

1. 付議事案名 重層的・包括的支援体制の構築について（方針決定）

2. 決定事項

- 社会福祉法の重層的支援体制整備事業の枠組みを活用し、相談支援、社会参加支援、地域づくり支援の体制を令和5～8年度にかけて段階的に構築する。
- 第1段階として、令和5年度中に、保健福祉総合相談を見直し、多機関協働のコーディネートと包括的に相談を受け止め寄り添い支援を行う相談窓口を新たに市内に1か所整備する。

3. 政策会議に付議する理由・背景

- 市民が抱える生活課題が複雑化・複合化する中、その解決のため、包括的支援が求められており、その体制整備は、市の努力義務。
- 包括的支援は、保健福祉分野の支援にとどまらず、自立に向けた住宅、労働、教育分野の支援など、関係課が多岐に渡る。
- 地域共生社会の実現を目指し、市全体で、重層的・包括的支援体制の構築を進めることが必要。 1

4. 方針決定後の課題

- 業務を担う専門人材の確保。
- 設置場所の確保。
- 庁内外関係機関の協力体制の確保。
- 市民・関係機関へのわかりやすい周知。

5. 市長マニフェスト等との関連

- 市長マニフェストへの記載 なし
- 第3次実施計画の位置付け あり（第5期地域福祉計画の策定）

6. 対外公表の時期・方法

- 記者発表等 有り（新たな相談窓口開設時）
- 会議資料等の公開 千葉市情報公開条例第7条第5号（審議・検討・協議情報）にあたるため、記者発表後に公開。

7. 関係部局との調整状況等

(1) 関係部局との調整状況

調整年月	関係課名	調整内容概要
R4.8	市民局・保健福祉局・こども未来局・中央区・美浜区相談支援関係課	相談支援体制に関する事項
R4.8	総務局・総合政策局・財政局	相談支援体制及び新設組織の体制について意見交換 (戦略的な事務事業見直しに係る市長等との意見交換会)
R4.9	資産経営部	新たな相談窓口の設置場所に関する事項

(2) 副市長への報告

報告日	副市長名
R4.9.14	大木副市長
R4.9.14	青柳副市長

8. 添付資料

- 添付1 重層的・包括的支援体制の構築について

重層的・包括的支援体制の構築について

令和4年10月21日

千葉市 保健福祉局 健康福祉部 地域福祉課

I 本市における社会福祉法改正への対応 (包括的な支援体制の整備に関する事項)

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・困窮分野の既存の国庫補助等が一体化され、既存の相談支援・地域づくり支援を一体的に実施するとともに、新たな機能に係る財源は追加交付。

<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

2 本市における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、社会参加支援に繋げていく。
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繋がりが作られ、地域住民の気づきが生まれやすくなり、相談支援へ早期に繋がりがやすくなる。
- (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（移行準備事業）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

【参考】 (本格実施)

＜重層的支援体制整備事業の移行準備事業と本格実施の比較＞

事業名	移行準備事業（最長3年）	本格実施
①多機関協働【財源：国1／2、県1／4】	必須	必須
②アウトリーチ等を通じた継続的支援【財源：国1／2、県1／4】	任意	
③参加支援【財源：国1／2、県1／4】		
④既存相談支援・地域づくり支援の一体的実施【財源：既存財源のみ新たな財源無】	—	
⑤既存国・県補助等の重層的支援体制整備事業交付金への一体化		あり

＜他政令市の状況（R4予定）＞ 本格実施：1市、移行準備事業を活用：13市、未活用：5市

Ⅱ 本市の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	(1) 24時間・ 365日 対応	(2) 児童 (子育て) ～就学前	(3) 子ども ・若者 ～39歳	(4) 高齢者 65歳～	(5) 障害者	(6) 困窮者	(7) ・(2)～(6)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	5か所	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							
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 本市の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、多機関協働の中核機能がない。
- (4) 市民からのあらゆる保健や福祉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、繋がりやすさに課題。

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）

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）

N o	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	個人情報取り扱い(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%

多機関協働の
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%

多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、多機関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



分野・世代・内容を問わず包括的に相談を受け止め
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検討

多機関協働のコーディネートと総合相談支援機能の整備方法について、2案に絞って、比較検討。

【A案】いずれかの既存相談機関の機能を拡充し、各区に「福祉総合相談窓口」を外部委託により整備

【B案】新たに市内1か所に「福祉総合相談窓口」を直営と外部委託の混合により整備

	メリット	デメリット
A案	<p>【市民目線】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各区に設置するため、利便性が高い。 ・担当エリアが区内のため、機動性が高く、アウトリーチも機能しやすい。 <p>【行政目線】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・既存の体制を活かすため、設計しやすい。 	<p>【市民目線】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・既存の相談支援体制からの違いが市民にわかりづらい。 ・受託先の力量により、各区の支援レベルに差が出る。 <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・受託事業者では、行政機関のコーディネートが困難。 ・事業者選定の結果、各区窓口の所管課がバラバラになる場合がある。
B案	<p>【市民目線】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「福祉総合相談窓口」を新規に設置するため、市民にわかりやすい。 ・1か所に人材やノウハウが集約され、支援レベルが高まる。 <p>【行政目線】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・直営部分があり、行政機関のコーディネートも可能。 ・専任職員を配置することにより、属人的でない組織的体制の構築が可能。 	<p>【市民目線】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・1か所のため、利便性が低く、支援への繋がりがやすさに課題がある。 ・担当エリアが市域のため、機動性が低く、アウトリーチに課題がある。 <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新たな相談窓口と保健福祉センターの相談窓口の機能を整理する必要がある。

2 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 本市における重層的・包括的相談支援体制構築の 方向性

1 相談支援体制構築の方向性

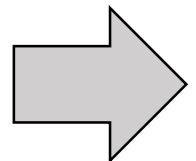
現行の保健福祉総合相談を見直し、多機関協働のコーディネートと包括的に相談を受け止め、制度の狭間にある相談者にも寄り添い継続的に伴走支援を行う総合的な相談窓口（（仮称）ちばし福祉総合相談支援センター（以下「センター」））を市内1か所に、直営と外部委託の混合により新設。

2 （仮称）ちばし福祉総合相談支援センターの概要

	内 容
機能分担	①多機関協働のコーディネート【財源：国1/2、県1/4、市1/4】 ②包括的相談支援【財源：市10/10】
担当区域	市全域
設置場所	R5～6：千葉中央コミュニティセンター、R7～：検討中
運営形態 ・ 役割分担	委託：包括的相談支援、多機関協働のコーディネート等 直営：包括的相談支援、多機関協働のコーディネート等の委託事業者の後方支援、 庁内外調整、庶務等
人員配置 ・ 資格要件	6名 直営：3名常駐（管理職1名、主査1名、担当1名） ※交代制勤務で最低4名必要、主査と担当は、社会福祉士 又は 保健師 委託：3名常駐（主任相談支援員1名以上、相談支援員2名以上） ※社会福祉士、精神保健福祉士、保健師 又は 介護支援専門員 ※人員配置については、総務局と引き続き調整
開設時間	月曜日～土曜日 8時30分～17時30分（祝日・年末年始を除く）

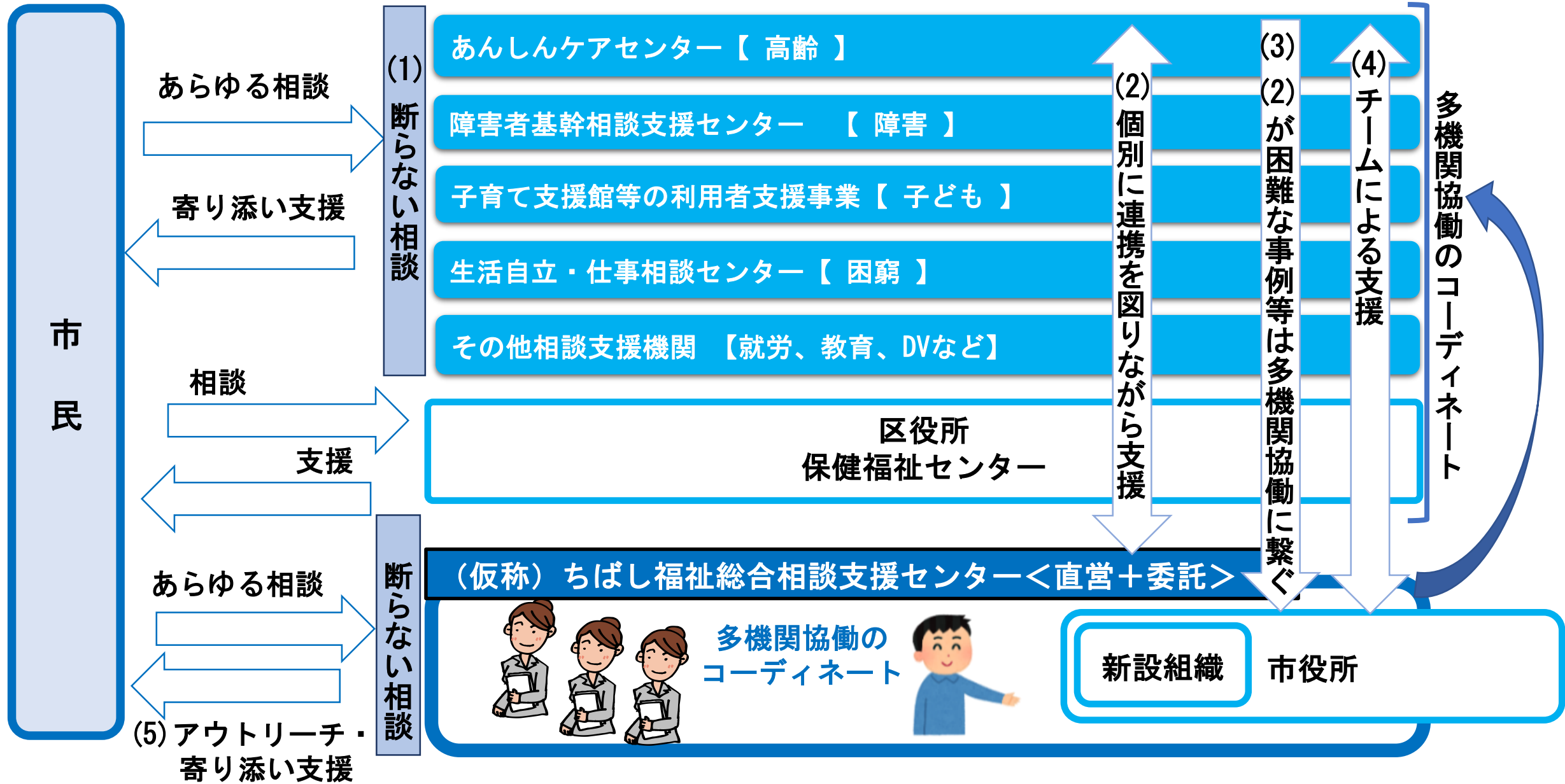
3 相談支援機関の機能分担

- (1) 既存の相談支援機関は、相談者の分野・世代・内容を問わず包括的に相談を受け止める。
- (2) 受け止めた相談については、適切な支援関係機関と連携しながら、課題解決に向けた支援を行うとともに、必要に応じて、制度の狭間などで課題解決が困難な相談者にも寄り添い継続的に伴走支援を行う。
- (3) 受け止めた相談のうち、課題が複雑化・複合化していて、支援関係機関間の役割分担の整理が必要な事例は、多機関の協働をコーディネートする新たなセンターに繋ぐ。
- (4) 新たなセンターは、(3)で繋がれた事例について、支援関係機関の役割分担や支援の方向性を定め、支援関係機関のチームによる支援が円滑に進むように支援を行うとともに、どこに相談してよいかわからない相談者の相談も受け止め、適切な支援関係機関と連携しながら、課題解決に向けた支援を行う。
- (5) また、新たなセンターは、アウトリーチにより、ひきこもりなどで必要な支援が届いていない人への支援や制度の狭間などで課題解決が困難な相談者にも寄り添い継続的に伴走支援を行う。

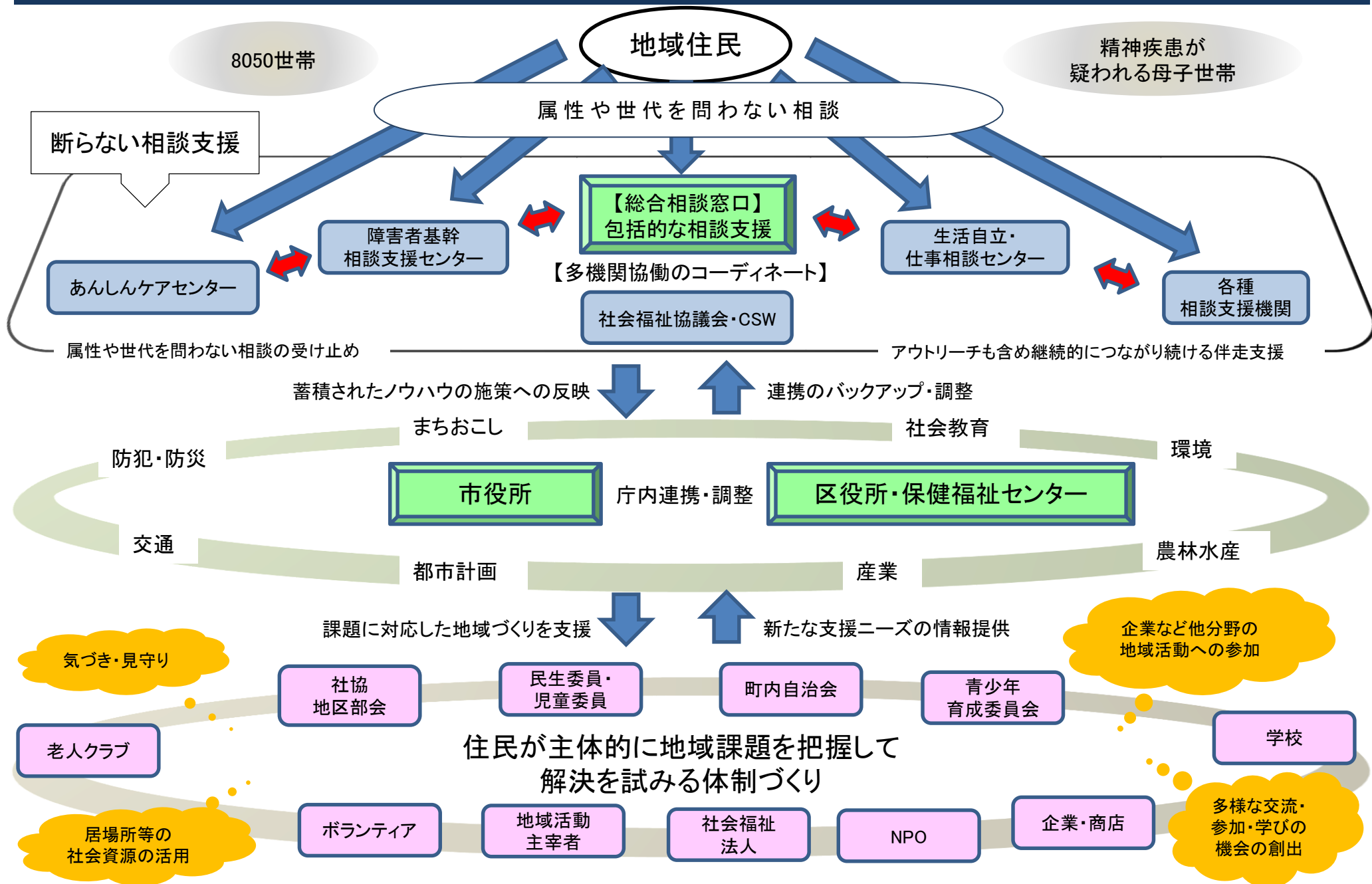


- ・ 既にある相談窓口、新たな窓口を問わず、どこかの窓口に来れば、必ず繋がる体制
- ・ 必要に応じて、市から臨機応変に出向いていく体制

「（仮称）ちばし福祉総合相談支援センター」を市内1か所に直営と外部委託により新たに整備



地域共生社会の実現に向けた連携体制



V 今後のスケジュール

事業等		R4年度			R5年度		R6年度	R7年度	R8年度	
		10月	12月	3月	4月～	10月～				
会議等		政策会議・予算要望	相談支援機関連絡会議	相談支援機関連絡会議	連絡会議 相談センター開設準備 支援機関	連絡会議 相談支援機関	地域力向上班会議	地域力向上班会議	地域力向上班会議	
										重層的支援体制整備事業への移行準備事業実施
移行計画策定					計画策定		計画策定	計画策定		
庁内連携体制の構築		地域共生社会推進事業部 地域力向上班会議など								
重層的支援体制整備事業	移行準備事業	多機関協働			運用の検討 開設準備	【第1段階】多機関協働・包括的相談支援の実施 (仮称) ちばし福祉総合相談支援センター開設				
		① 包括的相談支援	手法の検討		既存の分野別（介護・障害・子ども・生活困窮）の相談支援を継続					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			
						多機関協働実績を踏まえ				
	③ 地域づくり支援	既存の分野別（介護・障害・子ども・生活困窮）の地域づくりを継続					手法の検討		4分野の一体的実施	
実施計画策定							多機関協働・参加支援実績を踏まえ 計画策定			
重層的支援体制整備事業交付金への一体化								既存国・県費の一体化		