

新たな相談支援体制について

1 背景と目的

- 全国的な人口減少、少子高齢化を背景に、人々が暮らしていくうえでの課題は、高齢の親と無職の子ども同居世帯（いわゆる「8050 問題」）や、介護と育児を同時に直面する世帯（いわゆる「ダブルケア」）への対応など、様々な分野の課題が絡み合って「複雑化」し、また、個人や世帯において複数の分野にまたがる課題を抱えるなど「複合化」している。
- 町田市でも、市民の困りごとの状況は、市民アンケート結果や各相談窓口等の調査結果から、相談内容が複雑化・複合化している状況が見受けられた。特に 8050 問題については、各調査結果から窺うことができた。
- また、市民アンケート結果から、地域福祉に関する施策について「相談支援窓口・相談支援体制の充実」が今後重要だと考えられていることが分かった。
- そのため、今後の相談支援体制として、複雑化・複合化した相談内容を地域における相談支援機関でどのように対応していくべきか、またひきこもり状態にある方のように、支援を必要とする潜在的な相談者をどのように支援につなげていくかを課題とし、福祉・保健医療関係部署の係長級が参加する包括的支援検討作業部会で検討することとした。

【包括的支援検討作業部会の開催概要】

回次	日程	協議・検討事項等
第1回	2020 年 11 月 18 日	・（仮称）町田市地域ホッとプランの策定の方向性について ・庁内の窓口対応状況等調査の結果について ・先進市の事例紹介
第2回	12 月 15 日	・相談支援体制検討シートの結果（部会参加部署アンケート） ・包括的に相談を受け止める体制づくりの検討 ・相談支援機関の連携体制づくりの検討
第3回	12 月 25 日	・他市の事例紹介 ・包括的に相談を受け止める体制づくりの検討
第4回	2021 年 1 月 19 日	・多機関協働体制検討シートの結果（部会参加部署アンケート） ・多部署・関係機関が協働する体制づくりの検討 ・アウトリーチ等を通じた継続的支援の他自治体事例紹介
第5回	2 月 3 日	・アウトリーチ・参加支援事業等検討シートの結果（部会参加部署アンケート） ・アウトリーチを通じた継続的支援体制づくりの検討
第6回	2 月 17 日	・参加支援事業検討シートの結果（部会参加部署アンケート） ・参加支援事業（居住支援、就労支援）の情報共有 ・計画体系案（基本目標3のみ）の検討
第7回	3 月 4 日	・包括的支援検討作業部会での検討結果まとめ

2 検討経過

(1) 包括的に相談を受け止める体制づくり

- 現状では、地域における相談窓口は、高齢者分野では高齢者支援センター、障がい者分野では障がい者支援センター、子ども分野では子育て相談センターなど、その専門性のもと、それぞれの圏域を設定し設置している。
- このような状況のなか、複数の課題を抱える相談者を確実に支援機関につなぐため、どのように対応していくかの検討を行った。

①手法の検討

先進市の事例を参考に、町田市としてどのような手法が考えられるかを検討した結果、7つの手法が挙げられた。その後、7つの手法を町田市で導入した場合を想定し、効率性、即時性、実現性の3つの視点から評価を行った。

No.	検討手法	評価 満点はそれぞれ10点、合計30点			
		効率性	即時性	実現性	合計
1	地域に総合相談センターを設置し、複合化・複雑化した相談を受け止める	7.5	6.1	4.1	17.7
2	地域にソーシャルワーカーを配置し、複合化・複雑化した相談を受け止め、各支援機関が連携	7.7	6.7	7.2	21.6
3	市役所に複合化・複雑化した相談を受け止める総合相談担当部署を設置	6.3	5.4	4.7	16.4
4	高齢者、障がい者、子ども、健康、教育等の各課に連携担当職員を配置し、複合化・複雑化した相談への対応を調整	6.1	5.2	7.4	18.7
5	各相談支援機関につなぐための共通の一次受付シート『(仮称)つなぐシート』の導入	7.7	7.2	7.2	22.1
6	各相談支援機関につなぐための電子相談カルテの導入	8.9	4.3	4.3	17.5
7	(社会福祉法人の)地域公益活動推進協議会に総合相談窓口の設置を委託	—	—	—	—

②検討結果

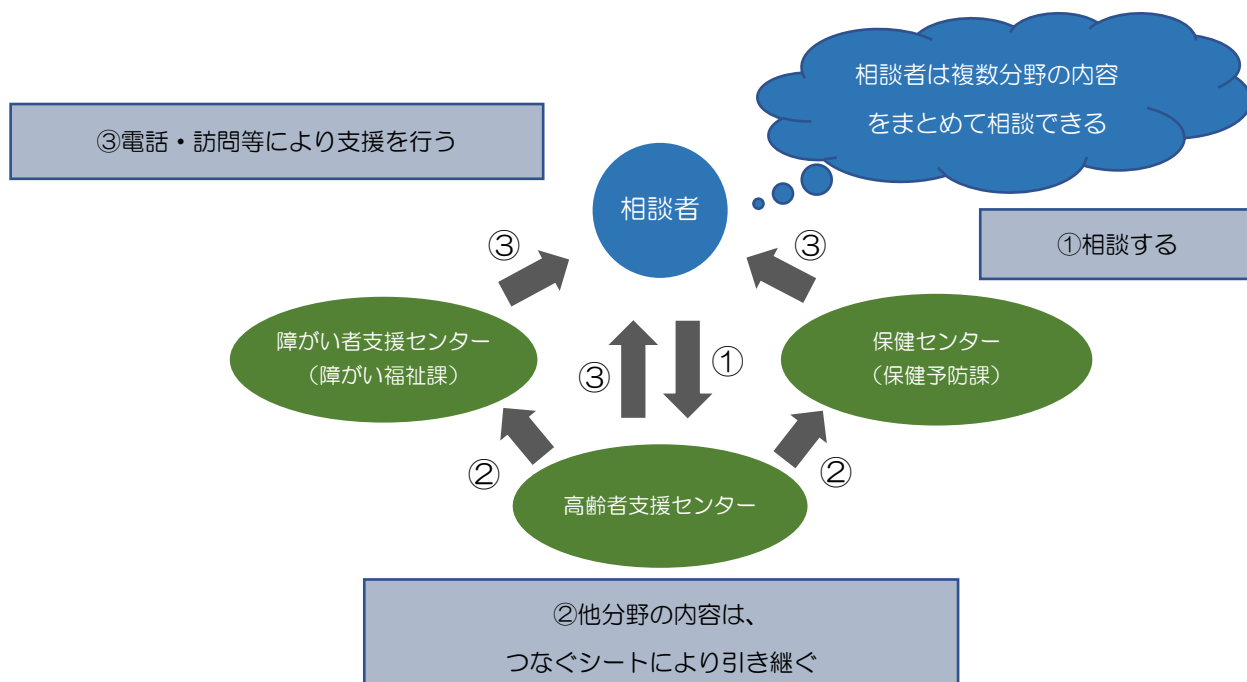
相談者が身近な地域のどの相談支援機関においてもまとめて相談できることや、各分野の専門性を活かしつつ情報共有がスムーズにでき、導入コストも安価であるといった点で、効率性、即時性、実現性のいずれも上位3項目に該当する「5 各相談支援機関につなぐための共通の一次受付シート『(仮称)つなぐシート』の導入」が最も合計点の高い手法となった。

③今後の課題

- つなぐシート作成後の調整、役割分担を行う部署が必要である。
- 既存シートに加えて、つなぐシートを作成する手間がかかるため、記載項目の検討が必要である。
- 各分野において、つなぎ先をリスト化するなど、つなぐルールの検討が必要である。
- 定期的に地域における相談支援機関の連絡会議を開催するなど、情報共有の場が必要である。
- 長期的な視点では、つなぐシートの効果を電子的な仕組みで実現できるような検討が必要である。

【参考】分野をまたがる相談に対する、つなぐシートを用いた相談フロー図

（例）高齢者から、子の障がいとひきこもり及び自身の介護に係る相談が、高齢者支援センターに入った場合。



（２）多部署・関係機関が協働する体制づくり

（１）で受け止めた相談のうち、課題が複雑化・複合化しており、相談支援機関の役割分担の整理が必要な事例について、どのように対応すべきか検討を行った。

①現在の対応状況

現在、各相談支援機関に入った単独の機関で解決が難しい相談は、どのような段階を経て支援方針が決定されているのか確認を行った。その結果、第１段階では各分野の担当者が関係機関と連絡を取り合い対応しており、第２段階では、分野によっては各関係機関が集まる個別会議を開催し、ケース検討を行っている。

検討段階	高齢者	障がい者	子ども	保健	生活困窮
第1段階	高齢者支援センターで検討	障がい福祉課もしくは、障がい者支援センターで検討	【子育て相談センター】 各地域の子育て相談センターで検討 【子ども家庭支援センター】 子ども家庭支援センターで検討	保健所で検討	生活支援課で検討
第2段階	各ケースに応じて参集した関係課などによる「地域ケア個別会議」で検討を行っている。	—	【子育て推進課】 乳幼児に関しては、保健所、子ども家庭支援センター、地域子育て相談センターによる「こんにちは赤ちゃん会議」で情報共有を行っている。 【子ども家庭支援センター】 子どもの虐待については、児童相談所、保育園、学校、病院等が集まり、町田市子育て支援ネットワーク連絡会関係者会議を開催している。 ※個別ケースの検討は行わない。	乳幼児に関しては、保健所、子ども家庭支援センター、地域子育て相談センターによる「こんにちは赤ちゃん会議」で情報共有を行っている。	—
第3段階	地域ケア個別会議の積み重ねによって抽出された地域の共通課題について、庁内の関係課のほか、医療、警察、消防、民生委員、町内会自治会などの機関が参集した「地域ケア推進会議」で解決に向けた検討を行っている。 ※個別ケースの検討は行わない。	—	—	—	—

②現状に対する課題

- ・ 担当者により、スキルや考え方が異なることで、分野連携がスムーズに進まないことがある。
- ・ 複数の課が集まる会議で支援の方針を検討しているが、案件によっては会議を主催する課に偏った支援方針になることがあり、支援が必要な人にとって最適な支援方針になっているのか分からない。
- ・ 障害者手帳の対象にならない軽度の心身に問題を抱え生活に困っている方や、8050 問題など各分野で行っている支援方針の決定プロセスでは解決しきれないような、各分野の制度の狭間の相談が増えてきており、新たな対応方法を検討する必要がある。
- ・ ひきこもりや 8050 問題などは、継続的に支援を行う必要があることから、この相談を受け止めるだけでなく、進行管理も行うことのできる機関の設置が必要である。

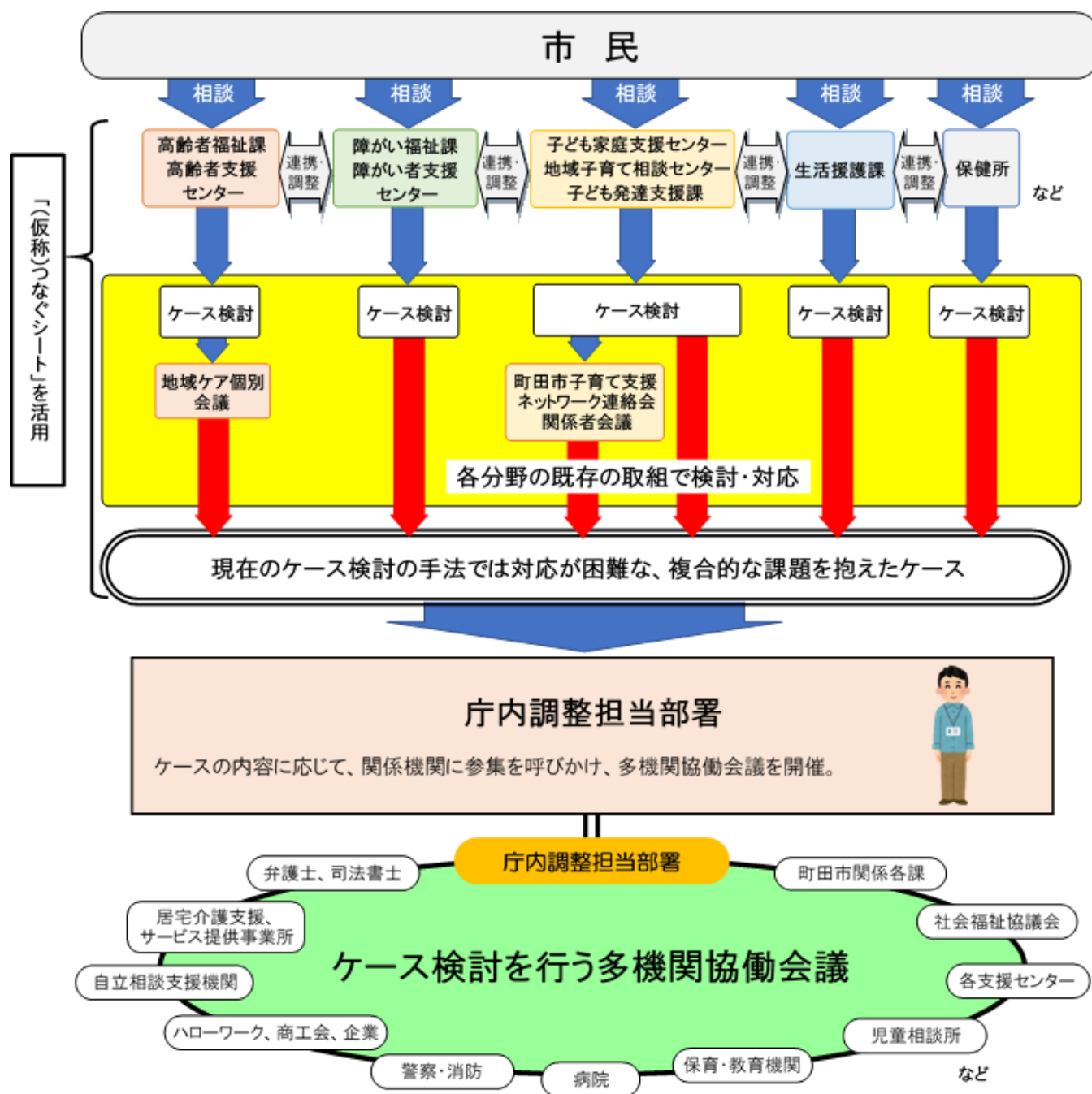
③検討結果

- ・ 既存のケース検討プロセスを補完するため、多分野の相談支援機関などを参集し、第三者的な見地から専門的かつ多角的視点で支援方針を検討する上位の会議体（多機関協働会議）を、新たに導入する必要がある。
- ・ 上記会議体を開催・進行管理し、事前に案件を調整する権限を持った担当部署を設置することが望ましい。
- ・ 担当部署は、第三者的な見地から調整を行う必要があるため、相談窓口を持たない部署であることが望ましい。
- ・ 現状において、各分野の支援方針決定会議では対応が困難な事例の年間件数を確認したところ、合計で年間 40～50 件程度という回答が得られた。

④今後の課題

- ・ 担当部署は分野をまたがる相談を調整する必要があるため、各分野の知識を有する職員を配置する必要がある。
- ・ 多機関協働会議と既存の会議体の関係性を明確化するため、付議ルールを整備する必要がある。
- ・ 付議件数の状況を鑑みながら、必要に応じて会議の圏域設定を行う必要がある。
- ・ 多機関協働の会議体でも、既存の福祉サービスでは解決を図り切れない問題が考えられる。
⇒「(3) 支援を必要とする潜在的な相談者を把握する体制づくり」にて別途検討

【複雑化・複合化した相談を受け止め、支援方針を決定する体制図（案）】



（３）支援を必要とする潜在的な相談者を把握する体制づくり

支援が必要であることを自ら意思表示できない方や、そのような認識がない方など、支援を必要とする潜在的な相談者をどのように支援につなげていくか検討を行った。

①現在の対応状況

各課所管窓口での潜在的な困りごとを抱える人に対する支援の実施状況、今後の必要性を調査したところ、現状、ほとんどの分野でアウトリーチ等を通じた支援を実施しているとの回答が得られた。

分野	業務内容
高齢者	・高齢者虐待等の緊急の対応が必要な場合に個別訪問を実施している。 ・高齢者の見守りが必要な方をリストアップして個別訪問を実施している。
障がい者	・高齢者虐待の通報により、高齢者父母が避難した後の障がいをもつ子（精神、知的障がい、ひきこもり）の緊急支援（食事等）と、福祉サービスにつなげる支援を行っている。 ・福祉サービスを利用する精神障がい者が医療中断となった際に、医療へつなげる支援や再中断とならないよう追加の支援（訪問看護など）を調整する。
子ども	・未就学児に関して、マイ保育園事業の未登録者への個別訪問を行っている。 ・おうちごはん事業で、子どものいる家庭の困りごとを把握している。
保健	・妊婦の健康状況等を把握し、相談に応じている。（しっかりサポート面接） ・産後に新生児と母親の健康状況等を把握するため、個別訪問している。（こんにちはあかちゃん訪問） ・精神保健23条通報、難病医療費助成、小児慢性疾患医療費助成、養育医療の取組みから困りごとを把握している。
生活困窮	・生活困窮者自立支援制度に係る相談について、相談者が身体的理由や家庭の都合により、来庁が困難な場合に担当相談員が訪問している。

②現状に対する課題

- ・ 潜在的な困りごとを把握するという観点では、アセスメント等更なる取り組みの必要がある。
- ・ 支援につながることに拒否的な人が想定される。
- ・ 継続的に支援をし続けられる業務的余力がない。
- ・ 潜在的な困りごとを把握しても、障害者手帳の対象にならない軽度の心身に問題を抱える方など、既存のサービスでは解決が図られないことがある。

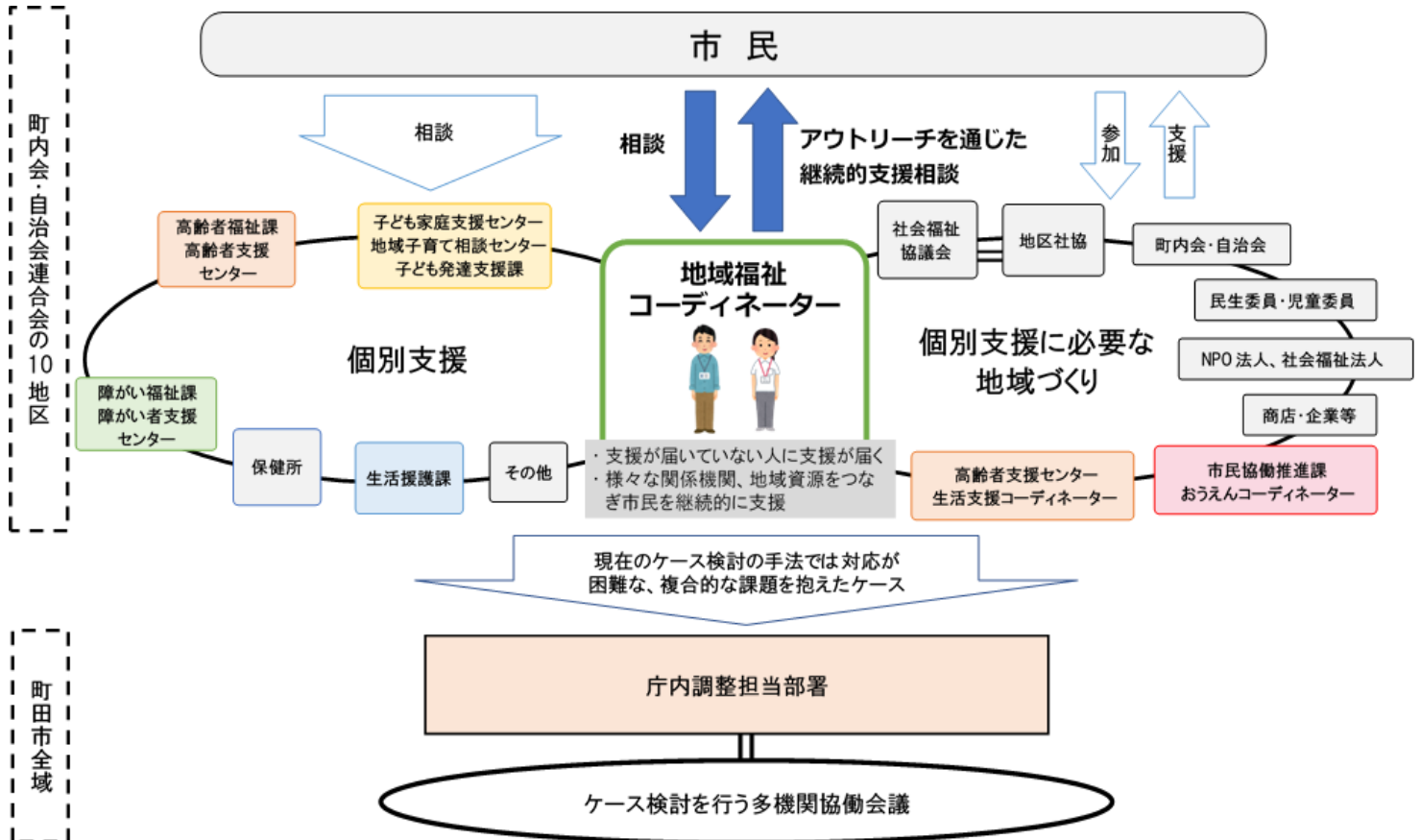
③検討結果

- ・ 潜在的な困りごとを把握するには、近隣住民や町内会自治会・地区協議会など、個人や家族の困りごとを最も身近で把握している、地域コミュニティの会議やイベント等に参加し、情報を取得する必要がある。
- ・ 潜在的な困りごとを把握する役割とは別に、8050 問題やゴミ屋敷等の課題を抱える方、本人に困り感がないが将来的な課題を抱えている方への継続的な関わりが必要である。
- ・ 既存の福祉サービスでは解決を図り切れない課題に対し、社会資源の開拓を行う必要がある。
- ・ 上記全ての役割を担う、地域福祉コーディネーターの導入が効果的である。

④今後の課題

- ・ 地域福祉コーディネーターを務める専門的な人材の確保が必要である。
- ・ 高齢者支援センターの生活支援コーディネーターや市民協働推進課のおうえんコーディネーター、民生・児童委員や社会福祉協議会などとの連携が必要である。
- ・ 設置する圏域の検討が必要である。（地域と連携を図るため、町内会・自治会連合会の 10 地区に配置することが考えられる。）

【潜在的な困りごとを把握し支援につなぐ体制図（案）】



【参考】地域福祉コーディネーターの役割

地域福祉コーディネーターとは以下の3つの役割を担います。

①個別支援

…気づく、把握する、アセスメントを行う、計画する、支援する

②小地域の生活支援の仕組みづくり・地区社協等の基盤づくり

…地域アセスメントを行う、地域との関係づくり、広げる、働きかける、形づくる、支援する

③小地域で解決できない課題を解決していく仕組みづくり

…抽出する、協議する、システム化を行う

一定の小地域圏域にアウトリーチして、住民と協働して問題解決に取り組みます。

※「地域福祉コーディネーターの役割と実践」社会福祉法人東京都社会福祉協議会から作成

（４）既存の福祉サービスでは解決が困難な相談への対応（参考）

既存の福祉サービスでは解決が困難な、制度の狭間にある問題に対応するための取組みとして、現状各課で立ち上げが見込まれている事業の情報共有を行った。具体的な取組みとして、就労準備支援事業及び居住支援事業の２点があげられた。

① 就労準備支援事業

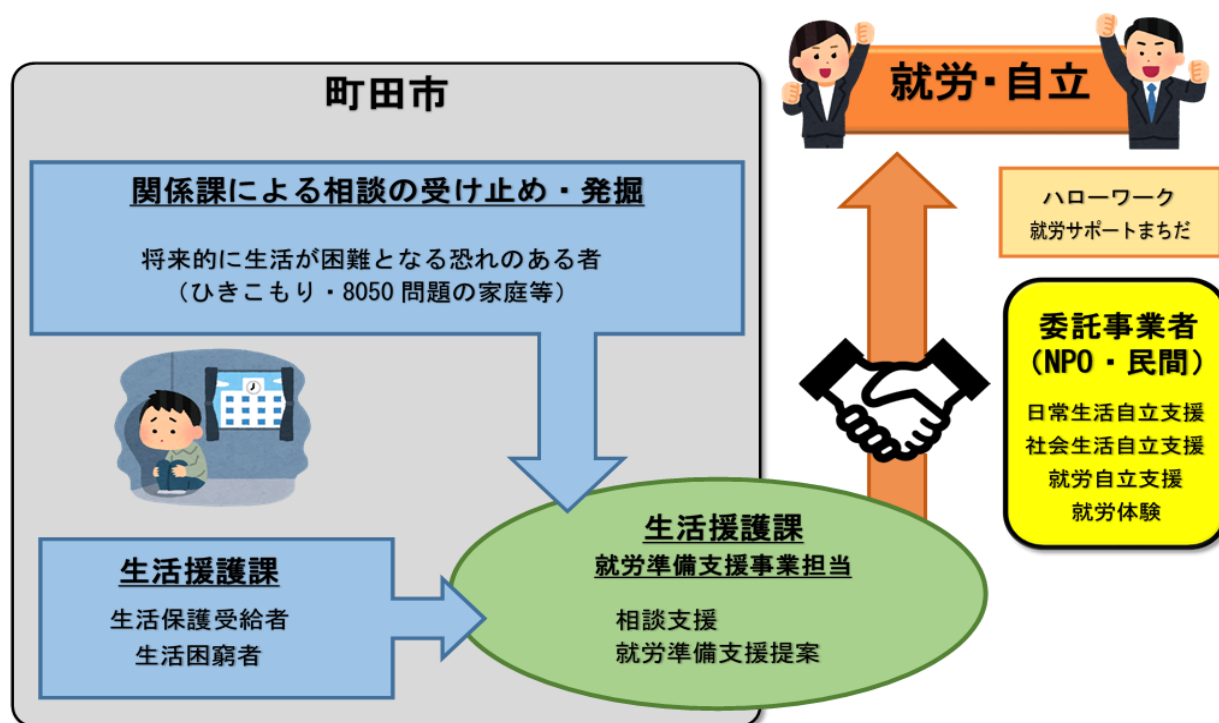
■概要

生活困窮者自立支援制度の任意事業である就労準備支援事業は「社会との関わりに不安がある」、「仕事がなかなか見つからず自信が無い」など、すぐに就労や自立が困難な方に就労体験等の場を提供し、就労に向けた支援を行う。

町田市では、就労や自立の障害となっている個々人の事情が多様化していることから、生活保護となる前段階での重層的な支援を要する状況が見受けられている。

そのため、この状況を解決へと結びつけるべく、将来的に生活が困難となる恐れのある方を対象に、2022 年度から当事業を実施する。

■支援フロー図



② 居住支援事業

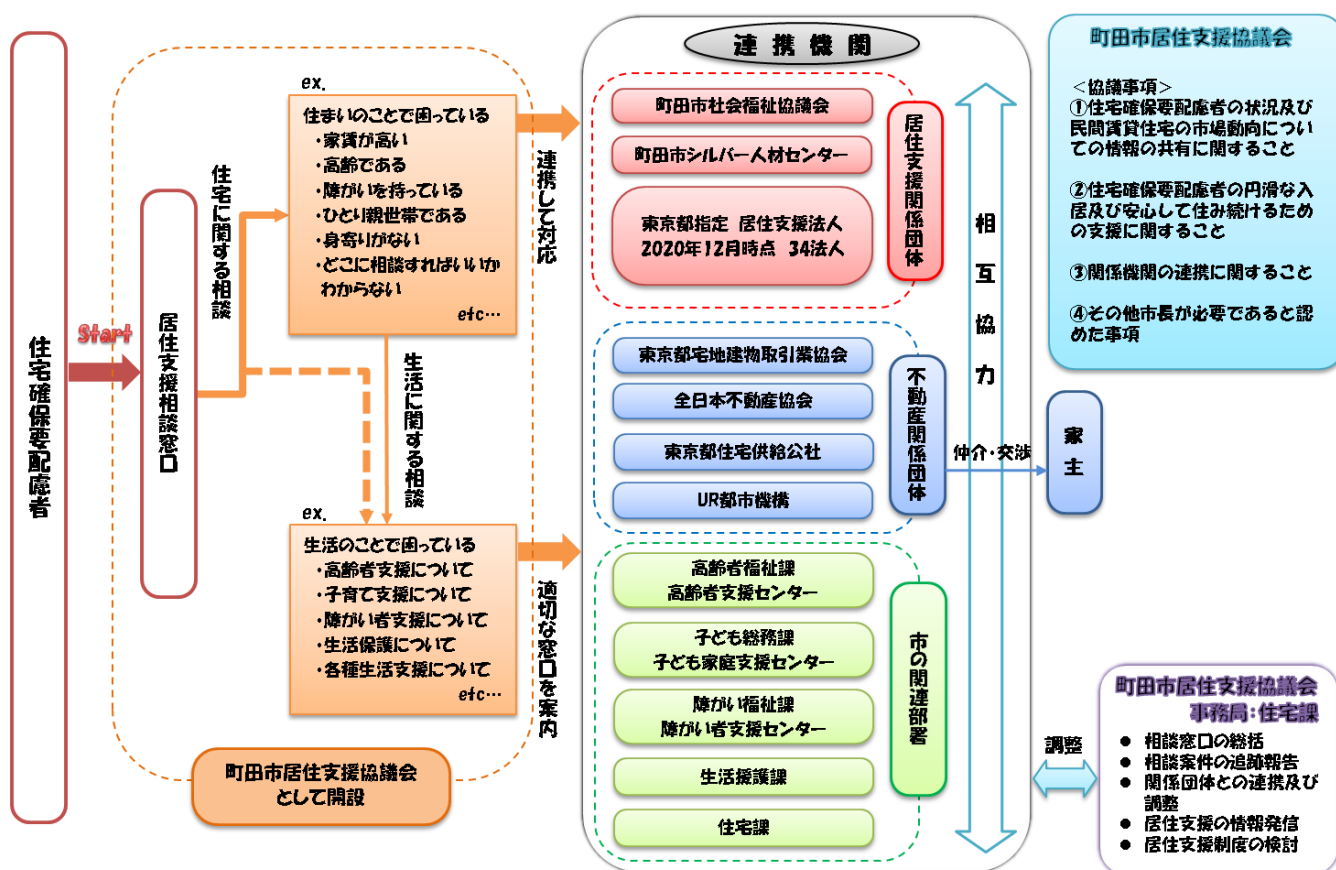
■概要

2019年5月に設立した町田市居住支援協議会に、住宅確保要配慮者（以下「相談者」という。）に対する民間賃貸住宅への円滑な入居の促進を図るため、2021年4月（予定）から、新たに居住支援相談窓口を開設する。

居住支援相談窓口では、町田市、不動産関係団体、福祉関係団体、居住支援法人等が連携し、以下の内容について支援を行う。

- ・相談者から生活状況などを聞き取り、その方に合った住宅を確保する。
- ・相談者が住宅確保以外で困っている場合には、その方に必要な支援が受けられるように、関係団体などにつなぐ。

■相談フロー図



③ 新たな事業の創出等

既存の福祉サービスでは対応が困難な制度の狭間にある問題については、今後は各分野の所管部においても、課題解決に向けた既存サービスの見直し・拡充や、新たな事業の創出等に取り組んでいく必要がある。