

福祉まるごとサポートセンター について

令和5年11月14日

千葉市 保健福祉局 健康福祉部 地域福祉課



相談支援調整班

T E L : 043-245-5397

E-mail : fukumaru-sc@city.chiba.lg.jp

- 1 センター設置の背景**
- 2 センターの機能等**
- 3 これまでの相談実績**

1 センター設置の背景

2 センターの機能等

3 これまでの相談実績

本市の相談支援体制の現状と課題等

本市の相談支援体制の現状と課題

現状

- 介護・高齢福祉、障害福祉、子ども・子育て、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**

課題

- 制度の狭間のケースは、支援を行う**相談支援機関が明確になっていない**
- 分野を跨ぐケースは関係機関が個別に連携しており、**関係機関協働の中核を担う機能がない**
- 分野別の相談窓口の増加により、**どこに相談すべきかわかりづらい**

<参考>

既存の相談支援機関の声

- 解決困難な相談が増えている
- 他の相談窓口等との連携が困難
- 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

対応の方向性

- 次の2つの機能を新たに整備

① 関係機関協働のコーディネート機能

- 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」

② 包括的に相談を受け止める機能

- 分野、世代、相談内容を問わず、包括的に相談を受け止め、相談者に寄り添いながら抱える課題の解きほぐしや整理を行う「総合相談支援機能」

- (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) 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

本市における重層的支援体制構築の方向性

- まずは、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、「**参加支援**」、「**地域づくり支援**」の体制を構築
- 重層的支援体制整備事業（移行準備事業）の枠組みと財源を活用し、**段階的に構築**
 - 令和5年度 ～ **包括的相談支援事業、多機関協働事業**
 - 令和6年度 ～ **アウトリーチ支援事業**
 - 令和7年度 ～ **参加支援事業**
 - 令和8年度 ～ **地域づくり支援事業**（本格実施）

【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"> ・ 分野、世代、相談内容を問わない包括的な相談の受け止め ・ 適切な関係機関と連携し支援 ・ 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ぐ
	多機関協働事業	<ul style="list-style-type: none"> ・ 包括的支援体制構築のための相談支援機関のサポート ・ 関係機関協働のコーディネート
	アウトリーチ等を通じた継続的支援事業	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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 ・ 支援が届いていない人に支援を届ける
2	参加支援事業	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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 ・ 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 ・ 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
3	地域づくり事業	<ul style="list-style-type: none"> ・ 分野や世代を超えて交流できる場や居場所の整備 ・ 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 ・ 多様な地域づくりの担い手が出会い、学びあ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

- 1 センター設置の背景
- 2 センターの機能等**
- 3 これまでの相談実績

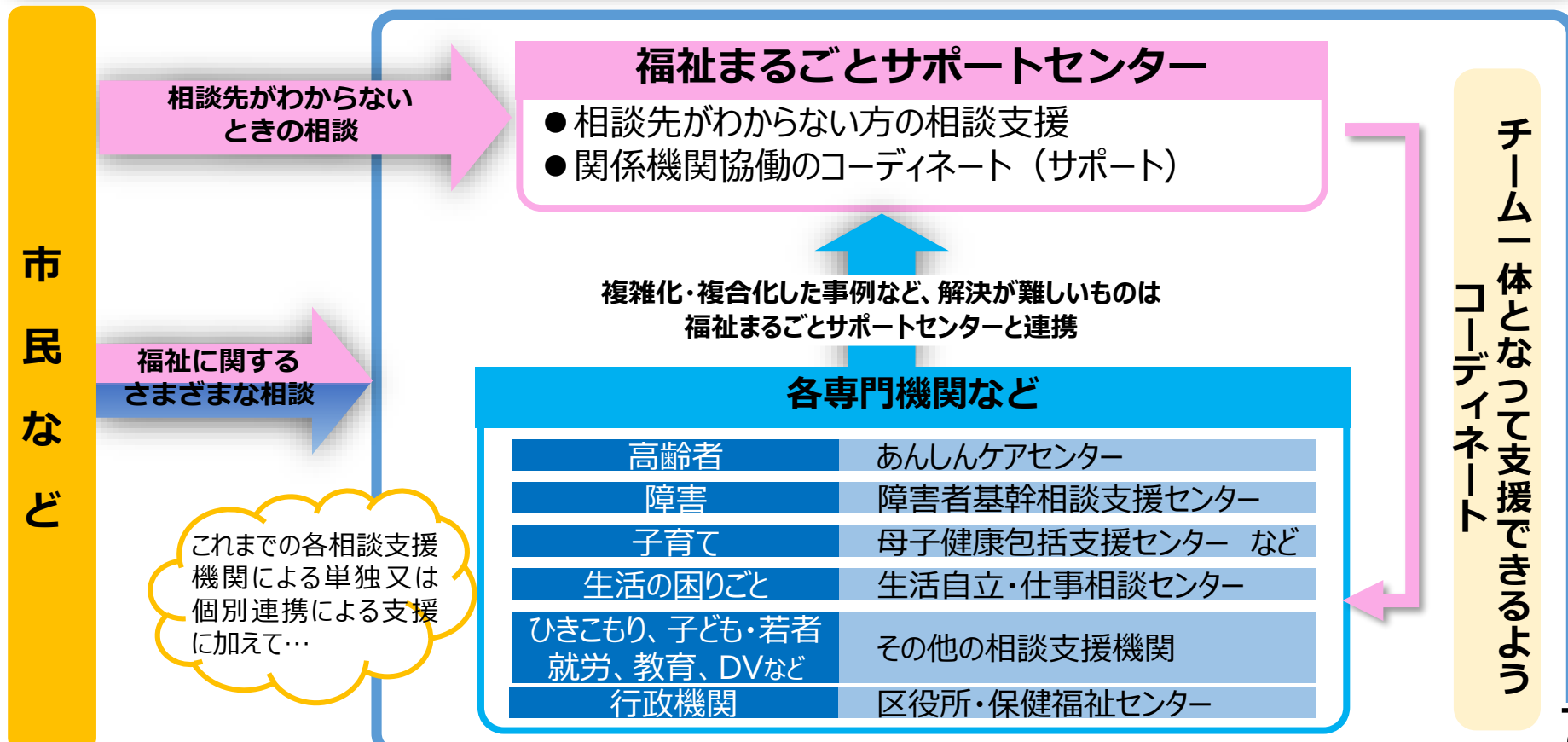
福祉まるごとサポートセンターの機能

① 関係機関協働のコーディネート機能

- ・単独の機関では対応が難しい複雑化・複合化した相談事案の調整役として、各関係者の役割分担、支援の方向性の決定、支援プランの策定等を実施

② 包括的に相談を受け止める機能

- ・分野、世代、相談内容を問わず包括的に相談を受け付ける
- ・主訴が明確で単独の機関で対応可能なものは、ヒアリング結果と課題を明確にして引き継ぎ
- ・支援ニーズを充足するサービスがない場合には、支援につながるまで伴走支援を実施



福祉まるごとサポートセンター内での支援の流れ

包括的相談支援事業（断らない相談）

例

①主訴が明確で、単独の支援機関で対応可能なもの

ヒアリング結果と課題を明確にして引き継ぎ

②複雑化・複合化している課題を抱えているもの

多機関協働事業

【内容】

- 1 アセスメント
- 2 プラン作成
- 3 重層的支援会議・支援会議
- 4 モニタリング
- 5 評価
- 6 終結

関係者間での情報共有等

つなぎ

つなぎ戻し

③個別の制度につなぎにくい課題等であるもの

伴走支援

（必要に応じて相談支援機関と連携・情報共有）

市役所、区役所、保健福祉センター等

あんしんケアセンター

障害者基幹相談支援センター

生活自立・仕事相談センター

ひきこもり地域支援センター

子ども・若者総合相談センター
LINK

子育て支援館

こころの健康センター

その他の相談支援機関

福祉まるごとサポートセンターの体制

項目	内容
事業内容	相談支援事業 R5.10～： ①包括的相談支援事業、 ②多機関協働事業 R6年度： ③アウトリーチを通じた継続的支援事業
場所	R5.10～R6年度： 千葉中央コミュニティセンター8階 R7年度（予定）： 千葉ポートサイドタワー R8年度： 千葉市総合保健医療センター
対象地域	千葉市全域
運営形態・ 役割分担	直営と委託の混合形式 【委託】包括的相談支援、多機関協働事業のコーディネーター等 【直営】包括的相談支援、多機関協働事業のコーディネーター等の委託事業者の後方支援
人員配置	【直営】4人工〔管理職1人、主査1人(福祉職)、担当2人(福祉職・保健師各1人)〕 ※保健師は2名が週3日ずつ勤務し、1人工扱い 【委託】4人工程度〔管理者1人、相談支援員3人〕
営業日	月曜日～土曜日（年末年始・祝祭日を除く）
営業時間	8：30 ～ 17：30

包括的相談・多機関協働の例 (① 8050世帯)

いわゆる「8050世帯」

複雑化・複合化した課題への対応が必要なケース

80歳代の親と50歳代の子の2人暮らし

➤ 親 … 要介護状態、多重債務あり

➤ 子 … ひきこもり（精神疾患も疑われる）、親の年金に生活を依存

千葉県福祉まるごとサポートセンター

福祉に関する御相談を“まるごと”受け止めます！
詳しくお話をお聞きして 抱える課題の解きほぐしや
整理を行います！

民生委員など

相談

無料

連携をコーディネート

例えば…

区介護保険室

↳ 介護保険の要介護認定

あんしんケアセンター

↳ 認知症に関することなど高齢者の相談支援

区健康課

↳ 精神疾患の疑いがある方への相談支援

ひきこもり地域支援センター

↳ ひきこもりの方への相談支援

生活自立・仕事相談センター

↳ 家計相談・就労準備支援

弁護士

↳ 多重債務の整理

関係機関それぞれの役割を整理して チーム一体となって支援できるようコーディネートします！

包括的相談・多機関協働の例 (②ヤングケアラー)

いわゆる「ヤングケアラー」 制度の狭間への対応が必要なケース (長男が家事や家族の世話をしているケース)

疾患がある母と子供2人 (中学生の長男・未就学児の次男) の母子家庭

- **長男** … 学校を休みがち [家事・次男の世話による疲労]
- **母** … 経済的理由で通院服薬を中断
- **次男** … 言語発達の遅れの兆候

千葉県福祉まるごとサポートセンター

福祉に関する御相談を“まるごと”受け止めます！
詳しくお話をお聞きして 抱える課題の解きほぐしや整理を行います！

学校・スクールソーシャルワーカーなど
相談

相談

無料

不足する社会資源に関する情報を蓄積し、施策等に反映できるように所管部署等に情報提供します！

不足する社会資源の情報提供

関係機関それぞれの役割を整理して チーム一体となって支援できるようコーディネートします！

例えば…

連携をコーディネート

学校・スクールソーシャルワーカー

- └ 児童・生徒や保護者への支援

児童家庭支援センター

- └ 育児・児童福祉サービスの相談

区健康課

- └ 精神保健福祉相談、育児相談、心理相談

区子ども家庭課

- └ ネグレクトへの対応、保育所入所手続き、ショートステイ

障害者基幹相談支援センター

- └ 障害福祉サービス・制度相談

区社会援護課

- └ 生活保護

生活自立・仕事相談センター

- └ 家計相談・就労準備支援

フードバンク

- └ 食品・食材の無償提供

- 1 センター設置の背景
- 2 センターの機能等
- 3 これまでの相談実績**

福祉まるごとサポートセンター相談受付状況(10/2~10/31)

- 開設後1か月の**相談受付総数**は、**207件**（1日あたり平均8.6件、最多32件）
- 複雑な相談が寄せられており、相談者に寄り添いながら、主訴や状況の把握に時間をかけて丁寧な対応を心がけている。
- 電話による相談が最も多い。また電話対応後、本人宅等を訪問した事例**7**件あり。

相談件数

R5.10.2（月）～10.31（火）

受付総数	1日あたり平均	1日最多
207件	8.6件	32件 (10月2日)

曜日別相談件数

月	火	水	木	金	土	(日)
69	41	27	26	36	7	1

※土曜日は、各団体が主催する研修会等での講演なども予定している
 ※日曜日は、家族の都合に合わせて自宅訪問（社協職員が対応）

平均相談時間

R5.10.2（月）～10.31（火）

平均相談時間	最長	最短
32分	480分	5分

※8時間の相談対応は、子供の将来を心配する高齢の親から、過去の出来事や現在の状況に至った背景などの話があり、傾聴による信頼関係づくりに努めたため（社協職員が対応）

受付方法

電話	来所	訪問	メール	その他
164	24	7	5	7

※「その他」は、ケース会議への参加等

相談者の属性

- 本人・家族からの相談が多いが、相談支援機関、庁内の所管課、民生委員等からも相談が寄せられている。
- 本人からは、**家庭内や近隣住民とのトラブル**など、人間関係の相談が複数寄せられている。
- 家族からは、**精神疾患がある子などの今後を心配**する相談が複数寄せられている。
- 相談支援機関や行政機関（保健福祉センター）からは、**精神疾患がある親や子があり生活に行き詰っている家庭**への支援に関し、福まるの関わりを求める相談が複数寄せられている。

相談者の属性

本人	家族	相談支援機関	行政機関	民生委員	福祉サービス事業者	医療機関	その他 (知人等)
92	43	23	11	9	8	7	14