

# 福祉まるごとサポートセンター について

令和6年3月9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](mailto: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」

# 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"> <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ぐ</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>・ 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</li> </ul>

- 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

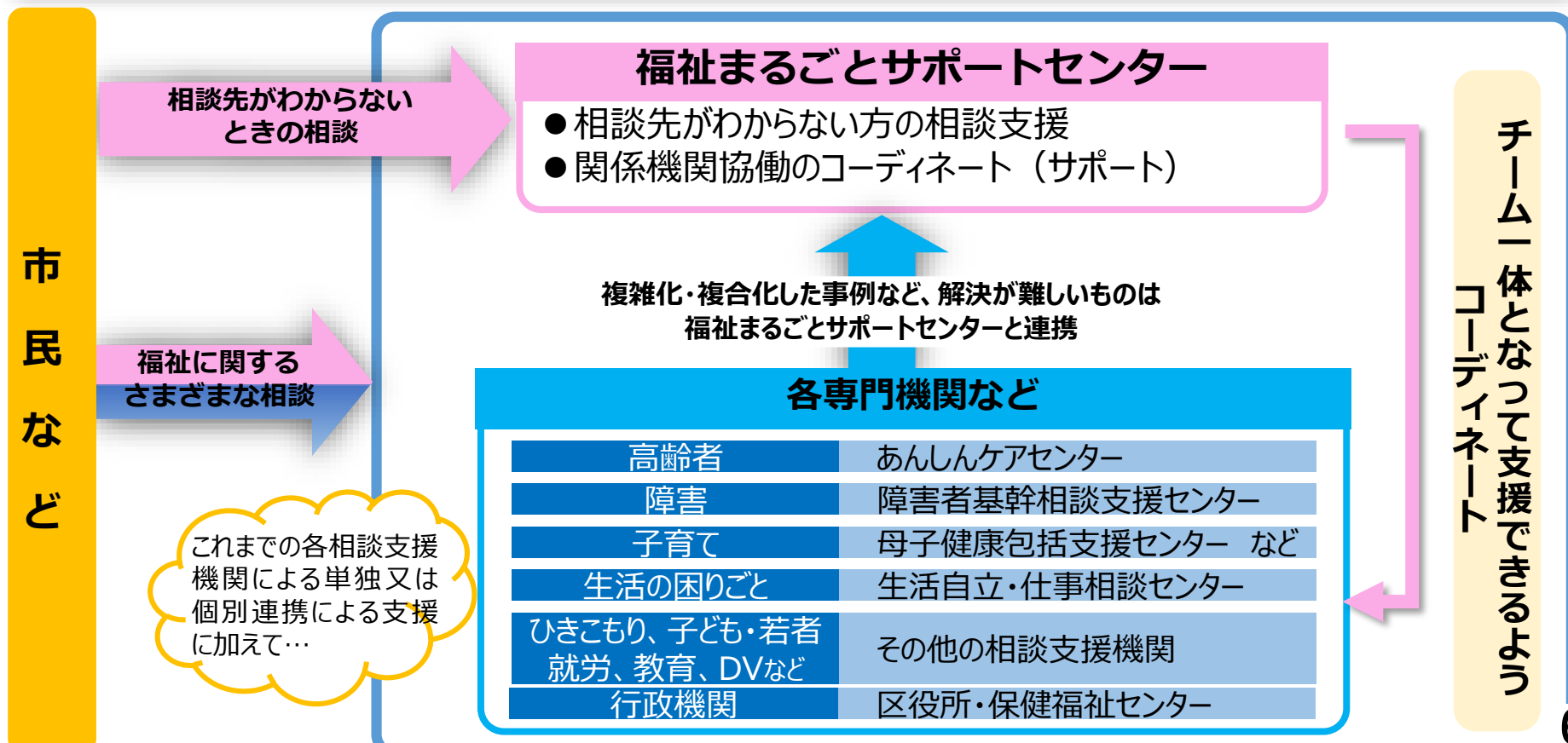
# 福祉まるごとサポートセンターの機能

## 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	<b>相談支援事業</b> 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	<b>直営と委託の混合形式</b> 【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**

# 相談受付状況(4か月間\_R5.10~R6.1) ①

- 開設後4か月の延べ相談受付件数は、**1,194件**（1日あたり平均12.6件）
- 相談件数は右肩上がりで増加。土曜日の需要も一定程度ある。
- 電話での相談が最も多いが、訪問による対応も増加傾向にある。

## 曜日別相談件数

R5.10.2~R6.1.31

	月	火	水	木	金	土	(日)	計
10月	66	44	29	26	35	7	1	<b>208</b>
11月	59	45	70	54	38	16	0	<b>282</b>
12月	46	67	73	66	64	13	3	<b>332</b>
1月	62	64	83	65	77	20	1	<b>372</b>
計	233	220	255	211	214	56	5	<b>1,194</b>

## 受付方法

R5.10.2~R6.1.31

	電話	来所	訪問	メール	その他	計
10月	165	24	<b>7</b>	5	7	208
11月	215	22	<b>32</b>	10	3	282
12月	251	24	<b>46</b>	6	5	332
1月	280	20	<b>49</b>	16	7	372
計	911	90	<b>134</b>	37	22	1,194

※「その他」は、ケース会議で相談を受けたものなど

# 相談受付状況(4か月間\_R5.10~R6.1) ②

- **実人数（新規相談者数）**は、4か月合計で**433人**
- 複雑に重なり合った困りごとを抱える世帯の相談や、複数の関係者による支援が必要な相談など、**課題解決に相応の時間を必要とする相談も多く寄せられている。**
- 高齢者や精神障害者がいる世帯への支援を求める事案が多く、内容を理解してもらえるまで懇切丁寧な説明を行っている。

## 新規相談案件の対応状況

			完結				継続 (R6.1.31現在)
			10月	11月	12月	1月	
新規	10月	144	103	8	0	0	33
	11月	94	-	57	8	0	29
	12月	99	-	-	62	0	37
	1月	96	-	-	-	62	34
	計	<b>433</b>	103	65	70	62	133

## 対象者の状況（主なもの）

※1事案で複数の状況に当てはまるケースあり

高齢	障害			疾病	経済的困窮		不登校・ひきこもり	子育て世代	外国籍
	精神	知的	身体		生保受給	生保以外			
206	94	26	26	51	49	61	16	9	10

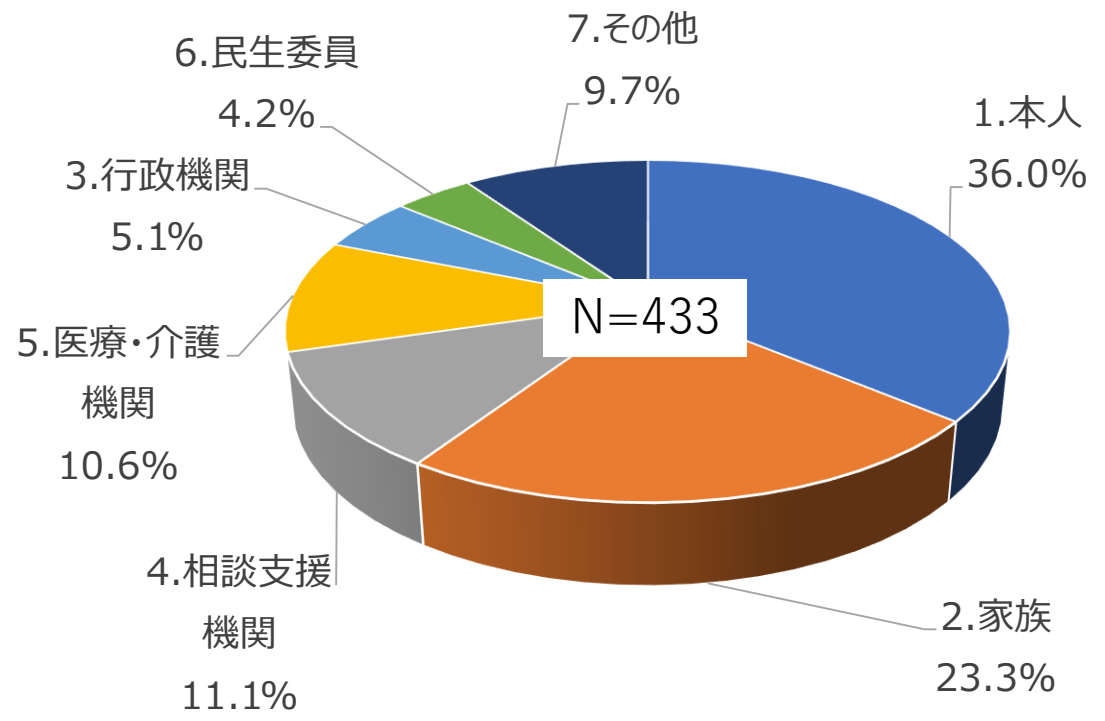
# 相談受付状況(4か月間\_R5.10~R6.1) ③

- 本人・家族からの相談が約60%と最も多い。
- あんしんケアセンターなどの相談支援機関、医療機関のソーシャルワーカー、ケアマネジャー、区保健福祉センターなどの庁内関係課、民生委員などからも相談が寄せられている。

### 相談者の内訳 (件数)

本人	156
家族	101
相談支援機関	48
医療・介護機関	46
行政機関	22
民生委員	18
その他	42
合計	433

### 相談者の内訳 (割合)



## 本人

### ①同居の家族と折り合いが悪く、家に居づらい。80代 要支援1

---

- 転居も考えているようだったが、地域との交流が希薄な方であったため、交流の場として「いきいきプラザ」の各事業を案内。また、通いやすい動線を確認してお伝えした。

### ②同居人の家から出なければならない。実家には戻れない。生活困窮

---

- 生活自立・仕事相談センターとともに話をお聞きした後、生活保護申請へ。

### ③低額の賃貸物件に転居したい。高齢 独居 精神障害手帳あり

---

- 家族からの援助が無くなり、年金で暮らしていける程度の物件を探したいとの主訴であり、「すまいサポート千葉」とともに話をお聞きする。市営・県営住宅の抽選結果を待つてその後の処遇を検討。

### ④日帰りでの手術を予定している。病院への付き添い・立会いをお願いできるところはないか。

---

- 通院同行を行っている複数団体に対応可能か確認し、対応可能であったところを本人に紹介。



## 家族

①ひきこもり状態の子の将来が心配。 30代 精神疾患の疑いも受診拒否

---

- まずは相談者(親)と面談し、詳細に世帯状況を確認する予定。

②独居でひきこもり状態の子から資金援助を求められている。当人から暴力を振られることもある。 40代 PTSD 障害年金受給

---

- 家族の話し合いの場に立会い、可能であれば当人の意向を確認する予定。

③子は疾病があり家事もままならない。何か利用できるサービスはないか。 40代 市外在住

---

- 介護保険の対象疾病には該当せず。居住地の社協に相談し、提供できる資料をまとめてもらうこととした。

④親が入院。後遺症が残ると言われており、経済面や今後すべきことについて相談したい。 高齢 独居 年金受給

---

- 高額療養費について紹介。今後の回復状況を見つつ、介護保険の要介護認定申請等を区介護保険室に行くことをお伝えした。困りごとが具体化してきたら改めて相談。

## 行政機関・相談支援機関

①ゴミが自宅内に堆積しているのでボランティア等と連携して片付けられないか。本人も在宅生活は難しいと自覚しておりグループホームの入居を考えている。生活保護

➤ 本人宅訪問。ボランティアに頼める状態にないことを確認。グループホーム入居を優先し、残置物の処分は家財処分料で対応する方向で進める。

②介護保険サービスを導入するも滞納多く休みがち。子は精神障害があり金銭管理ができていない。孫のネグレクトの恐れも。3世代同居の家族

➤ 多機関協働事業による支援を検討。

③身体・知的・精神障害のある母と精神疾患のある父の家庭の家計・子育て等の検討をしたい。福まるにも関わって欲しい。

➤ 対応可能と回答。

④千葉刑務所を退所した後の生活の支援について相談したい。帰住地は県内を希望している。

➤ 状況に応じて福まるを紹介又は千葉刑務所に確認をしてもらうこととした。

## ケアマネジャー

①本人(高齢)・家族(障害あり)は困っていないが、支援者から見ると支援介入が必要と思われるケースがある。福まるにもサポートしてもらいたいが可能か。

---

➤ 対応可能と回答。必要に応じて関係機関と連携しながら支援

②あんしんケアセンター等と連携しながら支援するところと聞いているが、そのような公的な相談機関経由でないと相談できないのか。

---

➤ 個人やサービス事業所等からの相談も対応していると回答。