

# 重層的・包括的支援体制の構築について

令和5年3月29日

千葉市 保健福祉局 健康福祉部 地域福祉課

# I 社会福祉法改正への対応 (包括的な支援体制の整備)

# 1 国の動向

- (1) 包括的支援体制整備については、市町村に努力義務が課されている。
- (2) 体制整備の新たな一手法として、法定任意事業の重層的支援体制整備事業が令和3年4月に施行。
- (3) この事業は、既存の相談支援・地域づくり支援に、多機関協働・アウトリーチ支援・参加支援といった、新たな機能を追加し、これらを一体的に実施するもの。
- (4) 実施にあたっては、介護・障害・子ども・困窮分野の既存の相談支援・地域づくり支援を一体的に実施。

## <重層的支援体制整備事業イメージ>

### I 相談支援



#### 包括的な 相談支援の体制



- ・属性や世代を問わない相談の受け止め
- ・多機関の協働をコーディネート
- ・アウトリーチも実施

### II 参加支援



- ・既存の取組で対応できる場合は、既存の取組を活用
- ・既存の取組では対応できない狭間のニーズにも対応

就労支援

見守り等居住支援



### III 地域づくりに向けた支援

住民同士の顔の見える関係性の育成支援

- ・世代や属性を超えて交流できる場や居場所の確保
- ・多分野のプラットフォーム形成など、交流・参加・学びの機会のコーディネート

## 相談支援・地域づくり事業の一体的実施

- 各支援機関・拠点が、属性を超えた支援を円滑に行うことを可能とするため、国の財政支援に関し、高齢、障害、子ども、生活困窮の各制度の関連事業について、一体的な執行を行う。

### 現行の仕組み

高齢分野の  
相談・地域づくり

障害分野の  
相談・地域づくり

子ども分野の  
相談・地域づくり

生活困窮分野の  
相談・地域づくり

### 重層的支援体制

属性・世代を  
問わない  
相談・地域づ  
くりの実施体  
制

※厚生労働省資料より抜粋

## 【参考】重層的支援体制整備事業の各事業の内容

事業名		事業概要
1	相談支援事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 分野、世代、相談内容を問わない包括的な相談の受け止め</li> <li>・ 適切な関係機関と連携し支援</li> <li>・ 複雑化・複合化した課題がある等で解決が困難な事例は、多機関協働事業につなぎ、関係機関と連携し支援</li> </ul>
	多機関協働事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 包括的支援体制構築のための相談支援機関のサポート</li> <li>・ 関係機関協働のコーディネート</li> </ul>
	アウトリーチ等を通じた継続的支援事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 関係機関等との連携や地域住民とのつながりからの潜在的相談者の発見</li> <li>・ 必要な支援が届いていない人に支援を届ける</li> </ul>
2	参加支援事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 既存支援では対応できないニーズに対応した社会とのつながり作りに向けた支援</li> <li>・ ニーズを踏まえた利用者と支援メニューのマッチングや支援メニューの作成</li> <li>・ 利用者への定着支援と受け入れ先の困りごとのサポート</li> </ul>
3	地域づくり支援事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 分野や世代を超えて交流できる場や居場所の整備</li> <li>・ 交流・参加・学びの機会を生み出すための地域の個別の活動や人のコーディネート</li> <li>・ 多様な地域づくりの担い手が出会い、学び合うプラットフォームの促進を通じた地域活動の活性化や発展</li> </ul>

## 2 包括的支援体制構築の方向性

- (1) 包括的支援は、相談を入口として、出口の専門的支援、社会参加支援につなげていく。  
さらに、地域づくり支援の推進により、地域の中で人と人との多様なつながりが作られ、地域住民の気づきが生まれやすくなり、相談支援へ早期につながりやすくなる。
- (2) まずは、入口の本市に適した相談支援体制を構築し、包括的に相談を受け止める中で既存の社会資源で対応できない支援ニーズを見極め、出口の参加支援、地域づくり支援の体制を構築。
- (3) 重層的支援体制整備事業の枠組みと財源を活用し、段階的に構築。

R5～：多機関協働

R6～：アウトリーチ支援

R7～：参加支援

R8～：地域づくり支援

## Ⅱ 福祉相談窓口の現状及び取り巻く状況

# 1 主な福祉相談窓口について

<凡例> ◎=主な対象者 ○=対象者 △=対象者（但し、条件付）

主な相談窓口 (保健福祉局・こども未来局所管のみ)	所管課	箇所数	窓口開設日・時間	24時間・365日対応	(1) 児童(子育て)～就学前	(2) 子ども・若者～39歳	(3) 高齢者 65歳～	(4) 障害者	(5) 困窮者	(6) ・(1)～(5)以外・40～64歳の障害・困窮以外
子育て支援館	こども未来局 幼保支援課	1か所	水～月 9時～17時		◎					
子ども・若者総合相談センターLink	こども未来局 健全育成課	1か所	月～金 9時～17時			◎				
あんしんケアセンター	保健福祉局 地域包括ケア推進課	32か所 (出張所含む)	月～土 9時～17時	緊急時のみ			◎			△ ※40歳以上 (要支援・要介護認定者)
障害者基幹相談支援センター	保健福祉局 障害福祉サービス課	6か所 (各区)	月～土 9時～17時	緊急時のみ				◎		
生活自立・仕事相談センター	保健福祉局 保護課	6か所 (各区)	月～金 8:30～17:30			△ ※生活困窮に 関すること	△ ※生活困窮に 関すること	△ ※生活困窮に 関すること	◎	
こころの健康センター	保健福祉局 こころの健康センター	1か所	月～金 8:30～17:30		△ ※心の健康に 関すること	△ ※心の健康に 関すること	△ ※心の健康に 関すること	△ ※心の健康に 関すること	△ ※心の健康に 関すること	△ ※心の健康 に 関すること
夜間・休日の心のケア相談	保健福祉局 精神保健福祉課	1か所	月～金 17時～21時 土日祝 13時～17時		△ ※心の健康に 関すること	△ ※心の健康に 関すること	△ ※心の健康に 関すること	△ ※心の健康に 関すること	△ ※心の健康に 関すること	△ ※心の健康 に 関すること
保健福祉総合相談電話	保健福祉局 地域福祉課	1か所	月～金 9時～17時		△ ※案内のみ	△ ※案内のみ	△ ※案内のみ	△ ※案内のみ	△ ※案内のみ	△ ※案内のみ
中核地域生活支援センター (千葉県)	千葉県 健康福祉指導課	県内 13か所	365日/24時間	○	○	○	○	○	○	○

## 2 相談支援体制の現状と課題

- (1) 介護・高齢福祉、障害福祉、児童福祉、生活困窮など、分野別に制度が創設され、そのもとで専門的支援を実施。
- (2) このため、ヤングケアラーなどの制度の狭間のケースは、支援を実施する相談支援機関が明確になっていない。
- (3) 8050世帯などの分野を跨ぐケースは、個別に関係機関が連携して対応しており、関係機関協働の中核機能がない。
- (4) 市民からのあらゆる福祉や保健に関する相談を受け付ける窓口として「保健福祉総合相談電話」があるものの、適切な窓口を案内するコールセンターとしての位置づけにとどまっている。
- (5) 分野別の相談窓口の増加により、市民にとっての相談先のわかりやすさ、つながりやすさに課題。



### 3 相談支援機関の状況

相談支援機関の状況を把握するため、令和元年度に、市内131相談支援機関等を対象にアンケート調査を実施（回答数101件）

（1）「単独の相談窓口だけでは十分に対応・支援ができないなど、解決が困難な相談（以下、「解決困難な相談」という。）」への対応方法（複数回答可）

No	相談への対応方法	回答件数	全体割合
1	他の相談窓口等を案内・紹介	86件	85.1%
2	他の相談窓口等と協力し、対応・支援	71件	70.3%
3	他の団体（※）を案内・紹介	48件	47.5%
4	他の団体（※）と協力し、対応・支援	46件	45.5%
5	自身の相談窓口だけで対応・支援	15件	14.9%
6	業務範囲以外の相談には応じない	6件	5.9%

個別に連携して  
対応している機  
関が多い

（※）他の団体・・・相談支援以外の活動を主たる目的とし、地域住民が主体となっている団体  
（例：町内自治会、ボランティア団体、NPO）（以下同様）

(2) 解決困難な相談への対応で困っていること (複数回答可)

No	相談への対応方法	回答件数	全体割合
1	質的に対応困難 (相談内容の複雑化、人材育成不足等)	35件	34.7%
2	個人情報の取扱い(提供困難等)が困難	33件	32.7%
3	他の相談窓口等の連携先が不明	29件	28.7%
4	量的に対応困難 (人材不足、業務量過多等)	26件	25.7%
5	他の団体の連携先が不明	24件	23.8%
6	他の相談窓口等と連携してもらえない	17件	16.8%
7	他の相談窓口等に連絡しづらい	12件	11.9%
8	他の団体と連携してもらえない	10件	9.9%
9	他の団体に連絡しづらい	9件	8.9%

関係機関協働  
の中核機能の  
ニーズが高い

(3) 解決困難な相談への対応で困っていることを解決するために必要なこと・もの（複数回答可）

N o	相談への対応方法	回答件数	全体割合
1	他の相談窓口・団体等の情報提供・紹介	49件	48.5%
2	相談員が相談できる専門家	44件	43.6%
3	他の相談窓口等とのネットワーク構築	37件	36.6%
4	相談員の資質向上のための研修会	33件	32.7%
5	相談者に寄り添い、継続的に支援を行う総合的な相談支援窓口	31件	30.7%
6	相談窓口等の取りまとめ役	30件	29.7%
7	家族関係、人間関係の連絡・調整役	25件	24.8%
8	行政機関との連絡・調整役	24件	23.8%
9	他の団体の連絡・調整役	21件	20.8%
10	相談支援技術や対応方法等のマニュアル	21件	20.8%

関係機関協働  
の中核機能の  
ニーズが高い

制度の狭間の  
課題にも伴走  
支援を行う総  
合相談窓口の  
ニーズがある

## 4 課題への対応の方向性

### 相談支援機関の意見

- ・ 解決困難な相談が増えている
- ・ 相談員が相談できる専門家が必要
- ・ 相談窓口等の関係者の取りまとめ役が必要
- ・ 他の相談窓口等との連携が困難
- ・ 他の相談窓口等とのネットワーク構築が必要

### 市が考える課題

- ・ 関係機関の属人的な個別の連携に頼るだけでなく、連携の調整の責任を持つ機関を明確化し、個別の連携を補完する必要がある

分野別の縦割りを超えて、関係機関の協働をコーディネートする機能を整備

### 相談支援機関の意見

- ・ 制度の狭間にある相談者にも寄り添い継続的に支援を行う総合的な相談支援窓口が必要

### 市が考える課題

- ・ どこに相談してよいかわからない市民の相談ニーズに対応する必要がある

相談先がわからない市民からの相談も分野・世代・内容を問わず包括的に受け止め制度の狭間にある相談者にも寄り添い継続的に支援を行う総合相談支援機能を整備

## Ⅲ 新たな機能の整備方法

## 1 新たな機能の整備方法の方向性

分野別・縦割りの弊害を改善するためには

- ・ 困難事例の調整役を担い、庁内外の支援関係機関の役割分担や支援の方向性を定めたり、時には、支援関係機関に助言を行うことができる機関・部署が必要。
- ・ 一方、民間委託することにより柔軟かつ臨機応変な寄り添い支援が期待できる。



直営と外部委託の混合による設置、  
直営部分は各区ではなく、本庁の組織として設置するのが望ましい。

こうした調整役、役割分担や支援の方向性の決定、支援関係機関への助言の業務を担うためには  
支援実績の積み上げにより、専門性を高め、マニュアルとして蓄積していける体制が必要。

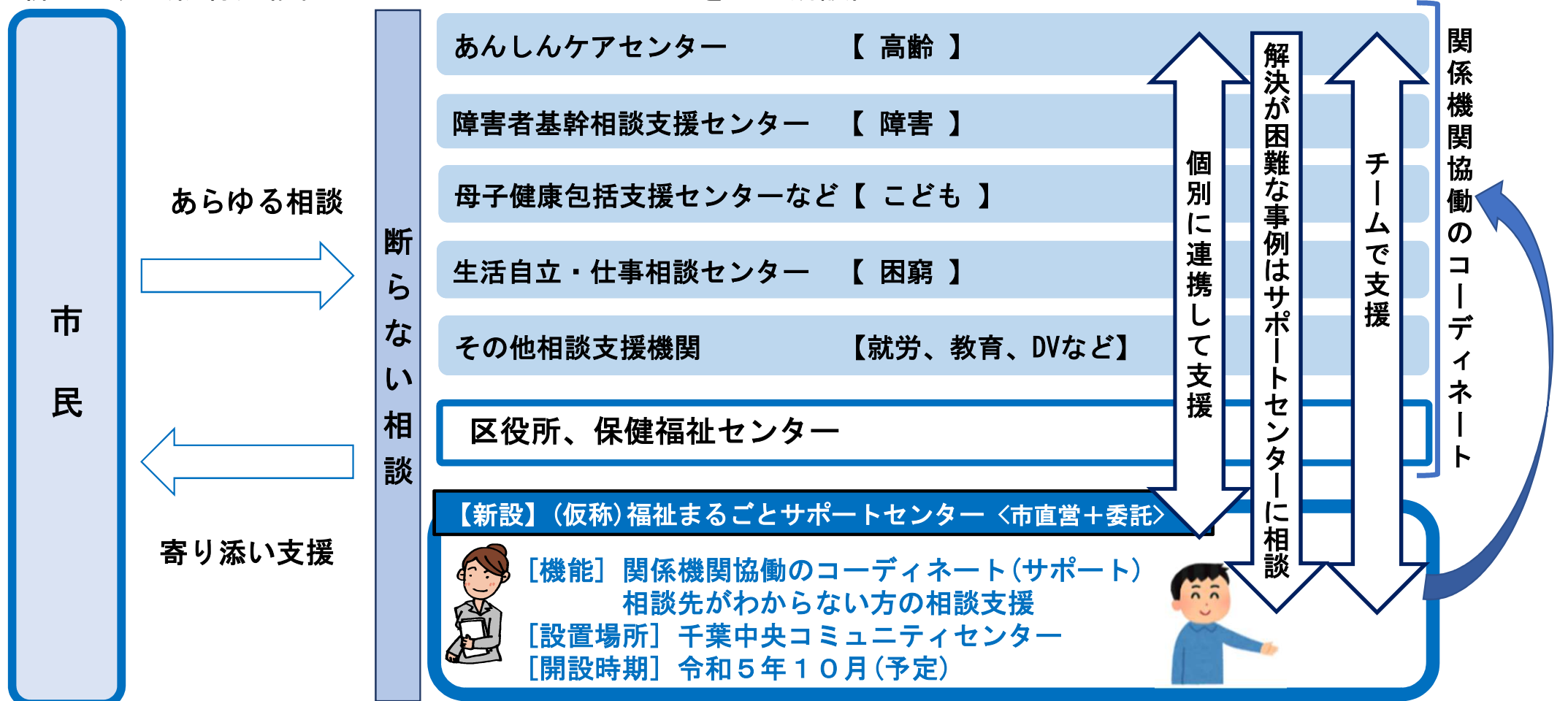


6区に分散するのではなく、1か所に集約する形が望ましい。

## IV 重層的・包括的相談支援体制

# 1 重層的・包括的相談支援体制

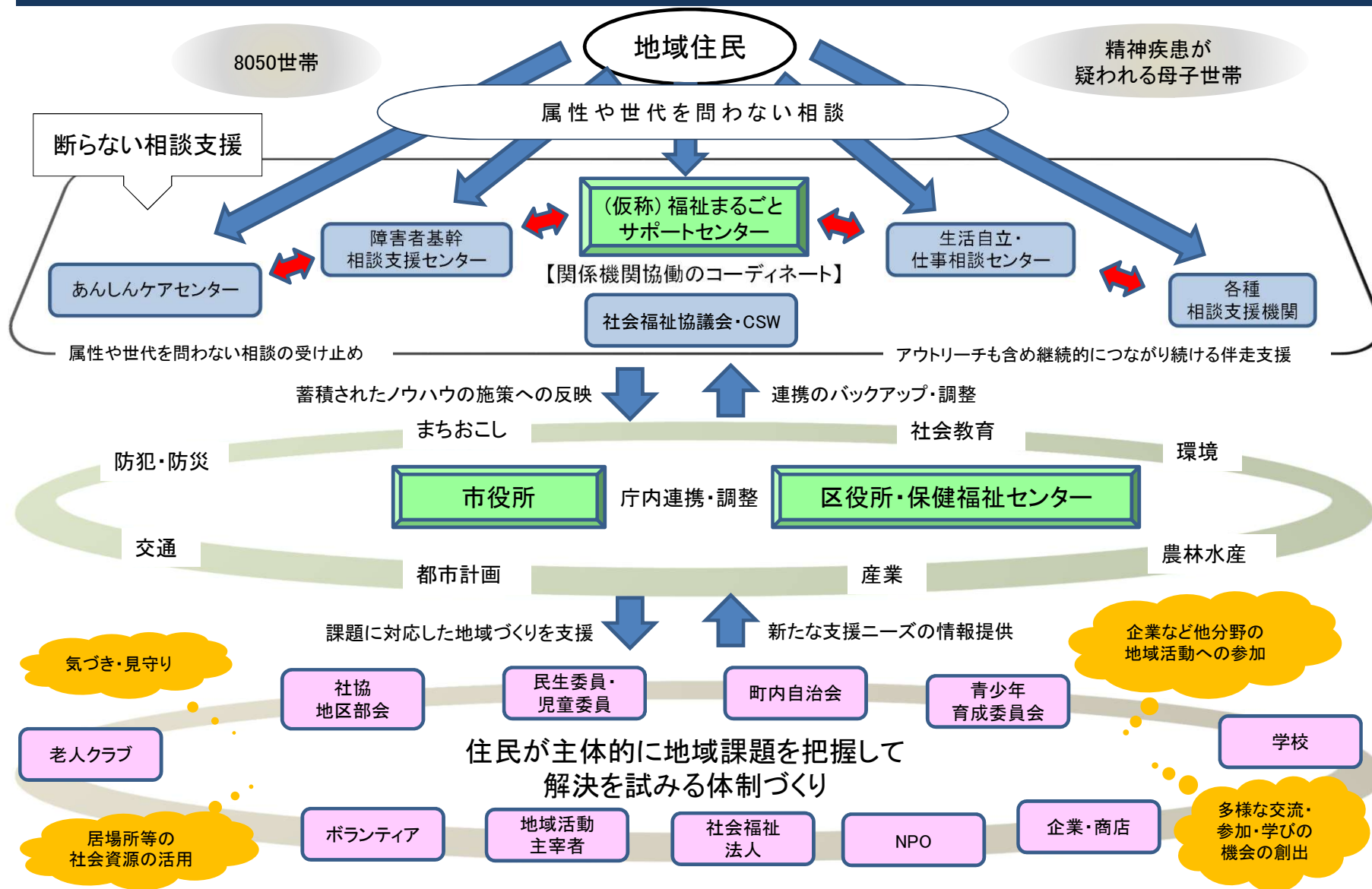
新たに、（仮称）福祉まるごとサポートセンターを1か所設置



- ・ 既にある相談窓口、新たな窓口を問わず、どこかの窓口に来れば、必ずつながる体制
- ・ 必要に応じて、市から臨機応変に出向いていく体制



# 地域共生社会の実現に向けた連携体制のイメージ



## V 今後のスケジュール

# 1 今後のスケジュール

事業等		R5年度	R6年度	R7年度	R8年度	
重層的支援体制整備事業	① 相談支援	多機関協働	重層的支援体制整備事業への移行準備			
		包括的相談支援	開設準備 運用検討	【第1段階】多機関協働のコーディネート・相談先がわからない方の包括的相談支援の実施（(仮称)福祉まるごとサポートセンターを開設）		
			分野間（介護・障害・子ども・生活困窮）の連携による相談支援を継続	4分野の一体的実施		
	アウトリーチ支援	手法の検討	【第2段階】アウトリーチ支援の実施			
	② 参加支援	手法の検討	【第3段階】参加支援の実施			
	③ 地域づくり支援	分野別（介護・障害・子ども・生活困窮）の地域づくり支援を継続	4分野の一体的実施			
手法の検討						

重層的支援体制整備事業の全メニューの実施