

# 岐阜市重層的支援体制整備事業実施計画

人と人、人と地域がつながり合う地域共生社会の推進を目指して

## 岐阜市

(令和4年3月策定)

(令和5年3月改定)

(令和6年3月改定)

(令和7年3月改定)



## I 計画策定の背景・目的

少子高齢・人口減少社会という我が国が抱えている大きな課題は、我が国全体の経済・社会の存続の危機に直結しており、この危機を乗り越えるためには、我が国の一つ一つの地域の力を強化し、その持続可能性を高めていく必要があります。また、超高齢社会や核家族化の進展、8050問題のような複数の分野にまたがる問題を抱える世帯の増加など、地域福祉を取り巻く環境は、多様化かつ複雑化している状況にあります。

このような中、平成28年6月には、ニッポン一億総活躍プラン（平成28年6月2日閣議決定）に、制度・分野の枠や、支える側、支えられる側という従来の関係を超えて、人と人、人と社会がつながり、一人ひとりが生きがいや役割を持ち、助け合いながら暮らしていくことのできる、包摂的なコミュニティ、地域や社会の創設を目指した「地域共生社会」の実現が盛り込まれました。そして、その実現に向けた取り組みを推進するため、平成30年4月には、「地域包括ケアシステムの強化のための介護保険法等の一部を改正する法律（平成29年法律第52号）による社会福祉法（昭和26年法律第45号）の一部改正」により、市町村は、その地域の実情に応じて、地域住民等及び支援関係機関による、地域福祉の推進のための相互の協力が円滑に行われ、地域生活課題の解決に資する支援が包括的に提供される体制を整備するよう努めることとされました。

これを受けて本市では、「第2期岐阜市地域福祉推進計画（令和2年3月策定）」において、地域の人々が抱える困りごとを、団体や行政の垣根を越え、地域が一体となって受け止め、解決に向けて取り組む体制を整備するため、「困りごとを受け止める体制づくり ～地域共生社会の推進に向けて～」を重点施策とし、困りごとに対し、社会全体で支える「総合的な相談体制の構築」などを重点項目として取り組んできました。

令和3年4月には、「地域共生社会の実現のための社会福祉法等の一部を改正する法律（令和2年法律第52号）による社会福祉法の一部改正」により、市町村において、地域住民の複雑化・複合化した支援ニーズに対応する包括的な支援体制を構築するため、「属性を問わない相談支援」、「参加支援」、「地域づくりに向けた支援」の3つの支援を一体的に実施する「重層的支援体制整備事業」が新たに創設されました。

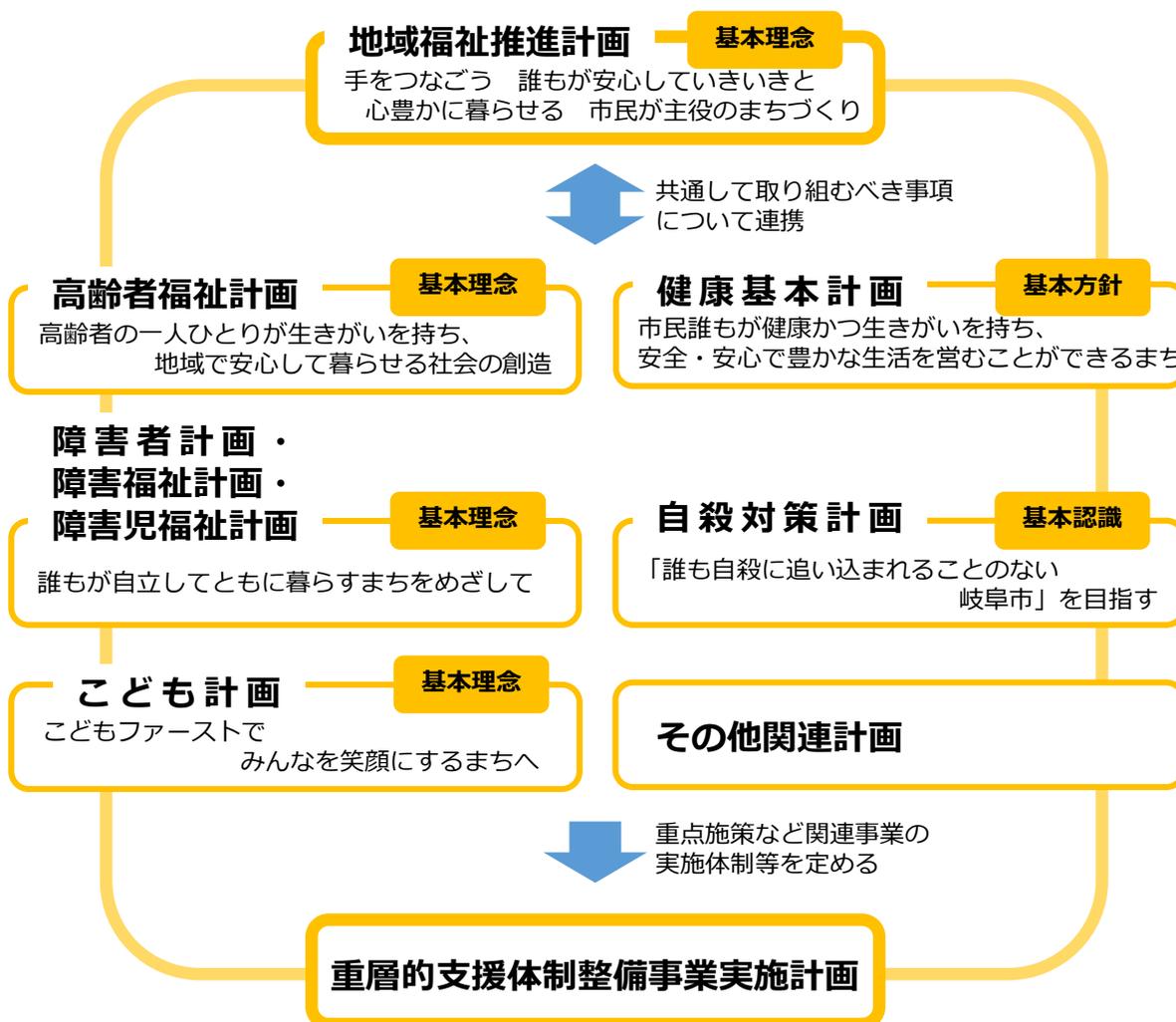
本市では、令和4年度から重層的支援体制整備事業を実施するにあたり、具体的な手法等を定めるため、本計画を策定しました。この計画に基づき、地域住民や支援関係機関との相互協力体制及び地域生活課題の解決に資する包括的な支援体制の整備を

着実に進めるとともに、社会情勢の変化や新たな課題に対応し、本事業を適切かつ効果的に実施するため、適時見直しを行ってまいります。

## II 計画の位置づけ

本計画は、社会福祉法第106条の5の規定に基づき重層的支援体制整備事業を適切かつ効果的に実施するため、同事業の提供体制に関する事項等を定めています。

また、社会福祉法第107条第1項に定める地域福祉計画を基礎とする「第3期岐阜市地域福祉推進計画（令和7年3月策定）」の主要な施策として相互に連携するとともに、福祉の各分野の個別計画とも整合性を図り、本計画を推進します。



### Ⅲ 支援の内容と実施体制

重層的支援体制整備事業では、地域住民の複雑化・複合化した支援ニーズに対応する包括的な支援体制を構築し、個別の支援と地域に対する支援の両面を通じて重層的なセーフティネットを整備するため、「1 属性を問わない相談支援」、「2 参加支援」、「3 地域づくりに向けた支援」の3つの支援を一体的に実施します。

支援対象者は、介護、障がい、子ども・子育て、生活困窮などの分野の属性を問わず、各分野における困りごとや地域社会からの孤立などの地域生活課題を抱えるすべての地域住民やその世帯です。

#### ◆ 重層的支援体制整備事業で行う3つの支援

##### 1 属性を問わない相談支援

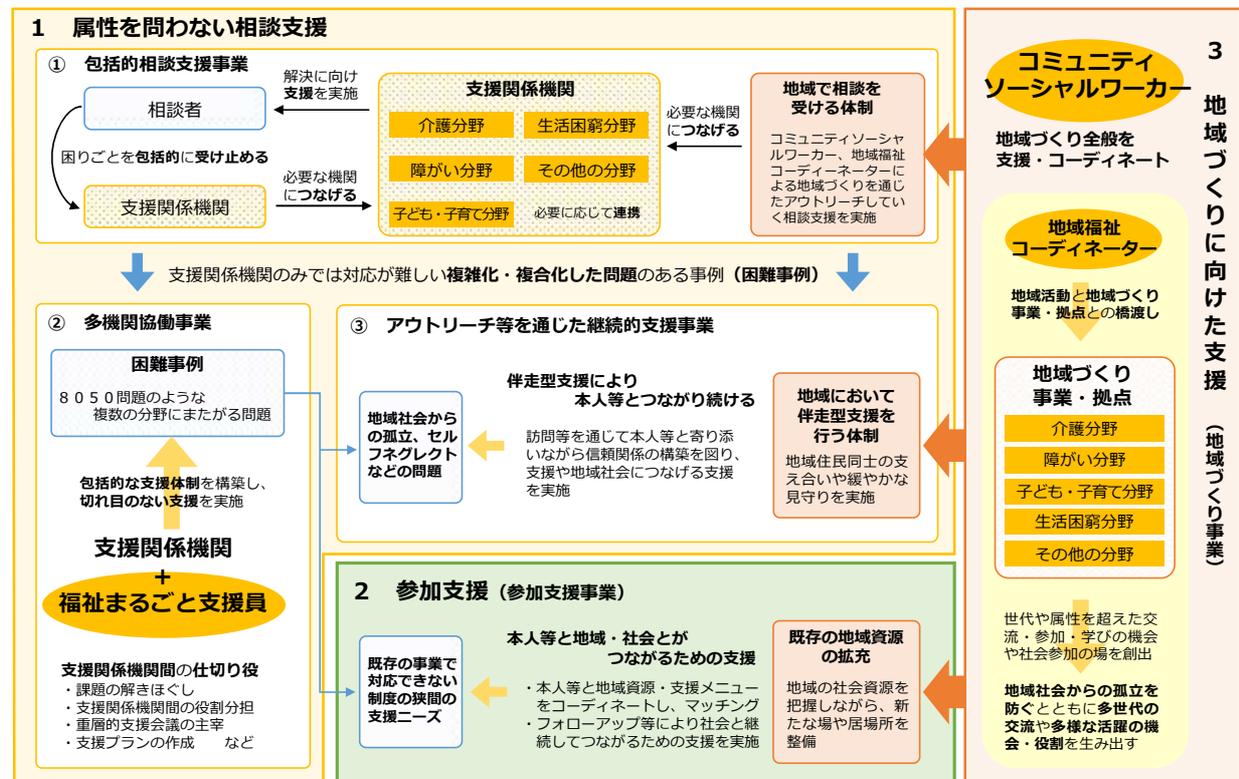
本人や世帯の属性を問わず包括的に相談を受け止め支援関係機関全体で行う支援

##### 2 参加支援

本人や世帯の状態に寄り添い社会とのつながりを段階的に回復する支援

##### 3 地域づくりに向けた支援

地域における活動の活性化等を通じた多様な地域活動が生まれやすい環境整備



## 1 属性を問わない相談支援

属性を問わない相談支援では、本人やその世帯の属性を問わず包括的に相談を受け止め、支援機関全体で支援する体制を整備するため、「① 包括的相談支援事業」、「② 多機関協働事業」、「③ アウトリーチ等を通じた継続的支援事業」の3つの事業を実施します。

### ① 包括的相談支援事業

#### 事業のポイント

困りごとを抱える方を必要な支援関係機関につなげる支援

#### 実施体制（支援関係機関）

“★【分野】事業名”は、重層的支援体制整備事業の必須事業

支援関係機関名	主な相談支援の内容	運営形態	設置数 対象圏域	担当課
高齢福祉課	・高齢者に関すること。	直営	1カ所（全域）	－
地域包括支援センター	・高齢者に関すること。 ★【介護】地域包括支援センターの運営	委託	高齢者人口を基に19圏域にそれぞれ設置	高齢福祉課
介護保険課	・介護保険に関すること。	直営	1カ所	－
障がい福祉課 （基幹相談支援センター）	・身体障がい、知的障がいに関すること。 ★【障がい】相談支援事業	直営	1カ所（全域）	－
基幹相談 支援サテライト	・障がいに関すること。 ★【障がい】相談支援事業	委託	人口10万人を目安に4圏域にそれぞれ設置	障がい福祉課
高度専門分野 相談支援事業所	・重度心身障がい、医療的ケアに関すること。 ★【障がい】相談支援事業	委託	2カ所（全域）	障がい福祉課
子ども・若者 総合支援センター	・子ども、若者に関する悩み・不安に関すること。	直営	1カ所（全域）	－
こども家庭センター （子ども・若者総合支援センター内） （各保健センター窓口）	●子ども・若者総合支援センター内 ・児童虐待、養育、ヤングケアラーに関する相談 ●各保健センター窓口 ・妊娠、出産、子育てに関すること ・妊産婦、乳幼児に関すること。 ★【子ども・子育て】利用者支援事業	直営	こども家庭センター1カ所（全域）	子ども・若者総合支援センター 各保健センター －

子ども支援課	・ひとり親、女性相談に関する事。	直営	1カ所（全域）	－
子ども保育課	・教育・保育施設の利用に関する事。 ★【子ども・子育て】利用者支援事業	直営	1カ所（全域）	－
生活福祉一課	・生活保護に関する事。	直営	1カ所（全域）	－
生活福祉二課	・生活困窮に関する事。			
生活福祉三課				
生活・就労 サポートセンター	・生活困窮に関する事。 ★【生活困窮】自立相談支援事業	委託	1カ所（全域）	生活福祉三課
ひきこもり相談室	・ひきこもり支援に関する事。	直営	1カ所（全域）	福祉政策課
保健センター	・こころと体の健康に関する事。	直営	3カ所（中・南・北）	－
地域保健課	・こころの健康に関する事。	直営	1カ所（全域）	－
住宅・空家対策課	・住まいに関する事。	直営	1カ所（全域）	－
コミュニティソーシャルワーカー ※モデル事業	・生活全般に関する悩み・不安等に関する事。 ・相談先が不明な困り事に関する事。	委託	1カ所（日常生活圏域）	福祉政策課
地域福祉 コーディネーター	・地域づくりを通じた包括的な相談支援	委託	社協支部（50カ所）単位で実施	福祉政策課

包括的相談支援事業では、それぞれの支援関係機関が、困りごとを抱える方の相談を、介護、障がい、子ども・子育て、生活困窮などの各分野の属性にかかわらず包括的に受け止め、その課題を整理した上で、利用可能な福祉サービス等の情報提供等により必要な支援関係機関につなげます。

そして、受け止めた相談のうち、複数の分野にまたがる困りごとについては、支援関係機関が連携した支援を行うなど、地域住民の支援ニーズに対応する包括的な支援体制を整備します。

とりわけ、深刻化を増すひきこもり問題については、当事者やその家族を孤立させないよう相談しやすい環境づくりに取り組みます。令和5年度から福祉部に「ひきこもり相談室」を設置し、相談窓口や問合せ先、提供する支援内容等を明確にして、ひきこもり状態にある方やその家族の方が一歩を踏み出したいと思ったときにスムーズにつながるような体制を整備します。

上記に加えて、岐阜市社会福祉協議会（市社協）に設置する地域福祉コーディネーターが、地域で行われるサロンの開催、社協支部の活動支援などの地域づくりを通じて困りごとを抱える方の相談支援を行うとともに、「第3期岐阜市地域福祉推進計画」に基づくコミュニティソーシャルワーカーの配置により、地域住民にとって利用しや

すい相談拠点を確保し、窓口での相談支援とアウトリーチ等を通じて、地域住民の困りごとの早期発見・早期対応に取り組みます。



## ② 多機関協働事業

### 事業のポイント

複雑・複合化した課題を解きほぐし、支援関係機関をつなぎなおす支援

### 実施体制

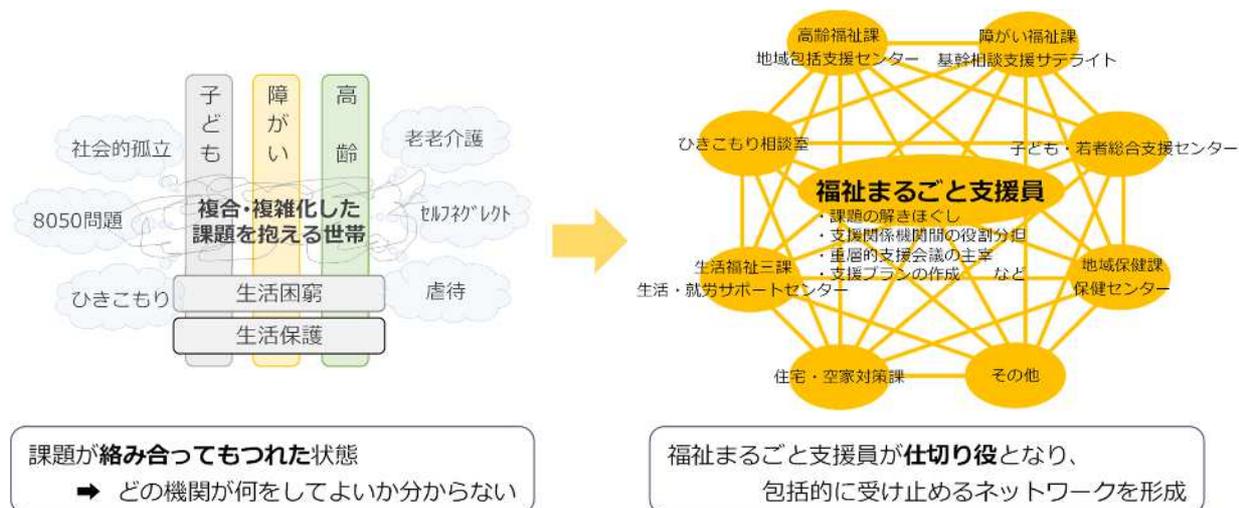
機関名	事業における主な役割	運営形態	担当課
福祉まるごと支援員 (多機関協働事業者)	困難事例について、課題の解きほぐし、支援関係機関の役割分担、重層的支援会議の主宰、支援プランの作成を行うなど、事業の中心を担う。	委託	福祉政策課
相談支援包括化推進員 (多機関協働事業者)	生活困窮分野を主として支援関係機関とのネットワーク構築を図り、生活困窮に起因する複合的な課題及び住まいの課題等に、福祉まるごと支援員と連携して切れ目のない支援を実施する。	直営 委託	生活福祉三課
支援関係機関 ①を参照	困難事例について、支援チームの一員として、重層的支援会議への参加、役割分担に応じた支援を実施する。	—	—

多機関協働事業では、「① 包括的相談支援事業」で受け止めた困りごとのうち、8050問題のような複数の分野にまたがり、かつ、支援関係機関による連携のみでは対応が難しい複雑化・複合化した問題のある事例（困難事例）について、多機関協働事業者が、様々な課題を解きほぐし、支援関係機関の役割分担、支援の方向性の整理といった調整を行うことにより、支援関係機関の円滑な連携を推進するとともに、包括的な支援体制の構築を図ります。

困難事例への取り組みとして、市社協に設置する福祉まるごと支援員が、多機関協働事業者としての役割を担います。

福祉まるごと支援員は、各支援関係機関の仕切り役となり、絡み合ってもつれた状

態にある課題の解きほぐしを行うほか、支援関係機関の役割分担など、支援関係機関がチームとして包括的に受け止めるネットワークを形成することで、困難事例を抱える方への切れ目のない支援を実施します。



困難事例の中でも特に、生活困窮者が抱える課題は複雑で多様化している背景があり、岐阜市では平成27年度から生活・就労サポートセンターを設置し、他の支援関係機関と連携を図りながら、就労や心身の状況などの事情により経済的に困窮し最低限度の生活を維持することができなくなるおそれがある方への支援に取り組んできました。

そのため、生活・就労サポートセンターに相談支援包括化推進員を配置し、生活困窮分野を主とした支援関係機関とのネットワークの構築を図り、福祉まるごと支援員と連携しながら生活困窮に起因する複合的な課題を抱える方への支援を実施しています。

また、単身高齢者世帯の増加等により住宅確保要配慮者への住まいの支援ニーズは今後ますます高まると予想されることから、住居施策所管課等と連携し、安定的な居住の確保を支援するなど、生活困窮者等の自立の更なる促進に努めます。

### ③ アウトリーチ等を通じた継続的支援事業

#### 事業のポイント

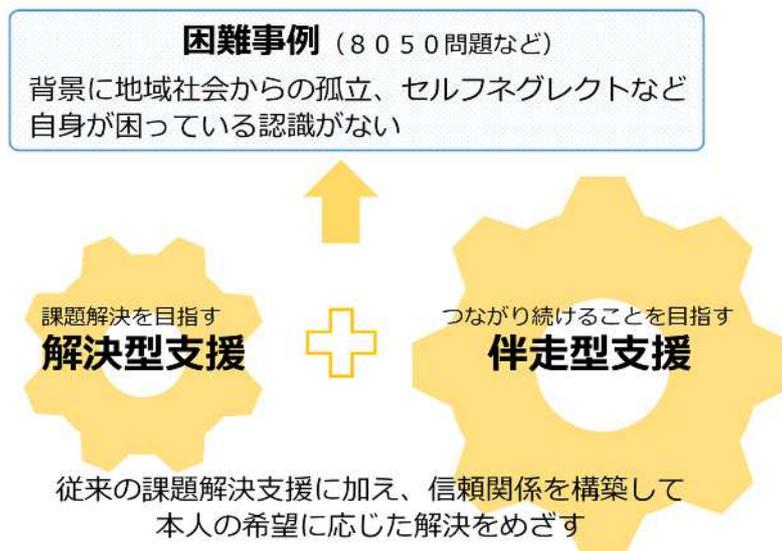
支援が届いていない方に寄り添い、伴走しながらつながり続ける支援

#### 実施体制

機関名	事業における主な取り組みの内容	運営形態	担当課
福祉まるごと支援員	多機関協働事業を通じた課題の解きほぐし、支援関係機関の役割分担のほか、必要な場合は伴走型支援を直接実施するなど、事業の中心を担う。	委託	福祉政策課
コミュニティソーシャルワーカー ※モデル事業	地域に出向いて困りごとを抱える方の相談を受け、住民や関係機関と連携して課題解決のお手伝いをする。	委託	福祉政策課
支援関係機関 ①を参照	伴走型支援の実施のほか、多機関協働事業における支援チームの一員として伴走型支援の実施者を支援する。	—	—

困難事例には、長期にわたるひきこもり状態をはじめ、地域社会からの孤立などの問題がその背景にある場合があります。また、本人の生きる意欲が喪失して自暴自棄（セルフネグレクト）の状態にあることや、自身が困っているという認識ができないことにより、本人やその世帯の支援ニーズと支援関係機関による支援とがマッチングせず、支援制度の枠組みからこぼれ落ち、必要な支援が届かないことがあります。

このようなケースには、従来、支援関係機関が行ってきた課題の解決を目指す支援（解決型支援）に加えて、訪問等を通じて、本人やその世帯の言葉に耳をかたむけ、寄り添い、つながり続けることを目指す支援（伴走型支援）が必要です。



アウトリーチ等を通じた継続的支援事業では、このような困りごとを抱えながらも必要な支援が届いていない方やその世帯に、伴走型支援を通じて本人と直接かつ継続的にかかわるための信頼関係を構築する中で、本人の希望に応じた解決型支援や地域社会へのつながりづくりに向けた支援を行います。

岐阜市では、本事業において支援する事例の多くは、本人とのつながりを形成すること自体が困難であることを踏まえ、福祉まるごと支援員が中心となり支援関係機関とともに、多機関協働事業による課題の解きほぐしや支援関係機関の役割分担を十分に行った上で、チーム体制を組みアプローチします。

なかでも、８０５０問題の背景にもなっているひきこもり状態にある方のケースについては、それぞれ異なる経緯や事情を抱えていることから、ひきこもり相談室において当事者やその家族の心情を尊重しながら丁寧に寄り添っていきます。福祉まるごと支援員や支援関係機関とも連携し、安心して過ごせる環境を整えながら将来にわたって必要な支援を行っていきます。

加えて、コミュニティソーシャルワーカーや地域福祉コーディネーターが日常の暮らしの中で行われる地域住民同士の支え合いや緩やかな見守り活動と連携しながら、アウトリーチを行います。地域に出向いて活動する中で、発見・把握した困りごとの相談に乗り、一緒に課題解決を図ることで、地域における伴走型支援をサポートします。

## 2 参加支援

参加支援では、本人やその世帯の状態に寄り添い、社会とのつながりを段階的に回復する支援体制を整備するため、社会とのつながりづくりに向けた支援を行います。

通常、参加支援は「1 属性を問わない相談支援」の取組の中で、相談者を社会参加に向けた事業につなげる解決型支援という形で一体的に実施されるものです。

しかし、既存の事業では対応できない、いわゆる制度の狭間の支援ニーズに対応するため、重層的支援体制整備事業においては、地域の社会資源などを活用して多様な関わりや接点を持てるよう「参加支援事業」を実施します。

### ◆ 参加支援事業

#### 事業のポイント

狭間の支援ニーズをもつ方と地域・社会とがつながるための支援

#### 実施体制

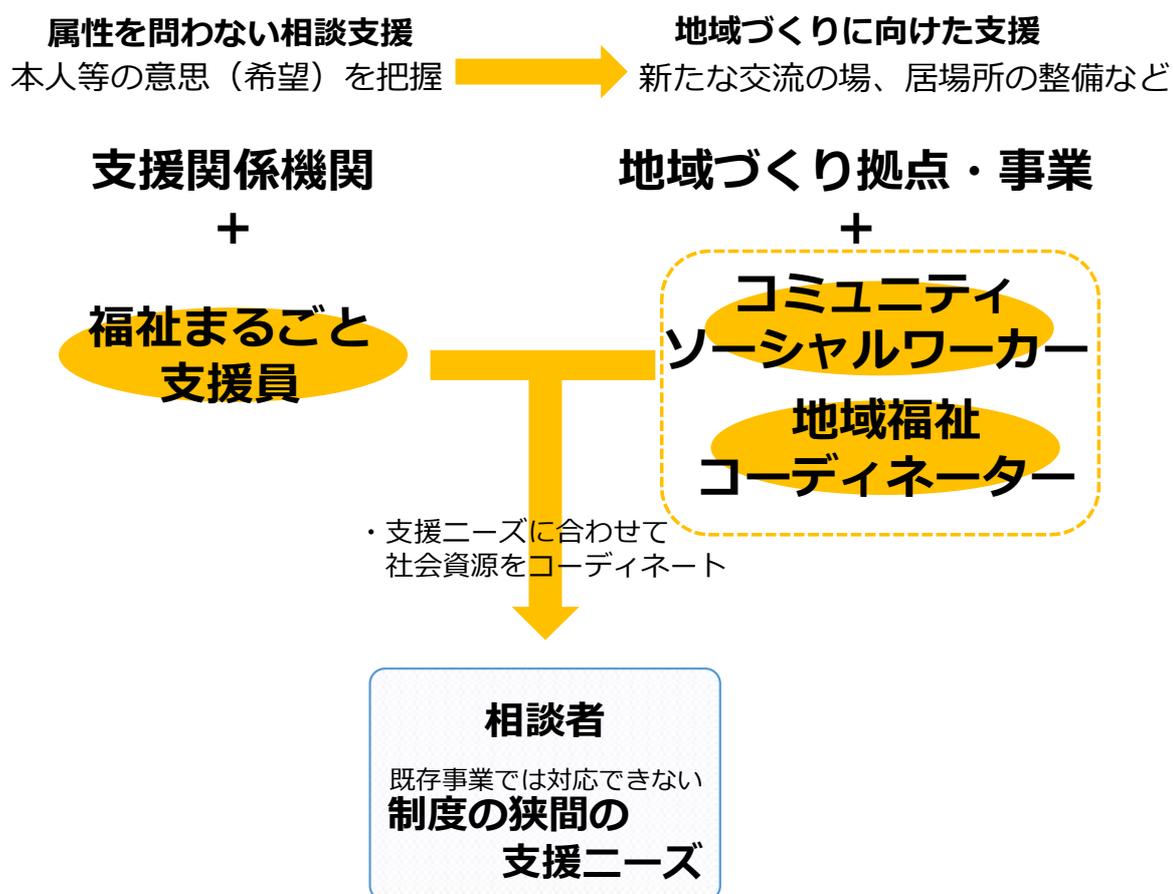
機関名	事業における主な取り組みの内容	運営形態	担当課
福祉まるごと支援員	支援ニーズや状態に合った地域資源や支援メニューをコーディネートする。	委託	福祉政策課
コミュニティソーシャルワーカー ※モデル事業	福祉まるごと支援員と連携して支援ニーズや状態に合った地域資源や支援メニューをコーディネートするほか、地域づくりを通じて地域資源の拡充を図る。	委託	福祉政策課
地域福祉コーディネーター	福祉まるごと支援員と連携して地域資源や支援メニューをコーディネートするほか、地域づくりを通じて地域資源の拡充を図る。	委託	福祉政策課

参加支援事業では、制度の狭間の支援ニーズをもつ方やその世帯と地域資源や支援メニューをコーディネートし、マッチングを行います。また、既存の地域資源に働きかけたり、既存の支援メニューの拡充を図るなど、本人やその世帯の支援ニーズと社会資源との間の調整を行うことで、多様な社会参加の実現を目指します。

「1② 多機関協働事業」による支援を実施する中で、既存の社会参加に向けた事業では課題の解決が図れない、あるいは本人の支援ニーズと支援関係機関による支援がマッチングしない方について、福祉まるごと支援員とコミュニティソーシャルワーカー、地域福祉コーディネーターが連携し、本人やその世帯の希望や意思を尊重しながら、支援ニーズや状態に合った地域資源や支援メニューをコーディネートし、マッチングを行います。マッチング後は、本人の状態や希望に沿った支援が実施できてい

るかフォローアップ等を行い、本人やその世帯と社会とが継続してつながるための支援を行います。

また、コミュニティソーシャルワーカーと地域福祉コーディネーターが、社会資源を把握し、社協支部や福祉まるごと支援員と連携して既存の社会資源の最大限の活用を図るほか、新たな交流の場や居場所などの創出に加え、地域に不足する資源の検討など地域や社会との多様な接点をつくります。



### 3 地域づくりに向けた支援

地域づくりに向けた支援では、地域における活動の活性化等を通じた多様な地域活動が生まれやすい環境整備を行うため、「地域づくり事業」を実施します。

#### ◆ 地域づくり事業

##### 事業のポイント

地域活動の活性化などを通じた人と人、人と地域がつながり合うための支援

#### 実施体制（地域づくり事業・拠点）

“★【分野】事業名”は、重層的支援体制整備事業の必須事業

地域づくり事業・拠点名	地域づくりの主な内容	運営形態	設置数	担当課
運動を通じたフレイル予防 ・筋トレサポーターの養成 ・筋トレサポーターの活動支援	生活機能低下、フレイル予防に効果的な「いきいき筋トレ体操」を市民に普及する「いきいき筋トレサポーター」を養成し、サポーターが地域で普及啓発活動を行うに当たり、その資質の維持・向上を図るため、研修会等を開催する。 ★【介護】地域介護予防活動支援事業	直営	—	各保健センター
食を通じたフレイル予防	高齢者が「食」への関心を高め、健全な食生活の実践ができるよう、地域で活動する団体（岐阜市食生活改善推進協議会）と連携・支援し、「食」に関する知識の普及啓発を行う。 ★【介護】地域介護予防活動支援事業	直営	—	健康づくり課
日常生活圏域協議体設置事業	高齢者が住み慣れた地域で安心して暮らしていける地域づくりをするため、地域の多様な団体などが集い、介護予防・生活支援の充実のための協議の場として、各地域包括支援センターの圏域において「日常生活圏域協議体」を設置し、多様な主体間の情報共有及び連携・協働による資源開発等を推進する。 ★【介護】生活支援体制整備事業	委託	19カ所	高齢福祉課

<p>支え合いの 仕組みづくり推進事業</p>	<p>「生活支援コーディネーター（支え合いの仕組みづくり推進員）」を設置し、日常生活圏域協議体と連携し、地域包括支援センターの圏域単位で地域課題の洗い出しを行うほか、把握した地域課題に対し、ニーズとサービスをマッチングすることで新たなサービスを創出するなど、地域課題解決のため資源開発を行う。 ★【介護】生活支援体制整備事業</p>	<p>委託</p>	<p>—</p>	<p>高齢福祉課</p>
<p>支え合い活動実践者養成事業</p>	<p>高齢者の個別の生活ニーズにこたえる仕組みを安定的・継続的に構築するため、地域住民の主体性に基づき運営される新たな住民参加サービス等の担い手として、自治会等の組織と協働し、地域における見守りや支援活動の体制を構築する「支え合い活動実践者」を養成する。 ★【介護】生活支援体制整備事業</p>	<p>委託</p>	<p>—</p>	<p>高齢福祉課</p>
<p>基準緩和型訪問介護サービス従事者育成事業</p>	<p>訪問介護の多様化や介護人材の不足の解消、高齢者の社会参加などを目的として、要支援者や事業対象者への家事等の生活援助を提供する担い手を育成するため、介護分野に関する必要な知識等を身に付けるための研修を行う。 ★【介護】生活支援体制整備事業</p>	<p>委託</p>	<p>—</p>	<p>介護保険課</p>
<p>精神障害者 地域活動支援センター</p>	<p>精神障がい者が日常生活又は社会生活を営むことができるようにすることを目的として、センターに通わせ、創作的活動又は生産活動の機会の提供、社会との交流の促進等の便宜を供与するほか、医療・福祉及び地域の社会基盤との連携強化のための活動、ボランティア育成、精神障がいに対する理解促進を図るための普及啓発活動を行う。 ★【障がい】地域活動支援センター事業</p>	<p>委託</p>	<p>3カ所</p>	<p>障がい福祉課</p>

<p>地域活動支援センター (障害者デイサービス事業)</p>	<p>地域において雇用・就労が困難な在宅障がい者が、その有する能力及び適正に応じ、自立した日常生活又は社会生活を営むことができるようにすることを目的として、機能訓練、社会適応訓練、スポーツ、レクリエーション及び創作的活動等の機会の提供並びに入浴指導、給食指導、健康管理指導及び送迎サービスの提供を行う。</p> <p>★【障がい】地域活動支援センター事業</p>	<p>補助事業</p>	<p>1カ所</p>	<p>障がい福祉課</p>
<p>地域子育て支援拠点センター</p>	<p>地域の子育て支援の充実を図るため、子育て家庭に対する育児不安や悩みなどの相談指導、子育てサークルなどへの支援活動、地域の保育需要に応じた特別保育事業などを実施する。</p> <p>★【子ども・子育て】地域子育て支援拠点事業</p>	<p>直営委託</p>	<p>6カ所</p>	<p>子ども保育課</p>
<p>コミュニティソーシャルワーカー ※モデル事業</p>	<p>地域住民のニーズ・生活課題の把握及び活動支援・情報発信等を行うことにより、地域コミュニティの形成を進めるとともに、担い手がつながるプラットフォームの構築を支援する。</p> <p>★【生活困窮】生活困窮者支援等のための地域づくり事業</p>	<p>委託</p>	<p>1カ所 (日常生活圏)</p>	<p>福祉政策課</p>
<p>地域福祉コーディネーター</p>	<p>地域住民相互による支え合いの取組の活性化を図るため、地域におけるサロンの開催などを活用した地域住民への困りごとの相談支援や必要な行政サービス等との連携、人材・社会資源の開発支援などを実施することにより地域福祉活動を支援する。</p> <p>★【生活困窮】生活困窮者支援等のための地域づくり事業</p>	<p>委託</p>	<p>社協支部(50カ所)単位で実施</p>	<p>福祉政策課</p>

地域づくり事業では、介護、障がい、子ども・子育て、生活困窮の各分野で行われている地域づくりに向けた支援の取組を一体的に実施し、世代や属性を超えて住民同士が交流できる多様な場や居場所の整備、個別の活動や人のコーディネート、様々な分野の関係者が集い関係性を深めるための場（プラットフォーム）を設定すること等により、多様な地域活動が生まれやすい環境整備を行います。

コミュニティソーシャルワーカーが中核となって地域で実施されている個別の活動や人を結び付け、人と人、人と地域がつながり合う地域づくりを実施することにより、交流・参加・学びの機会を生み出し、多様な地域づくりの担い手が出会い、学び合うプラットフォームを構築します。これにより地域活動の活性化や発展を図るほか、地域住民同士の支え合いや緩やかな見守り等のセーフティーネットの取組や、新たな社会参加の場の創出などが自発的に生まれる機運の醸成を図ります。

また、コミュニティソーシャルワーカーが地域福祉コーディネーターと協働して、各分野の地域づくり拠点・事業と、地域で活動する社協支部との橋渡し役となり、社会参加の場と機会の提供に努めます。多世代交流を促進して地域社会からの孤立を防ぐとともに、一人ひとりが生きがいと役割を持ち、助け合いながら暮らせるコミュニティの形成を支援します。

加えて、本事業に位置付ける「生活困窮者支援等のための地域づくり事業」の実施に当たっては、「第3期岐阜市地域福祉推進計画」を踏まえ、支援が必要な方（世帯）の人数や支援の実施回数などに関する成果目標を年度ごとに立てるとともに、当該年度におけるその実施状況について評価を行うことで効果的に推進します。

## IV 重点施策

重層的支援体制整備事業の実施に当たっては、困りごとや地域社会からの孤立などの地域生活課題を抱えるすべての地域住民やその世帯を適切に支援関係機関につなぎ、各支援関係機関が支援チームとして、解決に向けて取り組む体制を整備することが特に重要です。

このため、「1 属性を問わない相談支援」における包括的な支援体制の整備を推進するため、「1 支援関係機関につなぐための体制づくり」と「2 支援内容等を共有するための組織づくり」の2つの取組を重点施策として行います。

### 1 支援関係機関につなぐための体制づくり

困りごとを抱える方のあらゆる相談に対応し、解決に必要な支援関係機関につなぐためには、各分野に関する知識や経験が求められ、また、支援関係機関が連携しやすい関係であることが必要です。

このような知識・経験の向上や支援関係機関同士の関係性の構築は、各支援関係機関の業務を通じて図っていますが、包括的な支援体制の更なる強化と、持続可能性を高めるため、次の2つの取組を行います。

#### ① 福祉健康窓口連携ヘルプデスク

福祉や健康などに関する分野の庁内関係部署に、よくある相談テーマごとに業務相談員として「福祉健康窓口連携ヘルプデスク」（以下「ヘルプデスク」という。）を設置しています。

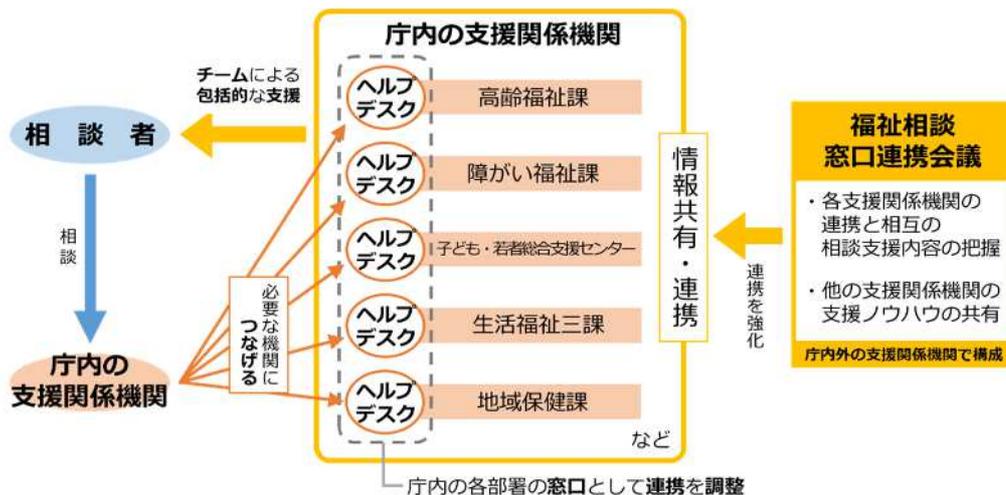
複数の困りごとを抱える方からの相談について、ヘルプデスクがそれぞれの所属部署の窓口的役割を果たし、調整役を担うことで、知識・経験がない職員でも適切に他の支援関係機関の相談を受け、円滑に必要な部署につなげることができる体制を構築します。

#### ② 福祉相談窓口連携会議

各支援関係機関の連携と相互の相談支援の内容の把握や、他の支援関係機関の支援のノウハウの共有を目的として、庁内外の支援関係機関で構成する「福祉相談窓口連携会議」（以下「連携会議」という。）を設置しています。

連携会議では、実務に即したテーマを決め、グループワークなどにより事例を研究することで支援者のスキルアップを図るほか、他の支援関係機関の支援内容等に関する知識の習得に努めます。

各支援機関の考え方を知った上で支援者同士の顔が見える関係を築くことにより、支援関係機関同士が連携しやすい関係性を構築します。



## 2 支援内容等を共有するための組織づくり

困難事例については、地域社会からの孤立などの問題や、また、制度の狭間にあることにより支援関係機関の役割分担が難しいだけでなく、本人やその世帯の状態に応じて支援の中心となる支援関係機関を変更するなど、「各支援関係機関がそれぞれの支援方針等を理解し合い、それぞれの役割を広げて狭間のニーズに対応していくこと」や「各支援関係機関の支援内容を共有することで、それぞれが本人やその世帯に適切に対応すること」が求められます。

しかし、困難事例への支援に当たっては、本人の同意が得られないために、必要な情報を共有することができず、各支援関係機関がそれぞれ個別に支援を行うなど、本人やその世帯の状況にあった支援ができない場合があります。

重層的支援体制整備事業の実施に当たり重層的支援会議を組織し、各支援関係機関が包括的な支援のため必要な支援内容等を適切に共有し、かつチームとして機動的に支援を行うことができる体制を整えます。

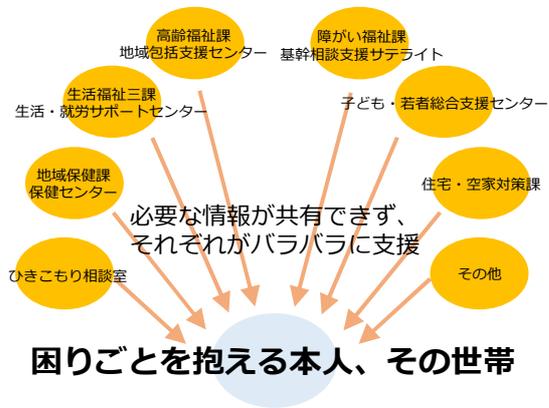
### ◆ 重層的支援会議

重層的支援会議は、社会福祉法第106条の6第1項に規定する支援会議として、同法に基づき守秘義務を課すことで、会議の出席者同士が安心して本人やその世帯の個人情報の共有等を行うことが可能です。

重層的支援会議は、福祉まるごと支援員が主宰者となり、本人やその世帯の現在の状況にあった支援関係機関を調整するだけでなく、必要に応じて、本人やその世帯のほか、地域住民などを構成員として、個別の事案ごとに組織します。

本人を取り巻くすべての関係者が「まるごと」参加し、本人の抱える問題を「我が事」として解決に取り組めるよう、重層的支援会議を活用して包括的な支援を実施します。

※ なお、重層的支援会議での情報共有等に関し、本人やその世帯の同意を得るよう努めています。



支援関係機関間で支援方針が統一されておらず、  
本人や世帯に合った適切な支援が行えない



支援関係機関が全体の支援内容を共有することで、  
その時の状態に合った切れ目のない支援を実施