

## 千葉市包括的相談支援事業実施要領

### 1 趣旨

この要領は、千葉市重層的・包括的支援体制整備事業等実施要綱第4条第1項に規定する包括的相談支援事業（以下「本事業」という。）の実施に必要な事項を定めるものとする。

### 2 目的

本事業は、千葉市福祉まるごとサポートセンター（以下「センター」という。）が、市民の属性に関わらず包括的に相談を受け止め、市民の課題を整理し、利用可能な福祉サービス等の情報提供等を行うとともに、受け止めた相談のうち、実施機関のみでは解決が難しい事例は、適切な支援関係機関と連携を図りながら支援を行うこと等により、市民の複雑化・複合化した支援ニーズに対応する包括的な支援を行うことを目的とする。

### 3 実施主体

- (1) 本事業の実施主体は千葉市（以下「市」という。）とし、センターが所掌する。
- (2) 市は、事業の全部又は一部を市が適当と認める者に委託し実施することができるものとする。

### 4 用語の定義

- (1) この要領において「支援関係機関」とは、介護保険法に基づき設置する地域包括支援センター（あんしんケアセンター）、障害者総合支援法に基づき設置する障害者基幹相談支援センター、児童福祉法に基づき設置することも家庭センター、生活困窮者自立支援法に基づき設置する生活自立・仕事相談センター、その他の地域生活課題を抱えた市民を支援する機関をいう。
- (2) この要領において「重層的支援会議」とは、千葉市多機関協働事業実施要領の規定に基づき、複雑化・複合化した支援ニーズを有する市民や世帯へ必要な支援を提供するため、本人の同意を得て、支援関係機関の役割分担や支援の目標・方向性を整理したプラン等について協議する会議をいう。
- (3) この要領において「支援会議」とは、千葉市重層的・包括的支援体制整備事業に係る支援会議運営要領の規定に基づき、会議の構成員に守秘義務を設け、構成員同士が複雑化・複合化した課題を抱える市民やその世帯に関する情報の共有や、地域における必要な支援体制を検討する会議をいう。
- (4) この要領において「多機関協働事業」とは、千葉市重層的・包括的支援体制整備事業等実施要綱に規定する多機関協働事業をいう。

## 5 事業内容

### (1) 包括的な相談の受け止め

- ア 市民の属性や世代、相談内容に関わらず相談を受け止め、本人に寄り添い、抱える課題の解きほぐしや整理を行うとともに、利用可能な福祉サービス等の情報提供等を行う。
- イ 受け止めた相談のうち、センターのみでは解決が難しい場合には、地域における各支援関係機関と連携を図りながら対応するほか、必要に応じて適切な支援関係機関につなぐ。
- ウ 制度の狭間にあるケースや分野をまたぐケース等も幅広く受け止めて、地域生活課題を抱える市民だけでなく、その家族も含めた課題を把握し、本人及びその家族に寄り添った支援を行う。
- エ 地域生活課題を抱える市民に必要な支援が提供されるよう、家庭や関係機関等を訪問する等の様々な方法により、各種福祉サービスの提供に関わる援助、調整を行う。

### (2) 複雑化・複合化した課題への対応

#### ア 多機関協働事業の活用

市民が複雑化・複合化した地域生活課題を抱えているため、課題の全体像を俯瞰した上で、支援関係機関の役割分担を整理する必要のある事例等については、必要に応じて、多機関協働事業を活用して支援を行う。

なお、多機関協働事業を活用する際は、当該事業の役割や支援内容について丁寧に説明を行い、本人の同意を得た上で活用する。

#### イ 支援会議の活用

本人の同意が得られないために、多機関協働事業における重層的支援会議等で情報共有を図ることができず、支援に当たって連携すべき支援関係機関等との間で連携を図ることができない場合は、必要に応じて支援会議を活用する。

## 6 帳票類の整備等

市は、市民等から相談を受け付けたときは、相談内容及び支援内容等について記録しなければならない。また、継続的に支援することが必要な場合は、支援経過等を記録しなければならない。

## 7 守秘義務

本事業に従事する者は、業務上知り得た秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後も同様とする。

## 8 関係機関等との連携

市は、本事業を円滑に運営するため、関係機関等と密接な連携を図るものとする。

## 9 補則

この要領に定めるもののほか、本事業に関し必要な事項は、保健福祉局健康福祉部長が別に定める。

### 附 則

この要領は、令和5年10月1日から施行する。

### 附 則

この要領は、令和7年4月1日から施行する。