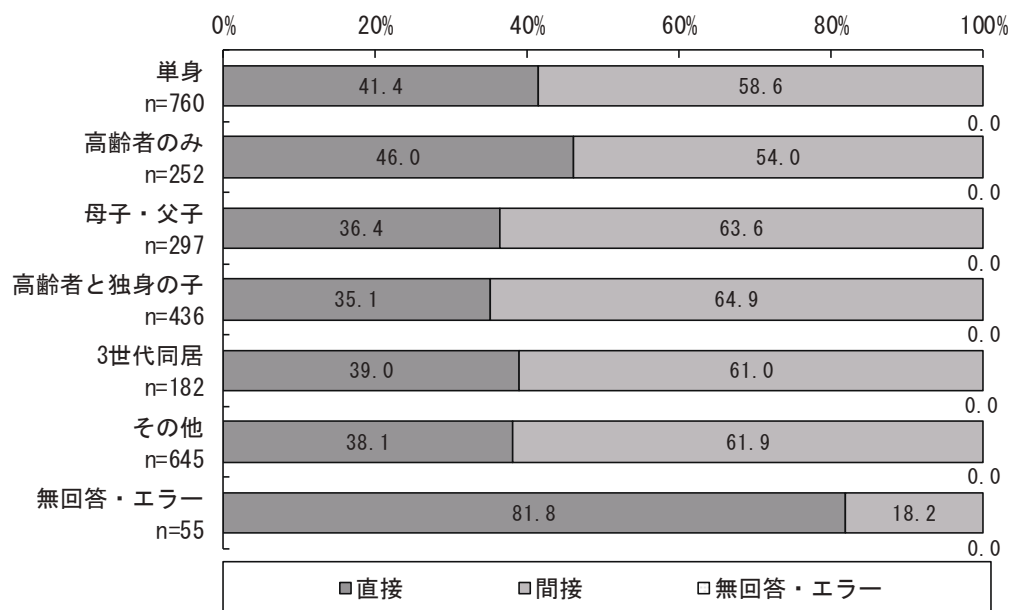


④ 世帯類型別 相談経路

【平成 30 年度】

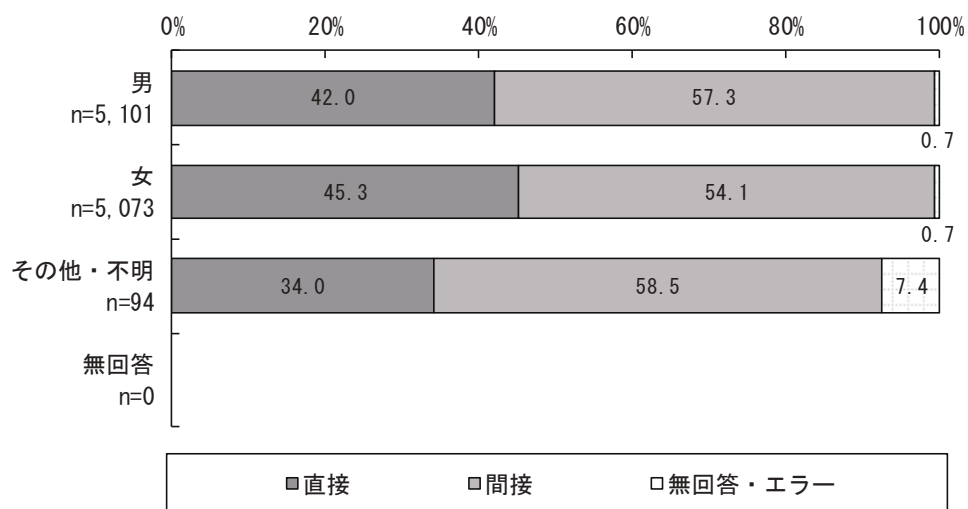


【平成 31/令和元年度】

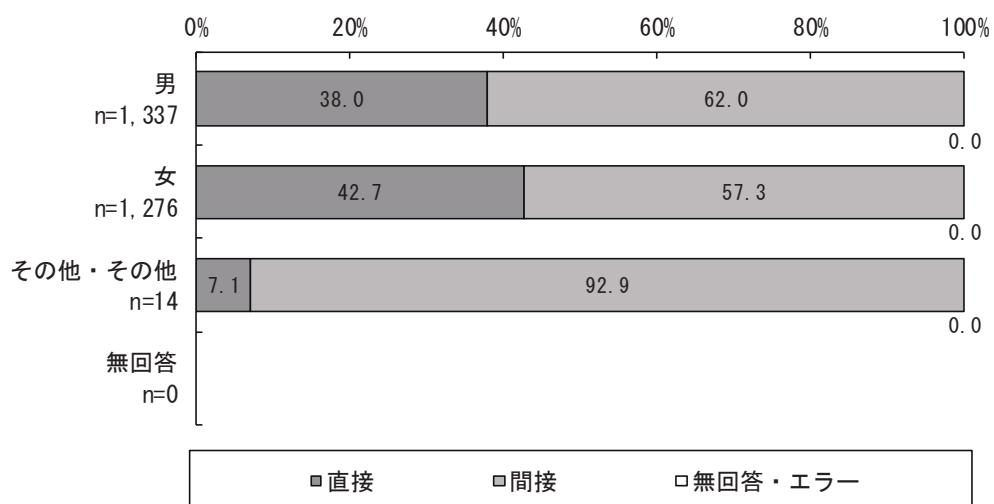


⑤ 性別別 相談経路

【平成 30 年度】

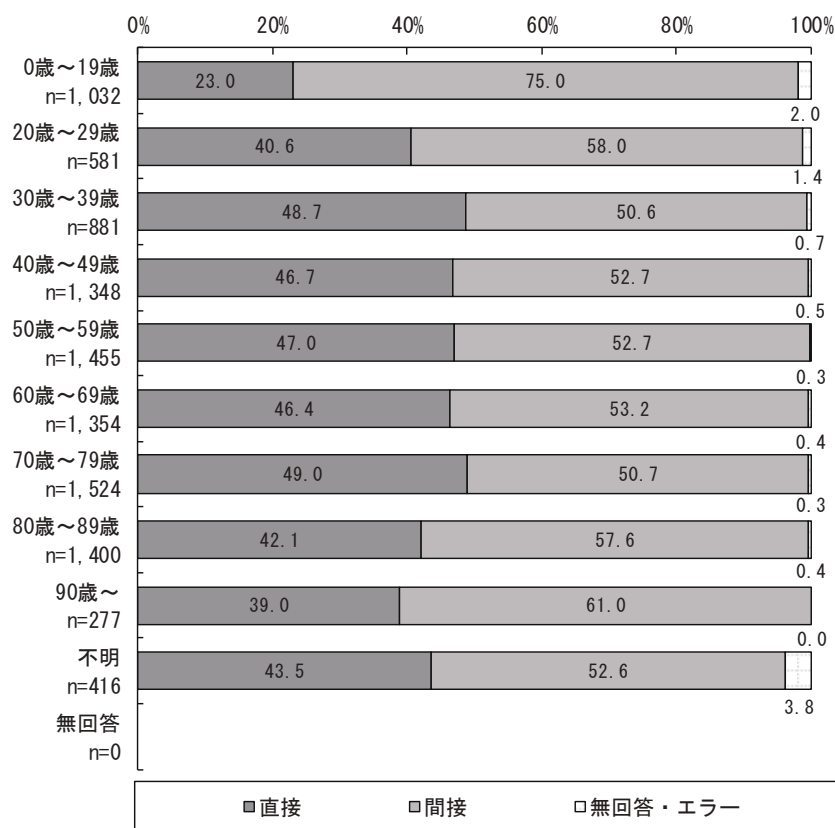


【平成 31/令和元年度】

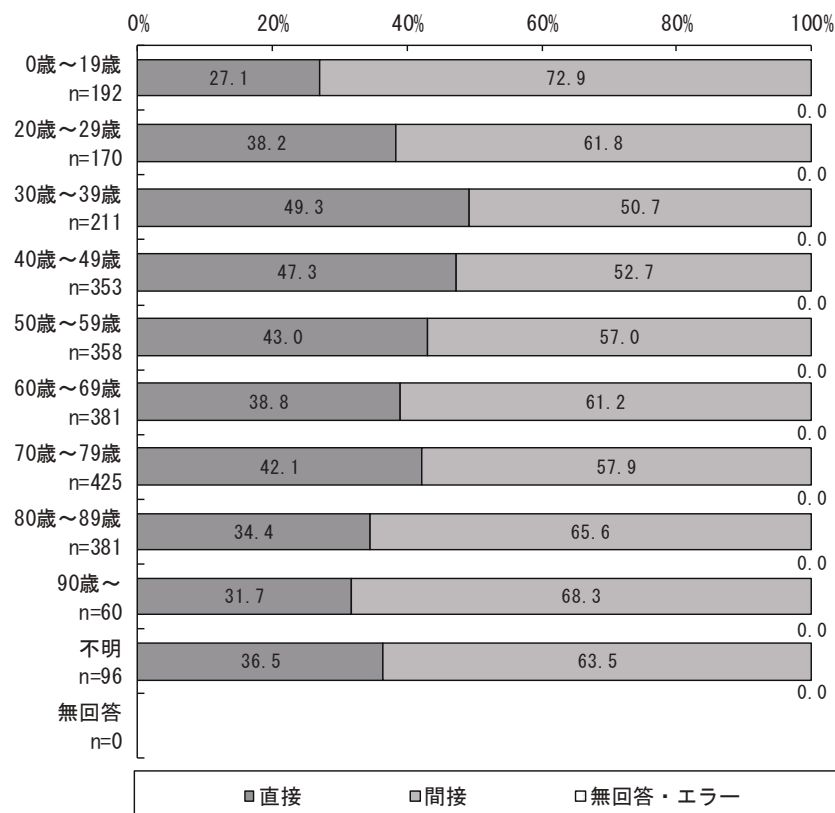


⑥ 年齢別 相談経路

【平成 30 年度】



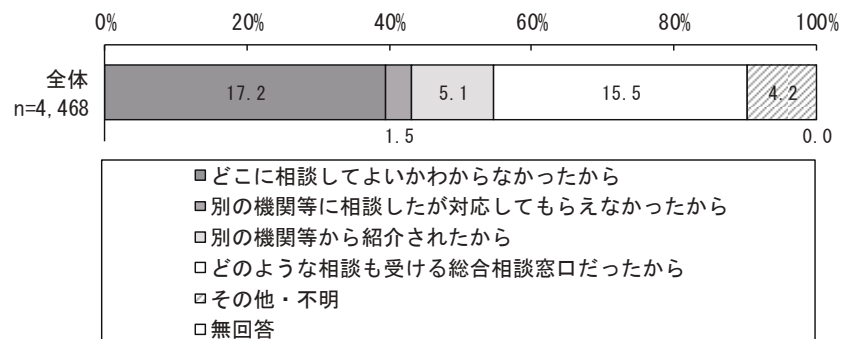
【平成 31/令和元年度】



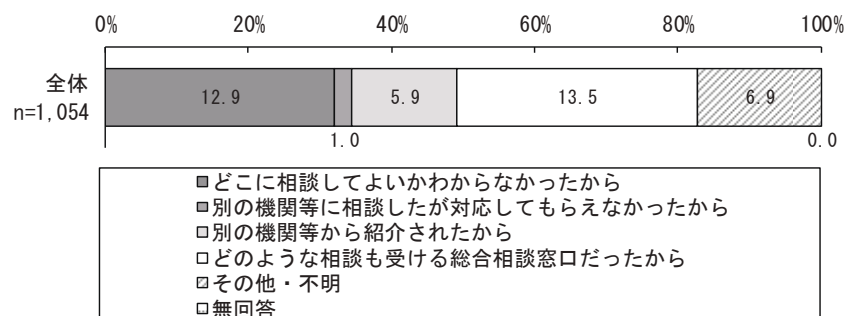
(5) 直接相談があった理由

① 直接相談があった理由

【平成 30 年度】

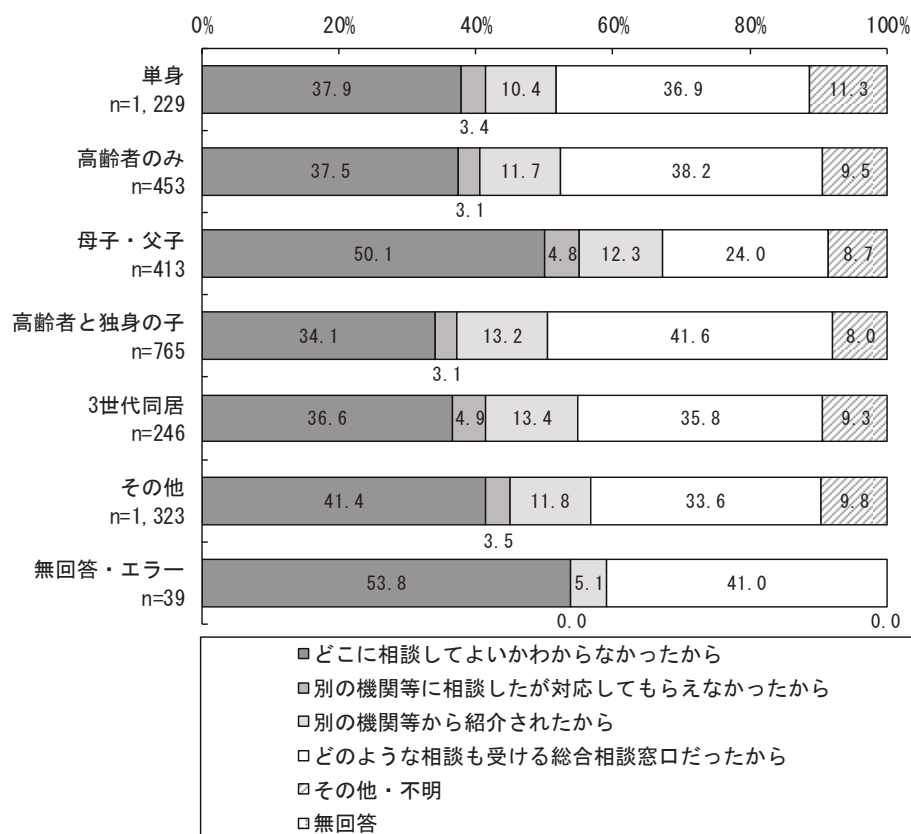


【平成 31/令和元年度】

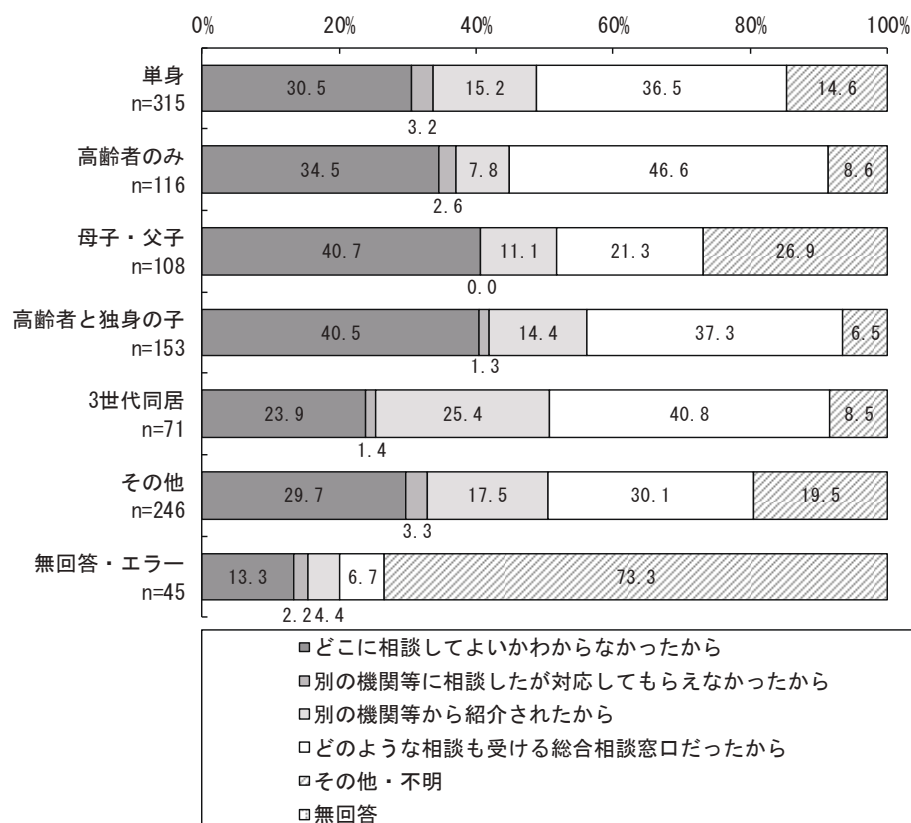


② 世帯類型別 直接相談があった理由

【平成 30 年度】

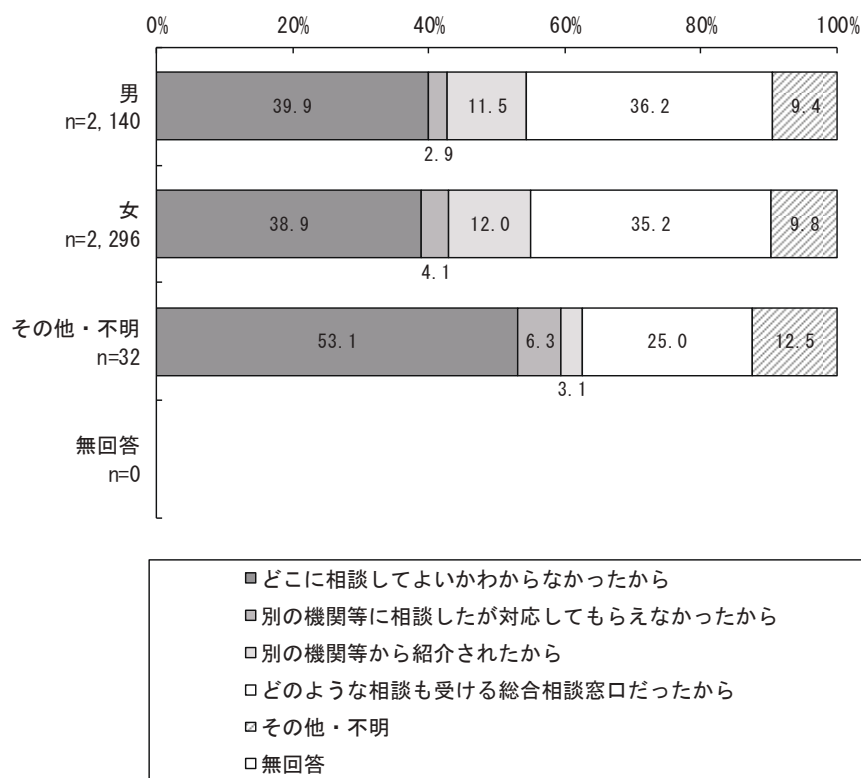


【平成 31/令和元年度】

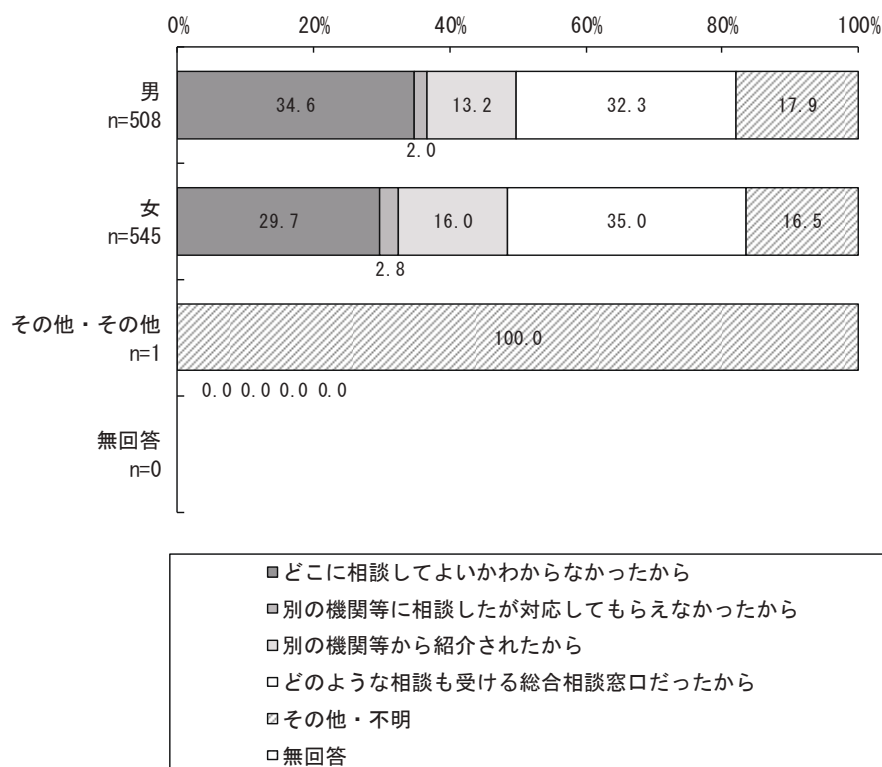


③ 性別別 直接相談があった理由

【平成 30 年度】

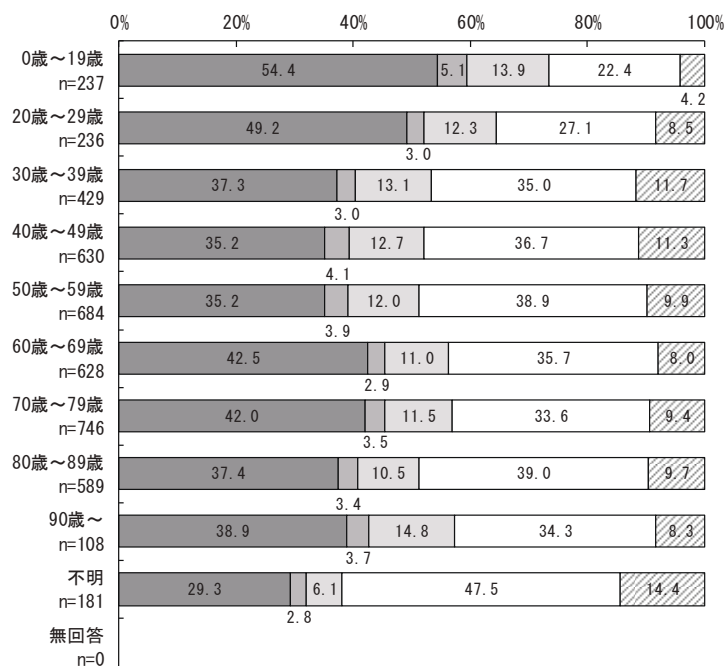


【平成 31/令和元年度】



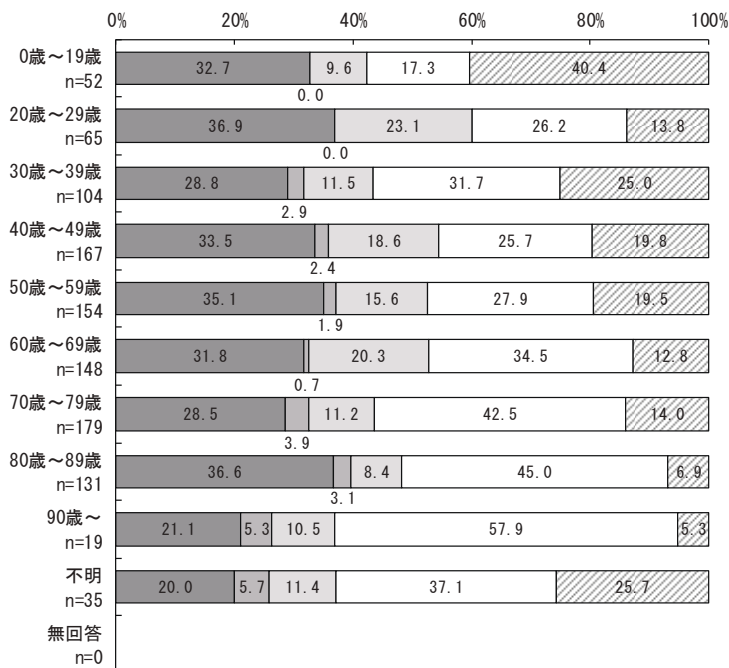
④ 年齢別 直接相談があった理由

【平成 30 年度】



- どこに相談してよいかわからなかったから
- 別の機関等に相談したが対応してもらえなかったから
- 別の機関等から紹介されたから
- どのような相談も受ける総合相談窓口だったから
- その他・不明
- 無回答

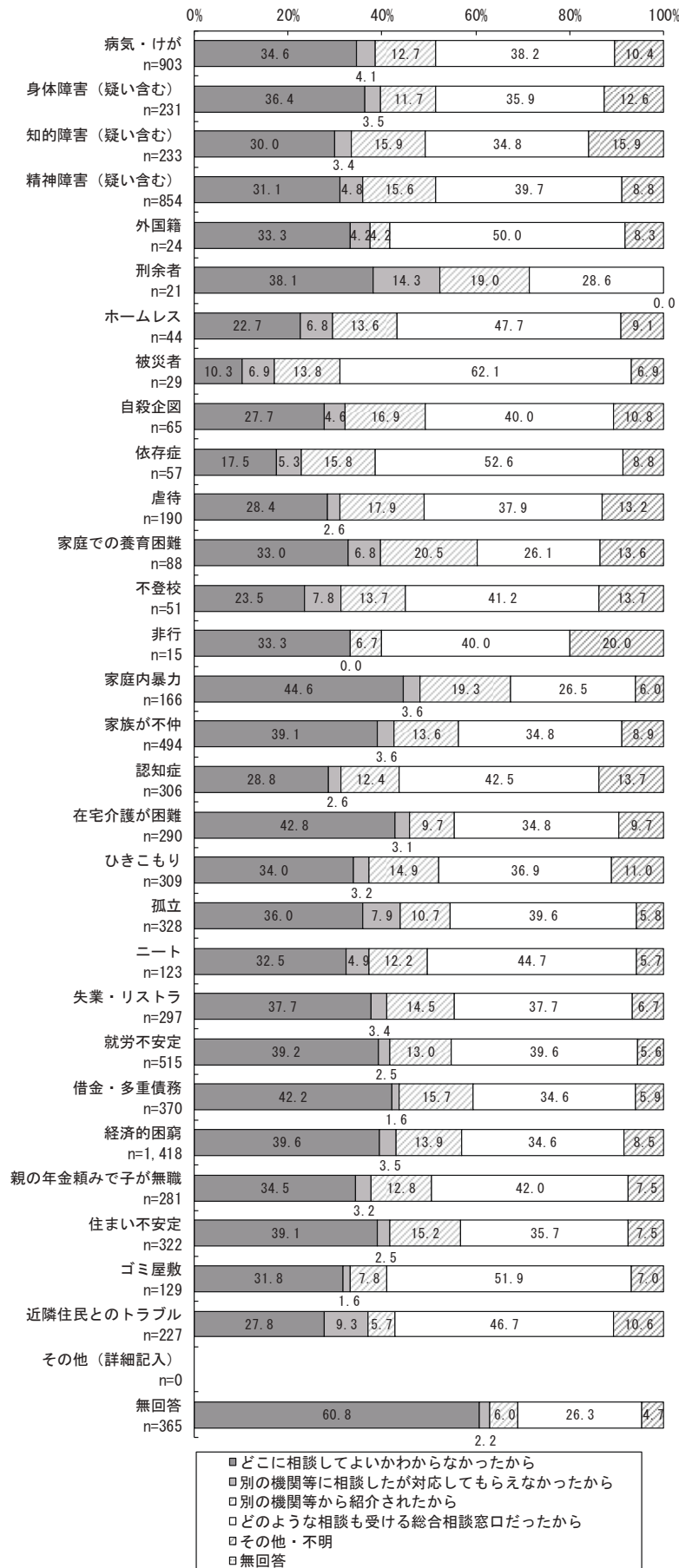
【平成 31/令和元年度】



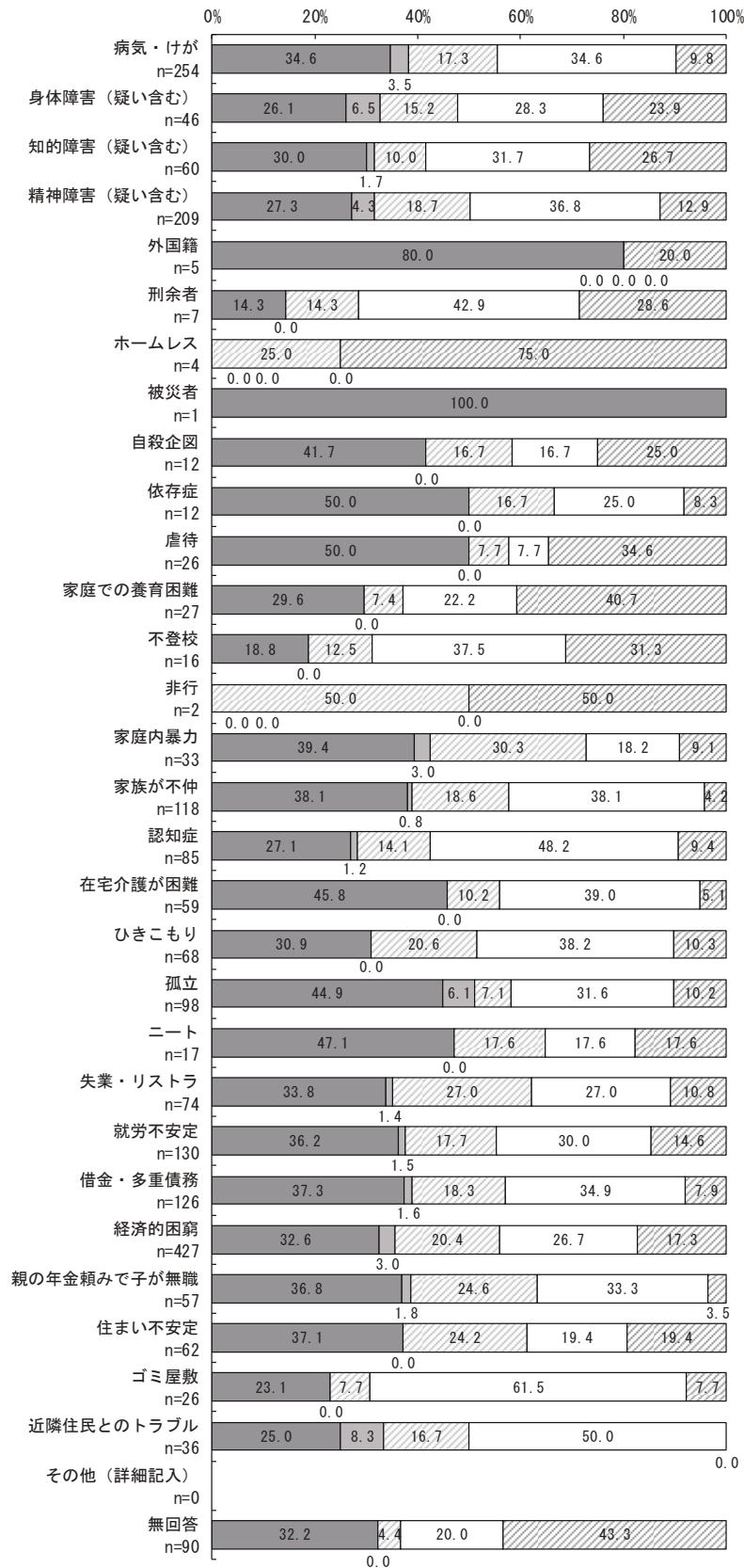
- どこに相談してよいかわからなかったから
- 別の機関等に相談したが対応してもらえなかったから
- 別の機関等から紹介されたから
- どのような相談も受ける総合相談窓口だったから
- その他・不明
- 無回答

⑤ 課題の内容別 直接相談があった理由

【平成 30 年度】



【平成 31/令和元年度】

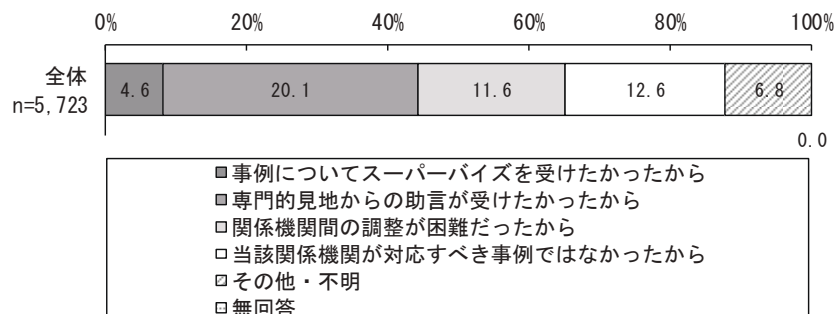


- どこに相談してよいかわからなかったから
- 別の機関等に相談したが対応してもらえなかったから
- 別の機関等から紹介されたから
- どのような相談も受ける総合相談窓口だったから
- その他・不明
- 無回答

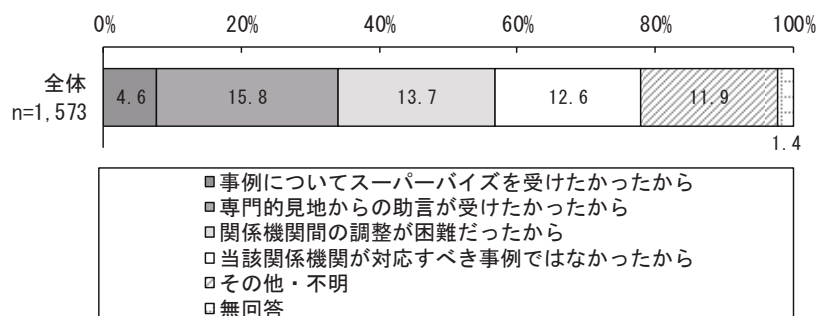
(6) 間接相談があった理由

① 間接相談があった理由

【平成 30 年度】

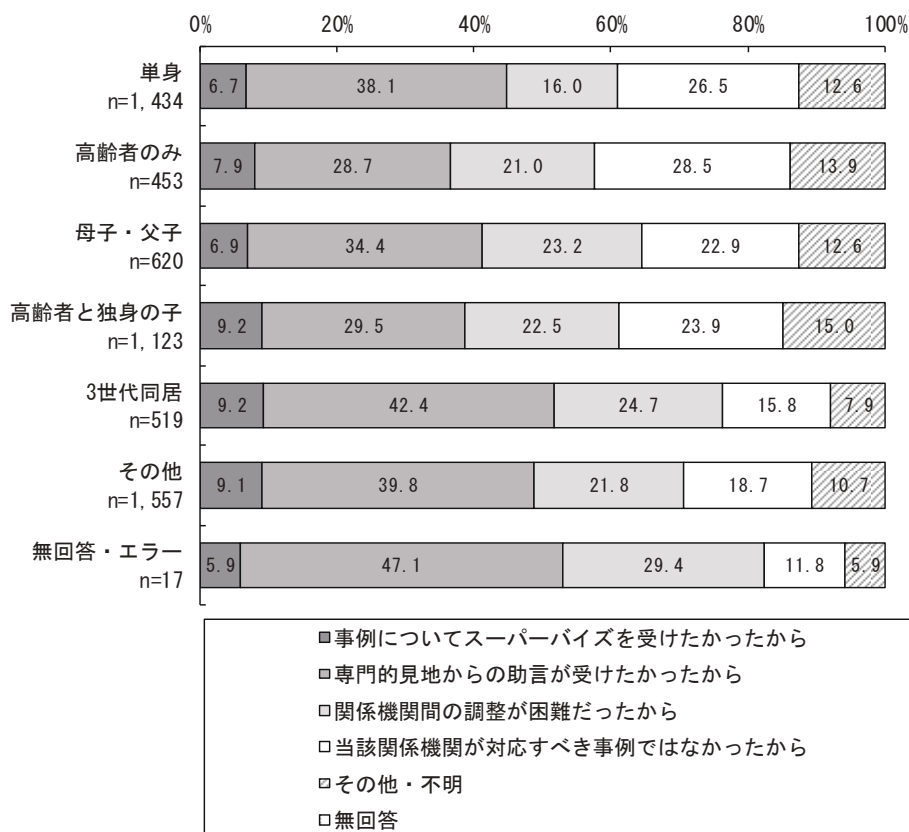


【平成 31/令和元年度】

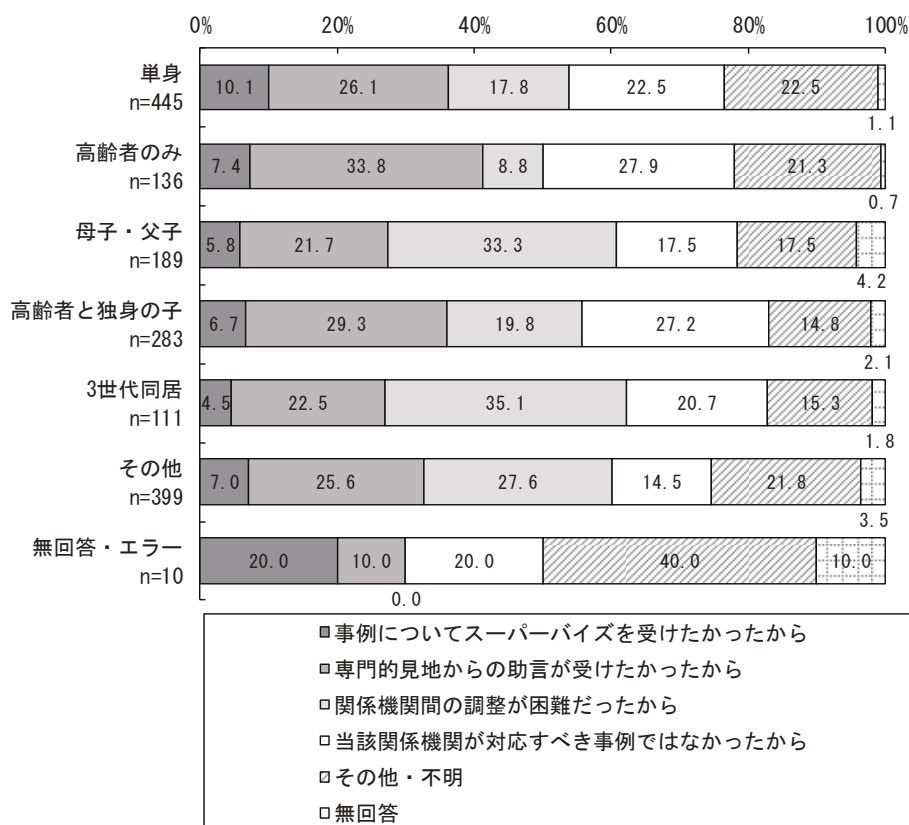


② 世帯類型別 間接相談があった理由

【平成 30 年度】

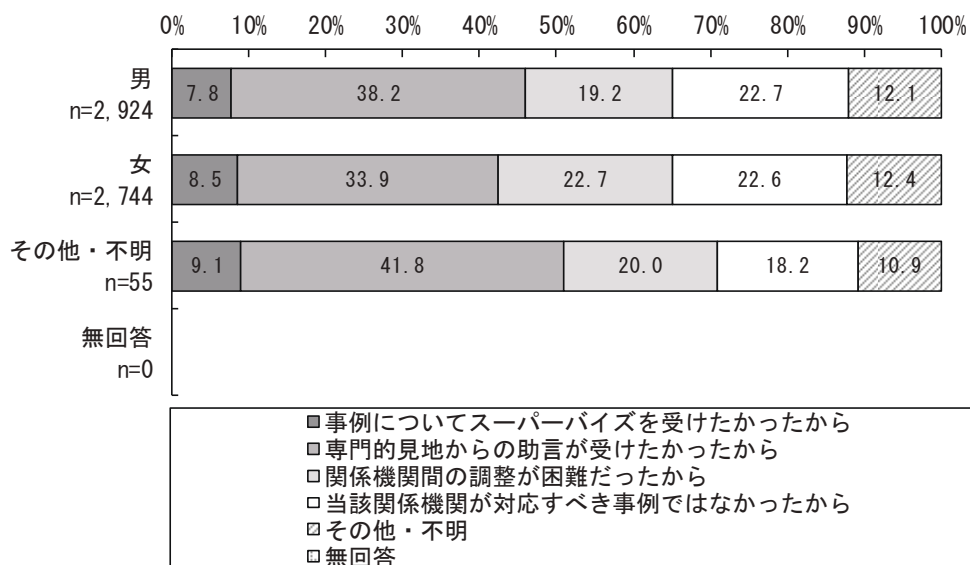


【平成 31/令和元年度】

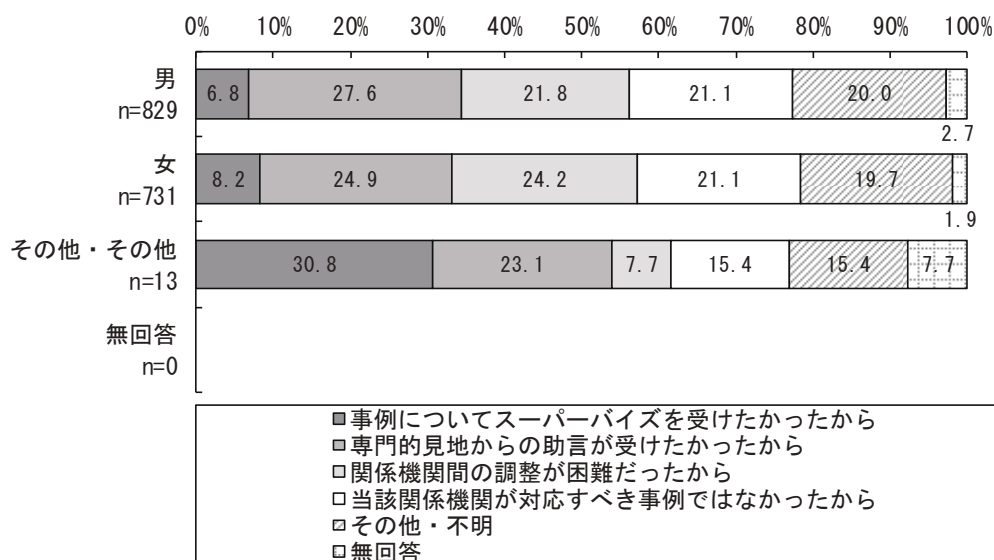


③ 性別別 間接相談があった理由

【平成 30 年度】

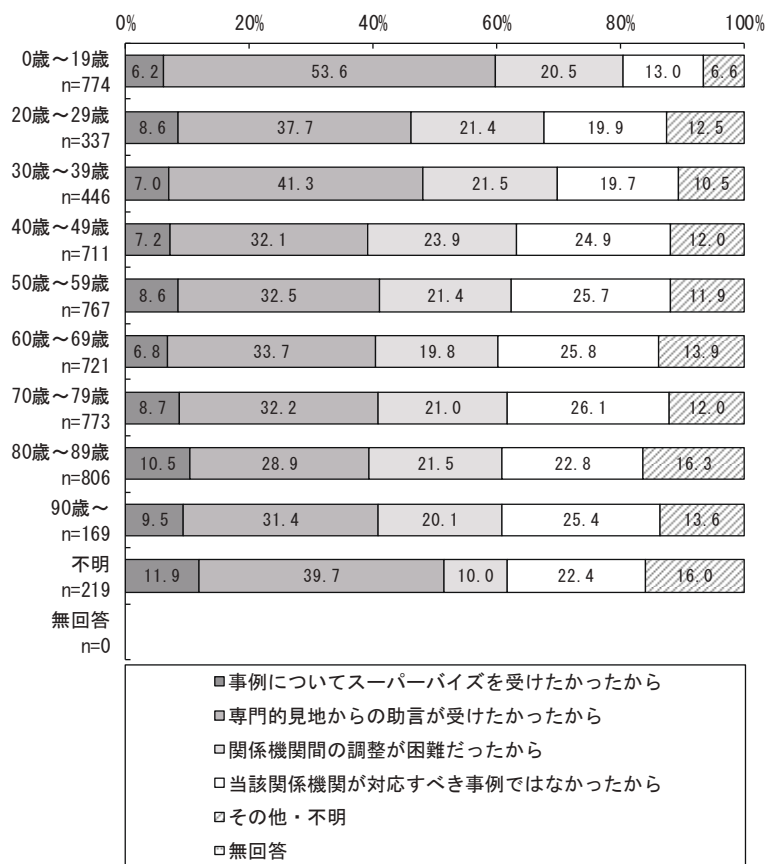


【平成 31/令和元年度】

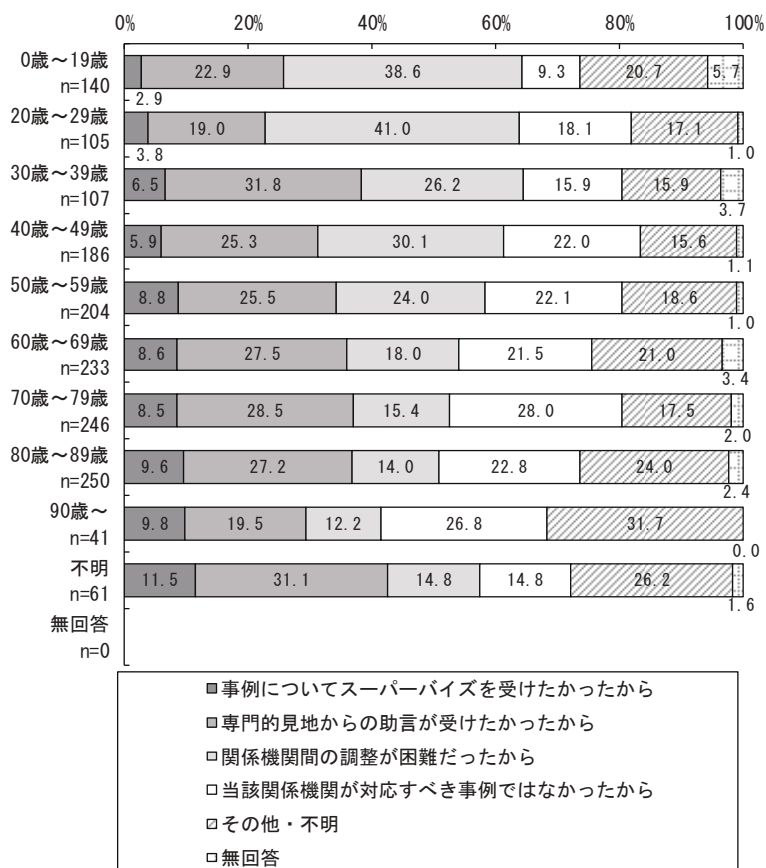


④ 年齢別 間接相談があった理由

【平成 30 年度】

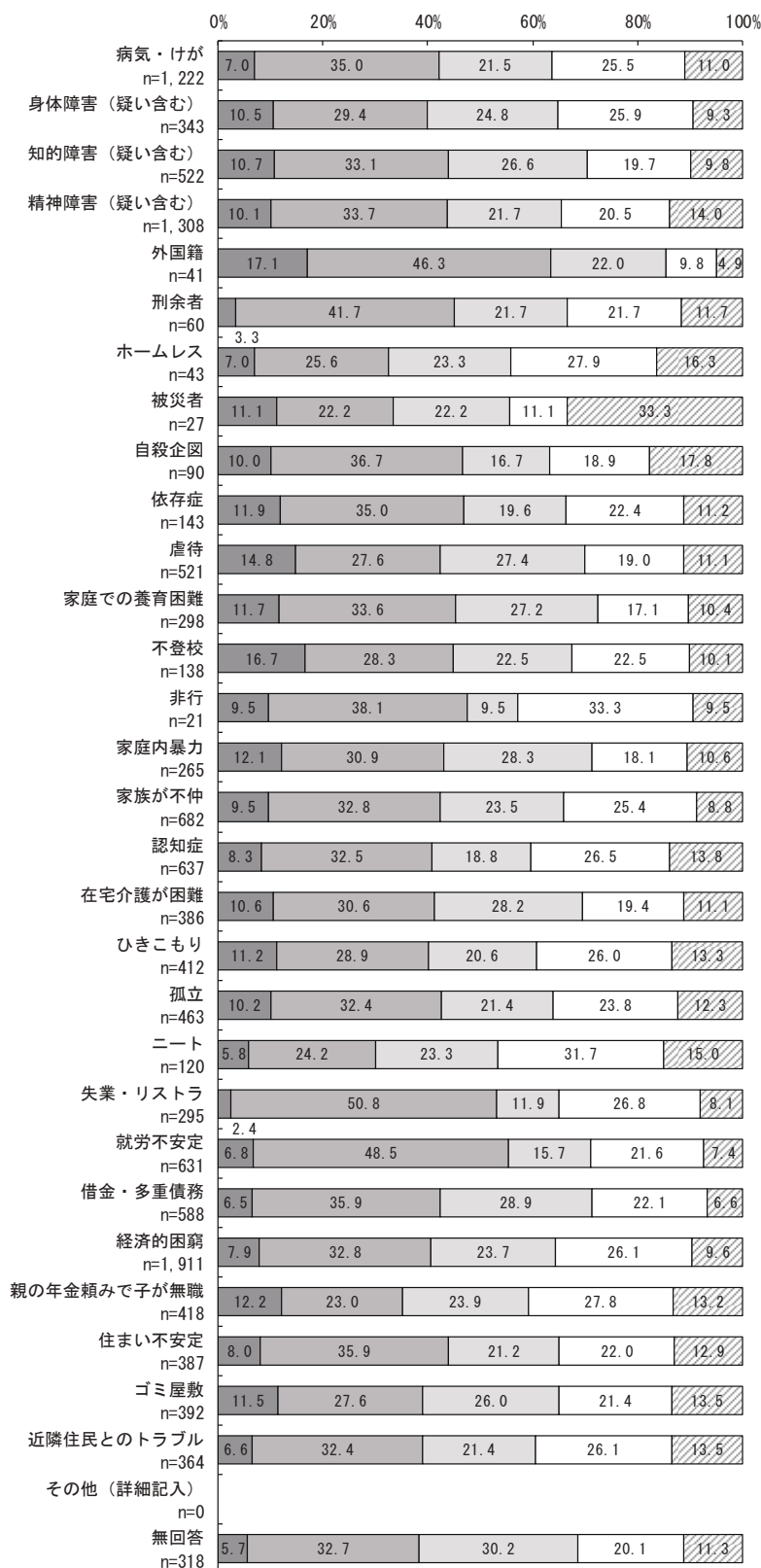


【平成 31/令和元年度】



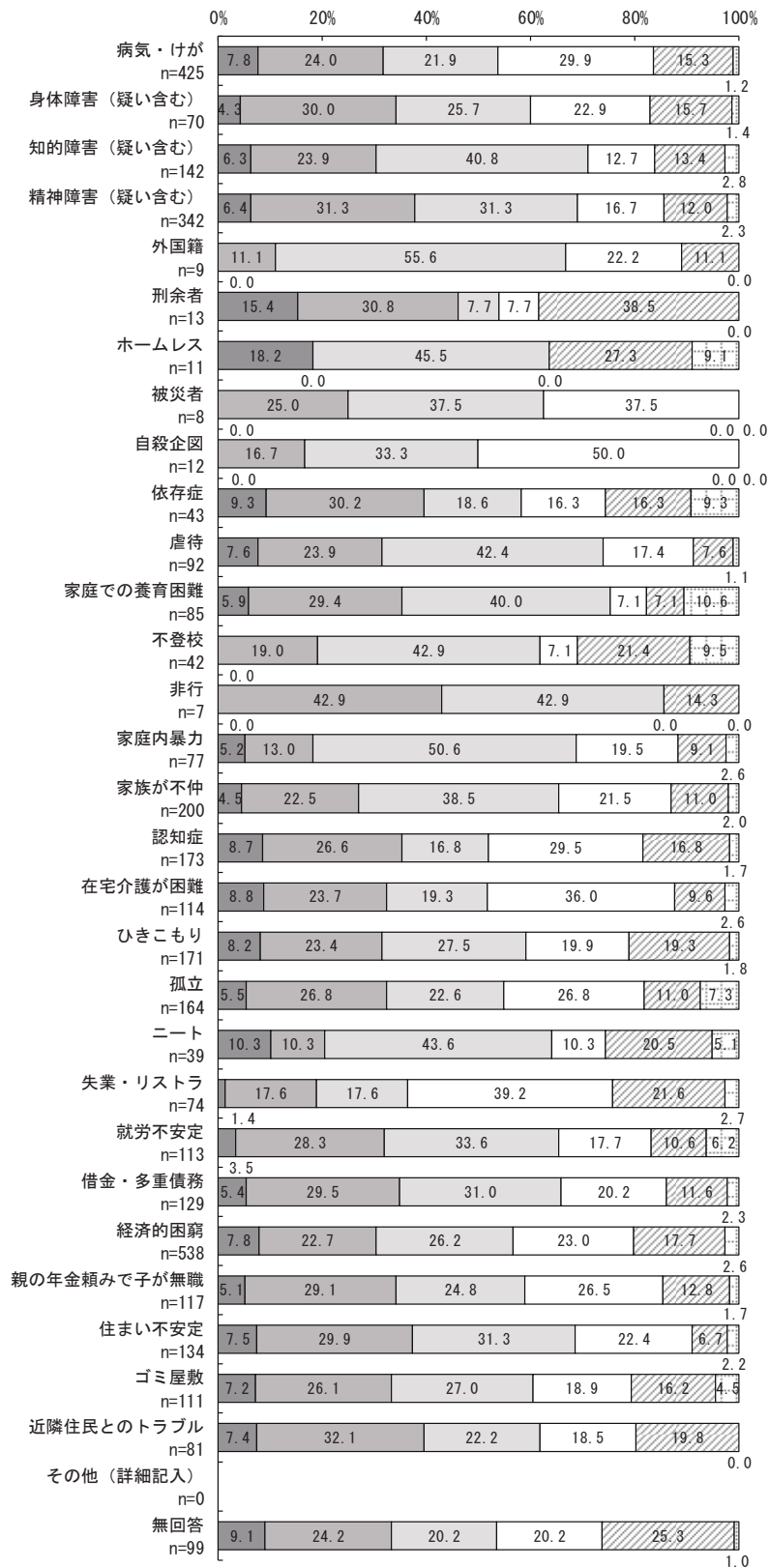
⑤ 課題の内容別 間接相談があった理由

【平成 30 年度】



- 事例についてスーパーバイズを受けたかったから
- 専門的見地からの助言を受けたかったから
- 関係機関間の調整が困難だったから
- 当該関係機関が対応すべき事例ではなかったから
- その他・不明
- 無回答

【平成 31/令和元年度】

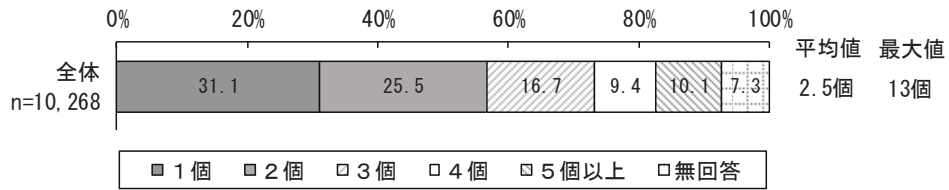


- 事例についてスーパーバイズを受けたかったから
- 専門的見地からの助言を受けたかったから
- 関係機関間の調整が困難だったから
- 当該関係機関が対応すべき事例ではなかったから
- その他・不明
- 無回答

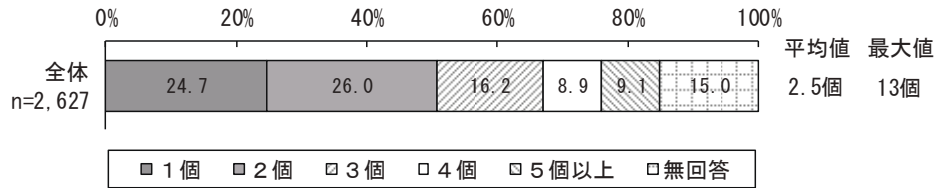
(7)抱えている課題の数

① 抱えている課題の数

【平成 30 年度】

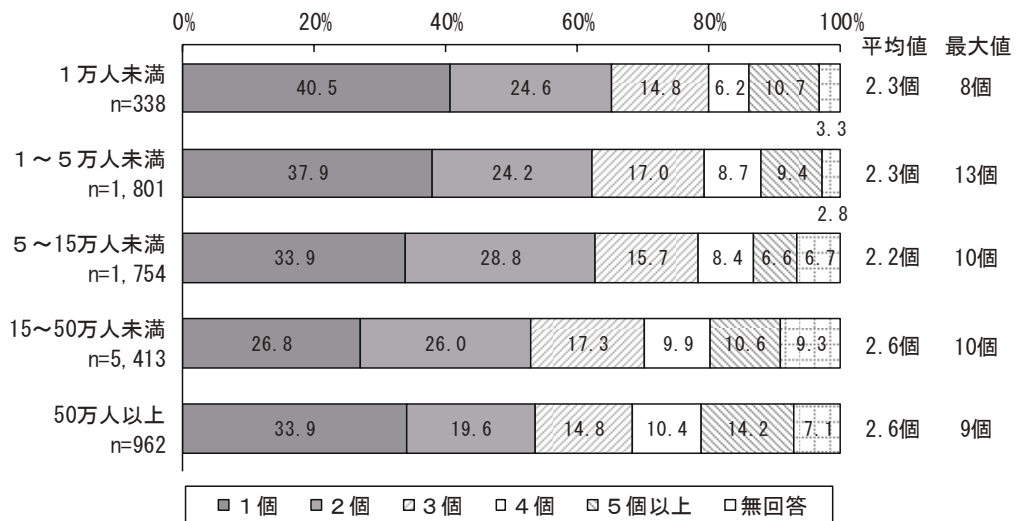


【平成 31/令和元年度】

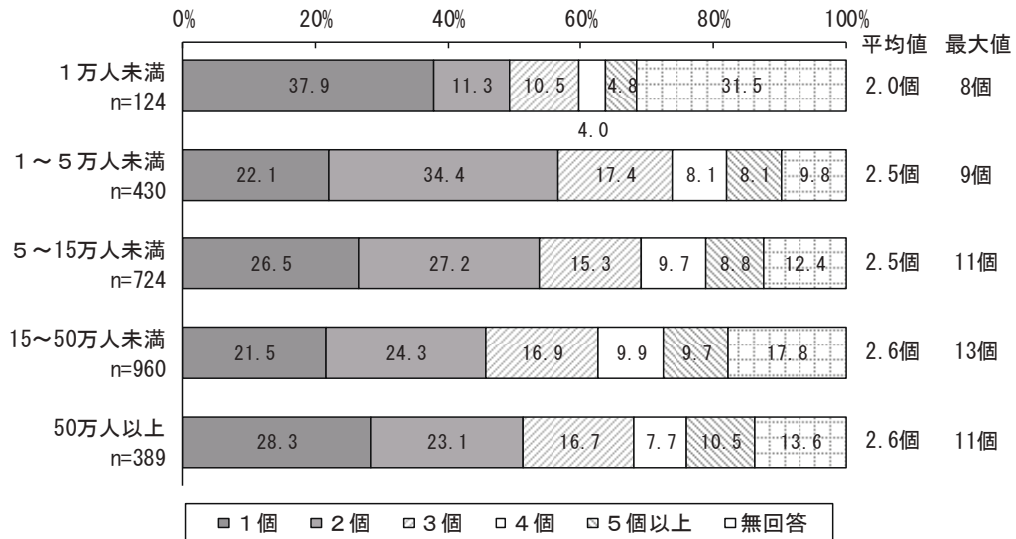


② 人口規模別 抱えている課題の数

【平成 30 年度】

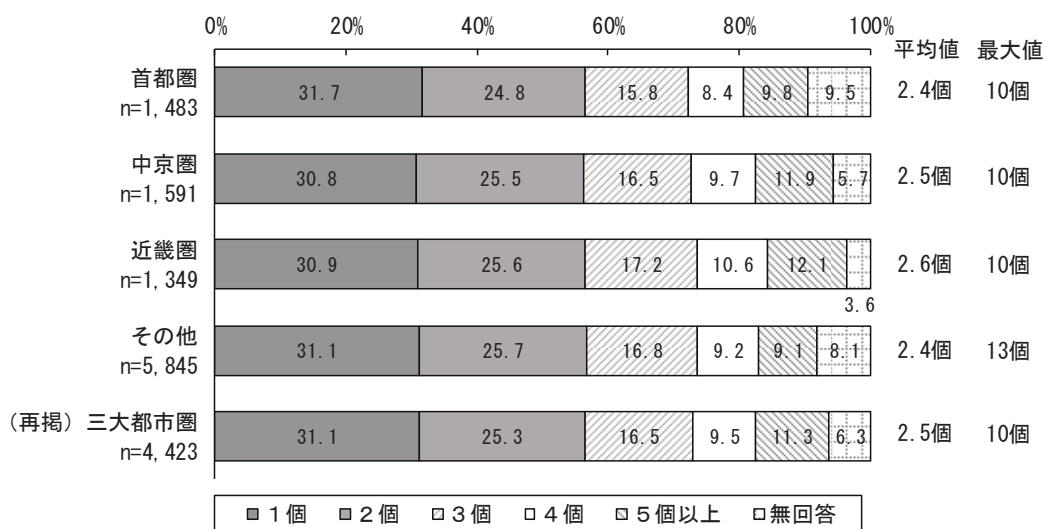


【平成 31/令和元年度】

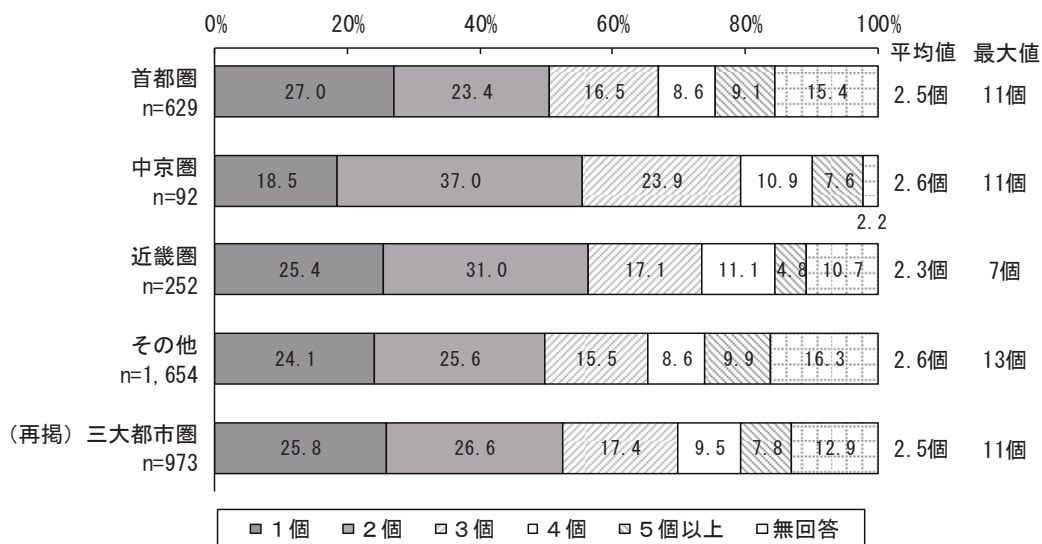


③ 都市圏別 抱えている課題の数

【平成 30 年度】

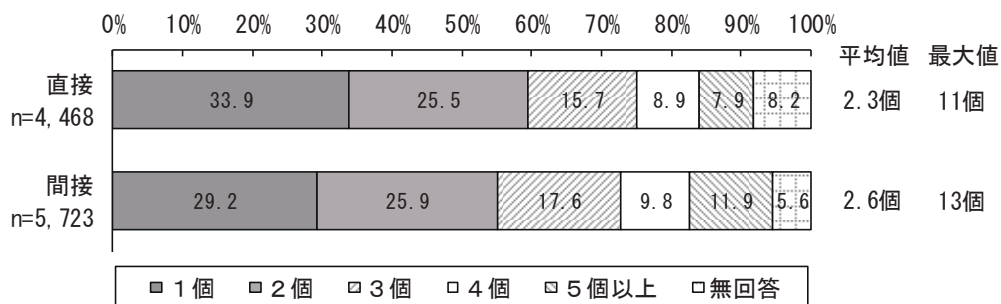


【平成 31/令和元年度】

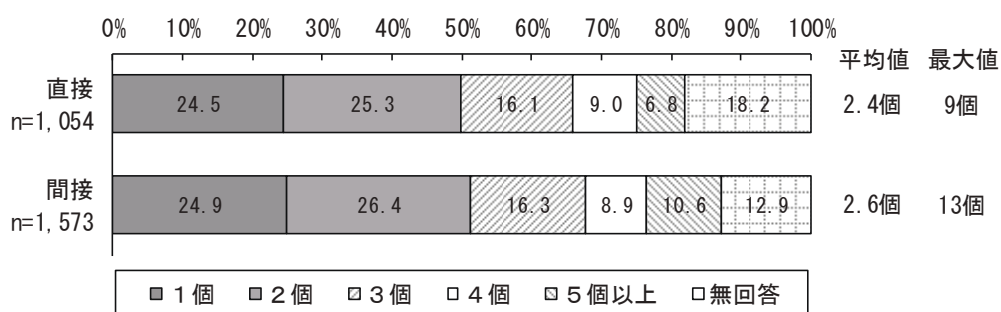


④ 相談経路別 抱えている課題の数

【平成 30 年度】

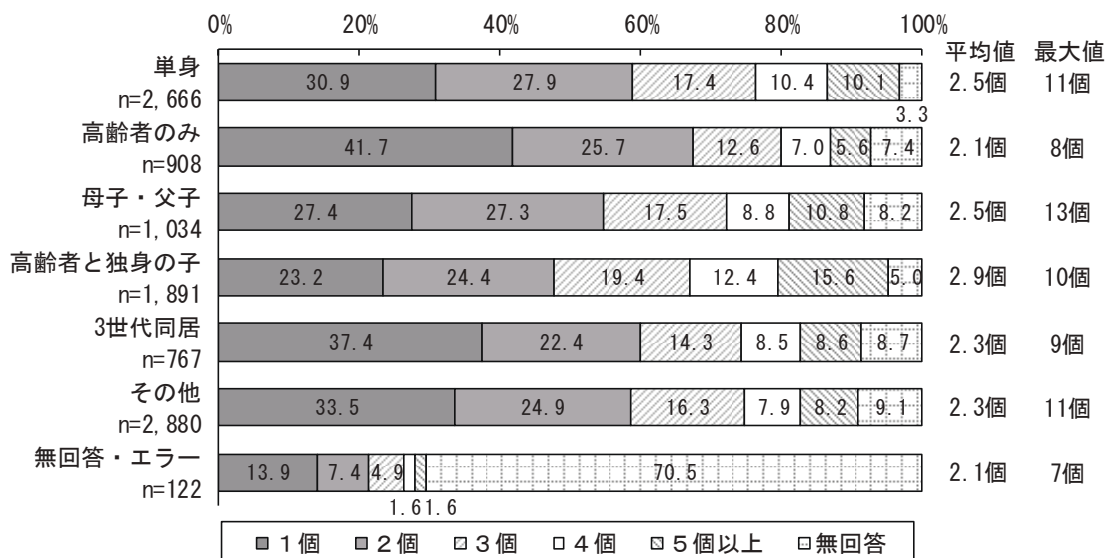


【平成 31/令和元年度】

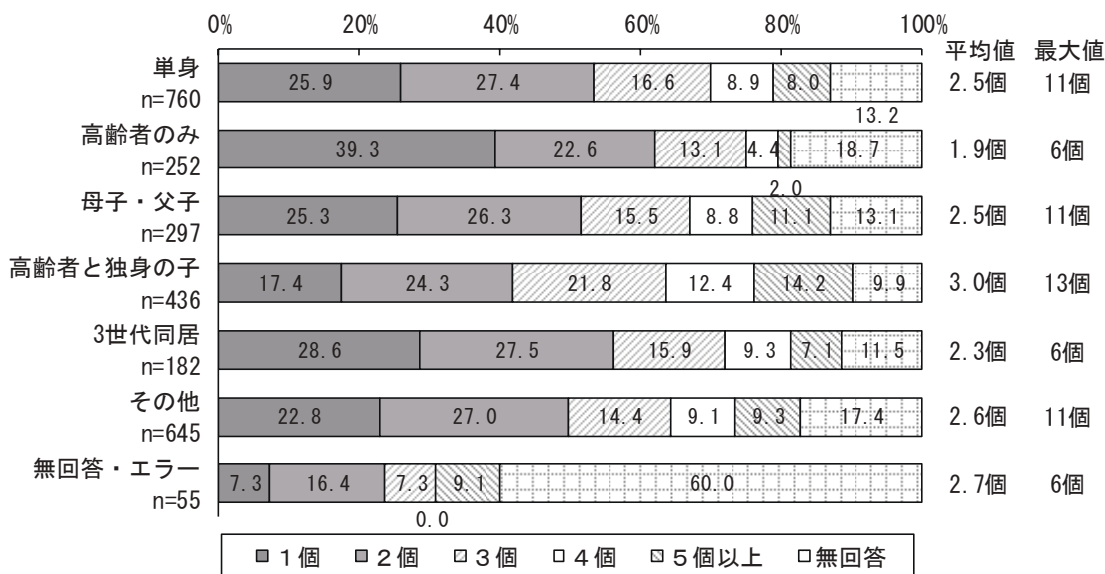


⑤ 世帯類型別 抱えている課題の数

【平成 30 年度】

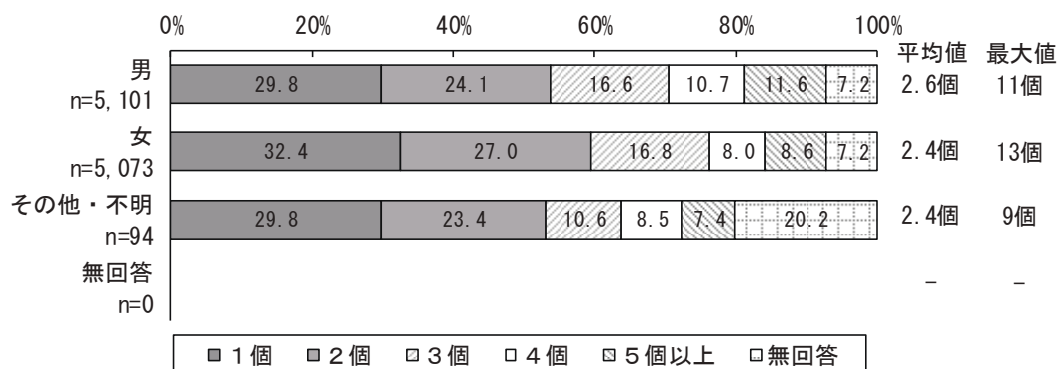


【平成 31/令和元年度】

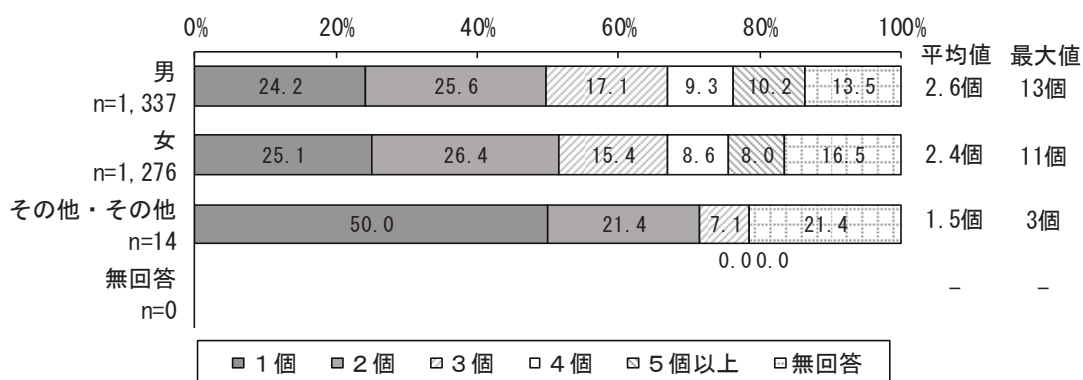


⑥ 性別別 抱えている課題の数

【平成 30 年度】

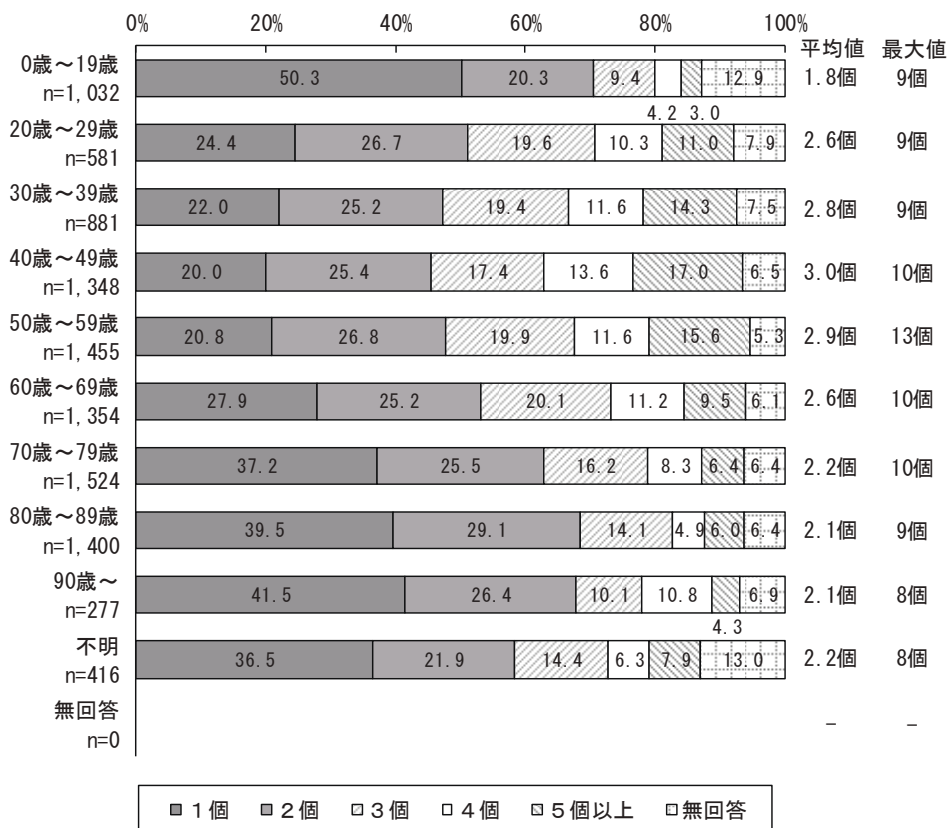


【平成 31/令和元年度】

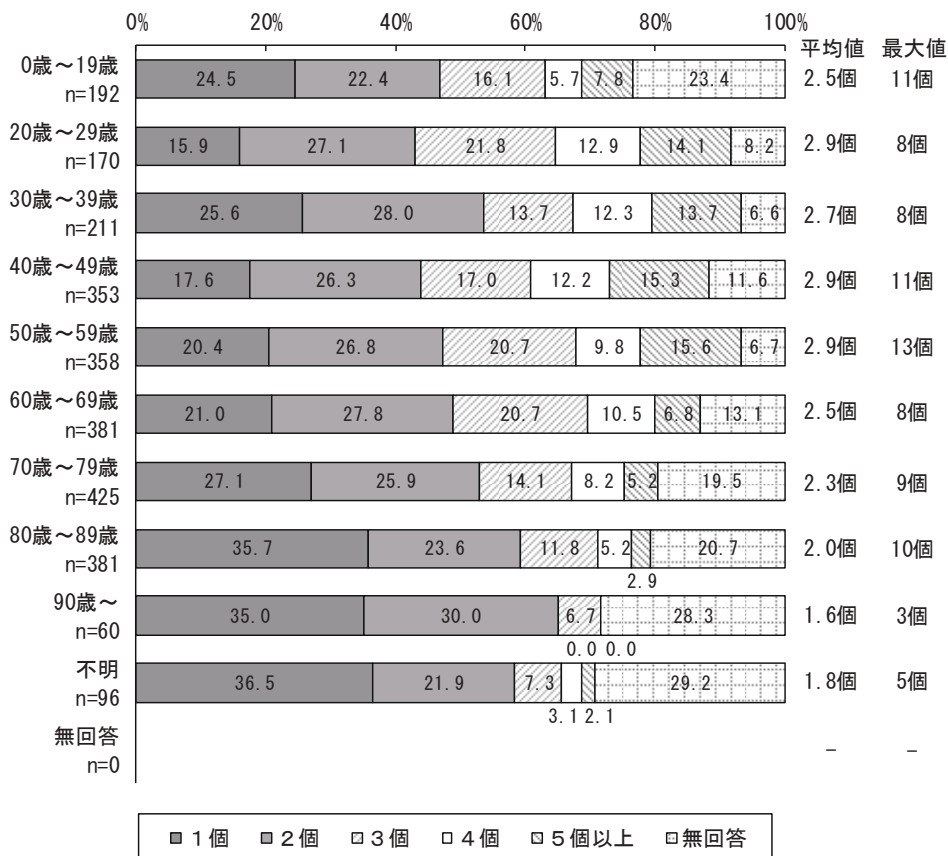


⑦ 年齢別 抱えている課題の数

【平成 30 年度】



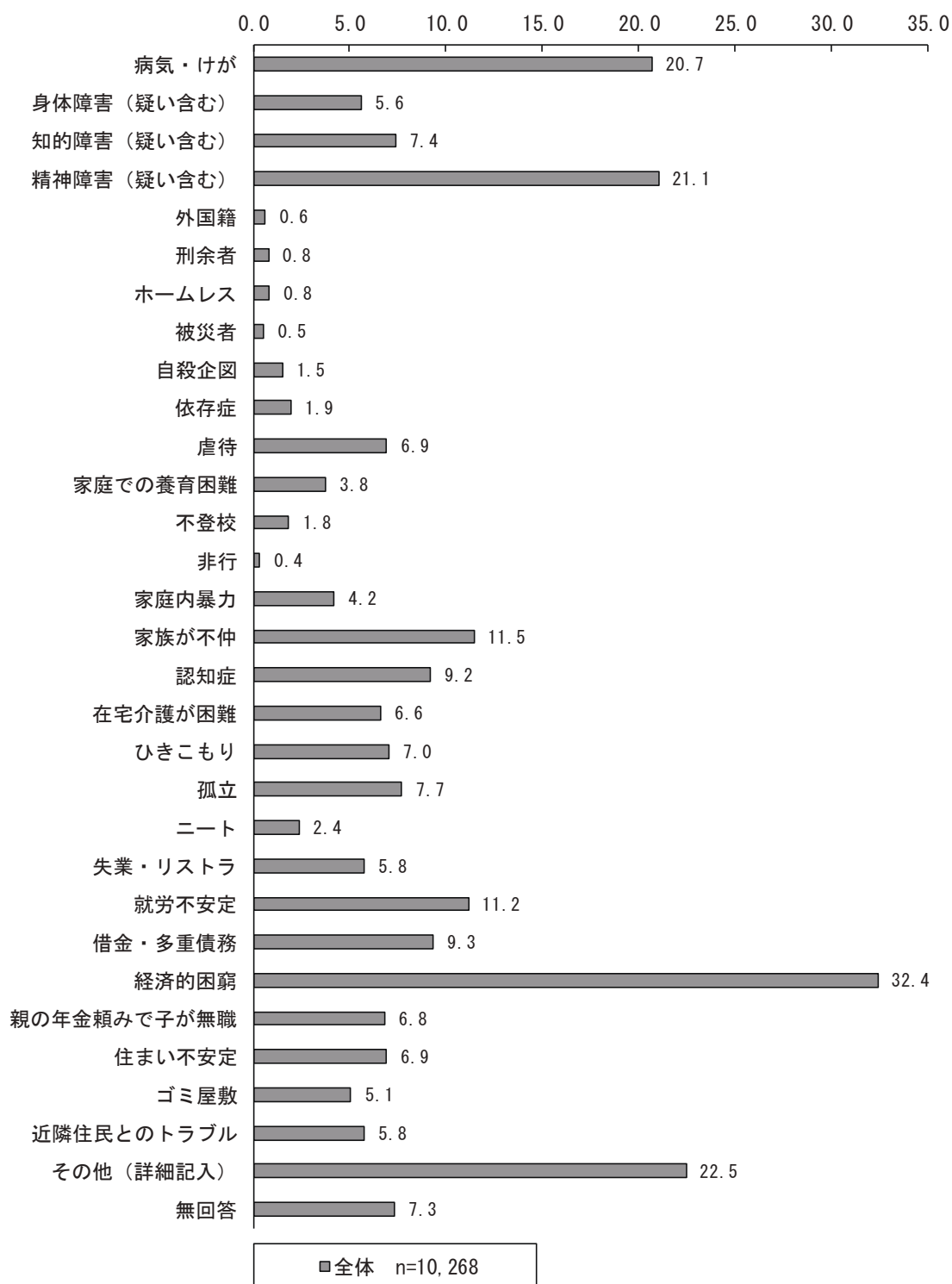
【平成 31/令和元年度】



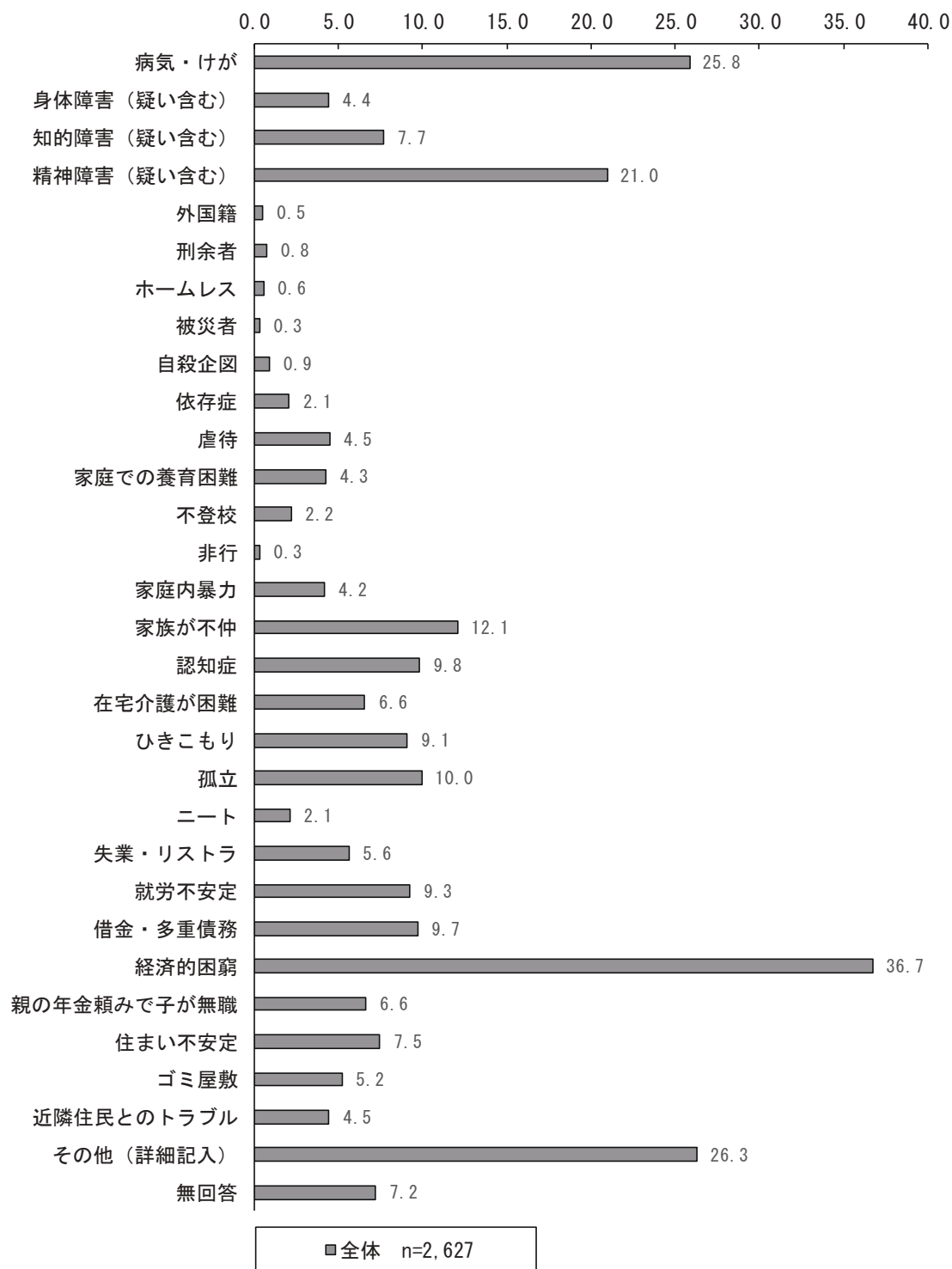
(8)抱えている課題の内容

① 抱えている課題の内容

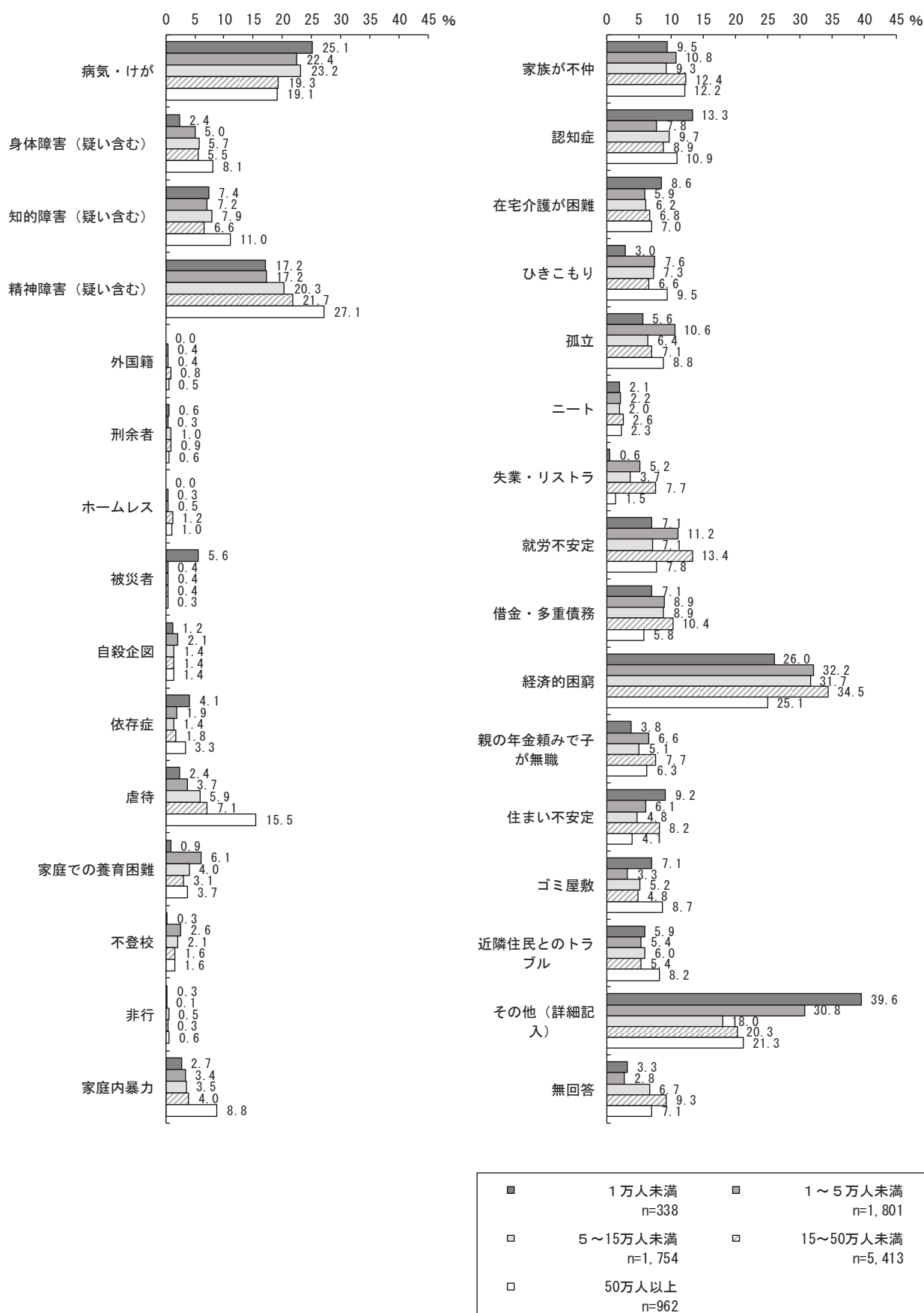
【平成 30 年度】



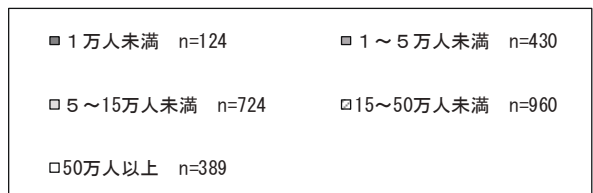
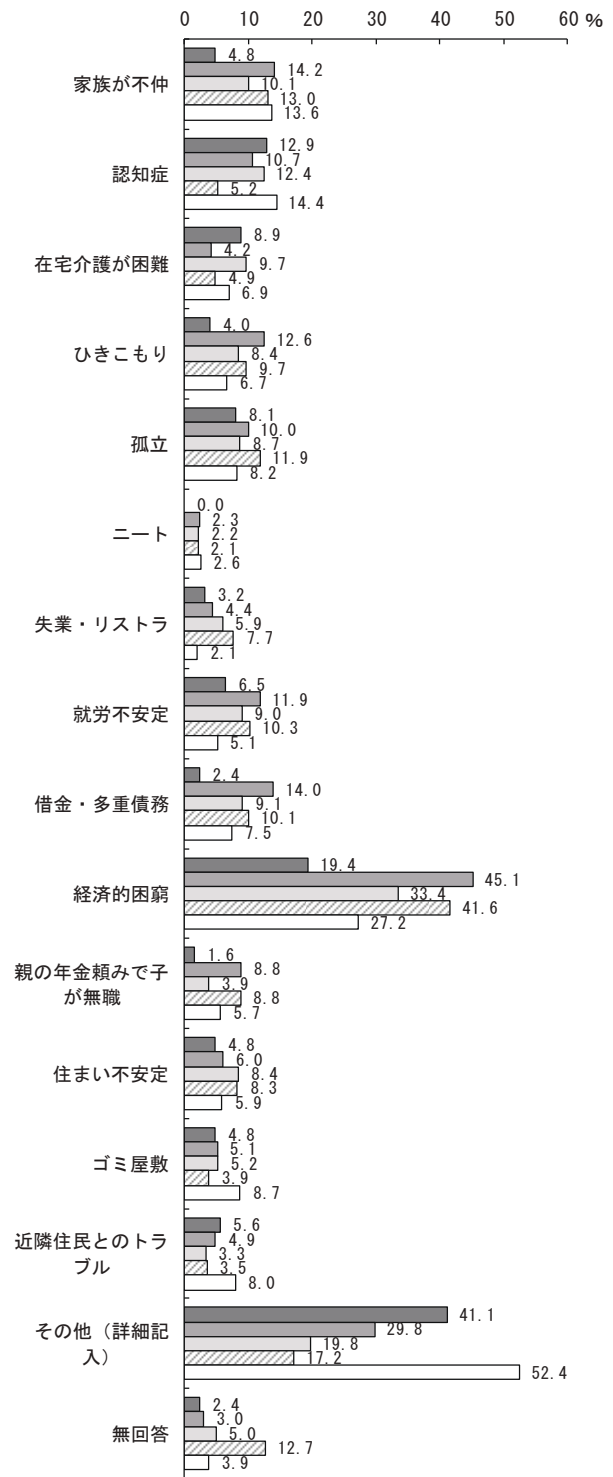
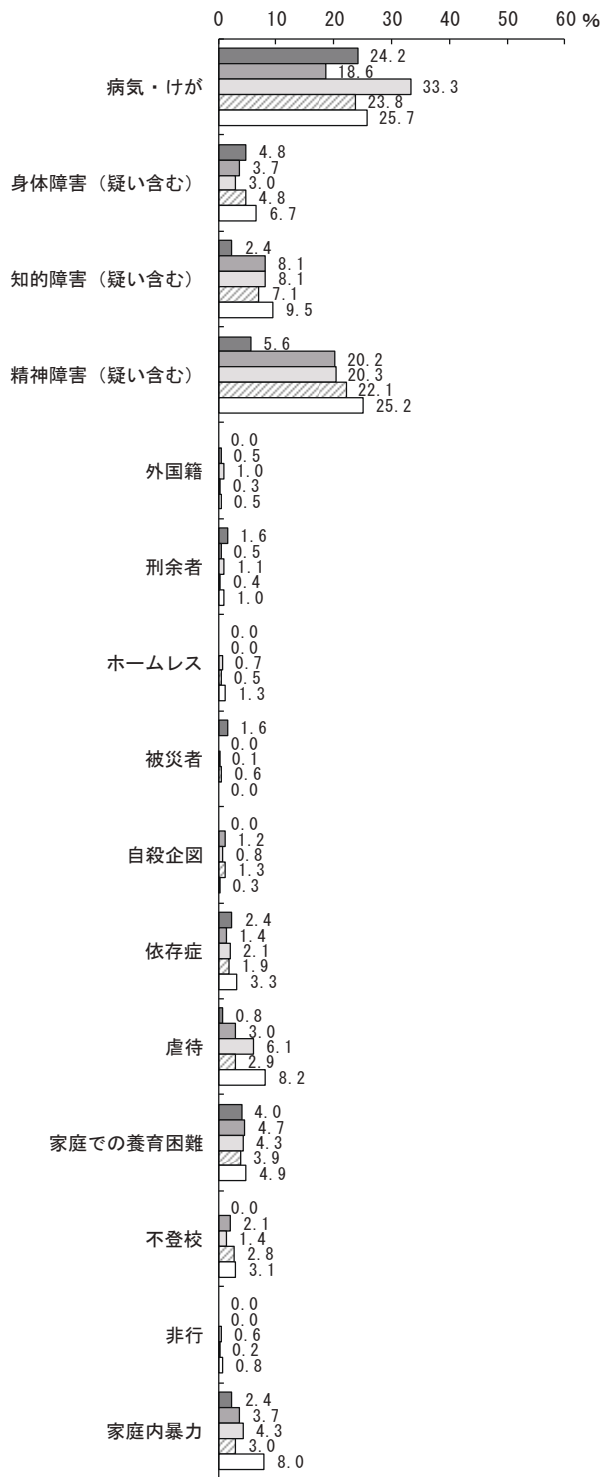
【平成 31/令和元年度】



② 人口規模別 抱えている課題の内容
【平成 30 年度】

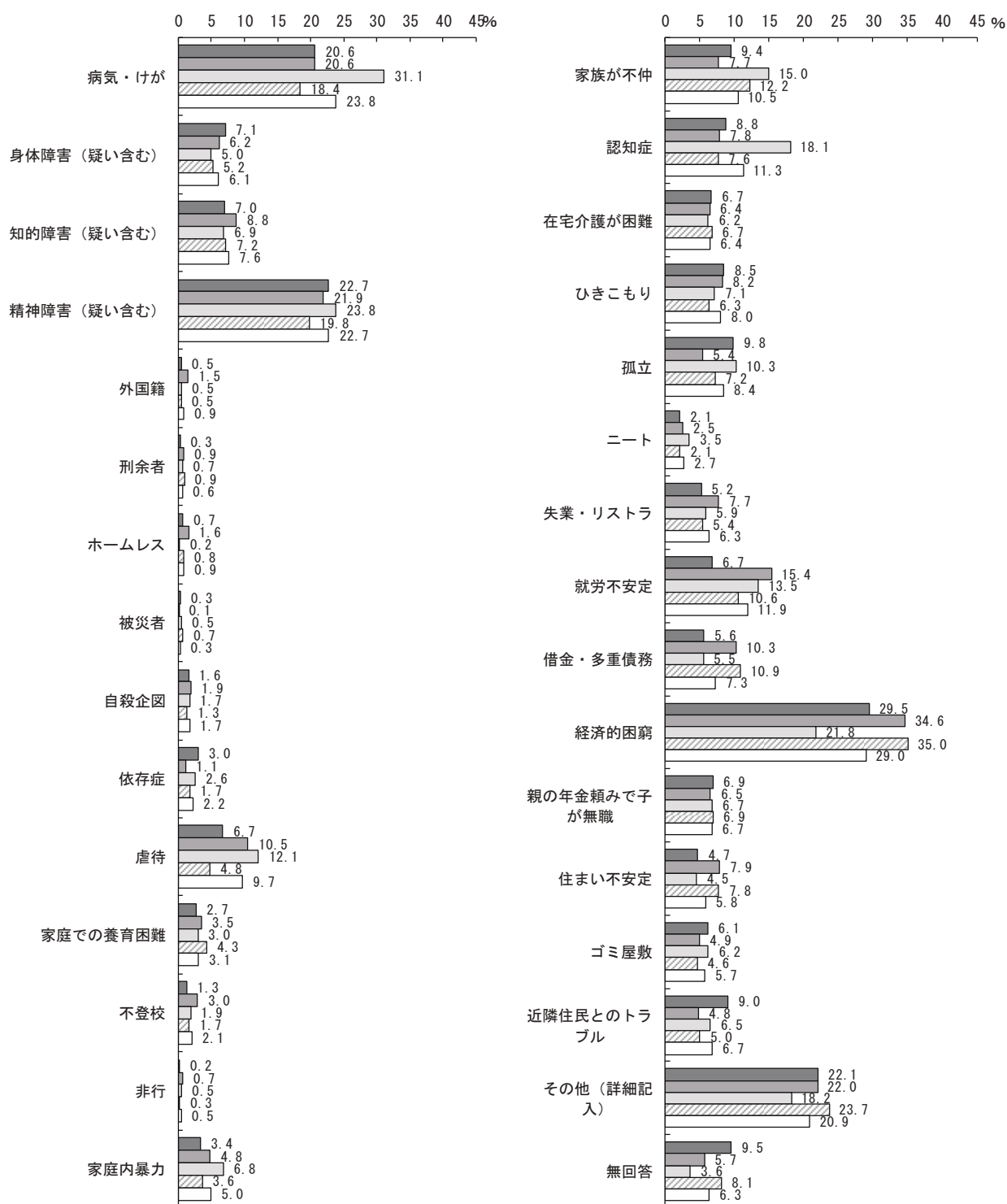


【平成 31/令和元年度】



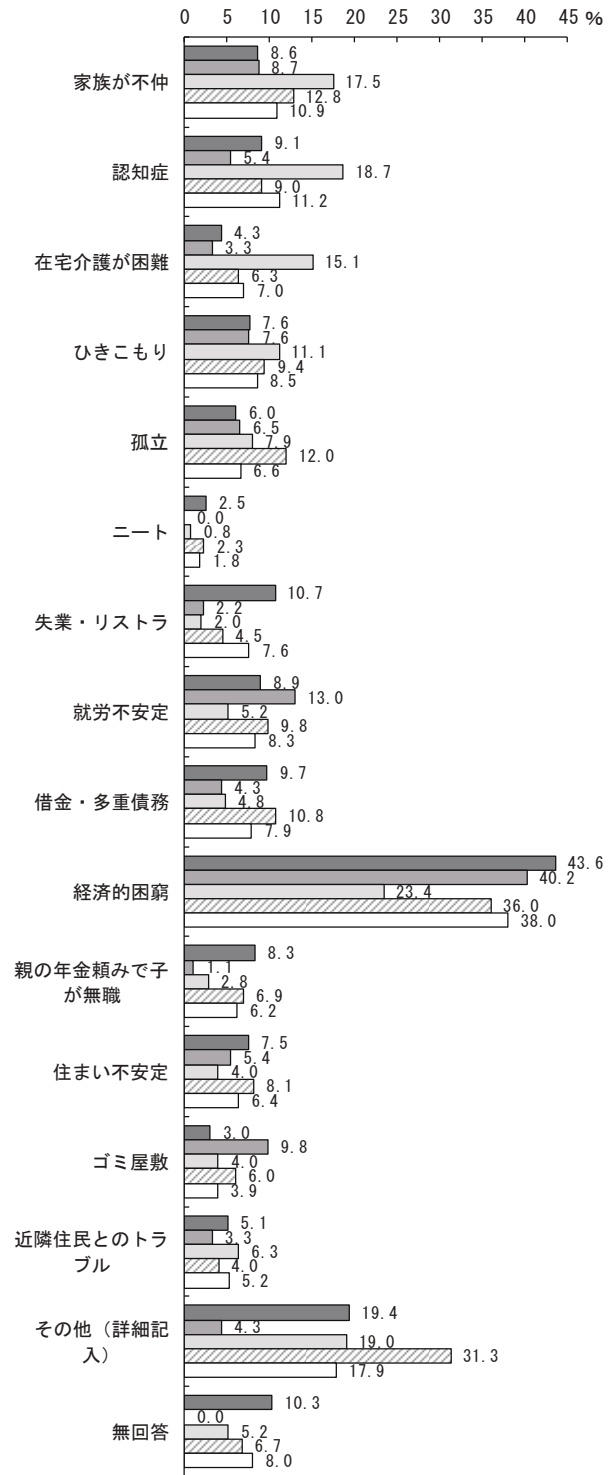
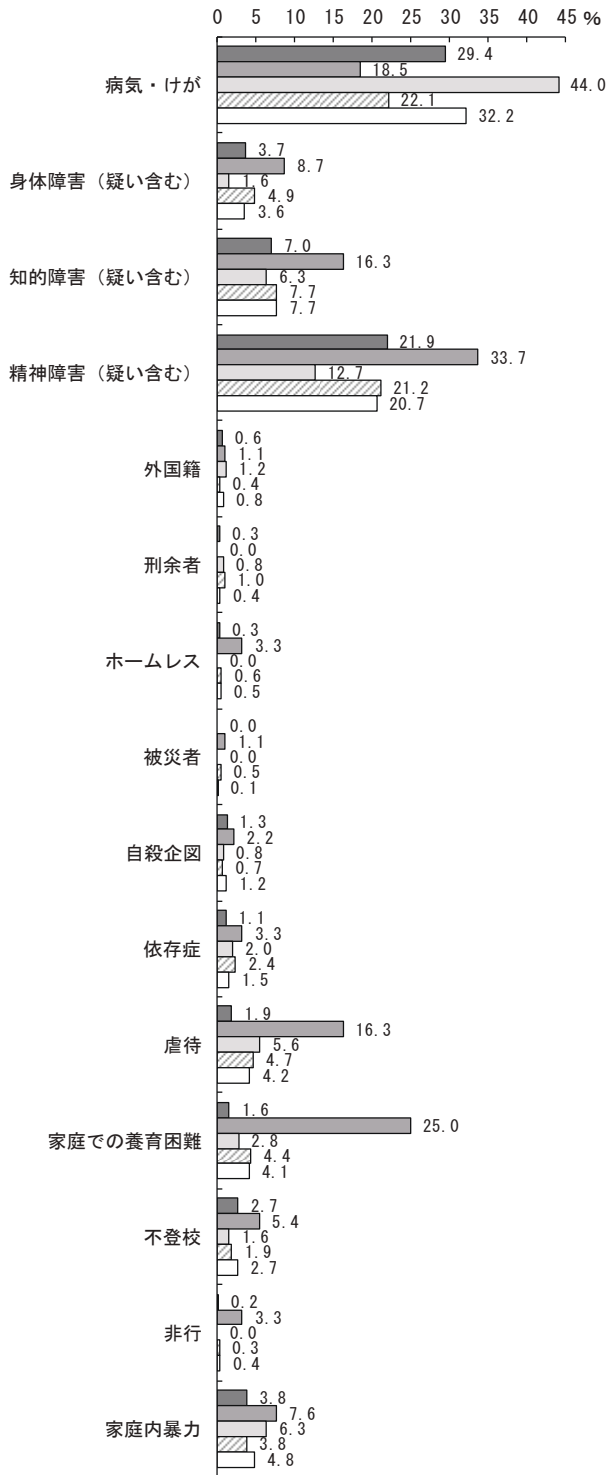
③ 都市圏別 抱えている課題の内容

【平成 30 年度】



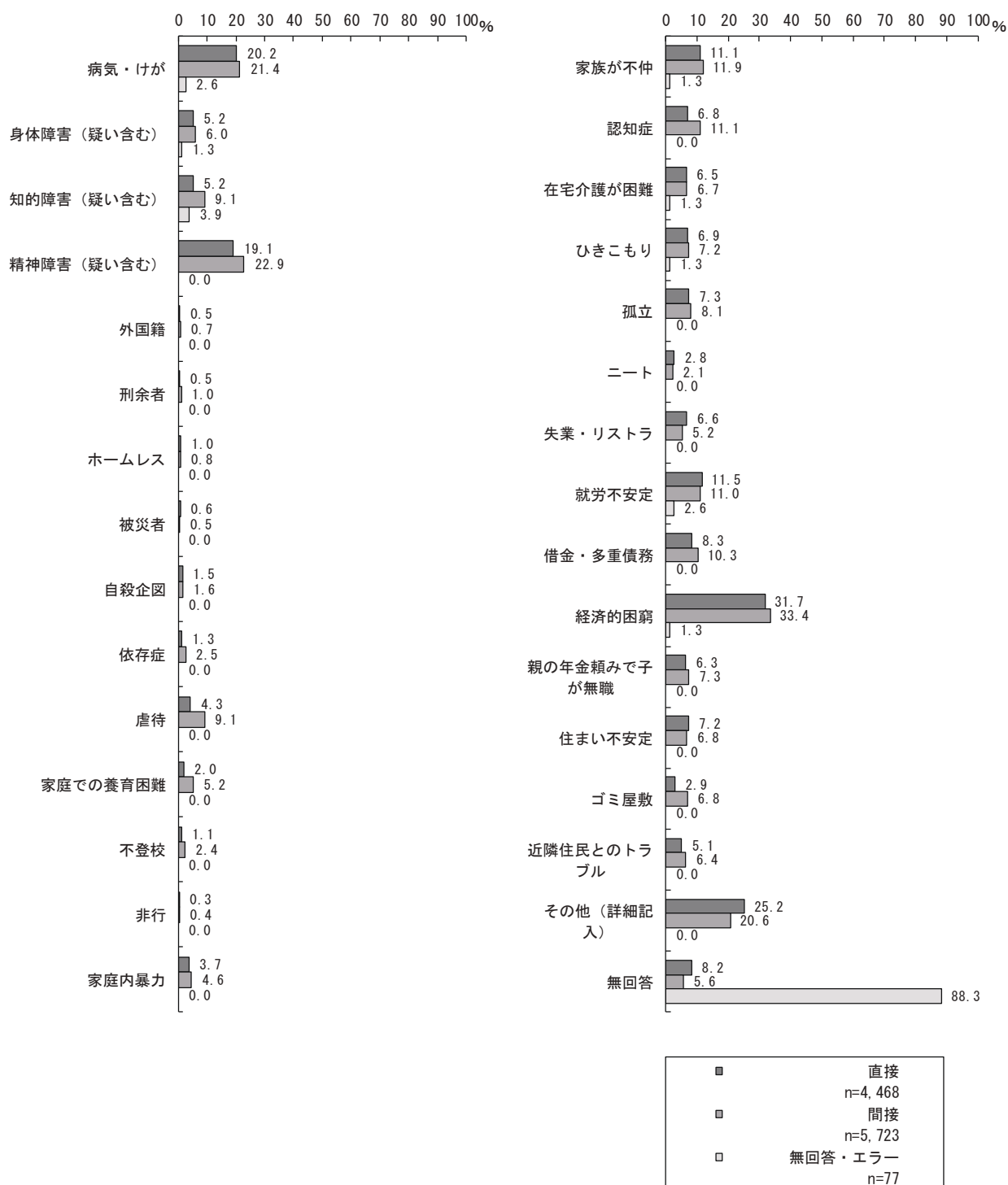
■	首都圏 n=1,483	□	中京圏 n=1,591
□	近畿圏 n=1,349	□	その他 n=5,845
□	(再掲)三大都市圏 n=4,423		

【平成 31/令和元年度】

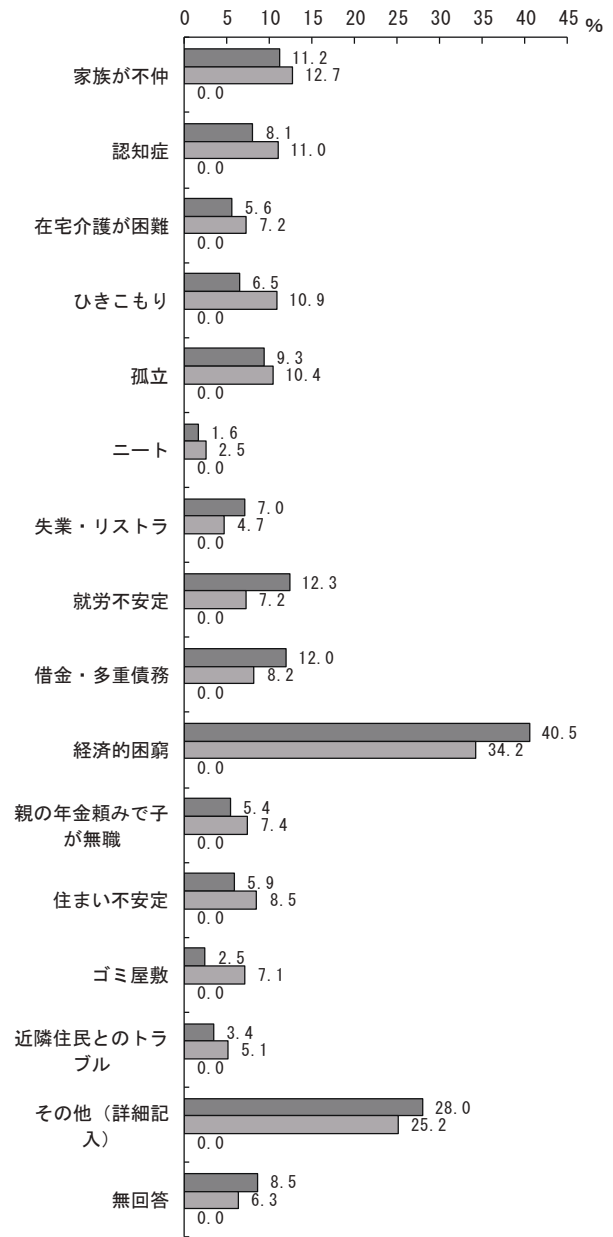
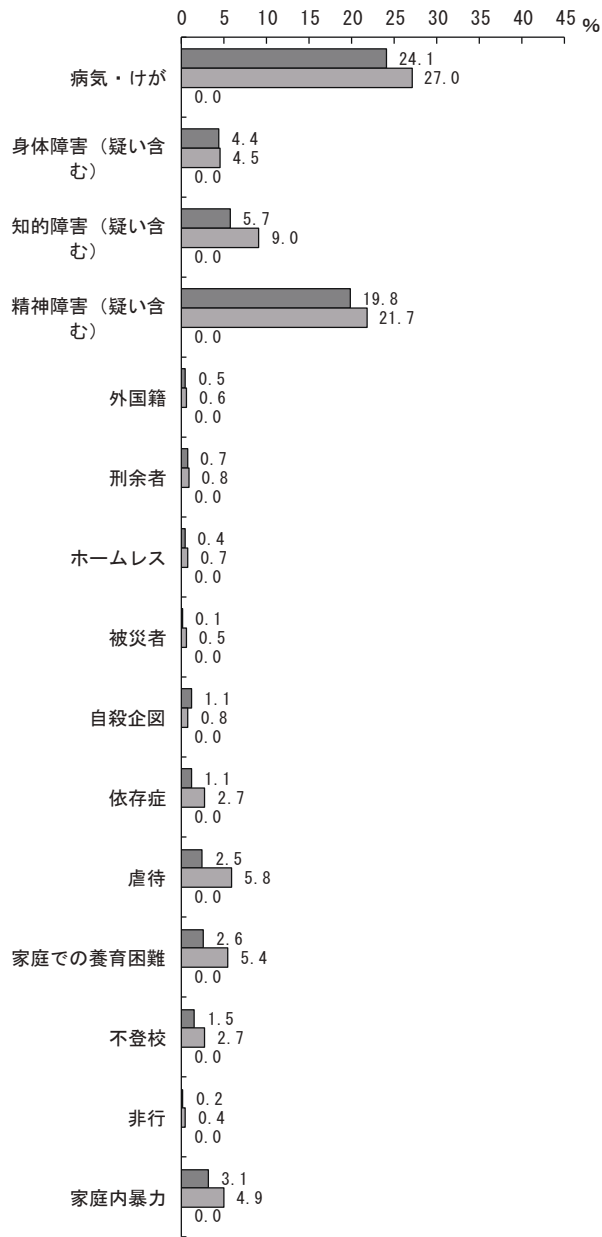


■首都圏 n=629 □中京圏 n=92
 □近畿圏 n=252 □その他 n=1,654
 □(再掲)三大都市圏 n=973

④ 相談経路別 抱えている課題の内容
【平成 30 年度】

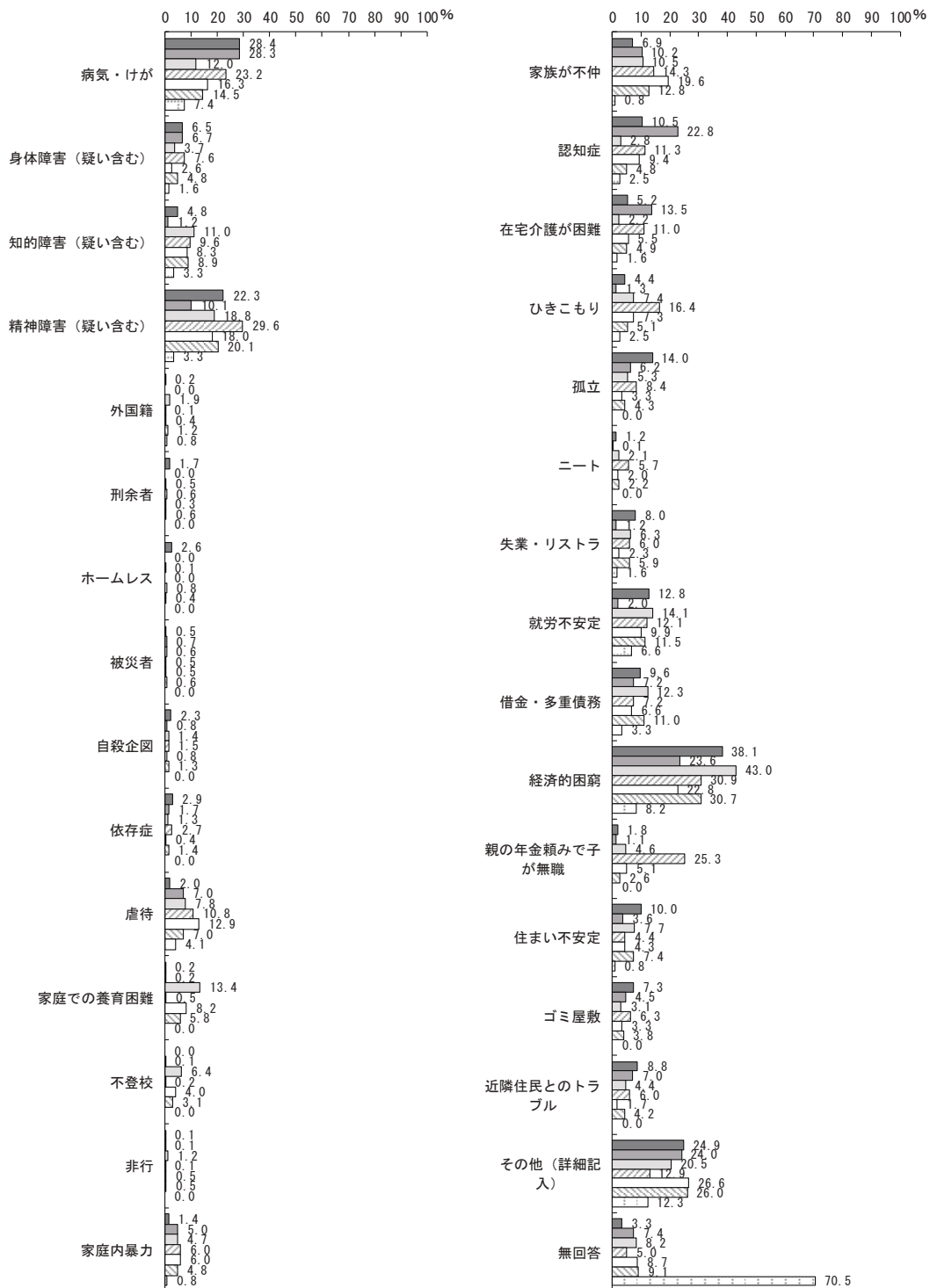


【平成 31/令和元年度】



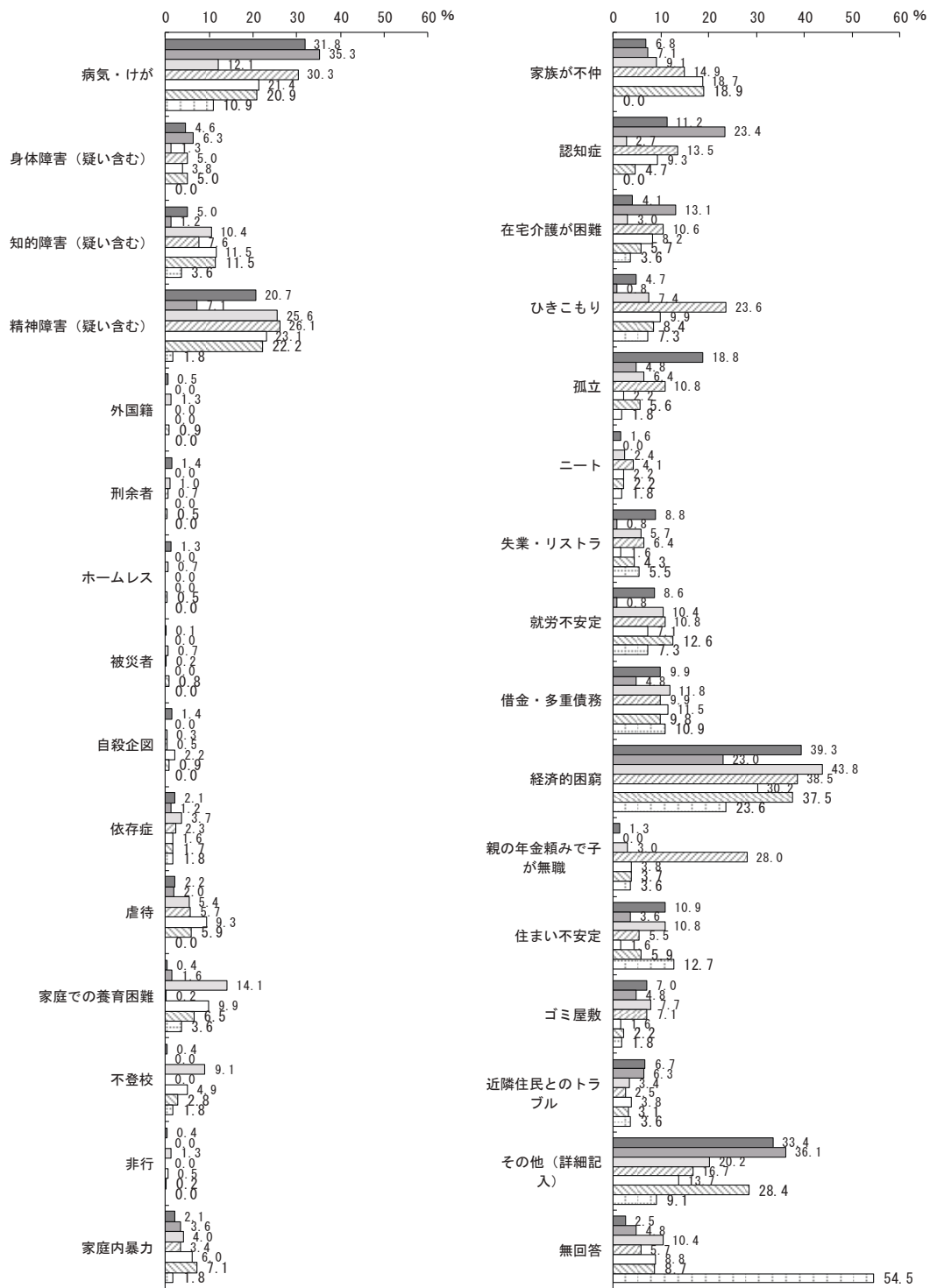
■直接 n=1,054
 □間接 n=1,573
 □無回答・エラー n=0

⑤ 世帯類型別 抱えている課題の内容
【平成 30 年度】



■	単身 n=2,666	□	高齢者のみ n=908
□	母子・父子 n=1,034	□	高齢者と独身の子 n=1,891
□	3世代同居 n=767	□	その他 n=2,880
□	無回答・エラー n=122		

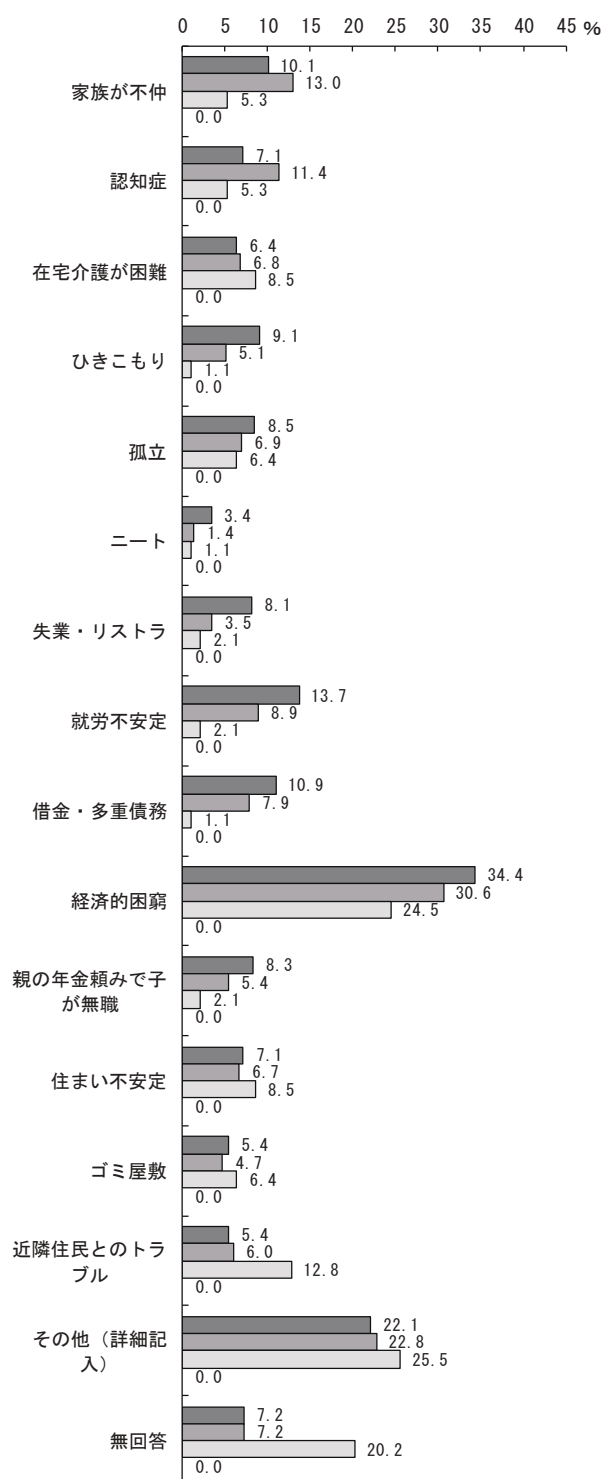
【平成 31/令和元年度】



■ 単身 n=760
 □ 高齢者のみ n=252
 □ 母子・父子 n=297
 □ 高齢者と独身の子 n=436
 □ 3世代同居 n=182
 □ その他 n=645
 □ 無回答・エラー n=55

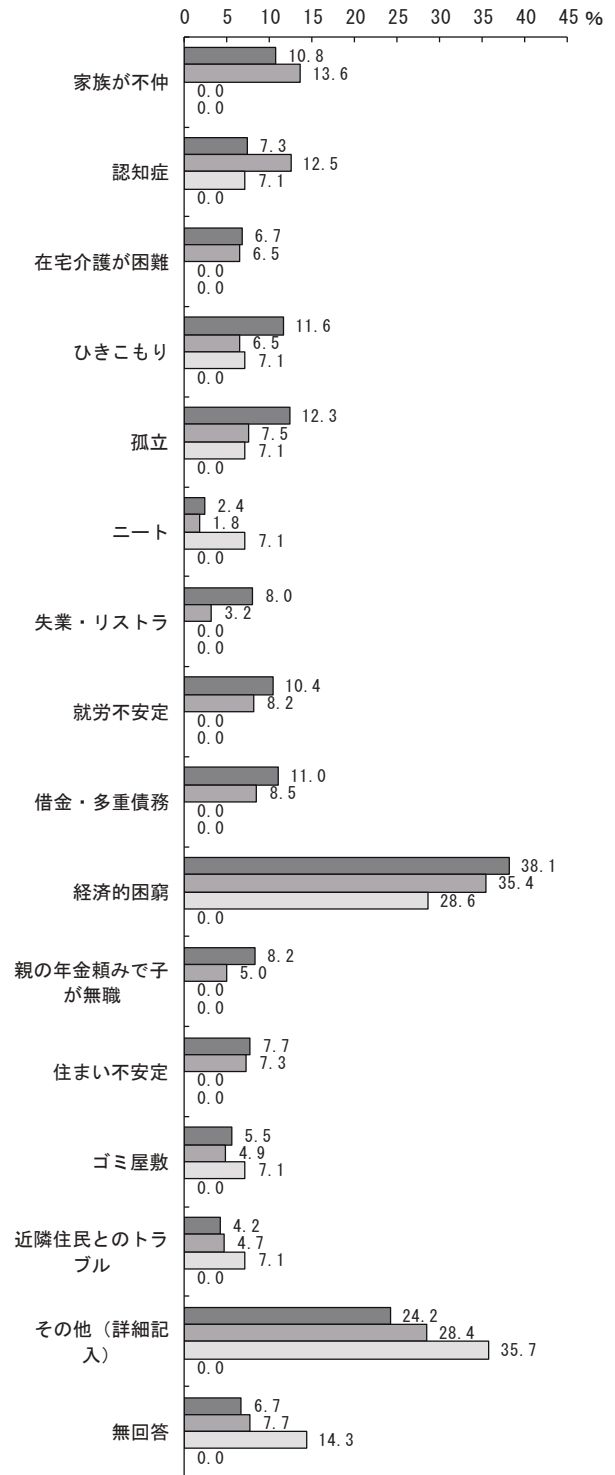
⑥ 性別別 抱えている課題の内容

【平成 30 年度】



■	男	□	女
	n=5,101		n=5,073
□	その他・不明	□	無回答
	n=94		n=0

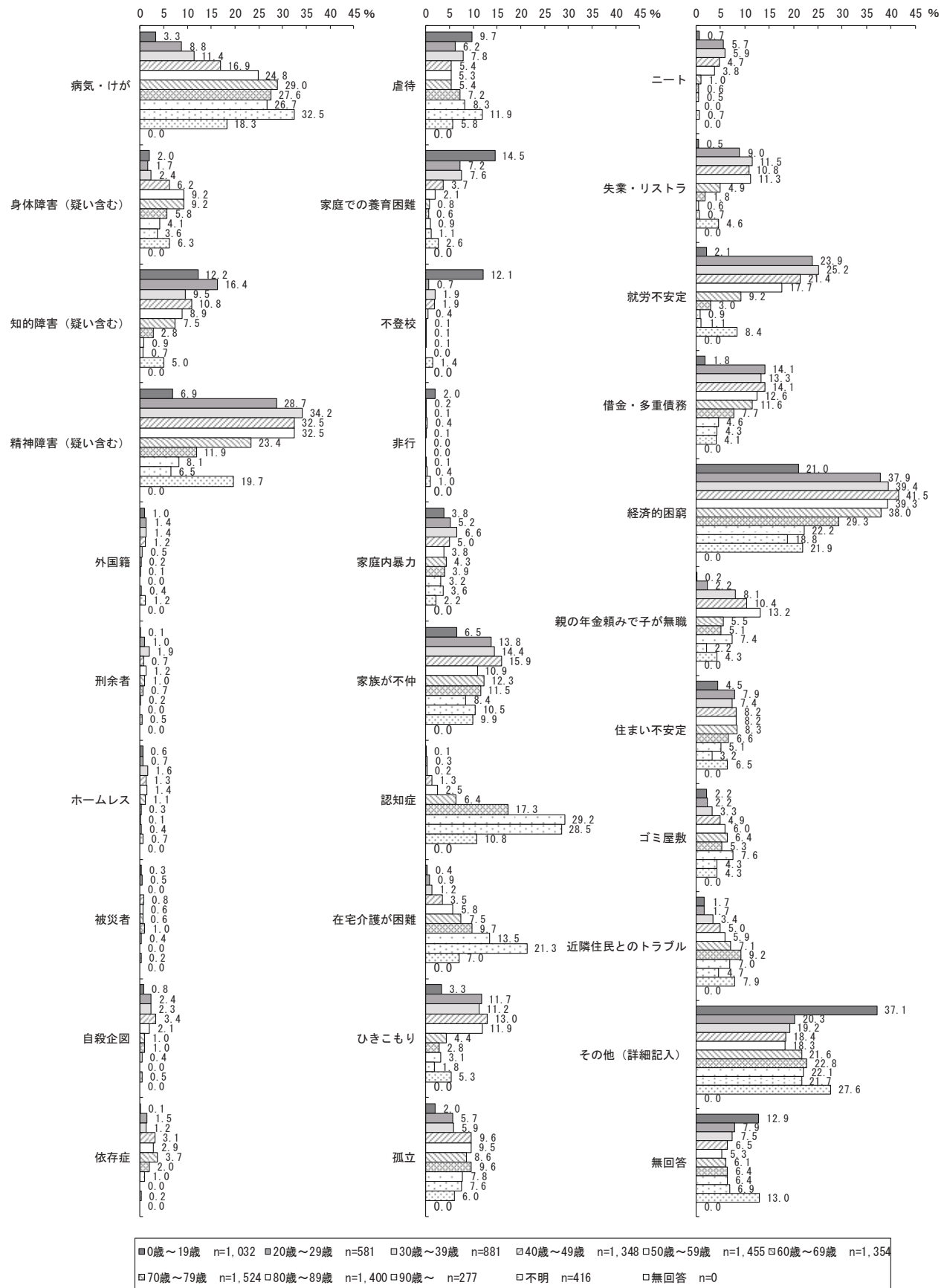
【平成 31/令和元年度】



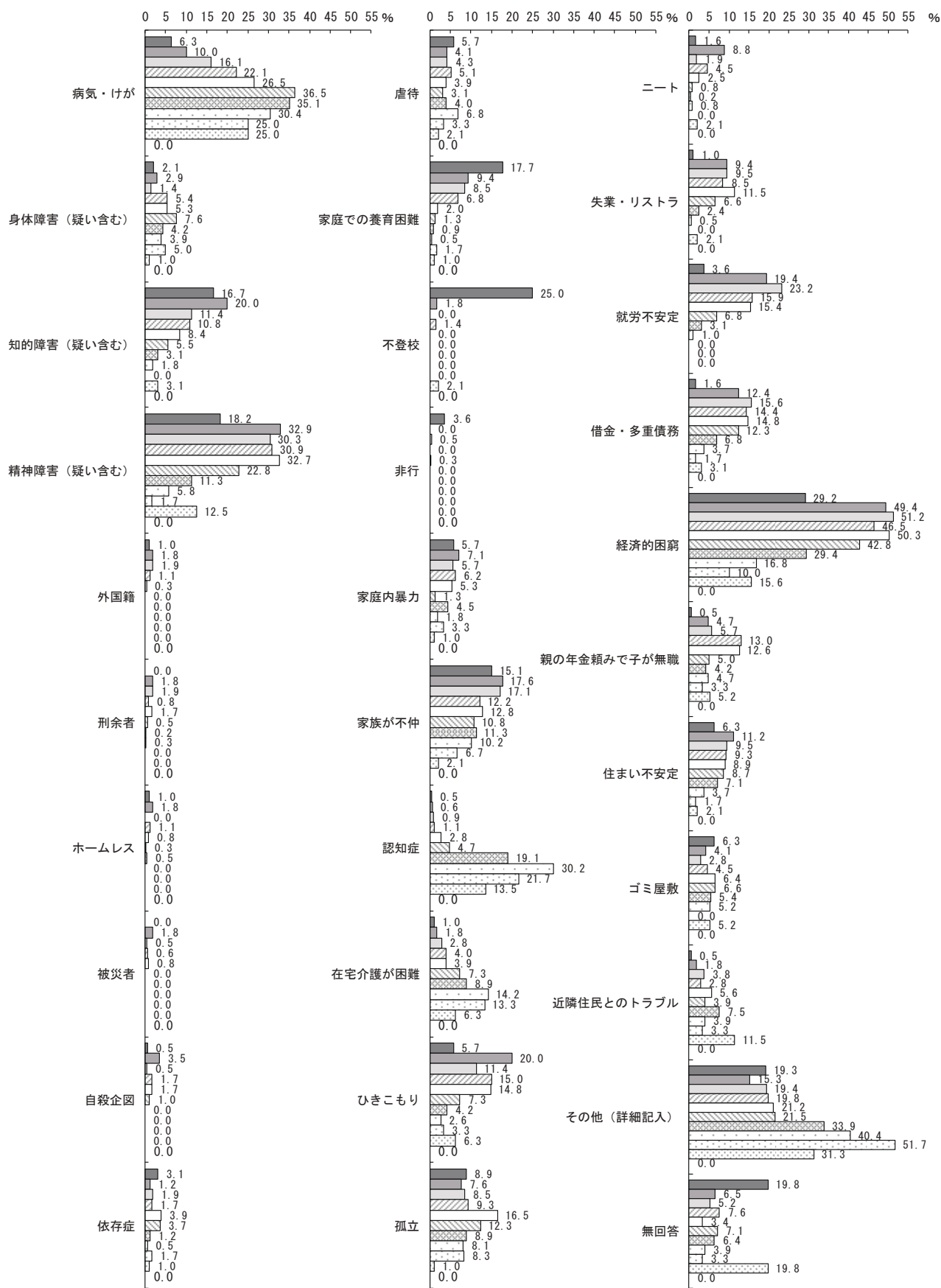
■ 男 n=1,337 □ 女 n=1,276
 □ その他・その他 n=14 □ 無回答 n=0

⑦ 年齢別 抱えている課題の内容

【平成 30 年度】



【平成 31/令和元年度】

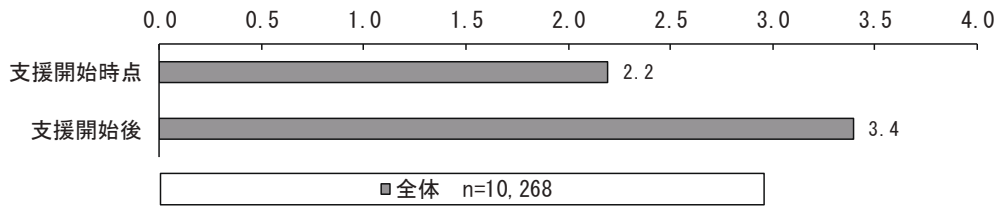


■0歳～19歳 n=192 □20歳～29歳 n=170 □30歳～39歳 n=211 □40歳～49歳 n=353 □50歳～59歳 n=358 □60歳～69歳 n=381
 □70歳～79歳 n=425 □80歳～89歳 n=381 □90歳～ n=60 □不明 n=96 □無回答 n=0

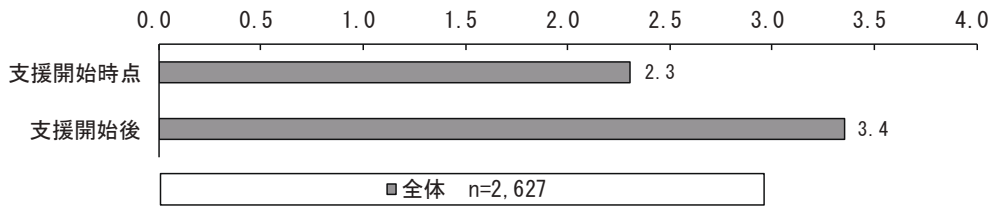
(9) 1 ケースあたりの関係機関数

① 1 ケースあたりの関係機関数

【平成 30 年度】

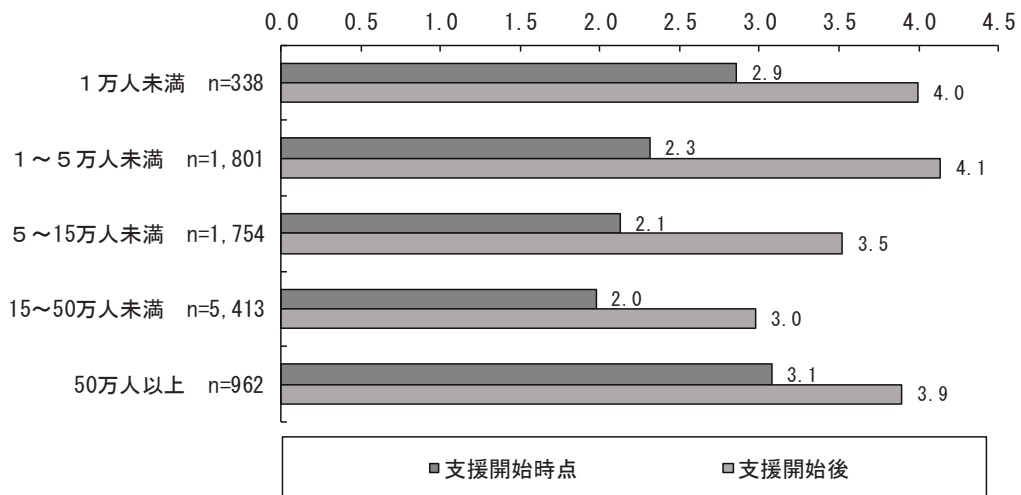


【平成 31/令和元年度】

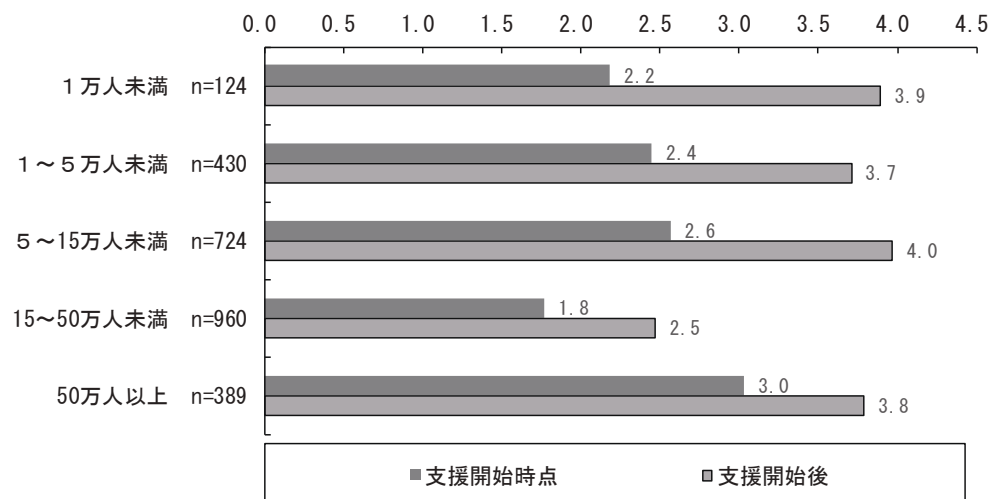


② 人口規模別 1 ケースあたりの関係機関数

【平成 30 年度】

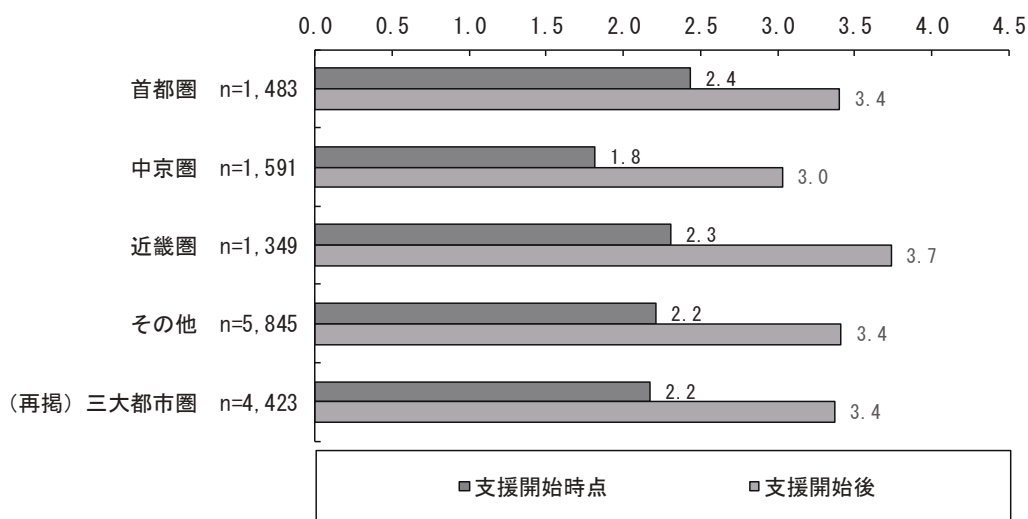


【平成 31/令和元年度】

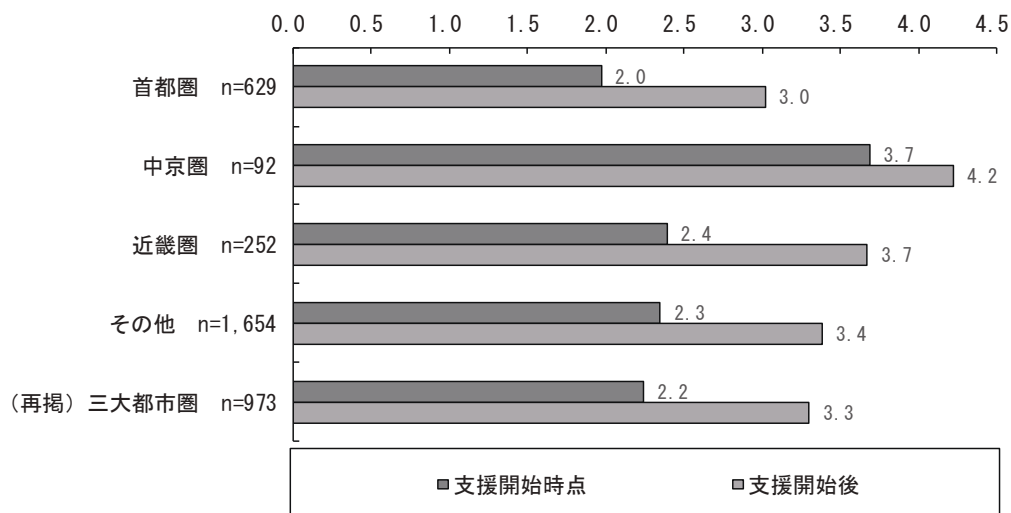


③ 都市圏別 1 ケースあたりの関係機関数

【平成 30 年度】

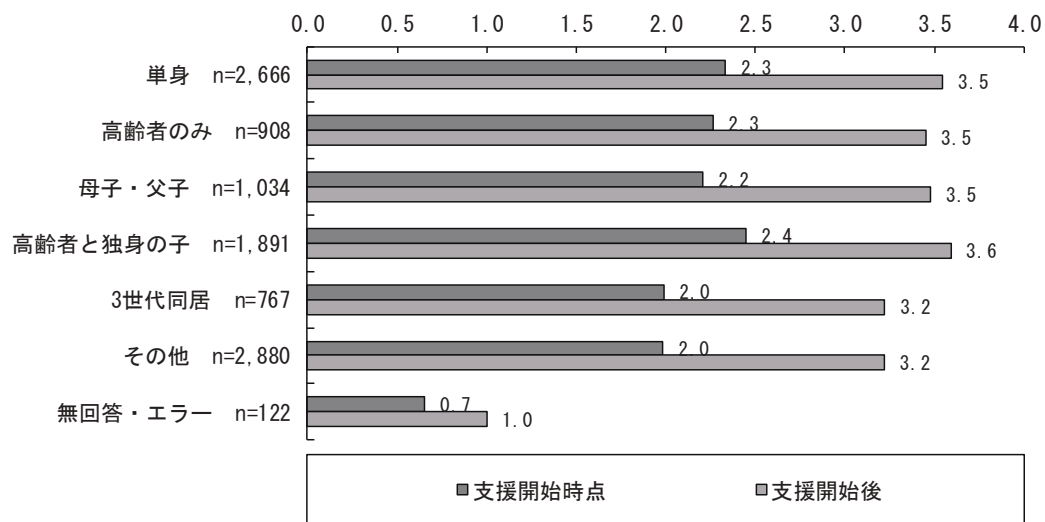


【平成 31/令和元年度】

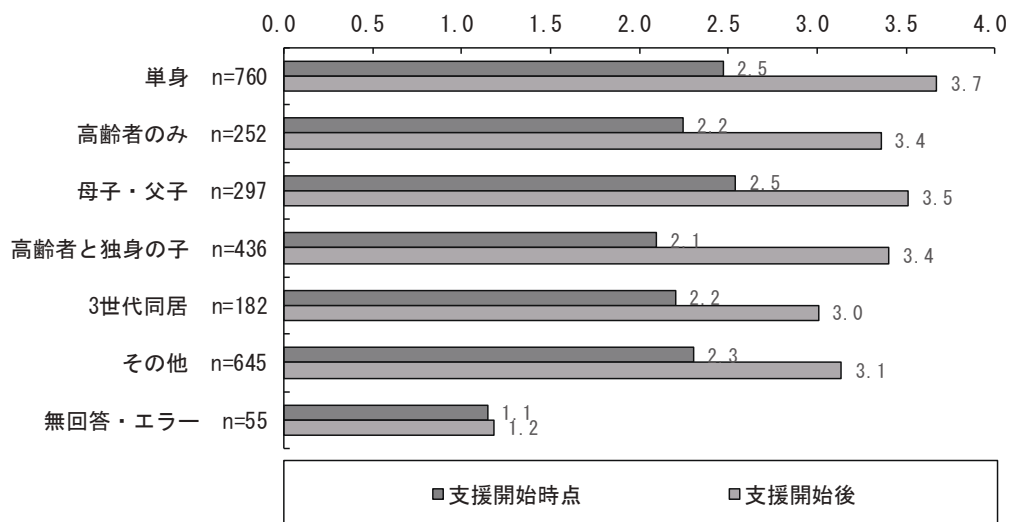


④ 世帯類型別 1 ケースあたりの関係機関数

【平成 30 年度】

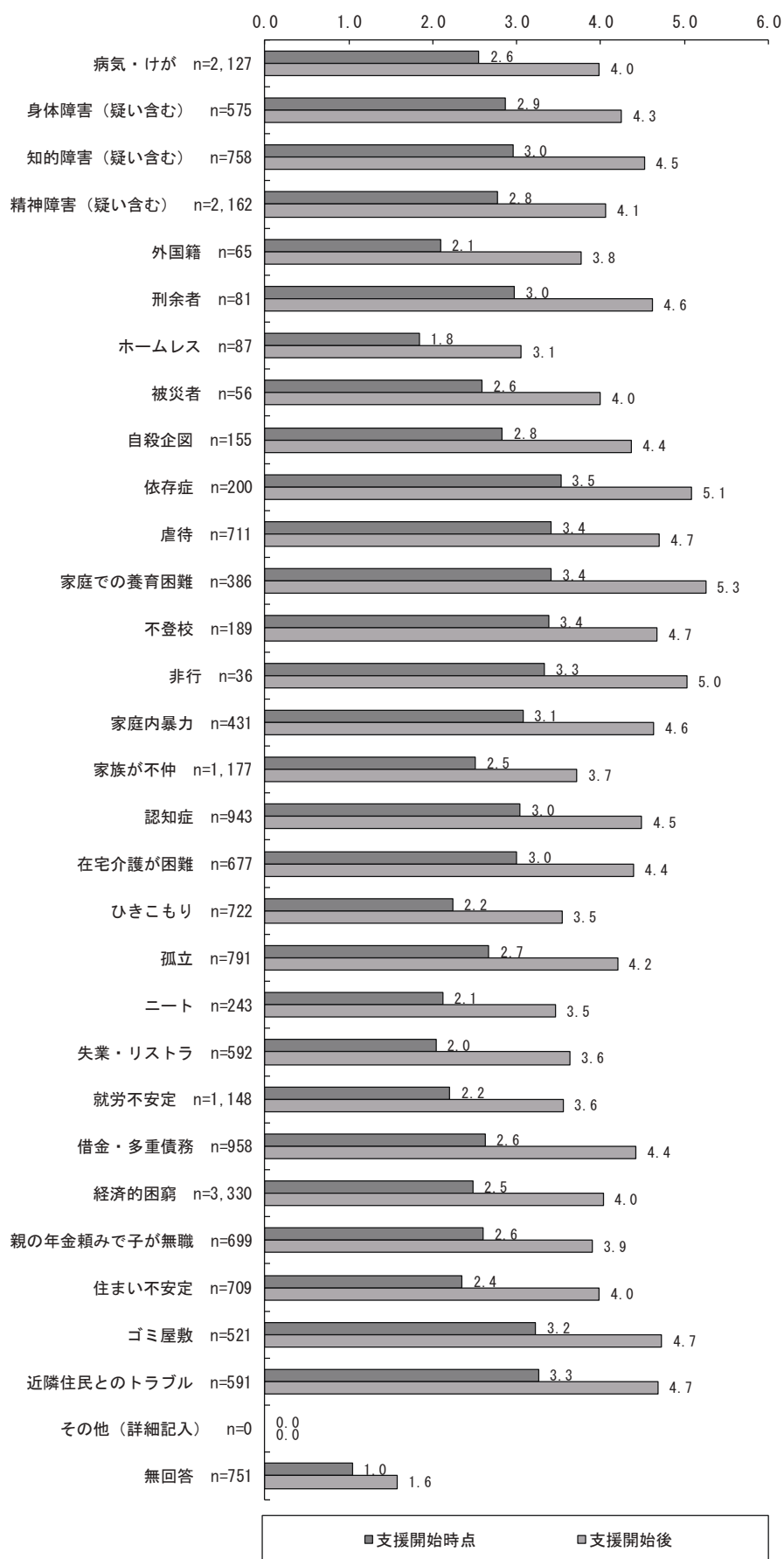


【平成 31/令和元年度】

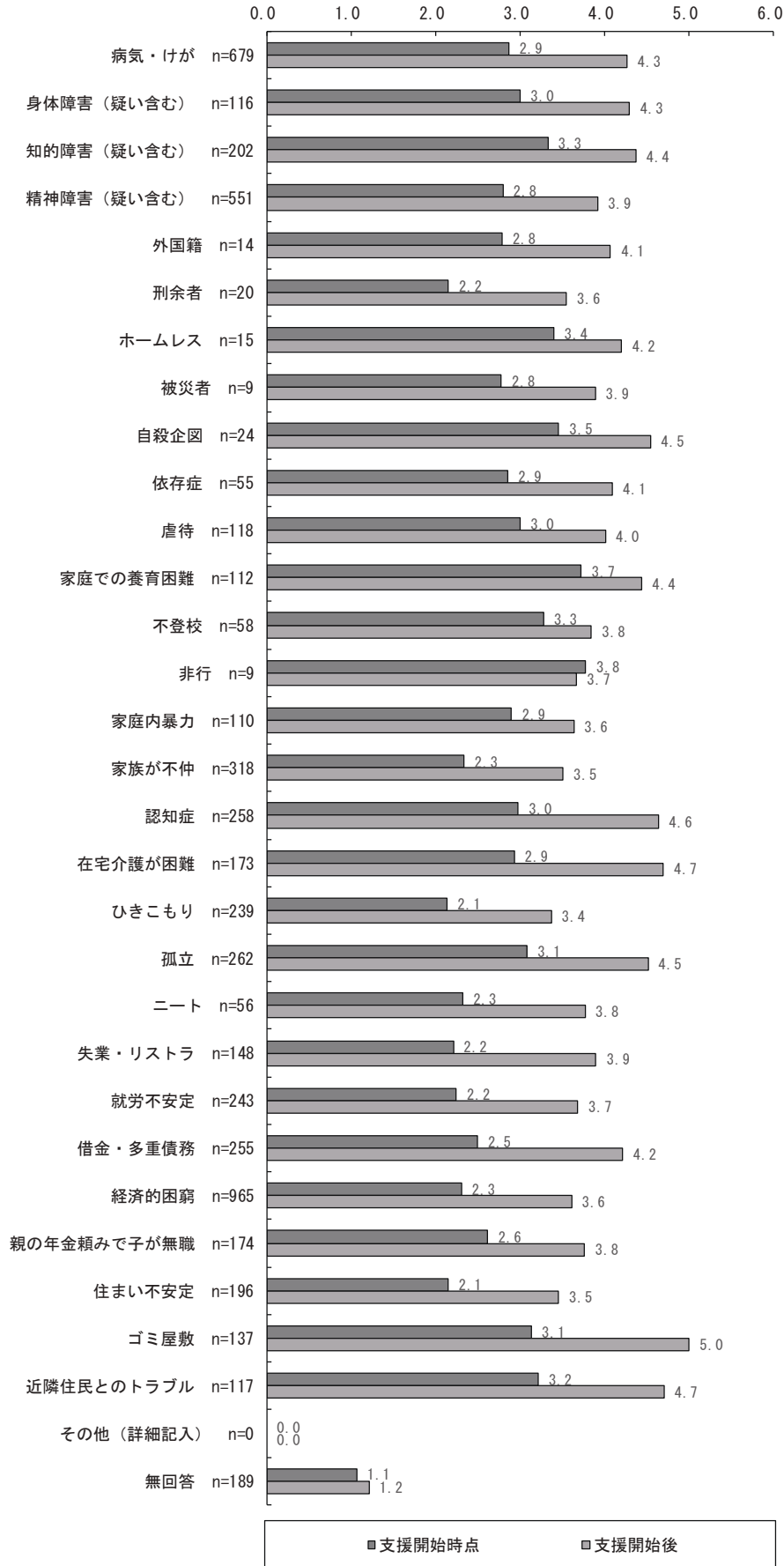


⑤ 課題の内容別 1 ケースあたりの関係機関数

【平成 30 年度】



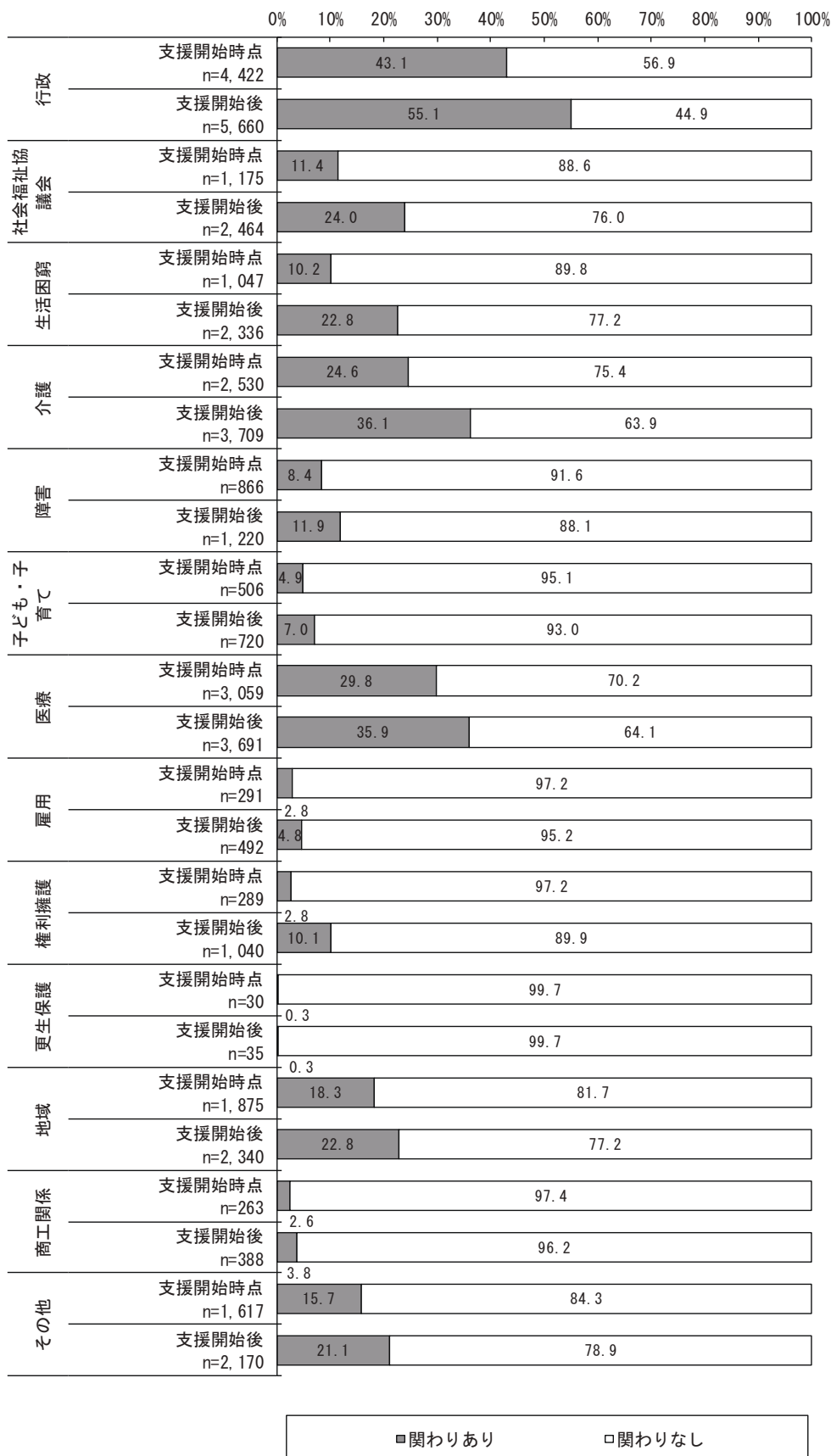
【平成 31/令和元年度】



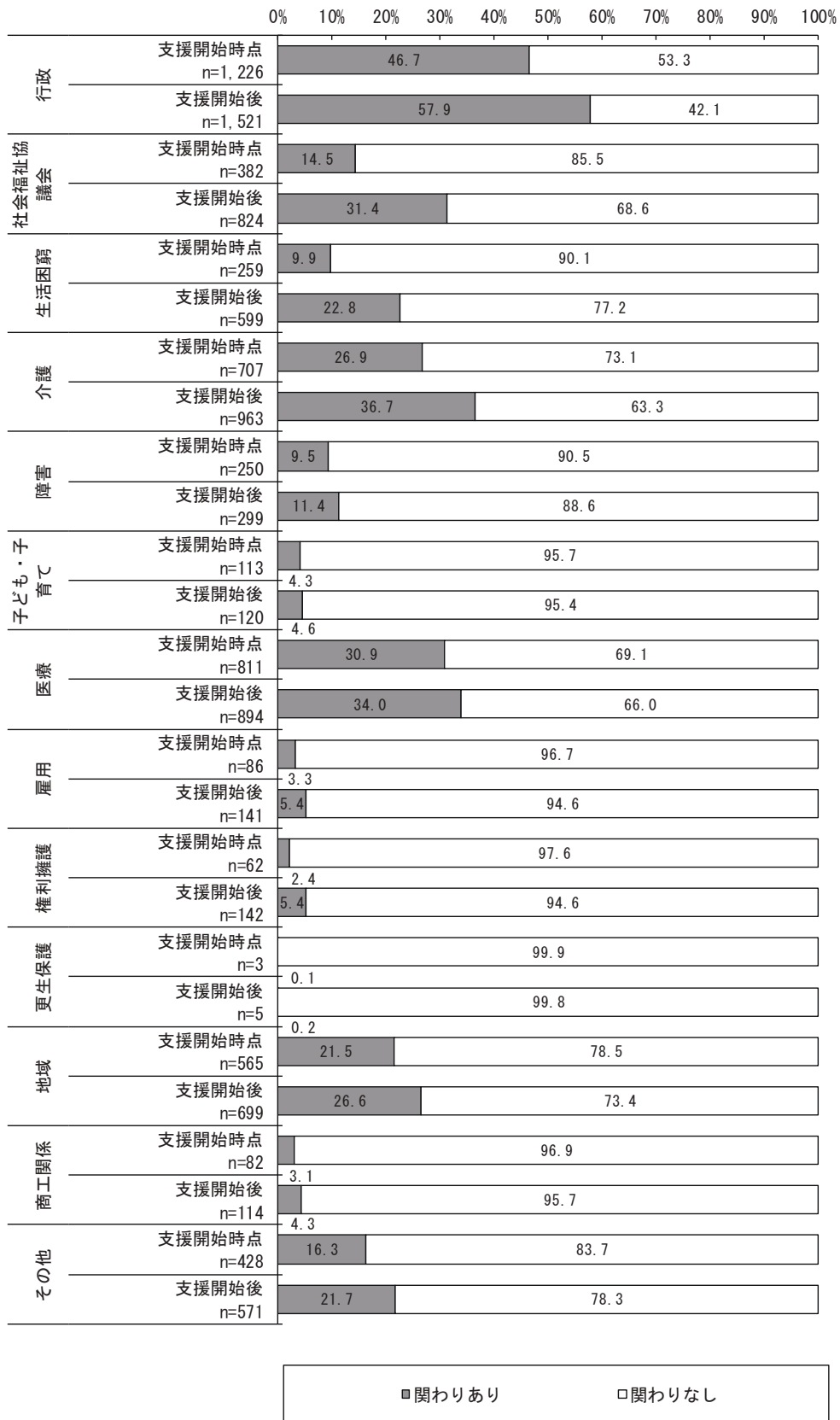
(10)分野別関係機関の関わりの有無

① 分野別関係機関のかかわりの有無

【平成30年度】



【平成 31/令和元年度】

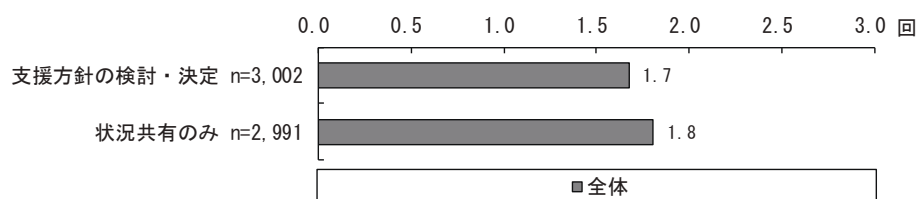


(11) ケース検討会議開催回数

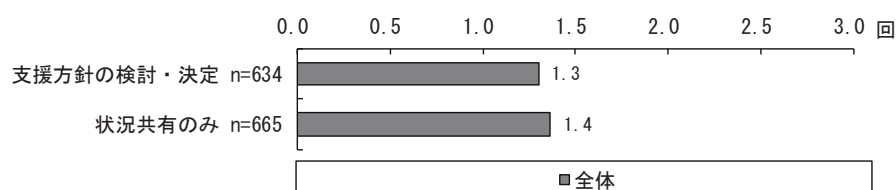
① ケース検討会議開催回数

※1 ケースあたりの開催回数を算出。ケース検討会議を1回以上開催しているケースのみ集計対象。

【平成 30 年度】

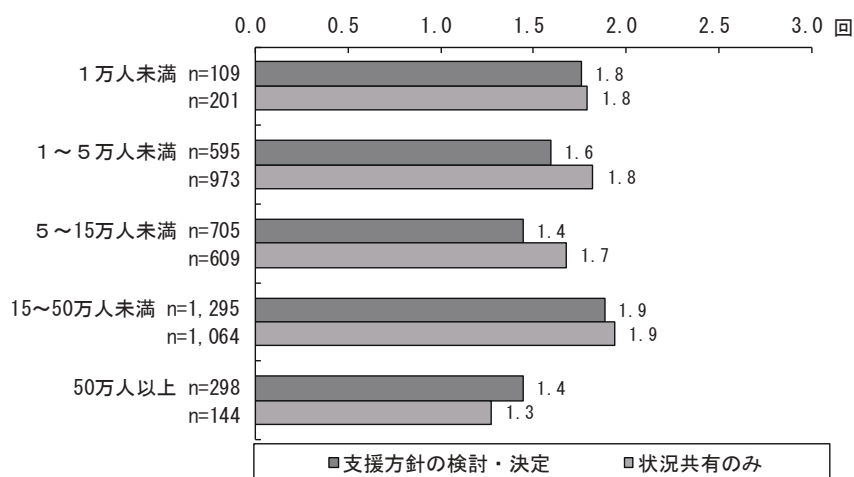


【平成 31/令和元年度】

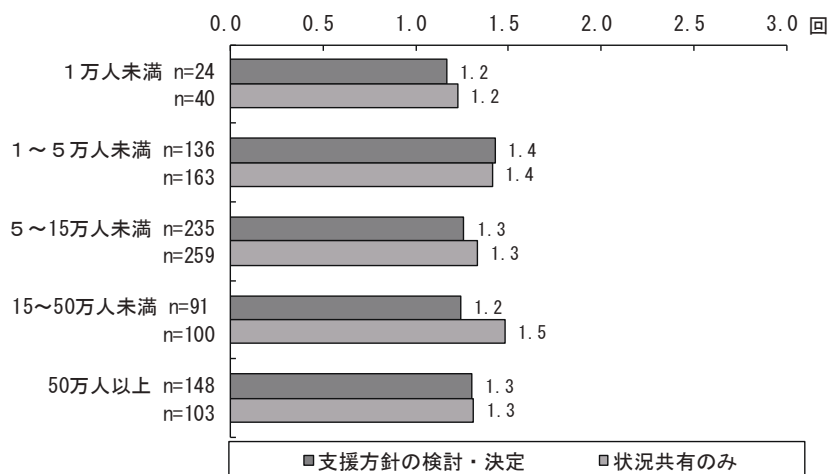


② 人口規模別 ケース検討会議開催回数

【平成 30 年度】

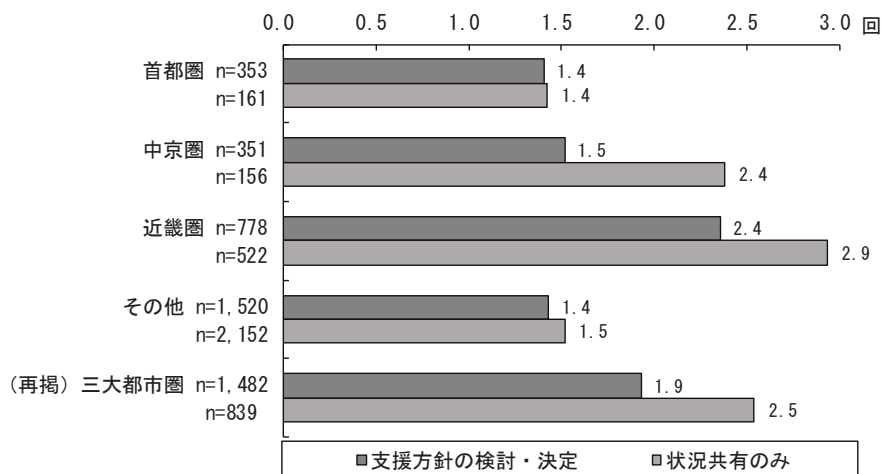


【平成 31/令和元年度】

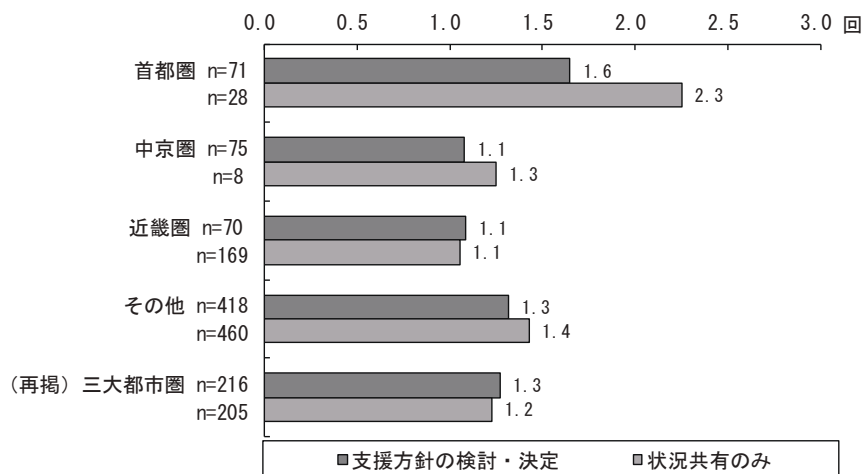


③ 都市圏別 ケース検討会議開催回数

【平成 30 年度】

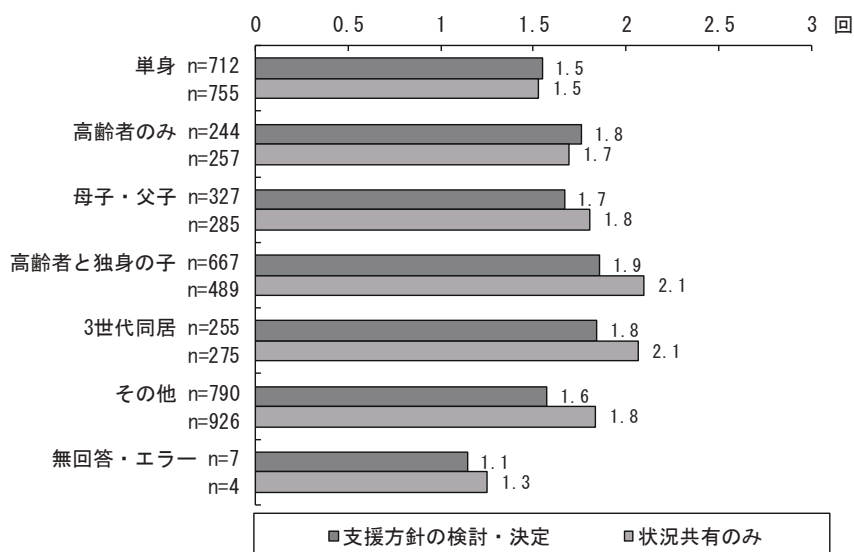


【平成 31/令和元年度】

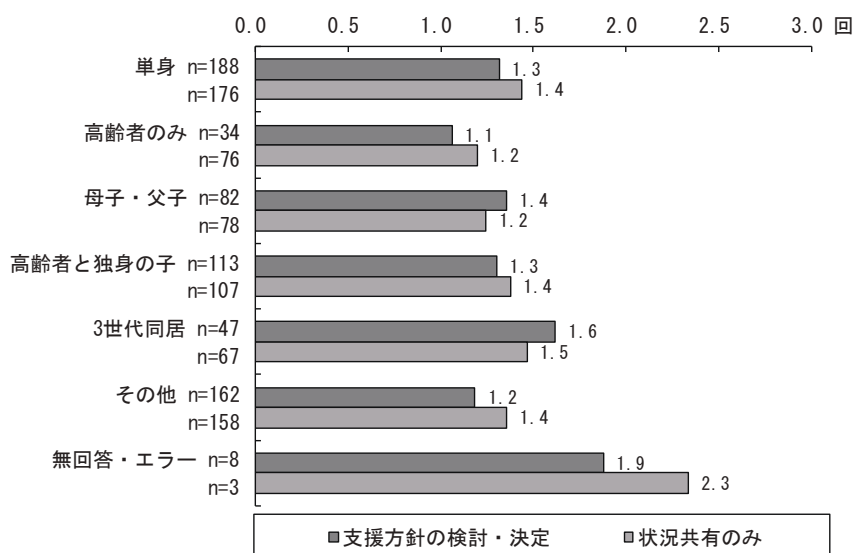


④ 世帯類型別 ケース検討会議開催回数

【平成 30 年度】

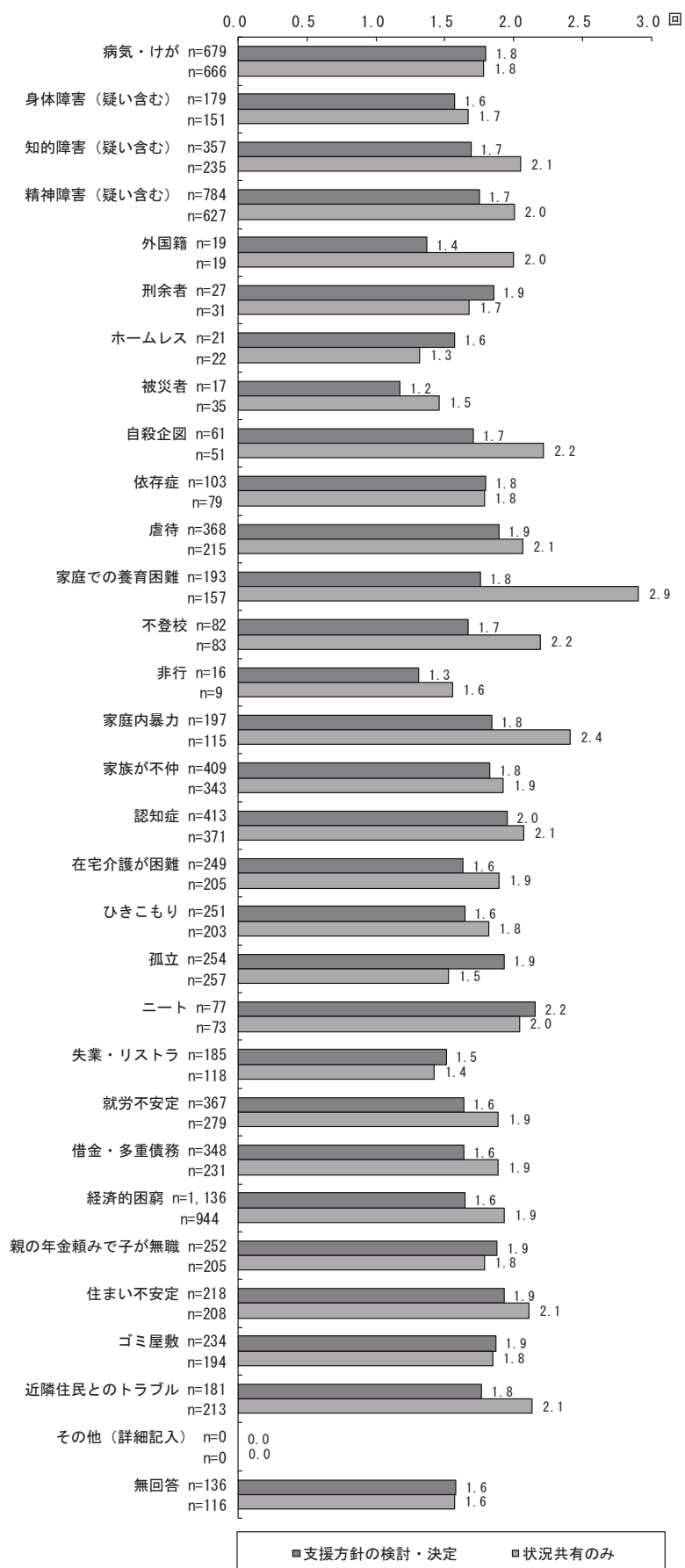


【平成 31/令和元年度】

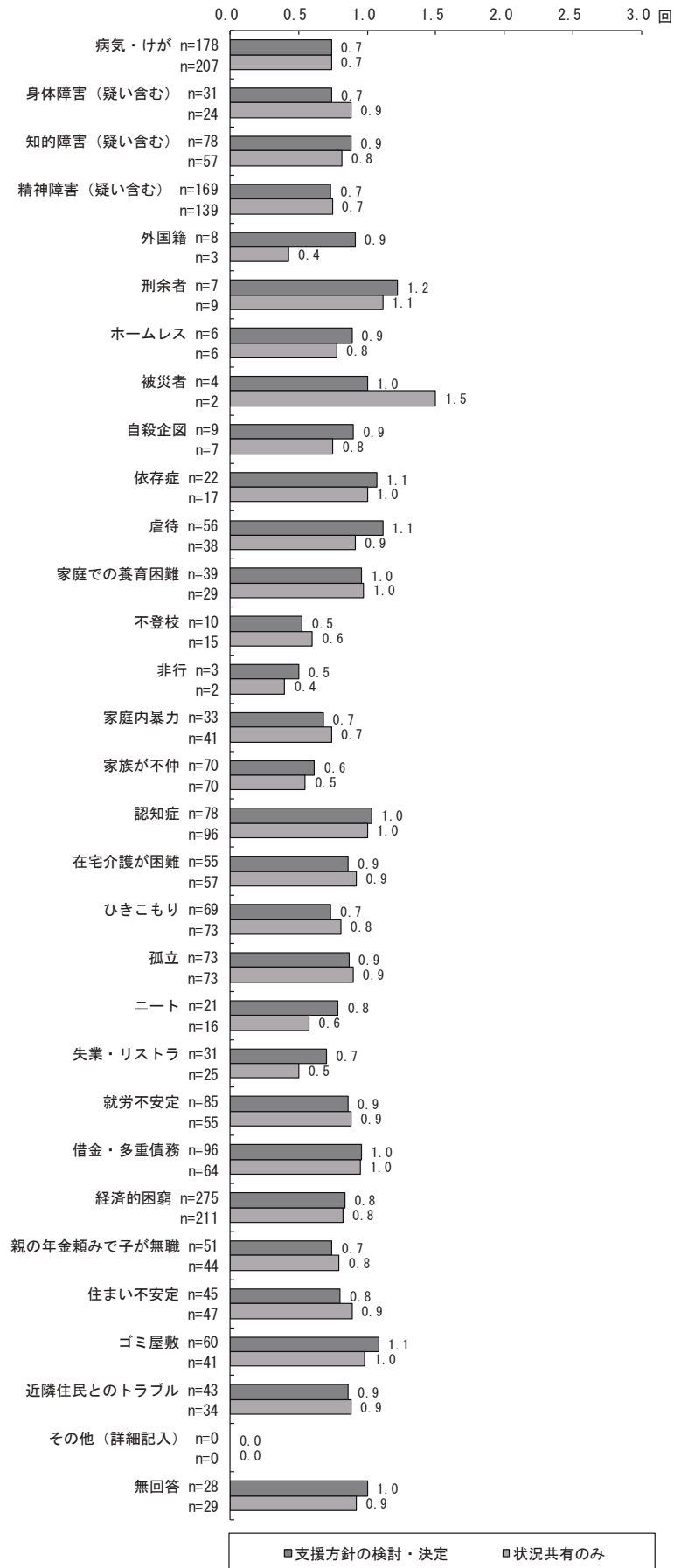


⑤ 課題の内容別 ケース検討会議開催回数

【平成 30 年度】



【平成 31/令和元年度】



付属資料② 先行自治体アンケート調査

【調査票】

厚生労働省 令和2年度社会福祉推進事業 重層的支援体制整備事業への移行に係る促進方策についての調査研究 アンケート調査票 (0-1. 貴自治体の基本情報)	回答者 自治体内の モデル事業担当部署
--	----------------------------------

<ご回答にあたってのお願い>

・特に断りのない場合、令和2年12月1日時点の情報をご回答ください。
 ・回答を入力いただいた調査票は、以下の宛先まで、令和2年12月21日(月)までにメールにてご返送ください。

<調査実施主体・問い合わせ先>

PwCコンサルティング合同会社 公共事業部
 担当：安田、初見、出口
 〒100-6921 東京都千代田区丸の内2-6-1 丸の内パークビルディング21階
 Mail: ###fukushi2020@pwc.com

※ご回答内容について弊社から確認させていただく場合がございますので、連絡可能なご担当者及び連絡先についてご教示願います。

貴自治体においてモデル事業を主として担当されている部署 ※モデル事業：地域共生社会の実現に向けた包括的支援体制構築事業		
回答者様のご連絡先	ご所属（部署・役職）	
	お名前	
	お電話番号	
	メールアドレス	

0-1. 自治体の基本情報

問1.
 貴自治体の総人口をご記入ください。
 ※令和2年12月1日時点の住民基本台帳を基にご記入ください。

総人口（人）	
--------	--

問2.
 貴自治体の年齢別人口（3歳未満/3-6歳未満/7-15歳/65歳以上）をご記入ください。
 ※令和2年12月1日時点の住民基本台帳を基にご記入ください。

①乳児（3歳未満）人口（人）	
②幼児（3-6歳未満）人口（人）	
③6-15歳人口（人）	
④65歳以上人口（人）	

問3.
 貴自治体のひとり親世帯数および多子世帯数をご記入ください。
 ※令和2年12月1日時点の情報を基にご記入ください。

①ひとり親世帯数（世帯）	
②多子世帯数（世帯）※子どもが3人以上の世帯数	

問4.
 貴自治体の障害者数（総数、障害種別ごとの人数）についてご回答ください。
 注1：令和2年12月1日時点の障害者手帳の認定情報を基にご記入ください。
 注2：①障害者総数：身体障害者手帳、療育手帳、精神障害者保健福祉手帳のうち、1種類以上を交付されている方の実人数
 ②障害種別ごとの人数：複数の障害をお持ちの方については、それぞれの障害種別で1人としてカウント

①障害者総数（人） ※重複なし		
②障害種別ごとの人数（人） ※重複あり	a. 身体障害者数（人）	
	b. 知的障害者数（人）	
	c. 精神障害者数（人）	
	d. 発達障害者数（人）	

問5.
 貴自治体における生活保護の状況をご記入ください。
 ※令和2年12月1日時点の情報を基にご記入ください。

①生活保護受給世帯数（被保護世帯数）	
②生活保護受給者数（被保護人員数）	

0-1. 自治体の基本情報

問6.
 モデル事業に関連する事業の実施状況について、該当する事業すべてに○をつけてください。
 ※モデル事業：地域共生社会の実現に向けた包括的支援体制構築事業

事業名		実施有無 (あてはまるもの すべてに○)
生活困窮者自立支援法に基づく任意事業	1 就労準備支援事業	
	2 一時生活支援事業	
	3 家計改善支援事業	
	4 学習支援事業	
その他	5 その他の関連事業	
	「5 その他の関連事業」に ○をつけた場合→	(具体的な内容をこちらにご記入ください)

問7.
 貴自治体においてモデル事業を担当されている職員数※についてご回答ください。
 ※モデル事業全体の管理、モデル事業に関する委託先の管理等を担当されている方

①実人数	
②常勤換算数	

厚生労働省 令和2年度社会福祉推進事業 重層的支援体制整備事業への移行に係る促進方策についての調査研究 アンケート調査票 (Ⅱ-1. 多機関の協働による包括的支援体制構築)	回答者 自治体内の モデル事業担当部署
---	---------------------------

<ご回答にあたってのお願い>

・特に断りのない場合、令和2年12月1日時点の情報をご回答ください。
 ・回答を入力いただいた調査票は、以下の宛先まで、令和2年12月21日(月)までにメールにてご返送ください。

<調査実施主体・問い合わせ先>

PwCコンサルティング合同会社 公共事業部
 担当：安田、初見、出口
 〒100-6921 東京都千代田区丸の内2-6-1 丸の内パークビルディング21階
 Mail: ###fukushi2020@pwc.com

※ご回答内容について弊社から確認させていただく場合がございますので、連絡可能なご担当者及び連絡先についてご教示願います。

貴自治体においてモデル事業を主として担当されている部署 ※モデル事業：地域共生社会の実現に向けた包括的支援体制構築事業	
回答者様のご連絡先	ご所属（部署・役職） お名前 お電話番号 メールアドレス

Ⅱ-1 多機関の協働による包括的支援体制構築

問1.
 貴自治体でのモデル事業における多機関協働機関の設置形態、委託先機関等についてご回答ください。
 ※モデル事業：地域共生社会の実現に向けた包括的支援体制構築事業
 ※多機関協働機関：モデル事業における「多機関の協働による包括的支援体制構築事業」の実施機関

①設置形態 ※あてはまるもの1つを選択	1. 直営のみ 2. 委託等のみ 3. 直営+委託等 4. その他 「4 その他」を選択した場合→ (具体的な内容をこちらにご記入ください)
---------------------	---

上記①で「2. 委託等のみ」または「3. 直営+委託等」を選択された場合は、②③にご回答ください。

②委託先機関 ※あてはまるものすべてに○	1 社会福祉協議会	
	2 その他の社会福祉法人	
	3 NPO法人	
	4 株式会社・有限会社	
	5 その他	「5 その他」に○をつけた場合→ (具体的な内容をこちらにご記入ください)
③委託先機関選定の経緯・理由 ※自由記述	(具体的な内容をこちらにご記入ください)	

Ⅱ-1 多機関の協働による包括的支援体制構築

問2.
「多機関の協働による包括的支援体制構築事業」に関する取り組みの成果について、あてはまるものすべてに○をつけてください。

取り組みの成果	成果の有無 (あてはまるものすべてに○)
1 アウトリーチ等の取り組みが増えた	
2 相談窓口の増設等により相談件数が増えた	
3 相談支援に対する職員の意識が向上した	
4 複合的な課題を抱えたケースについても積極的に相談を受けるようになった	
5 職員同士の関係性が良くなった	
6 連携先が新たに増えた	
7 既存の連携先とのネットワークが強化された	
8 既存の地域住民同士でのネットワークが強化された	
9 新たに地域住民同士でのネットワークが構築された	
10 その他	
「10 その他」に○をつけた場合→	(具体的な内容をご記入ください)

問3.
「多機関の協働による包括的支援体制構築事業」の実施にあたって課題を感じていることについて、あてはまるものすべてに○をつけてください。

課題に感じていること	課題の有無 (あてはまるものすべてに○)
0 特に課題はない	
1 連携のための人手が足りていない	
2 個人情報保護の関係で情報共有が進まない	
3 連携したいと考えているが連携が難しい機関がある	
4 他機関に連携した個別ケースについて、連携後の状況が分からない場合がある	
5 会議が多すぎる	
6 予算が不足している	
7 その他	
「7 その他」に○をつけた場合→	(具体的な内容をご記入ください)

厚生労働省 令和2年度社会福祉推進事業
 重層的支援体制整備事業への移行に係る促進方策についての調査研究
 アンケート調査票
 (IV. モデル事業に参画している主体間の情報連携の仕組み①)

回答者
 自治体内の
 モデル事業担当部署

<ご回答にあたってのお願い>

- ・ 特に断りのない場合、令和2年12月1日時点の情報をご回答ください。
- ・ 回答を入力いただいた調査票は、以下の宛先まで、令和2年12月21日(月)までにメールにてご返送ください。

<調査実施主体・問い合わせ先>

PwCコンサルティング合同会社 公共事業部
 担当：安田、初見、出口
 〒100-6921 東京都千代田区丸の内2-6-1 丸の内パークビルディング21階
 Mail: ###fukushi2020@pwc.com

※ご回答内容について弊社から確認させていただく場合がございますので、連絡可能なご担当者及び連絡先についてご教示願います。

貴自治体においてモデル事業を主として担当されている部署
 ※モデル事業：地域共生社会の実現に向けた包括的支援体制構築事業

ご所属 (部署・役職)
 お名前
 お電話番号
 メールアドレス

回答者様のご連絡先

IV モデル事業に参加している主体間の情報連携の仕組み①

問1. (1) モデル事業に関連する会議体（貴自治体が開催されているもの）について、詳細をご記入ください。

モデル事業に関する 会議体の目的	①実施有無 (あてはまる もの1つ) 1. あり 2. なし	②名称 (自由記入)	③実施頻度 (あてはまる もの1つ) 1. 毎日 2. 週数回 3. 週1回 4. 月2回 5. 月1回 6. 不定期 7. その他	③実施頻度 「6 その他」の 具体的内容	④構成員																	
					a 市役所・町役場	b 地域包括支援センター	c 生活困窮者 自立相談支援機関	d 障害者相談支援事業所	e 地域子育て支援拠点 事業	f 子育て世代 包括支援センター	g 母子健康包括 支援センター	h 市町村社会福祉協議会	i 医療機関	j 公民館・ コミュニティセンター	k その他	k その他の詳細						
					(あてはまるものすべて)											(自由記入)						
A. 市町村の中期的な方針・計画を 決めるための会議体																						
B. 市町村内の当該領域に関する課題や 事業の進捗を確認・把握する会議体																						
C. 自治体から支援機関に対する 情報共有のための会議体																						
D. 各支援機関の課題や取り組み状況などを 共有するための会議体																						
E. 個別ケースに関し、支援に関わる機関が 集まり、課題や方針を検討・共有する会議体																						
F. 事例検討会・研修会																						
G. その他の会議体 1 (内容：)																						
H. その他の会議体 2 (内容：)																						

厚生労働省 令和2年度社会福祉推進事業 重層的支援体制整備事業への移行に係る促進方策についての調査研究 アンケート調査票 (Ⅳ. モデル事業に参画している主体間の情報連携の仕組み②)	回答者 自治体内の モデル事業担当部署
--	---------------------------

<ご回答にあたってのお願い>

・特に断りのない場合、令和2年12月1日時点の情報をご回答ください。
 ・回答を入力いただいた調査票は、以下の宛先まで、令和2年12月21日(月)までにメールにてご返送ください。

<調査実施主体・問い合わせ先>

PwCコンサルティング合同会社 公共事業部
 担当：安田、初見、出口
 〒100-6921 東京都千代田区丸の内2-6-1 丸の内パークビルディング21階
 Mail: ###fukushi2020@pwc.com

※ご回答内容について弊社から確認させていただく場合がございますので、連絡可能なご担当者及び連絡先についてご教示願います。

貴自治体においてモデル事業を主として担当されている部署 ※モデル事業：地域共生社会の実現に向けた包括的支援体制構築事業	
回答者様のご連絡先	ご所属（部署・役職）
	お名前
	お電話番号
	メールアドレス

Ⅳ モデル事業に参画している主体間の情報連携の仕組み②

問1.
 (2) 貴自治体/機関において、会議体における情報共有の際に使用している様式・ツールについて、ご回答ください。

①情報共有に使用している様式 ※あてはまるもの1つを選択	1. 様式は使用していない 2. 既存の様式を使用（困窮・障害・介護の標準様式等） 3. 独自の様式を使用	独自の様式がある場合、 添付にてお送りいただけますと 幸いです。	
	「2 既存の様式を使用」を選択した場合、 様式の種類・名称等→	(具体的な内容をご記入ください)	
②情報共有システムの有無（ITシステムの導入有無） ※あてはまるもの1つを選択	1. 情報共有システムを使用している 2. 情報共有システムを使用していない		
③情報共有・様式に関する課題 ※自由記述	(具体的な内容をご記入ください)		

問2.
 モデル事業に参画している主体間の情報連携において、課題となっていること・工夫していることがあればその内容をご記入ください。

①情報共有に関する課題 ※自由記述	(具体的な内容をご記入ください)
②情報共有において工夫していること ※自由記述	(具体的な内容をご記入ください)

厚生労働省 令和2年度社会福祉推進事業 重層的支援体制整備事業への移行に係る促進方策についての調査研究 アンケート調査票 (V. 都道府県との連携状況)	回答者 自治体内の モデル事業担当部署
---	---------------------------

<ご回答にあたってのお願い>

・特に断りのない場合、令和2年12月1日時点の情報をご回答ください。
 ・回答を入力いただいた調査票は、以下の宛先まで、令和2年12月21日(月)までにメールにてご返送ください。

<調査実施主体・問い合わせ先>

PwCコンサルティング合同会社 公共事業部
 担当：安田、初見、出口
 〒100-6921 東京都千代田区丸の内2-6-1 丸の内パークビルディング21階
 Mail: ###fukushi2020@pwc.com

※ご回答内容について弊社から確認させていただく場合がございますので、連絡可能なご担当者及び連絡先についてご教示願います。

貴自治体においてモデル事業を主として担当されている部署 ※モデル事業：地域共生社会の実現に向けた包括的支援体制構築事業		
回答者様のご連絡先	ご所属(部署・役職)	
	お名前	
	お電話番号	
	メールアドレス	

V 都道府県との連携状況

問1
 (1) モデル事業の実施における貴自治体と都道府県との連携状況についてご回答ください。

①都道府県との連携有無 ※あてはまるもの1つを選択	1. 連携している → (2) ①②へ 2. 連携していない → (2) ②へ	
---------------------------	--	--

(2) モデル事業の実施において都道府県から受けているサポートの内容について、あてはまるものすべてに○をつけてください。

内容	① 実際にサポートを受けているもの	② 今後サポートを受けたいもの
	(あてはまるものすべてに○)	
0 あてはまるものはない		
1 医療的ケアを要する状態にある児童、難病、がん患者に対する支援体制の構築		
2 配偶者からの暴力を受けた者、刑務所出所者に対する支援体制の構築		
3 都道府県域で推進していく必要がある取り組みの実施		
4 市区町村間の情報共有の場づくり		
5 市区町村への技術的助言		
6 相談支援包括化推進員等の人材養成		
7 その他		
「7 その他」を選択した場合→	(具体的な内容をご記入ください)	

厚生労働省 令和2年度社会福祉推進事業 重層的支援体制整備事業への移行に係る促進方策についての調査研究 アンケート調査票 (VI. 自主財源の確保に関する取り組み状況)	回答者 自治体内の モデル事業担当部署
---	---------------------------

<ご回答にあたってのお願い>

・特に断りのない場合、令和2年12月1日時点の情報をご回答ください。
 ・回答を入力いただいた調査票は、以下の宛先まで、令和2年12月21日(月)までにメールにてご返送ください。

<調査実施主体・問い合わせ先>

PwCコンサルティング合同会社 公共事業部
 担当：安田、初見、出口
 〒100-6921 東京都千代田区丸の内2-6-1 丸の内パークビルディング21階
 Mail: ###fukushi2020@pwc.com

※ご回答内容について弊社から確認させていただく場合がございますので、連絡可能なご担当者及び連絡先についてご教示願います。

貴自治体においてモデル事業を主として担当されている部署
 ※モデル事業：地域共生社会の実現に向けた包括的支援体制構築事業

回答者様のご連絡先	ご所属(部署・役職)	
	お名前	
	お電話番号	
	メールアドレス	

VI 自主財源の確保に関する取り組み状況

問1.
 (1) モデル事業における自主財源の確保に関する取り組みの実施有無について、あてはまるもの1つを選択してください。

①自主財源の確保に関する取り組みの実施有無 ※あてはまるもの1つを選択	1. 実施している 2. 実施していない	
--	-------------------------	--

上記(1)で「1. 実施している」を選択された場合は、(2)～(3)にご回答ください。

問1.
 (2) モデル事業における自主財源の確保に関する取り組み内容について、あてはまるものすべてに○をつけてください。

取り組み内容	実施有無 (あてはまるものすべてに○)
1 クラウドファンディング	
2 ソーシャルインパクトボンド	
3 共同募金	
4 企業等の団体からの寄付	
5 個人による寄付	
6 その他	
「6 その他」に○をつけた場合→ (具体的な内容をご記入ください)	

(3) 確保した自主財源の用途について、あてはまるものすべてに○をつけてください。

用途	該当有無 (あてはまるものすべてに○)
1 地域の様々な相談の受け止め・地域づくりに関する取り組み	
2 多機関の協働による包括的支援体制構築に関する取り組み	
3 参加支援に関する取り組み	
4 その他	
「4 その他」に○をつけた場合→ (具体的な内容をご記入ください)	

厚生労働省 令和2年度社会福祉推進事業 重層的支援体制整備事業への移行に係る促進方策についての調査研究 アンケート調査票 (I. 地域の様々な相談の受け止め・地域づくり)	回答者 「地域の様々な相談の受け止め・ 地域づくり」の実施機関
--	---------------------------------------

<ご回答にあたってのお願い>

・特に断りのない場合、令和2年12月1日時点の情報をご回答ください。
 ・回答を入力いただいた調査票は、以下の宛先まで、令和2年12月21日(月)までにメールにてご返送ください。

<調査実施主体・問い合わせ先>

PwCコンサルティング合同会社 公共事業部
 担当：安田、初見、出口
 〒100-6921 東京都千代田区丸の内2-6-1 丸の内パークビルディング21階
 Mail: ###fukushi2020@pwc.com

※ご回答内容について弊社から確認させていただく場合がございますので、連絡可能なご担当者及び連絡先についてご教示願います。

貴機関においてモデル事業を主として担当されている部署 ※モデル事業：地域共生社会の実現に向けた包括的支援体制構築事業		
回答者様のご連絡先	ご所属(部署・役職)	
	お名前	
	お電話番号	
	メールアドレス	

I 地域の様々な相談の受け止め・地域づくり

問1.
 貴自治体でのモデル事業における「地域の様々な相談の受け止め・地域づくり」の実施方法についてご回答ください。
 ※モデル事業：地域共生社会の実現に向けた包括的支援体制構築事業

①実施主体 ※あてはまるもの1つを選択	1. 直営のみ 2. 委託等のみ 3. 直営+委託等 4. その他 「4 その他」を選択した場合→ (具体的な内容をこちらにご記入ください)
---------------------	---

上記①で「2. 委託等のみ」または「3. 直営+委託等」を選択された場合は、②③にご回答ください。

②委託先機関 ※あてはまるものすべてに○	1 社会福祉協議会	
	2 その他の社会福祉法人	
	3 NPO法人	
	4 株式会社・有限会社	
	5 その他	「5 その他」に○をつけた場合→ (具体的な内容をこちらにご記入ください)
③委託先機関選定の経緯・理由 ※自由記述	(具体的な内容をこちらにご記入ください)	

I 地域の様々な相談の受け止め・地域づくり

問2.
貴自治体が住民からの相談を受け付けるために設置している施設（拠点）の数をご記入ください。

設置場所	①施設（拠点）数		②「住民に身近な圏域」において、地域生活課題に関する相談を包括的に受け止める場	
	a. 常設	b. 常設以外 （巡回相談・出張相談等）	a. 常設	b. 常設以外 （巡回相談・出張相談等）
1 市役所・町役場・支所				
2 地域包括支援センター				
3 生活困窮者自立相談支援機関				
4 障害者相談支援事業所				
5 地域子育て支援拠点				
6 子育て世代包括支援センター				
7 母子健康包括支援センター				
8 市町村社会福祉協議会の相談窓口				
9 社会福祉法人が設置している相談窓口				
10 医療機関が設置している相談窓口				
11 公民館・コミュニティセンター等				
12 その他の設置場所				
	「12 その他の設置場所」がある場合→			
	(設置場所をこちらにご記入ください)	(設置場所をこちらにご記入ください)	(設置場所をこちらにご記入ください)	(設置場所をこちらにご記入ください)

I 地域の様々な相談の受け止め・地域づくり

問3

(1) モデル事業に関連する相談支援業務に従事されている職員数をご記入ください。

①職員数合計（実人数）	
②上記のうち、自治体職員の数（実人数）	

(2) モデル事業に関連する相談支援業務に従事されている職員数について、勤務形態・雇用形態別の内訳をご記入ください。

勤務形態・雇用形態		①専従	②兼務
a. 常勤	実人数		
b. 非常勤	ア. 実人数		
	イ. 常勤換算数		

(3) モデル事業に関連する相談支援業務に従事されている職員の方の資格の保有状況についてご回答ください。

- ①各資格の保有職員数：複数の資格をお持ちの方がいる場合、それぞれの資格の保有者数に「1人」としてカウントしてください（重複ありでのカウント）。
- ②資格を保有している職員数：①の資格を保有している職員数（実人数）をご記入ください。複数の資格をお持ちの方についても「1人」とカウントします。

資格名称	①資格別保有職員数 (実人数) ※重複あり
1 社会福祉士	
2 精神保健福祉士	
3 保健師	
4 看護師	
5 介護福祉士	
6 介護支援専門員	
7 理学療法士	
8 作業療法士	
9 言語聴覚士	
10 保育士	
11 その他	
「11 その他」の保有者がいる場合、 資格の名称→	(具体的な内容をご記入ください)
②上記資格を保有している職員数（実人数） ※重複なし	

I 地域の様々な相談の受け止め・地域づくり

問4. 相談支援業務における日常的な情報共有（貴機関内での情報共有、連携先機関との情報共有等）の際に使用している様式・ツールについて、ご回答ください。

①情報共有に使用している様式 ※あてはまるもの1つを選択	1. 様式は使用していない 2. 既存の様式を使用（困窮・障害・介護の標準様式等） 3. 独自の様式を使用	<div style="border: 1px dashed black; padding: 5px; text-align: center;"> 独自の様式がある場合、 添付にてお送りいただけますと 幸いです。 </div>	
		「2 既存の様式を使用」を選択した場合、 様式の種類・名称等→	(具体的な内容をご記入ください)
②情報共有システムの有無（ITシステムの導入有無） ※あてはまるもの1つを選択	1. 情報共有システムを使用している 2. 情報共有システムを使用していない		
③情報共有・様式に関する課題 ※自由記述	(具体的な内容をご記入ください)		

問5. 「地域の様々な相談の受け止め・地域づくり」に関する取り組み内容について、実施しているものすべてに○をつけてください。

地域の様々な相談の受け止め・地域づくりに関する取り組み内容		実施有無 (あてはまるものすべてに○)
「住民に身近な圏域」において、 地域住民等が主体的に地域生活課題を把握し 解決を試みることができる環境の整備	1 地域住民などが相互に交流を図ることができる拠点の整備	
	2 地域住民に等に対する研修の実施	
「住民に身近な圏域」において、 地域生活課題に関する相談を 包括的に受け止める体制の整備	3 地域住民の相談を包括的に受け止める場の整備	
	4 地域住民の相談を包括的に受け止める場の周知	
	5 地域の関係者等との連携による地域生活課題の早期把握	
	6 地域住民の相談を包括的に受け止める場のバックアップ体制の構築	
アウトリーチに関する取り組み	7 戸別訪問の実施	
	8 出張相談・巡回相談の実施	
	9 関係機関へのはたらきかけ・ネットワーク形成	
地域住民の参加を促すための取り組み	10 地域住民が交流できる場の設置	
	11 地域イベントの開催	
	12 学びの場の提供	
	13 地域の多様な主体が交流する場・機会づくり	
その他	14 その他 <div style="float: right; border: 1px solid black; padding: 2px;"> 「14 その他」に○をつけた場合→ (具体的な取り組み内容をご記入ください) </div>	

問6. 「地域の様々な相談の受け止め・地域づくり」に関連する研修（最大5つ）の実施状況についてご回答ください。（自由記述）

No.	①研修の名称	②研修の対象者	③研修の目的	④研修の内容	⑤研修の頻度
(記入例)	・ボランティア養成研修	・民生委員 ・自治会の役員 ・その他地域住民	・地域福祉の担い手となるボランティアの養成 ・地域住民同士の連携強化	・福祉関連制度に関する基礎知識 ・ボランティアの内容	・月1回
・研修1					
・研修2					
・研修3					
・研修4					
・研修5					

I 地域の様々な相談の受け止め・地域づくり

問7.
「地域の様々な相談の受け止め・地域づくり」に関する取り組みの成果について、あてはまるものすべてに○をつけてください。

取り組みの成果	成果の有無 (あてはまるものすべてに○)
1 アウトリーチ等の取り組みが増えた	
2 相談窓口の増設等により相談件数が増えた	
3 相談支援に対する職員の意識が向上した	
4 複合的な課題を抱えたケースについても積極的に相談を受けるようになった	
5 職員同士の関係性が良くなった	
6 連携先が新たに増えた	
7 既存の連携先とのネットワークが強化された	
8 既存の地域住民同士でのネットワークが強化された	
9 新たに地域住民同士でのネットワークが構築された	
10 その他	
「10 その他」に○をつけた場合→	(具体的な内容をご記入ください)

問8.
「地域の様々な相談の受け止め・地域づくり」の実施にあたって課題を感じていることについて、あてはまるものすべてに○をつけてください。

課題に感じていること	課題の有無 (あてはまるものすべてに○)
0 特に課題はない	
1 相談支援に対応するための人手が足りていない	
2 個人情報保護の関係で情報共有が進まない	
3 連携したいと考えているが連携が難しい機関がある	
4 連携のための人手が足りていない	
5 他機関に連携した個別ケースについて、連携後の状況が分からない場合がある	
6 会議が多すぎる	
7 予算が不足している	
8 その他	
「8 その他」に○をつけた場合→	(具体的な内容をご記入ください)

厚生労働省 令和2年度社会福祉推進事業
重層的支援体制整備事業への移行に係る促進方策についての調査研究
アンケート調査票
(0-2. 多機関協働機関の基本情報)

回答者
「多機関の協働による包括的支援体制構築事業」の実施機関

<ご回答にあたってのお願い>

- ・特に断りのない場合、令和2年12月1日時点の情報をご回答ください。
- ・回答を入力いただいた調査票は、以下の宛先まで、令和2年12月21日(月)までにメールにてご返送ください。

<調査実施主体・問い合わせ先>

PwCコンサルティング合同会社 公共事業部
担当：安田、初見、出口
〒100-6921 東京都千代田区丸の内2-6-1 丸の内パークビルディング21階
Mail: ###fukushi2020@pwc.com

※ご回答内容について弊社から確認させていただく場合がございますので、連絡可能なご担当者及び連絡先についてご教示願います。

貴機関においてモデル事業を主として担当されている部署
※モデル事業：地域共生社会の実現に向けた包括的支援体制構築事業

回答者様のご連絡先	ご所属(部署・役職)	
	お名前	
	お電話番号	
	メールアドレス	

0-2. 多機関協働機関の基本情報

問1.
貴機関の開設年月をご記入ください。

開設年(西暦)	
開設月	

問2.
(1) 貴機関に併設・隣接する施設・事業所の有無について、あてはまるものを1つ選択してください。

①併設施設・事業所有無	1. あり 2. なし	
-------------	-------------	--

上記(1)で「1. あり」を選択された場合は、(2)にご回答ください。

(2) 併設する施設・事業所について、あてはまる施設・事業所種別すべてに○をつけてください。

②施設・事業所種別	併設・隣接有無 (あてはまるものすべてに○)
1 市役所・区役所・町役場	
2 地域包括支援センター	
3 生活困窮者自立相談支援機関	
4 障害者相談支援事業所	
5 地域子育て支援拠点	
6 子育て世代包括支援センター	
7 母子健康包括支援センター	
8 市町村社会福祉協議会	
9 医療機関	
10 公民館・コミュニティセンター等	
11 その他	
「11 その他」に○をつけた場合→ (具体的な内容をこちらにご記入ください)	

厚生労働省 令和2年度社会福祉推進事業 重層的支援体制整備事業への移行に係る促進方策についての調査研究 アンケート調査票 (Ⅱ-2. 多機関の協働による包括的支援体制構築)	回答者 「多機関の協働による包括的支援体制構築事業」の実施機関
---	------------------------------------

<ご回答にあたってのお願い>

・特に断りのない場合、令和2年12月1日時点の情報をご回答ください。
 ・回答を入力いただいた調査票は、以下の宛先まで、令和2年12月21日(月)までにメールにてご返送ください。

<調査実施主体・問い合わせ先>

PwCコンサルティング合同会社 公共事業部
 担当：安田、初見、出口
 〒100-6921 東京都千代田区丸の内2-6-1 丸の内パークビルディング21階
 Mail: ###fukushi2020@pwc.com

※ご回答内容について弊社から確認させていただく場合がございますので、連絡可能なご担当者及び連絡先についてご教示願います。

貴機関においてモデル事業を主として担当されている部署 ※モデル事業：地域共生社会の実現に向けた包括的支援体制構築事業	
回答者様のご連絡先	ご所属（部署・役職） お名前 お電話番号 メールアドレス

Ⅱ-2 多機関の協働による包括的支援体制構築

問1.
 (1) モデル事業に関連する相談支援業務に従事されている職員数をご記入ください。
 ※モデル事業：地域共生社会の実現に向けた包括的支援体制構築事業

①職員数合計（実人数）	
②上記のうち、自治体職員の数（実人数）	

(2) モデル事業に関連する相談支援業務に従事されている職員数について、勤務形態・雇用形態別の内訳をご記入ください。

勤務形態	実人数	①専従		②兼務	
		うち、相談支援包括化推進員		うち、相談支援包括化推進員	
a. 常勤	実人数				
b. 非常勤	ア. 実人数				
	イ. 常勤換算数				

(3) モデル事業に関連する相談支援業務に従事されている職員の方の資格の保有状況についてご回答ください。
 ①各資格の保有職員数：複数の資格をお持ちの方がいる場合、それぞれの資格の保有者数に「1人」としてカウントしてください（重複ありでのカウント）。
 ②資格を保有している職員数：①の資格を保有している職員数（実人数）をご記入ください。複数の資格をお持ちの方についても「1人」とカウントします。

資格名称	①資格別保有職員数（実人数） ※重複あり	
		うち、相談支援包括化推進員
1 社会福祉士		
2 精神保健福祉士		
3 保健師		
4 看護師		
5 介護福祉士		
6 介護支援専門員		
7 理学療法士		
8 作業療法士		
9 言語聴覚士		
10 保育士		
11 その他	「11 その他」の保有者がいる場合、資格の名称→（具体的な内容をご記入ください）	

②上記資格を保有している職員数（実人数） ※重複なし	
----------------------------	--

Ⅱ-2 多機関の協働による包括的支援体制構築

問2.
回答日時点で、貴機関が抱えている「多機関の協働による包括的支援体制構築事業」に係る相談支援ケース数（支援対象者/世帯数）をご回答ください。

①支援対象者数（人）	
②支援対象世帯数（世帯）	

問3.
貴機関への支援の相談が入ってくる経路について、あてはまるものすべてに○をつけ、各経路の数をご記入ください。

名称	①相談経路の有無 (あてはまるものすべてに○)	②相談経路の数 (数値を記入)
a. 市役所・町役場		
b. 地域包括支援センター		
c. 生活困窮者自立相談支援機関		
d. 障害者相談支援事業所		
e. 地域子育て支援拠点		
f. 子育て世代包括支援センター		
g. 母子健康包括支援センター		
h. 児童委員		
i. 教育機関		
j. 市町村社会福祉協議会		
k. 地区社会福祉協議会		
l. 公民館・コミュニティセンター等		
m. 民生委員		
n. 保護司		
o. 相談支援包括化推進員		
p. 医療機関		
q. 弁護士事務所		
r. その他		
	「r その他」を選択した場合、 経路の名称→	(具体的な内容をご記入ください)

II-2 多機関の協働による包括的支援体制構築

問4.
相談支援を行う際に貴機関が連携している機関についてご回答ください。
※連携している機関：相談支援を行う際に（必要に応じて）貴機関と連携して対応を行う機関

名称	①連携の有無 (あてはまるものすべてに○)	②連携先の窓口数 (数値を記入)
a. 市役所・町役場		
b. 地域包括支援センター		
c. 生活困窮者自立相談支援機関		
d. 障害者相談支援事業所		
e. 地域子育て支援拠点		
f. 子育て世代包括支援センター		
g. 母子健康包括支援センター		
h. 児童委員		
i. 教育機関		
j. 市町村社会福祉協議会		
k. 地区社会福祉協議会		
l. 公民館・コミュニティセンター等		
m. 民生委員		
n. 保護司		
o. 相談支援包括化推進員		
p. 医療機関		
q. 弁護士事務所		
r. その他		
	「r その他」を選択した場合、 連携先機関の名称→	(具体的な内容をご記入ください)

問5.
相談支援業務における日常的な情報共有（貴機関内での情報共有、連携先機関との情報共有等）の際に使用している様式・ツールについて、ご回答ください。

①情報共有に使用している様式 ※あてはまるもの1つを選択	1. 様式は使用していない 2. 既存の様式を使用（困窮・障害・介護の標準様式等） 3. 独自の様式を使用	<div style="border: 1px solid red; padding: 5px; text-align: center;"> 独自の様式がある場合、 添付にてお送りいただけますと 幸いです。 </div>	
	「2 既存の様式を使用」を選択した場合、 様式の種類・名称等→	(具体的な内容をご記入ください)	
②情報共有システムの有無（ITシステムの導入有無） ※あてはまるもの1つを選択	1. 情報共有システムを使用している 2. 情報共有システムを使用していない		
③情報共有・様式に関する課題 ※自由記述	(具体的な内容をご記入ください)		

Ⅱ-2 多機関の協働による包括的支援体制構築

問6.
「多機関の協働による包括的支援体制構築事業」に関する取り組み内容について、実施しているものすべてに○をつけてください。

取り組み内容		実施有無 (あてはまるもの すべてに○)
相談者に対する支援の実施	1 相談者などが抱える課題の把握	
	2 課題解決のための支援プランの作成	
	3 相談支援機関による支援実施状況の把握	
	4 相談支援機関による支援に対する指導・助言	
	5 その他相談者の自立を支援する上で必要な支援の実施	
相談支援包括化ネットワークの構築	6 複合的な課題を抱える相談があった場合に相談支援包括化推進員に連絡が行く体制の構築	
	7 相談支援包括化推進員と協働する機関との役割分担の整理	
	8 相談支援包括化推進員による相談支援の適切なコーディネートの実施	
	9 相談支援包括化推進会議の開催	
その他	10 その他	
	「10 その他」に○をつけた場合→ (具体的な内容をご記入ください)	

Ⅱ-2 多機関の協働による包括的支援体制構築

問7.
「多機関の協働による包括的支援体制構築事業」に関する取り組みの成果について、あてはまるものすべてに○をつけてください。

取り組みの成果	成果の有無 (あてはまるものすべてに○)
1 アウトリーチ等の取り組みが増えた	
2 相談窓口の増設等により相談件数が増えた	
3 相談支援に対する職員の意識が向上した	
4 複合的な課題を抱えたケースについても積極的に相談を受けるようになった	
5 職員同士の関係性が良くなった	
6 連携先が新たに増えた	
7 既存の連携先とのネットワークが強化された	
8 既存の地域住民同士でのネットワークが強化された	
9 新たに地域住民同士でのネットワークが構築された	
10 その他	
「10 その他」に○をつけた場合→	(具体的な内容をご記入ください)

問8.
「多機関の協働による包括的支援体制構築事業」の実施にあたって課題を感じていることについて、あてはまるものすべてに○をつけてください。

課題に感じていること	課題の有無 (あてはまるものすべてに○)
0 特に課題はない	
1 相談支援に対応するための人手が足りていない	
2 個人情報保護の関係で情報共有が進まない	
3 連携したいと考えているが 連携が難しい機関がある	
4 連携のための人手が足りていない	
5 他機関に連携した個別ケースについて、 連携後の状況が分からない場合がある	
6 会議が多すぎる	
7 予算が不足している	
8 その他	
「8 その他」に○をつけた場合→	(具体的な内容をご記入ください)

厚生労働省 令和2年度社会福祉推進事業
 重層的支援体制整備事業への移行に係る促進方策についての調査研究
 アンケート調査票
 (IV. モデル事業に参画している主体間の情報連携の仕組み①)

回答者

「多機関の協働による包括的支援体制構築事業」の実施機関

<ご回答にあたってのお願い>

- ・特に断りのない場合、令和2年12月1日時点の情報をご回答ください。
- ・回答を入力いただいた調査票は、以下の宛先まで、令和2年12月21日(月)までにメールにてご返送ください。

<調査実施主体・問い合わせ先>

PwCコンサルティング合同会社 公共事業部
 担当：安田、初見、出口
 〒100-6921 東京都千代田区丸の内2-6-1 丸の内パークビルディング21階
 Mail: ###fukushi2020@pwc.com

※ご回答内容について弊社から確認させていただく場合がございますので、連絡可能なご担当者及び連絡先についてご教示願います。

貴機関においてモデル事業を主として担当されている部署
 ※モデル事業：地域共生社会の実現に向けた包括的支援体制構築事業

回答者様のご連絡先	ご所属 (部署・役職)
	お名前
	お電話番号
	メールアドレス

IV モデル事業に参画している主体間の情報連携の仕組み①

問1.

(1) モデル事業に関連する会議体（貴機関が主催されているもの）について、詳細をご記入ください。

モデル事業に関する 会議体の目的	①実施有無	②名称	③実施頻度	④構成員											
	(あてはまるもの1つ) 1. あり 2. なし	(自由記入)	(あてはまるもの1つ) 1. 毎日 2. 週1回 3. 週2回 4. 月1回 5. 月2回 6. 不定期 7. その他	(あてはまるものすべて)							(自由記入)				
				a 市役所・町役場	b 地域包括支援センター	c 生活困窮者自立相談支援機関	d 障害者相談支援事業所	e 地域子育て支援拠点事業	f 子育て世代包括支援センター	g 母子健康包括支援センター	h 市町村社会福祉協議会	i 医療機関	j 公民館・コミュニティセンター	k その他	k その他の詳細
A. 市町村の中期的な方針・計画を決めるための会議体															
B. 市町村内の当該領域に関する課題や事業の進捗を確認・把握する会議体															
C. 自治体から支援機関に対する情報共有のための会議体															
D. 各支援機関の課題や取り組み状況などを共有するための会議体															
E. 個別ケースに関し、支援に関わる機関が集まり、課題や方針を検討・共有する会議体															
F. 事例検討会・研修会															
G. その他の会議体1 (内容:)															
H. その他の会議体2 (内容:)															

厚生労働省 令和2年度社会福祉推進事業 重層的支援体制整備事業への移行に係る促進方策についての調査研究 アンケート調査票 (Ⅳ. モデル事業に参画している主体間の情報連携の仕組み②)	回答者 「多機関の協働による包括的支援体制構築事業」の実施機関
--	------------------------------------

<ご回答にあたってのお願い>

・特に断りのない場合、令和2年12月1日時点の情報をご回答ください。
 ・回答を入力いただいた調査票は、以下の宛先まで、令和2年12月21日(月)までにメールにてご返送ください。

<調査実施主体・問い合わせ先>

PwCコンサルティング合同会社 公共事業部
 担当：安田、初見、出口
 〒100-6921 東京都千代田区丸の内2-6-1 丸の内パークビルディング21階
 Mail: ###fukushi2020@pwc.com

※ご回答内容について弊社から確認させていただく場合がございますので、連絡可能なご担当者及び連絡先についてご教示願います。

貴機関においてモデル事業を主として担当されている部署 ※モデル事業：地域共生社会の実現に向けた包括的支援体制構築事業	
回答者様のご連絡先	ご所属（部署・役職）
	お名前
	お電話番号
	メールアドレス

Ⅳ モデル事業に参画している主体間の情報連携の仕組み②

問1.
 (2) 貴自治体/機関において、会議体における情報共有の際に使用している様式・ツールについて、ご回答ください。

①情報共有に使用している様式 ※あてはまるもの1つを選択	1. 様式は使用していない 2. 既存の様式を使用（困窮・障害・介護の標準様式等） 3. 独自の様式を使用	独自の様式がある場合、 添付にてお送りいただけますと 幸いです。	
	「2 既存の様式を使用」を選択した場合、 様式の種類・名称等→	(具体的な内容をご記入ください)	
②情報共有システムの有無（ITシステムの導入有無） ※あてはまるもの1つを選択	1. 情報共有システムを使用している 2. 情報共有システムを使用していない		
③情報共有・様式に関する課題 ※自由記述	(具体的な内容をご記入ください)		

問2.
 モデル事業に参画している主体間の情報連携において、課題となっていること・工夫していることがあればその内容をご記入ください。

①情報共有に関する課題 ※自由記述	(具体的な内容をご記入ください)
②情報共有において工夫していること ※自由記述	(具体的な内容をご記入ください)

厚生労働省 令和2年度社会福祉推進事業 重層的支援体制整備事業への移行に係る促進方策についての調査研究 アンケート調査票 (Ⅲ. 参加支援)	回答者 自治体内のモデル事業担当部署 または 「参加支援」の実施機関
---	--

<ご回答にあたってのお願い>

・特に断りのない場合、**令和2年12月1日**時点の情報をご回答ください。
 ・回答を入力いただいた調査票は、以下の宛先まで、**令和2年12月21日(月)**までにメールにてご返送ください。

<調査実施主体・問い合わせ先>

PwCコンサルティング合同会社 公共事業部
 担当：安田、初見、出口
 〒100-6921 東京都千代田区丸の内2-6-1 丸の内パークビルディング21階
 Mail: ###fukushi2020@pwc.com

※ご回答内容について弊社から確認させていただく場合がございますので、連絡可能なご担当者及び連絡先についてご教示願います。

貴自治体/機関においてモデル事業を主として担当されている部署 ※モデル事業：地域共生社会の実現に向けた包括的支援体制構築事業		
回答者様のご連絡先	ご所属（部署・役職）	
	お名前	
	お電話番号	
	メールアドレス	

Ⅲ 参加支援

問1.
 モデル事業における「参加支援」の実施状況について以下設問にお答えください。
 ※モデル事業：地域共生社会の実現に向けた包括的支援体制構築事業

①参加支援の実施状況 ※あてはまるもの1つを選択	1. 実施中 →問1②、問2～4へ 2. 実施に向けて検討中 →問1③、問4へ 3. 実施していない（検討も行っていない） →問1④、問4へ	
-----------------------------	--	--

問1①で「1. 実施中」を選択された場合は、②③にご回答ください。

②実施機関の形態 ※あてはまるもの1つを選択	1. 直営のみ →問2へ 2. 委託等のみ →SQへ 3. 直営+委託等 →SQへ (具体的な内容をこちらにご記入ください)	
【②で「2 委託等のみ」または「3 直営+委託等」を選択した場合】 SQ 委託先選定の経緯・理由 ※自由記述		

問1①で「2. 実施に向けて検討中」を選択された場合は、③にご回答ください。

③実施に向けて検討している理由 ※自由記述	(具体的な内容をこちらにご記入ください)
--------------------------	----------------------

問1①で「3. 実施していない（検討も行っていない）」を選択された場合は、④にご回答ください。

④実施していない理由・今後の検討予定 ※自由記述	(具体的な内容をこちらにご記入ください)
-----------------------------	----------------------

Ⅲ 参加支援

問1①で「1. 実施中」を選択された場合のみ、問2～3にご回答ください。

問2.
モデル事業における「参加支援」に関する取り組み内容として、実施しているものすべてに○をつけてください。

取り組み内容		実施有無 (実施しているものすべてに○)
利用者ニーズを踏まえたマッチング、メニューづくり	1 利用者ニーズを踏まえた丁寧なマッチングとメニューづくり	
本人への定着支援と受け入れ先への支援	居住支援	2 安定的な居住の確保に係る支援
	参加の場や就労の場に係る支援	3 就労支援（一般就労）
		4 就労支援（福祉的就労）
		5 社会貢献活動
		6 地域活動
		7 居場所づくり
		8 その他（定着支援、受け入れ先への支援関連）
その他	9 その他	
	「9 その他」に○をつけた場合→	(具体的な内容をこちらにご記入ください)

問3.
モデル事業における「参加支援」に関する取り組みによる成果について、あてはまるものすべてに○をつけてください。

取り組みによる成果	成果の有無 (あてはまるものすべてに○)	
1 参加形態の選択肢が増えた（学習の場、就労の場、居場所づくり、地域活動、ボランティア等）		
2 協力先のNPO、企業等が増えた		
3 活動の場となるエリアが広がった		
4 事業の運営に参加してくれる一般市民・ボランティアが増えた		
5 事業を支えてくれる専門職等が増えた		
6 居住支援に協力する不動産事業者が増えた		
7 その他		
	「7 その他」に○をつけた場合→	(具体的な内容をご記入ください)

Ⅲ 参加支援

問4は「参加支援」の実施有無（問1）での回答にかかわらず、ご回答をお願いします。

問4.
モデル事業における「参加支援」の実施にあたって（または今後の実施に向けて）課題を感じていることについて、あてはまるものすべてに○をつけてください。

課題を感じていること	課題の有無 (あてはまるものすべてに○)
0 特に課題はない	
1 参加支援に対応するための人手が足りていない	
2 個人情報保護の関係で情報共有が進まない	
3 事業に協力してくれる団体・企業がない	
4 活動場所がない・地域に偏りがある	
5 予算が不足している	
6 その他	
	<p>「6 その他」に○をつけた場合→ (具体的な内容をご記入ください)</p>

令和2年度 厚生労働省 社会福祉推進事業
重層的支援体制整備事業への移行に係る促進方策についての調査研究
報告書

令和3年3月

PwC コンサルティング合同会社

〒100-0004 東京都千代田区大手町 1-2-1

Otemachi One タワー

TEL : 03-6257-0700(代表)

[JOBコード:Y087]

