

平成 28 年度 生活困窮者就労準備支援事業費等補助金
社会福祉推進事業

全世代・全対象者型地域包括支援体制の構築に向けた
評価指標に関する調査研究

株式会社日本総合研究所

平成 29（2017）年 3 月

目次

調査研究の目的・概要.....	1
1. 調査研究の目的.....	1
2. 調査研究の概要.....	2
3. 報告書の構成.....	4
第1章 相談支援の包括化に関する政策動向.....	5
1. 新たな時代に対応した福祉の提供ビジョン.....	6
2. 多機関の協働による包括的支援体制構築事業.....	8
3. 「我が事・丸ごと」地域共生社会実現本部.....	11
4. 「地域力強化検討会」中間とりまとめ.....	14
5. 本調査研究における留意点.....	17
第2章 包括的な相談支援体制に関する分析.....	18
1. 本事業の実施状況.....	19
2. 相談支援包括化推進員の役割の検討.....	22
3. 包括化の基盤となる制度等に応じた類型化.....	31
4. 相談支援包括化推進員の配置の検討.....	36
5. 包括的な相談支援体制の構築における留意点.....	39
第3章 取組事例	42
1. 地域包括ケアシステムを基盤とした相談支援の包括化：伊賀市（三重県）	43
2. 地域における拠点を中心とした相談支援の包括化：江戸川区（東京都）	48
3. 生活困窮者自立支援制度を基盤とした相談支援の包括化：氷見市（富山県）	55
第4章 評価指標等	55
1. 作成の目的・位置付け.....	64
2. 評価指標等	66
3. 今後の検討に向けて.....	85

参考資料

- 参考資料1 「多機関の協働による包括的支援体制構築事業」実施要項
- 参考資料2 ヒアリング対象自治体における取組
- 参考資料3 アンケート調査結果

調査研究の目的・概要

1. 調査研究の目的

厚生労働省 新たな福祉サービスのシステム等のあり方検討プロジェクトチームが平成 27 年 9 月に公表した、「誰もが支え合う地域の構築に向けた福祉サービスの実現 ―新たな時代に対応した福祉の提供ビジョン―」（以下、「新たな時代に対応した福祉の提供ビジョン」という。）では、新しい地域包括支援体制の確立を目指し、分野を問わない包括的な相談支援の実施を推進するものとしている。

このビジョンを踏まえ、厚生労働省は、複合的な課題を抱える者等に対する包括的な支援システムを構築するとともに、高齢者などのボランティア等を活用し、地域に必要とされる社会資源を創出する取組をモデル的に実施することを目的に、「多機関の協働による包括的支援体制構築事業」（以下、「本事業」という。）を平成 28 年度に開始した。

本調査研究は、本事業における自治体等の取組内容を把握しつつ、包括的な相談支援体制のあり方の整理、評価方法の検討等を実施することにより、今後自治体等が相談支援の包括化に取り組む際の基礎資料を作成することを目的として実施した。

2. 調査研究の概要

(1) 実施の流れ

本調査研究においては、相談支援の包括化に関する政策動向等について整理するとともに、本事業を対象とした調査（ヒアリング・アンケート）の結果を活用しながら、包括的な相談支援体制に関する分析を行った。その整理の結果を踏まえ、具体的な評価指標等の内容について検討した。あわせて、有識者が参加する委員会を開催し専門的視点からの意見を検討に反映した。

(2) ヒアリング調査・アンケート調査

ヒアリング調査及びアンケート調査の概要は以下のとおり。

■ヒアリング・アンケート調査概要

プレヒアリング調査	目的	○本事業に取り組む自治体の実態把握をとおり、以降の検討のポイントを明確化する。
	実施時期	平成 28 年 8 月
	調査対象	○本事業実施主体である自治体のうち、3団体を対象として実施。 対象:伊賀市(三重県)、江戸川区(東京都)、氷見市(富山県)
ヒアリング調査	目的	○プレヒアリング結果等を踏まえ、包括的な相談支援のあり方を一定程度整理したうえで、自治体の包括的な相談支援体制の現状や、具体的な取組内容、評価に関する実態を把握する。
	実施時期	平成 28 年 10 月～平成 29 年 1 月
	調査対象	○本事業の実施主体である自治体の中から、地域や自治体規模に偏りが出ないように抽出した 10 団体。 対象:釧路市(北海道)、盛岡市(岩手県)、湯沢市(秋田県)、栃木市(栃木県)、鴨川市(千葉県)、茅野市(長野県)、名張市(三重県)、琴浦町(鳥取県)、大牟田市(福岡県)、佐賀市(佐賀県)
アンケート調査	目的	○本事業に取り組む全自治体を対象として実施することにより、上記ヒアリング調査を補完するとともに、取組に関する基礎資料を作成する。
	実施時期	平成 29 年 1 月～平成 29 年 2 月
	調査対象	○本事業の実施主体である自治体 26 団体。

(3) 有識者委員会

本調査研究の実施にあたって専門的、実務的な視点からの意見を検討に反映すること目的として、学識経験者、本事業関係者等からなる有識者委員会を開催した。

■有識者委員会委員

日本福祉大学 副学長・教授	平野 隆之氏	◎
公益財団法人さわやか福祉財団 戦略アドバイザー	土屋 幸己氏	
江戸川区 福祉部 福祉推進課長	岡村 昭雄氏	
社会福祉法人 氷見市社会福祉協議会 事務局次長	森脇 俊二氏	

※◎は委員長

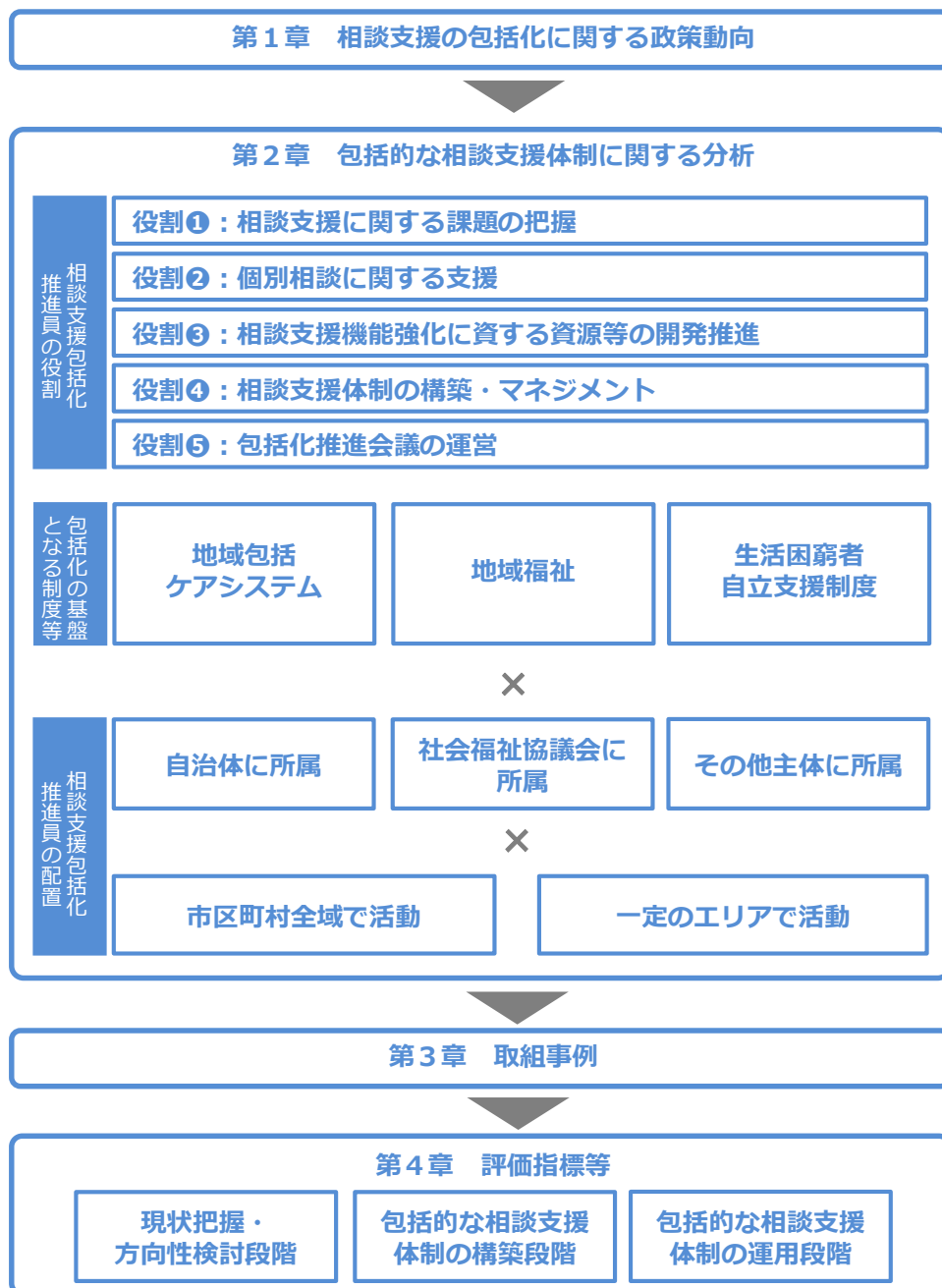
■有識者委員会開催概要

	日時	場所	主な議題
第1回	平成 28 年 9 月 13 日 (火) 午後 1 時～午後 4 時	TKP 東京駅八重洲 カンファレンスセンター ミーティングルーム 1D	・本調査の目的・背景 ・本年度の事業実施自治体の概要 ・プレヒアリング結果 ・評価指標の位置づけ ・当面の調査研究の進め方
第2回	平成 28 年 11 月 18 日 (金) 午後 1 時～午後 4 時	TKP 東京駅八重洲 カンファレンスセンター ミーティングルーム 1B	・包括化推進員の役割 ・包括化の種類 ・ヒアリング結果(経過報告) ・評価指標の内容 ・今後の調査研究の進め方
第3回	平成 29 年 2 月 8 日 (水) 午後 1 時 30 分 ～午後 4 時 30 分	TKP 東京駅八重洲 カンファレンスセンター ミーティングルーム 1B	・アンケート結果 ・報告書案の記載内容 ・評価指標のあり方

3. 報告書の構成

報告書の構成は下図のとおり。第1章において相談支援の包括化に関する政策動向を整理したうえで、第2章では、相談支援包括化推進員の役割、包括化の基盤となる制度、相談支援包括化推進員の配置等の視点から、包括的な相談支援体制に関する分析を実施した。第3章では、具体的な取組事例における包括化のあり方について整理した。それらを踏まえ、第4章では、包括的な相談支援体制に関する評価指標等を作成した。

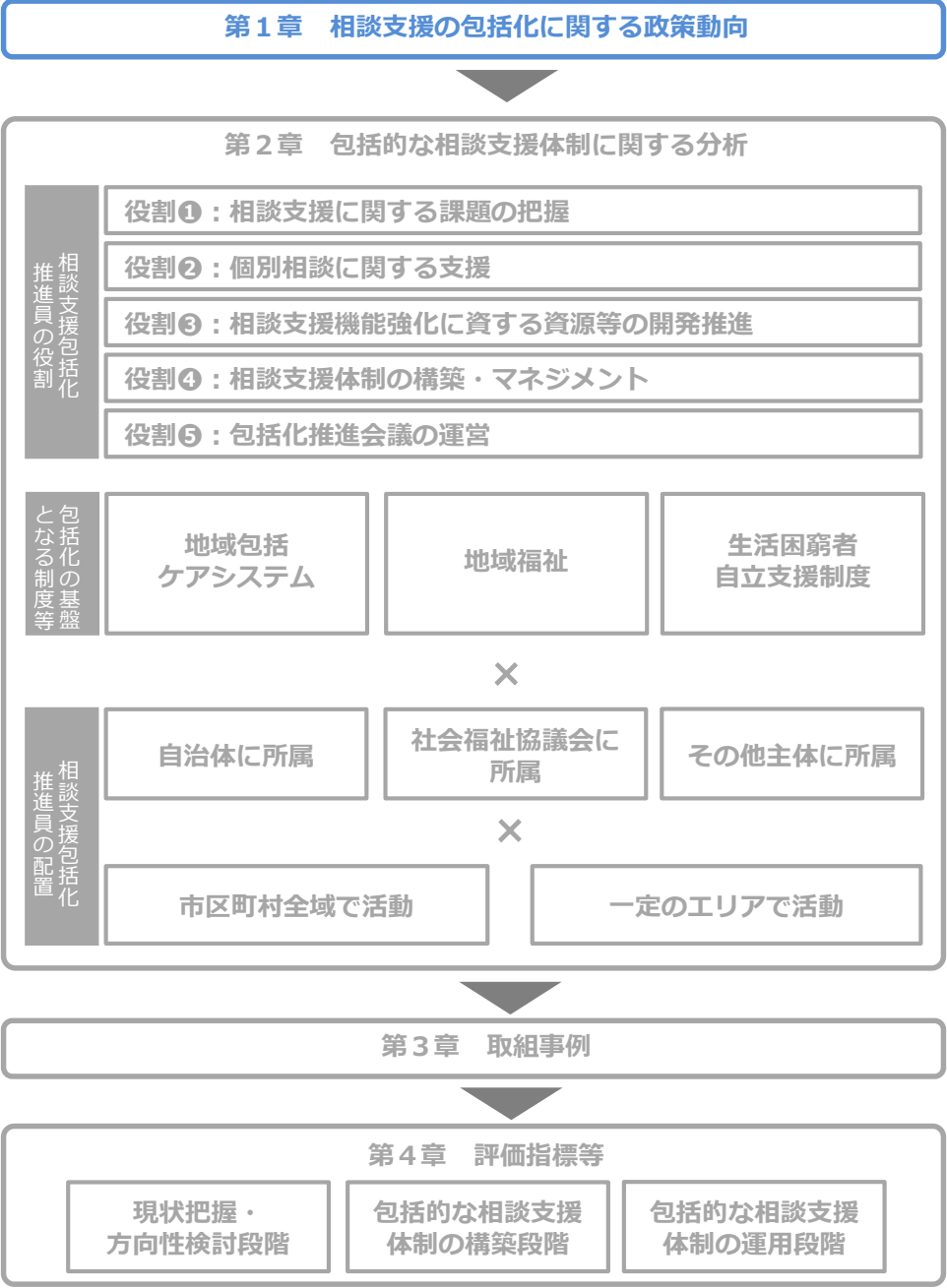
図1 報告書全体構成



第1章 相談支援の包括化に関する政策動向

本章では、相談支援の包括化に関する政策動向について整理を行った。本事業実施の直接の背景となった「新たな時代に対応した福祉の提供ビジョン」の内容及び本事業の実施要綱を整理したうえで、本事業開始後の動向として、地域共生社会の実現に向けた厚生労働省の取組み等について整理し、本調査研究における留意点をまとめた。

図 2 第1章の範囲



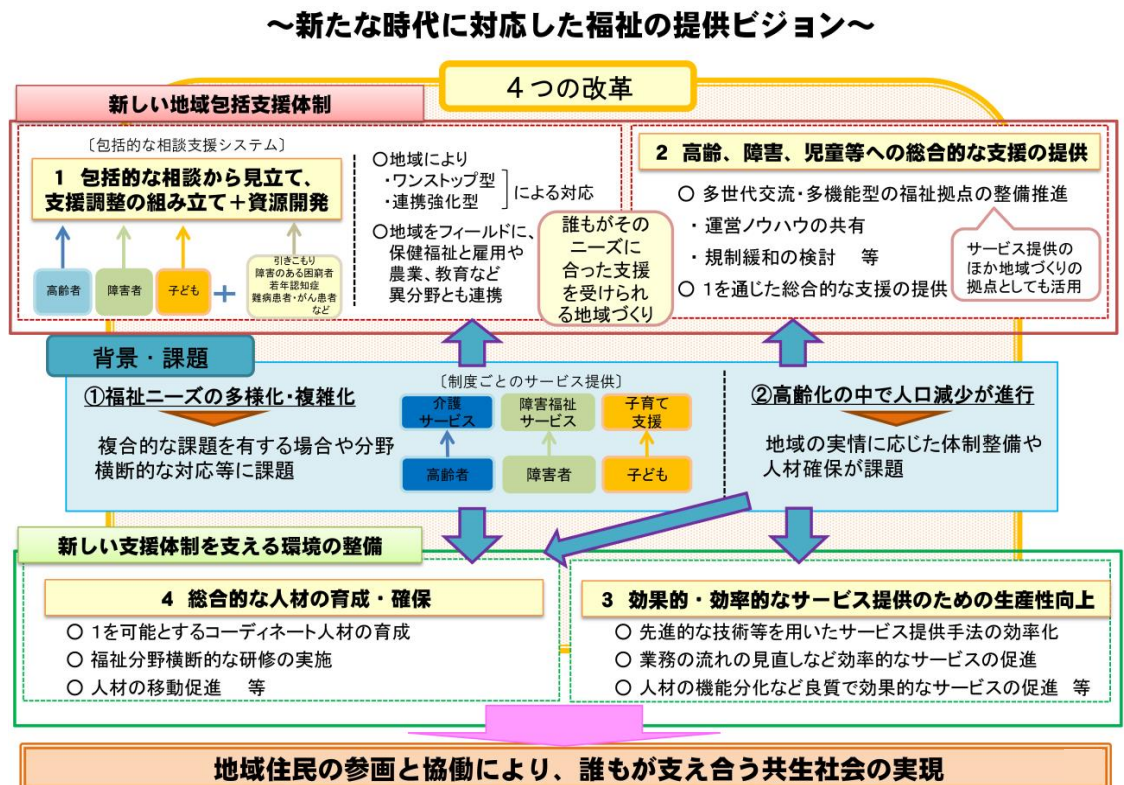
1. 新たな時代に対応した福祉の提供ビジョン

(1) 概要

平成 27 年 9 月に厚生労働省のプロジェクトチームが公表した、「新たな時代に対応した福祉の提供ビジョン」は、多様化、複雑化する福祉サービスに対応した福祉サービスの改革の方向性を示すものであり、このビジョンをもとに、工程表を作成するなど、省内外において横断的な推進体制を構築することが確認された。

あらゆる地域で全世代・対象型の包括支援実現を目指すものであり、分野や既存の制度にとらわれない「新しい地域包括支援体制の構築」及び、「新しい支援体制を支える環境の整備」を行うものとしている。

図 3 「新たな時代に対応した福祉の提供ビジョン」概要



出典:「新たな時代に対応した福祉の提供ビジョン」(平成 27 年 9 月)

(2) 新しい地域包括支援体制構築の考え方

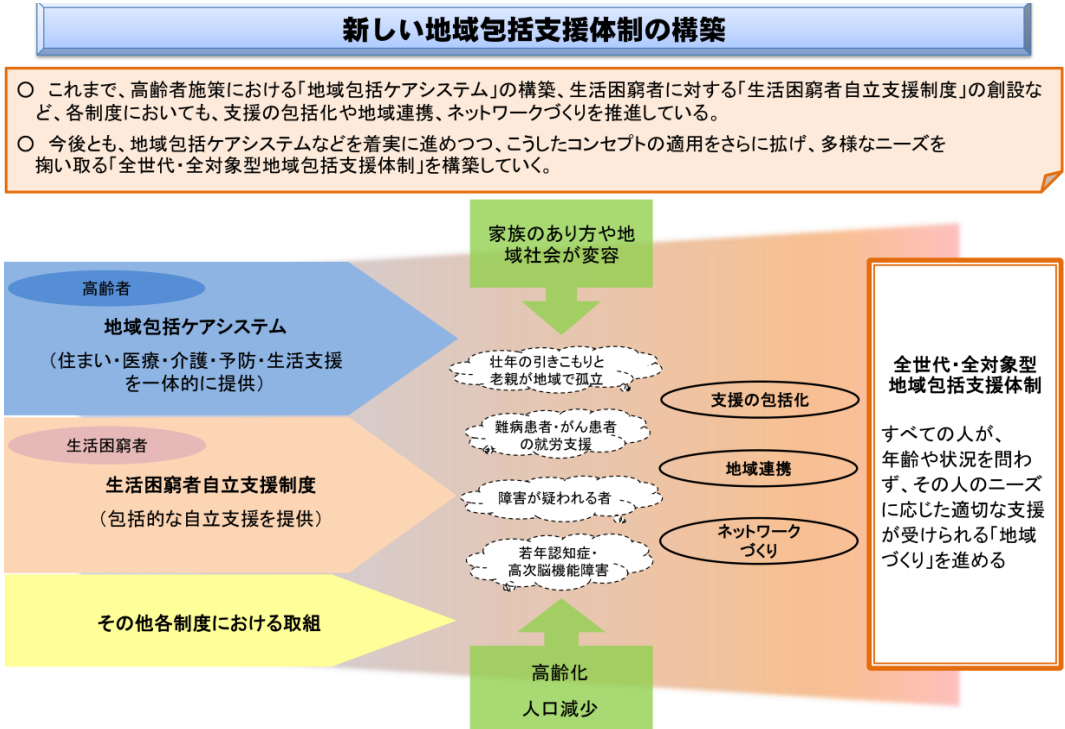
本ビジョンのうち、「新しい地域包括支援体制の構築」においては、地域包括ケアシステムや生活困窮者自立支援制度等を通して行われてきた支援の包括化等を踏まえた体制構築を目指している。

特に、生活困窮者自立支援法にもとづき、平成 27 年 4 月から実施されている生活困窮者自立支援制度においては、2008 年のリーマンショック後から実施されてきた第 2 のセーフ

ティネットの充実・強化を目指しており、生活困窮者を「現に経済的に困窮し、最低限度の生活を維持することができなくなるおそれのある者」（生活困窮者自立支援法第二条第1項）と定義することにより、従来の福祉の領域を超える形での対象の把握、サービス提供等を行うことが可能となっている。

「新しい地域包括支援体制の構築」では、地域包括ケアシステムや生活困窮者自立支援制度等を踏まえたうえで包括化をさらに推し進め、全世代・全対象型の地域包括支援体制を整備することを目指している。

図 4 新しい地域包括支援体制の構築(イメージ)



出典:「新たな時代に対応した福祉の提供ビジョン」(平成 27 年 9 月)

(3) 本事業の位置付け

本ビジョンでは、下記①～③の検討の視点と改革の方向性を示している。

本事業は、このうち、主に「包括的な相談支援システムの構築」に係るモデル的な事業として実施されている。

■「新たな時代に対応した福祉の提供ビジョン」における本事業の位置付け

① 様々なニーズに対応する新しい包括支援体制の構築	包括的な相談支援システムの構築 →モデル的事业 地域の実情を踏まえた支援の総合的な提供
② サービスを効果的・効率的に提供するための生産性向上	
③ 新しい地域包括支援体制を担う人材の育成・確保	

2. 多機関の協働による包括的支援体制構築事業

(1) 目的等

「新たな時代に対応した福祉の提供ビジョン」において包括的な相談支援をモデル的に展開していくことが示されたこと等を踏まえ、厚生労働省では、複合的な課題を抱える者等に対する包括的な支援システムを構築するとともに、高齢者などのボランティア等を活用し、地域に必要とされる社会資源を創出する取組をモデル的に実施することとし、平成28年度より本事業を開始した。

■「多機関の協働による包括的支援体制構築事業」の実施目的

少子高齢化や核家族化の進行、人口減少、地域のつながりの希薄化など、地域社会を取り巻く環境の変化等により、国民の抱える福祉ニーズが多様化・複雑化している。

このような状況を踏まえ、本事業では、要介護高齢者の親と、無職でひきこもり状態にある子どもが同居している世帯や、医療・福祉ニーズに加え、就労ニーズを有するがん患者や難病患者への対応など、対象者別の縦割りの相談支援体制では対応が困難なケースについて、相談者本人又はその属する世帯(以下「相談者等」という。)全体が抱える複合的な課題を的確に把握し、既存の相談支援機関等の機能を最大限活用しつつ、これらに対応した包括的な支援を受けることができるよう、地域において、多分野・多機関に渡る相談支援機関等の連携体制の構築を図るとともに、多職種間の連携・協働を図りつつ、企業等に対する寄付等の働きかけや、地域住民・ボランティアとの協働などにより、地域に不足する社会資源の創出を図るための取組をモデル的に実施することを通じて、複合的な課題を抱える者の自立の促進を図ることを目的とする。

出典:厚生労働省資料

(2) 実施概要

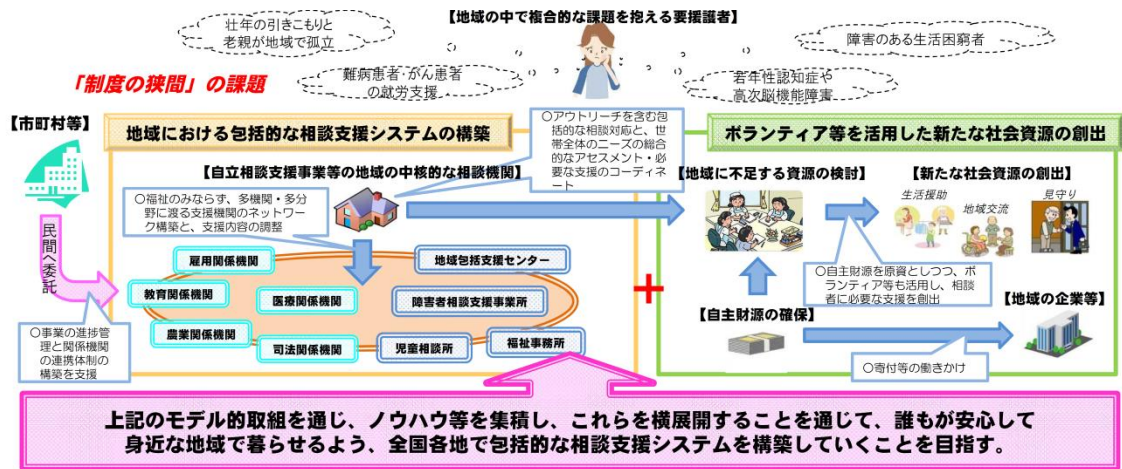
本事業の主な内容は下記のとおり。詳細は、参考資料1「多機関の協働による包括的支援体制構築事業」実施要項を参照。

■「多機関の協働による包括的支援体制構築事業」の実施内容

実施主体	○市区町村又は都道府県(一又は複数の市区町村と連携して、本事業を広域的かつ総合的に調整する場合に限る。) ※各都道府県1か所程度で実施することを想定。 ○社会福祉法人やNPOなど、実施主体が適当と認める団体に委託可。
支援対象者のイメージ	○本事業による支援対象者は、①相談者本人が属する世帯の中に、課題を抱える者が複数人存在するケース、②相談者本人が複数の課題を抱えているケース、③既存サービスの活用が困難な課題を抱えているケース、④これらが複合

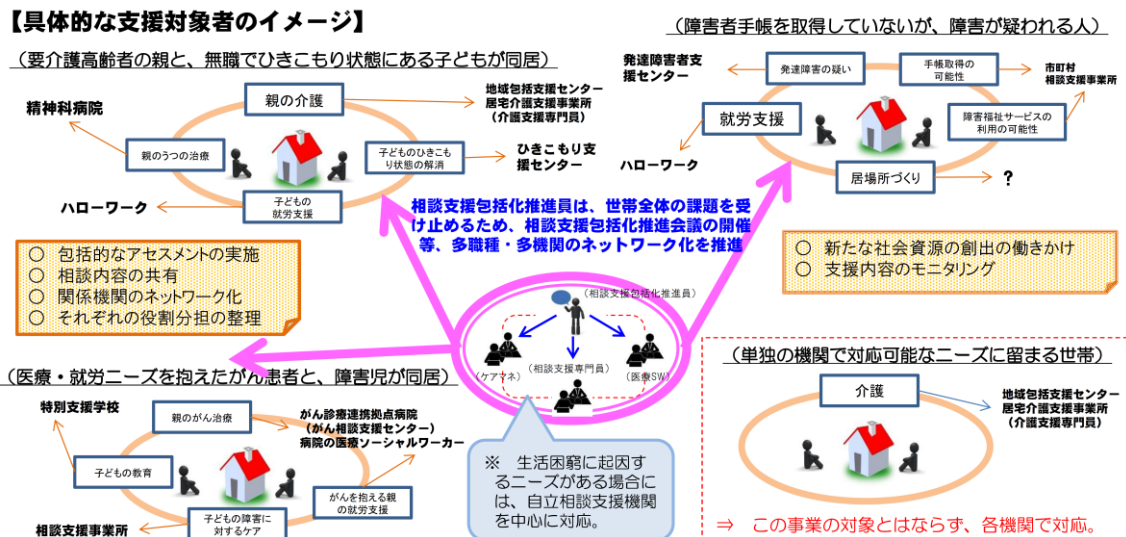
	しているケースなどが考えられ、具体的には、例えば以下のようなものを想定。 ※要介護高齢者の親と、無職でひきこもり状態にある子どもとが同居している世帯 ※医療・就労ニーズを抱えたがん患者と、障害児が同居している世帯 ※共働きの世帯であって、親の介護と子育てを同時に抱えている世帯 ※障害者手帳を取得していないが、障害が疑われる者等
事業内容	(1)相談支援包括化推進員の配置 ○実施主体は、自立相談支援機関(生活困窮者自立支援法)や地域包括支援センター(介護保険法)、相談支援事業所(障害者総合支援法)など、地域における相談支援機関の中から、関係機関を円滑にコーディネートすることが可能な機関を選定し、当該機関に相談支援包括化推進員を適当数配置。 (2)相談者等に対する支援の実施 ○相談支援包括化推進員は、相談者等が抱える課題の把握、プランの作成、相談支援機関等との連絡調整、相談支援機関等による支援内容等に関する指導・助言等の業務を実施。 (3)相談支援包括化ネットワークの構築 ○実施主体及び相談支援包括化推進員は、地域において、相談支援機関等がそれぞれの役割を果たしつつ、チームアプローチによる支援が行われるよう、地域の相談支援機関等のネットワークを構築。 (4)相談支援包括化推進会議の運営 ○実施主体及び相談支援包括化推進員は、定期的に相談支援包括化推進会議を開催し、①各相談支援機関の業務内容の理解、②それらとの連携方法、③地域住民の福祉ニーズの把握方法、④地域に不足する社会資源創出の手法、⑤本事業による支援実績の検証等について、各相談支援機関等の関係者間で意見交換を実施。 (5)自主財源の確保のための取組の推進 ○実施主体及び相談支援包括化推進員は、多職種間での連携・協働を図りつつ、社会福祉法人による地域貢献の取組や共同募金の活用、企業又は個人からの寄付金拠出の働きかけ等の取組を推進。 (6)新たな社会資源の創出 ○実施主体及び相談支援包括化推進員は、多職種間での連携・協働を図りつつ、ボランティア等地域住民の参画を促し、単身世帯への見守りや買い物支援、各種制度の対象とはならない生活支援サービスなど、地域に不足する社会資源の創出を図るための取組を推進。 (7)その他 ○実施主体及び相談支援包括化推進員は、上記のほか、本事業の目的を達成するために必要な取組を実施。

図 5 「多機関の協働による包括的支援体制構築事業」のイメージ



出典：厚生労働省資料

図 6 「多機関の協働による包括的支援体制構築事業」による支援対象者のイメージ



出典：厚生労働省資料

3. 「我が事・丸ごと」地域共生社会実現本部

(1) 概要

平成 28 年 6 月に閣議決定された「ニッポン一億総活躍プラン」を踏まえ、厚生労働省では、「我が事・丸ごと」地域共生社会実現本部を同年 7 月に設置した。

本実現本部においては、「地域共生社会」の実現を今後の福祉改革を貫く基本コンセプトに位置づけ、実現本部の下に、「地域力強化ワーキンググループ」、「公的サービス改革ワーキンググループ」、「専門人材ワーキンググループ」を設置し、各種検討を行っている。

■「我が事・丸ごと」地域共生社会実現本部設置の主旨

- これまで我が国の公的な福祉サービスは、高齢者・障害者・子どもといった対象者ごとに、典型的と考えられるニーズに対して専門的なサービスを提供することで、福祉施策の充実・発展に寄与してきた。
- しかしながら、介護保険法、障害者総合支援法、子ども・子育て支援新制度など、各制度の成熟化が進む一方で、人口減少、家族・地域社会の変容などにより、既存の縦割りのシステムには課題が生じている。
- 具体的には、制度が対象としない生活課題への対応や複合的な課題を抱える世帯への対応など、ニーズの多様化・複雑化に伴って対応が困難なケースが浮き彫りになっている。この点に関し、生活困窮者に対する包括的な支援を謳った生活困窮者支援法も、新たな縦割りの制度に陥っていないか、十分に検証が必要である。
- また、今後は、地方圏・中山間地域を中心に高齢者人口も減少し、行政やサービス提供側の人材確保の面から、従来通りの縦割りでサービスをすべて用意するのは困難となってくることも予想される。
- 今般、一億総活躍社会づくりが進められる中、福祉分野においても、パラダイムを転換し、福祉は与えるもの、与えられるものといったように、「支え手側」と「受け手側」に分かれるのではなく、地域のあらゆる住民が役割を持ち、支え合いながら、自分らしく活躍できる地域コミュニティを育成し、公的な福祉サービスと協働して助け合いながら暮らすことのできる「地域共生社会」を実現する必要がある。
- 具体的には、「他人事」になりがちな地域づくりを地域住民が「我が事」として主体的に取り組んでいただく仕組みを作っていくとともに、市町村においては、地域づくりの取組の支援と、公的な福祉サービスへのつながりを含めた「丸ごと」の総合相談支援の体制整備を進めていく必要がある。また、対象者ごとに整備された「縦割り」の公的福祉サービスも「丸ごと」へと転換していくため、サービスや専門人材の養成課程の改革を進めていく必要がある。

○これらの具体策の検討を加速化するため、「我が事・丸ごと」地域共生社会実現本部」（以下「実現本部」という。）を設置する。「地域共生社会」の実現を今後の福祉改革を貫く基本コンセプトに位置づけ、まずは平成29年の介護保険法の法改正、30年度・33年度の介護・障害福祉の報酬改定、さらには30年度にも予定されている生活困窮者支援制度の見直しに向けて、部局横断的に幅広く検討を行う。

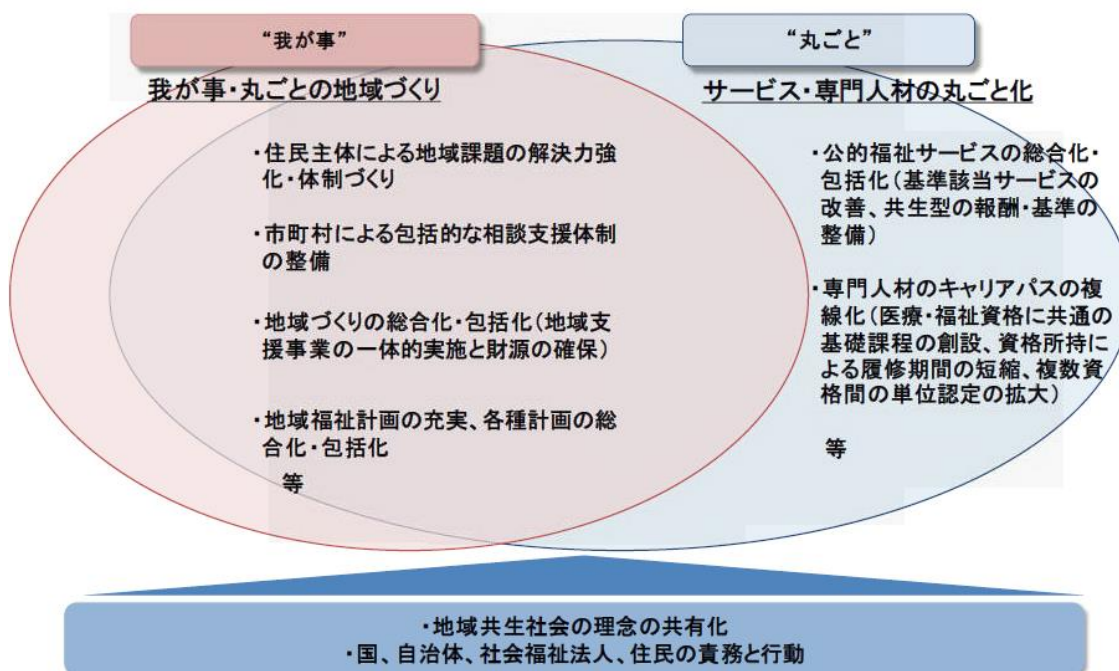
■「我が事・丸ごと」地域共生社会実現本部体制

実現本部	○厚生労働大臣の下に、以下の体制を実現本部として構成する。実現本部の庶務は関係部局の協力を得て、政策統括官（総合政策担当）社会保障担当参事官室において処理する。 本部長 : 厚生労働大臣 本部長代行 : 厚生労働副大臣 本部長代理 : 厚生労働大臣政務官 本部長補佐 : 厚生労働大臣補佐官、総合政策参与 副本部長 : 厚生労働事務次官、厚生労働審議官、大臣官房長、大臣官房総括審議官（国会担当） 事務局長 : 政策統括官（総合政策担当） 事務局次長 : 大臣官房審議官（社会・援護・人道調査担当）、大臣官房審議官（医療介護連携担当） 本部員 : 医政局長、健康局長、医薬・生活衛生局長、労働基準局長、職業安定局長、職業能力開発局長、雇用均等・児童家庭局長、社会・援護局長、社会・援護局障害保健福祉部長、老健局長、保険局長、年金局長、大臣官房総合政策・政策評価審議官
ワーキンググループ	○実現本部の下に、「地域力強化ワーキンググループ」、「公的サービス改革ワーキンググループ」、「専門人材ワーキンググループ」を置く。各ワーキンググループは、審議官のチームが議論をとりまとめるとともに、必要な作業のため、関係部局の企画官、課長補佐、係長をメンバーに加える。

（２） 包括的な相談体制整備の位置づけ

市町村における包括的な相談支援体制の整備に関しては、以下の図に示すとおり、「我が事」と「丸ごと」の双方に係る施策として位置付けられている。

図 7 「地域共生社会」の実現イメージ(たたき台)



出典:「我が事・丸ごと」地域共生社会実現本部 第1回資料(平成 28 年 7 月 15 日)

4. 「地域力強化検討会」中間とりまとめ

(1) 概要

前述のとおり「我が事・丸ごと」地域共生社会実現本部」の下には、住民主体による地域課題の解決力強化・体制づくり、市町村による包括的相談支援体制等について検討を行う「地域力強化ワーキンググループ」が設置されている。

これらの事項について具体的事例に基づく検討を行い、実現本部における議論に資するために、厚生労働省では、「地域力強化検討会」（地域における住民主体の課題解決力強化・相談支援体制の在り方に関する検討会）を設置している。

平成 28 年 10 月 4 日の第 1 回検討会以降、平成 28 年度内に第 7 回まで開催されている。また、平成 28 年 12 月 26 日には、中間とりまとめが公表された。

(2) 中間とりまとめ

① 本事業に関する記載内容

中間とりまとめの中では、住民に身近な圏域での「我が事・丸ごと」のあり方についての提言に加え、市町村における包括的な相談支援体制の構築の必要性、留意点等が述べられている。本事業に関する主な記載内容は以下のとおり。

■「地域力検討会」中間とりまとめにおける本事業に関する記述(抜粋)

○さらに、生活困窮者自立支援制度における自立相談支援機関が設置されていない自治体やそれ以外の課題に対しては、平成28 年度から、厚生労働省において「多機関の協働による包括的支援体制構築事業」が実施されており、現時点で全国26 自治体において取組が行われている。この事業の進展を注視しつつ、こうした取組について、制度として確立していくことも含め、どのように全国展開していくべきか検討すべきである。

○この事業では、協働の中核の役割を担う「相談支援包括化推進員」を、機関を定めずいずれかの機関に配置することを求めている。「相談支援包括化推進員」は、複合的な課題を受け止め、多機関協働の中でチームとして解決策を検討し、時には新たな社会資源の創出を行うものであり、ソーシャルワークとしての知識・経験をベースにした専門職であるとともに、多くの関係者から信頼されるに足る人材であることが必要である。「相談支援包括化推進員」を配置する機関も、丁寧なプロセスを経て、地域においてふさわしいと認められた機関であることが必要である。

26 自治体でも実際にそのような考え方のもとに配置されており、例えば、福祉関係の機関だけではなく、地域の実情に応じて病院のソーシャルワーカーも協働の中核を担う機能として考えることが可能である。

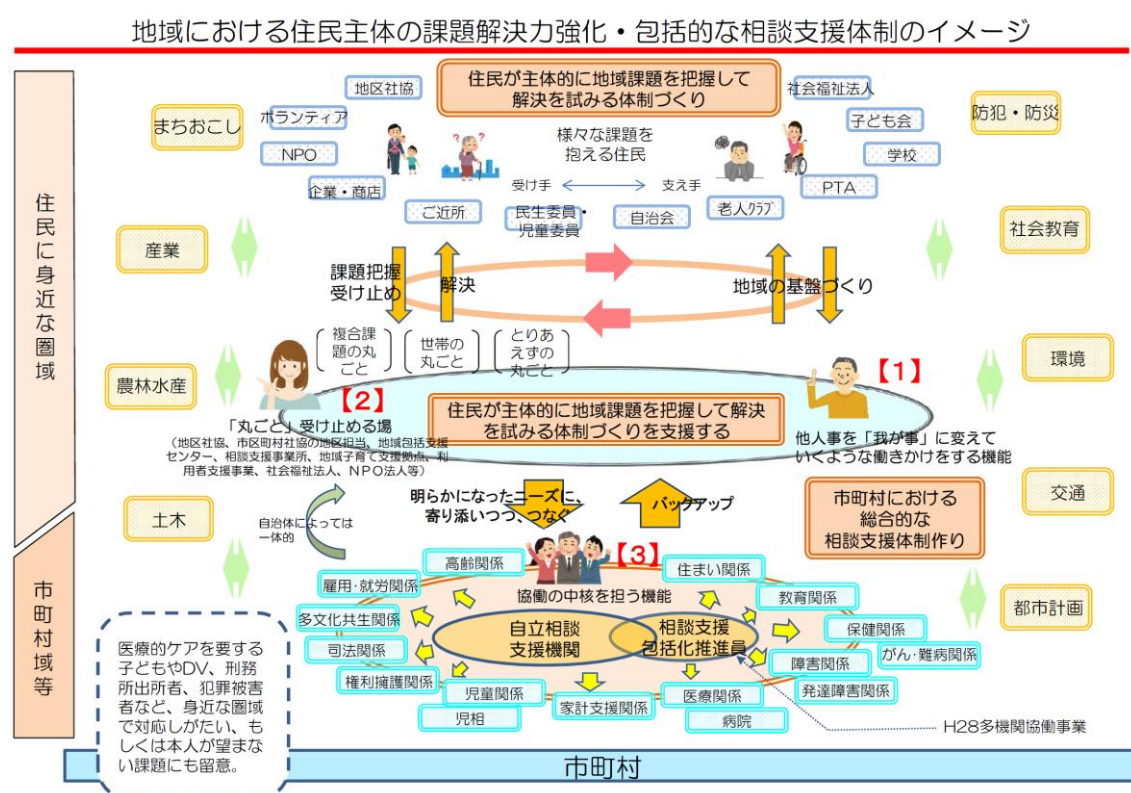
(*)26 自治体では、生活困窮者自立支援制度の自立相談支援機関、地域包括支援センター、社会福祉協議会、社会福祉法人、医療法人、NPO、行政と、様々な機関に置かれている。

② 地域力の強化と包括的な相談支援隊絵の構築の関係性

中間とりまとめの中では、住民に身近な圏域における「住民が主体的に地域課題を把握して解決を試みる体制づくり」と、市町村域における「市町村における総合的な相談支援体制づくり」とあわせ、両者をつなぐ「住民が主体的に地域課題を把握して解決を試みる体制づくりを支援する」機能の構築のイメージが示されている。

地域力の強化と包括的な相談支援体制の構築を並行して進めることが目指されていると言える。

図 8 地域における住民主体の課題解決力強化・包括的な相談支援体制のイメージ

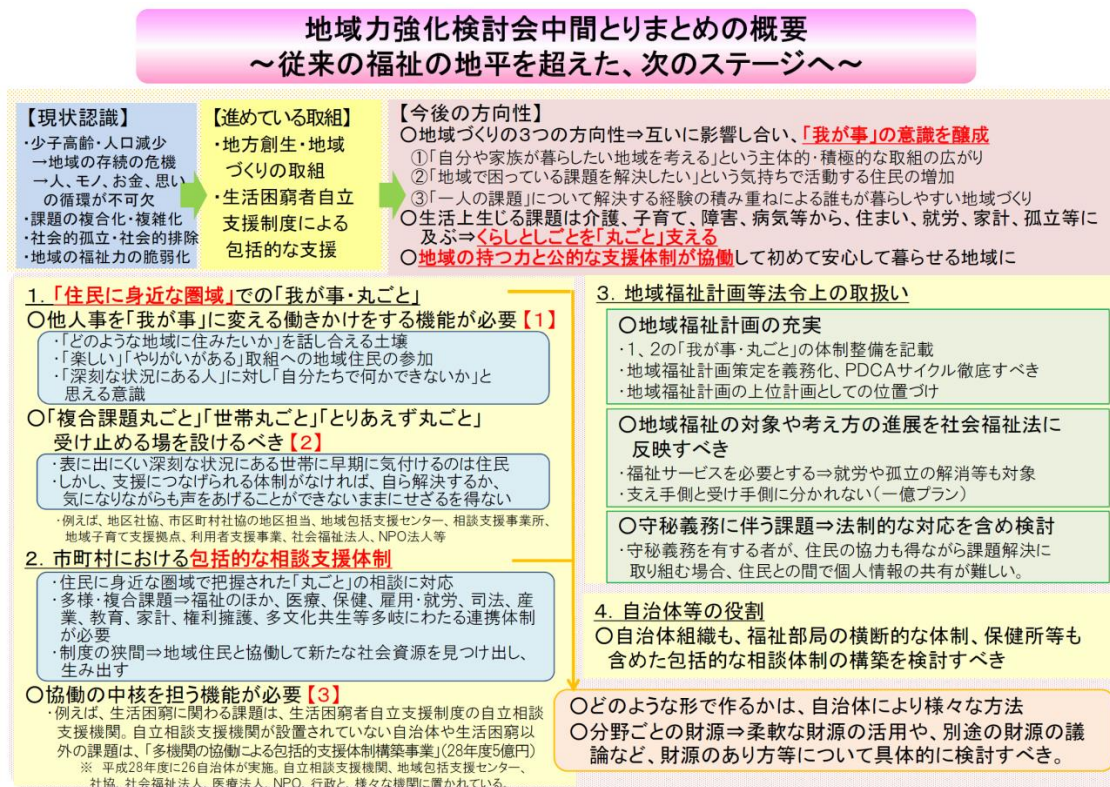


出典:「地域力強化検討会中間とりまとめ～従来の福祉の地平を超えた、次のステージへ～」概要(平成28年12月26日)

③ 今後の方向性

厚生労働省では、この中間とりまとめを踏まえ、第 193 回通常国会に提出をしている介護保険法改正法案の中で、社会福祉法の改正を盛り込み、「我が事・丸ごと」の地域づくりを推進する体制づくりを市町村の役割として位置付ける方針を示している。

図 9 「地域力検討会」中間とりまとめ概要



出典:「地域力強化検討会中間とりまとめ～従来の福祉の地平を超えた、次のステージへ～」概要(平成28年12月26日)

5. 本調査研究における留意点

本事業は、複合的な課題を抱える者等に対する包括的な相談支援体制の構築等を目的とし、「新たな時代に対応した福祉の提供ビジョン」にもとづきモデル的な事業として実施されている。

一方、本事業の開始後、「我が事・丸ごと」地域共生社会実現本部を中心として本格的な「地域共生社会」の実現を目指した検討においては、本事業が対象とする市町村における包括的な相談支援体制の構築と、地域力の強化等の取組みに同時に取組む方向性が示されている。

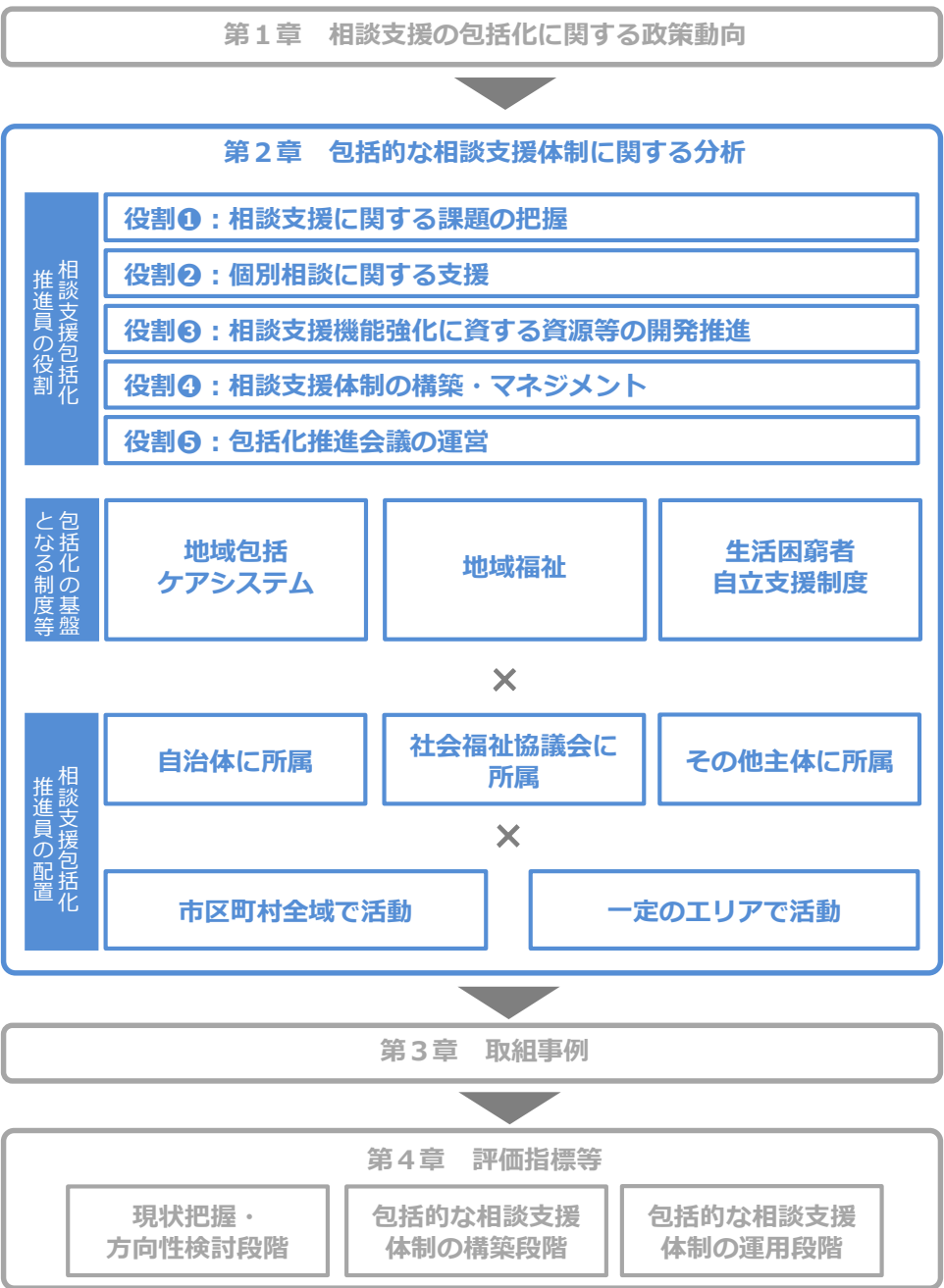
今後は、「地域共生社会」の考え方を踏まえ、本事業のような「市町村における体制づくり」と、住民が主体的に地域課題を把握して解決を試みる「住民に身近な圏域の単位での体制づくり」、「住民に身近な圏域の単位での体制づくりに対する支援」等について、総合的に推進していくことが求められる。

また、本調査研究においては、地域力強化に関する評価指標については直接の検討の対象ではないが、今後評価指標を自治体の取組に適用していくにあたっては、地域力強化の観点から求められる「住民の身近な圏域」の単位での住民の主体的な相談を市区町村全体でどのように受け止めているか等についても、評価の視点としていくべきと考えられる。なお、本事業においても、一定のエリアでの包括化の活動を取り組んだ事例を中心に、住民の主体的な相談との連携を模索している自治体があった。

第2章 包括的な相談支援体制に関する分析

本章では、本事業の実施自治体における包括的な相談支援体制につき、相談支援包括化推進員の役割の検討、包括化の基盤となる制度に応じた類型化、相談支援包括化推進員の配置の検討等を通じた分析を行うとともに、包括化にあたっての留意点を整理した。

図 10 第2章の範囲



1. 本事業の実施状況

本事業の実施目的、内容等は第1章において示したとおり。平成28年度においては、以下の26自治体が本事業に取り組んでいる。

■平成28年度多機関の協働による包括的支援体制構築事業実施自治体概要

No.	自治体名	直営／受託機関	相談支援包括化推進員	
			人数	配置している機関の種類・名称
1	釧路市 (北海道)	社団法人 釧路社会的 企業創造協議会	1	釧路市生活相談支援センターくらしごと
2	盛岡市 (岩手県)	社会福祉法人 盛岡市 社会福祉協議会	17	障がい福祉サービス相談支援事業所(社会福祉法人)、子育て支援センター(社会福祉法人)、つどいの広場(NPO法人)、生活困窮者自立支援センター(NPO法人)、生活困窮者支援団体(NPO法人)、フードバンク(NPO法人)、スクールソーシャルワーカー(社会福祉士会)、共生型福祉サービス提供事業所(一般社団法人、株式会社)、まちづくり団体(任意団体)、ひとり親支援団体(NPO法人)、就労支援団体(NPO法人)、若者支援団体(NPO法人)、医療機関(精神系)(社会医療法人)、社会福祉協議会(居宅支援事業所、包括、CSW:コミュニティ・ソーシャル・ワーカー)
3	矢巾町 (岩手県)	矢巾町	2	矢巾町役場 福祉・子ども課
4	湯沢市 (秋田県)	社会福祉法人 雄勝福祉会	2	ばあとなあ相談支援事業所
5	大潟村 (秋田県)	社会福祉法人 大潟村 社会福祉協議会	3	大潟村社会福祉協議会
6	山形市 (山形県)	社会福祉法人 山形市 社会福祉協議会	2	山形市役所 生活福祉課 山形市社会福祉協議会 山形市総合福祉センター
7	東海村 (茨城県)	社会福祉法人 東海村 社会福祉協議会	2	社会福祉法人東海村社会福祉協議会 生活支援ネットワーク係

No.	自治体名	直営／受託機関	相談支援包括化推進員	
			人数	配置している機関の種類・名称
8	栃木市 (栃木県)	栃木市	3	高齢者相談機関: 栃木中央包括支援センター 子育て相談機関: 子育て支援課
9	市貝町 (栃木県)	社会福祉法人 市貝町 社会福祉協議会	3	(仮)市貝町総合相談支援センター・総合相談窓口
10	鴨川市 (千葉県)	特定非営利活動法人 タナギ	1	指定特定相談支援事業所 オレンジハウス 相談支援センター
11	江戸川区 (東京都)	社会福祉法人 江戸川 区社会福祉協議会	3	なごみの家
12	世田谷区 (東京都)	地域包括支援センター を委託している 13 の社会福祉法人	27	地域包括支援センター(あんしんすこやかセンター)
13	妙高市 (新潟県)	妙高市	0.5	妙高市役所(福祉介護課)内
14	氷見市 (富山県)	社会福祉法人 氷見市 社会福祉協議会	2	生活困窮者自立相談支援機関・社会福祉法人氷見市社会福祉協議会 ふくし相談サポートセンター
15	美浜町 (福井県)	社会福祉法人 美浜町 社会福祉協議会	1	美浜町社会福祉協議会
16	茅野市 (長野県)	茅野市	4	保健福祉サービスセンター(地域包括支援センターサブセンター)
17	名張市 (三重県)	名張市	3	名張市地域包括支援センター
18	伊賀市 (三重県)	伊賀市	5	地域包括支援センター 福祉相談調整課
19	豊中市 (大阪府)	豊中市、社会福祉法人 豊中市社会福祉協議会、一般社団法人 キャリアブリッジ	3	生活困窮者自立支援法に基づく自立相談支援機関
20	有田川町 (和歌山県)	有田川市	1	種類 : 行政機関 、名称 : 家庭支援 総合センター
21	琴浦町 (鳥取県)	社会福祉法人 琴浦町 社会福祉協議会	2	ことうらあんしん相談支援センター

No.	自治体名	直営／受託機関	相談支援包括化推進員	
			人数	配置している機関の種類・名称
22	呉市 (広島県)	社会福祉法人 呉市社会福祉協議会	1	種類:自立相談支援機関(社会福祉協議会に委託) 名称:福祉の窓口
23	大牟田市 (福岡県)	医療法人 静光園	1.3	大牟田市 保健福祉部 保健総務課 地域福祉推進室
24	佐賀市 (佐賀県)	社会福祉法人 佐賀市社会福祉協議会	3	専任(2名)は市役所福祉総務課、兼任(1名)は市社会福祉協議会に配置
25	長崎市 (長崎県)	地域包括支援センター	6	(2箇所)南多機関型地域包括支援センター・北多機関型地域包括支援センター
26	鹿児島県	大隅くらし・しごとサポートネットワーク共同事業体	1	大隅くらし・しごとサポートセンター(生活困窮者自立支援法における自立相談支援窓口)

2. 相談支援包括化推進員の役割の検討

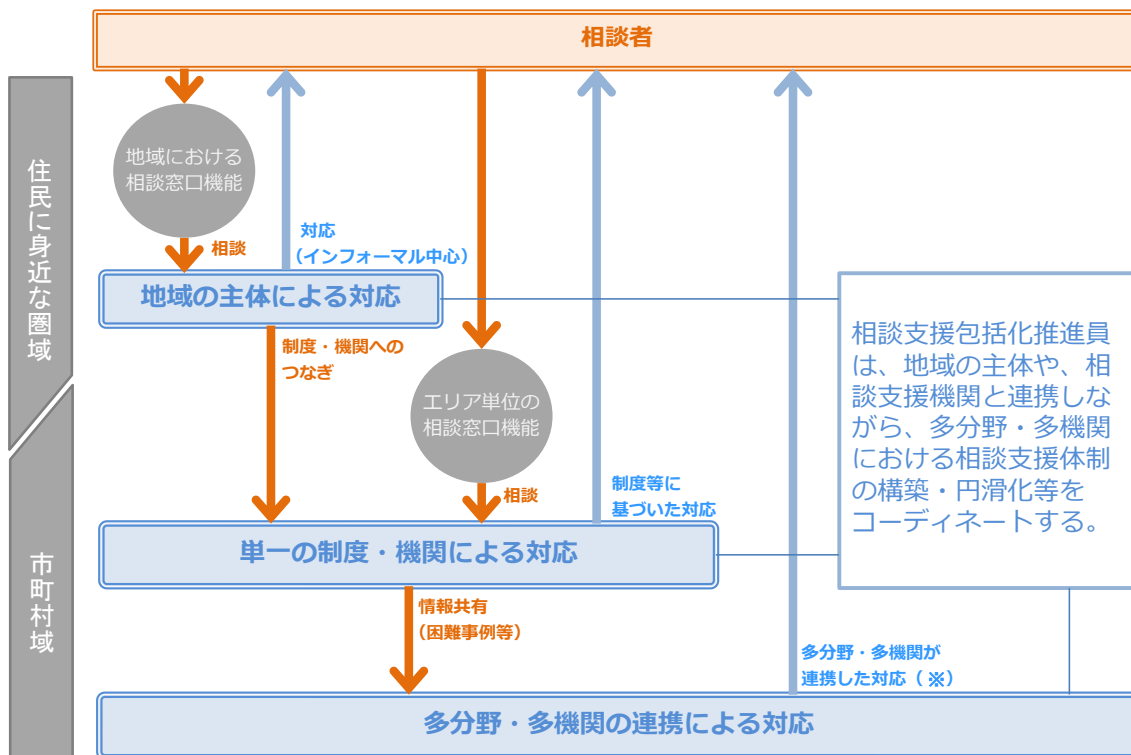
(1) 役割検討の視点

前述のとおり、本事業においては、主に対象者別の相談支援体制では対応が困難なケース（以下、「困難事例等」という。）について、包括的な支援を受けられるように、多分野・多機関に渡る相談支援機関等の連携体制の構築を図るとともに、地域資源の創出等を行うことが目指されており、関係機関を円滑にコーディネートすることが可能な機関に、相談支援包括化推進員を適当数配置することとされている。

上記を踏まえ、相談支援包括化推進員の役割を整理するにあたっては、①困難事例等への対応を主な目的としていること、②主要な役割は、相談支援機関の連携体制の構築、円滑化等のコーディネート業務であること、③自治体の実情に応じて、最も適した人数や配置場所を検討すべきであること等の視点が重要となる。

なお、どのようなケースを困難事例等とするかについては、自治体等の相談支援体制の状況によっても異なると考えられるが、基本的には、全体のケースのうち、当該自治体において地域や個別の制度・機関だけで十分な対応が出来ないものについては、幅広く困難事例等として位置付けることが可能である。

図 11 相談支援対応のイメージ(例)



(2) 相談支援包括化推進員の役割

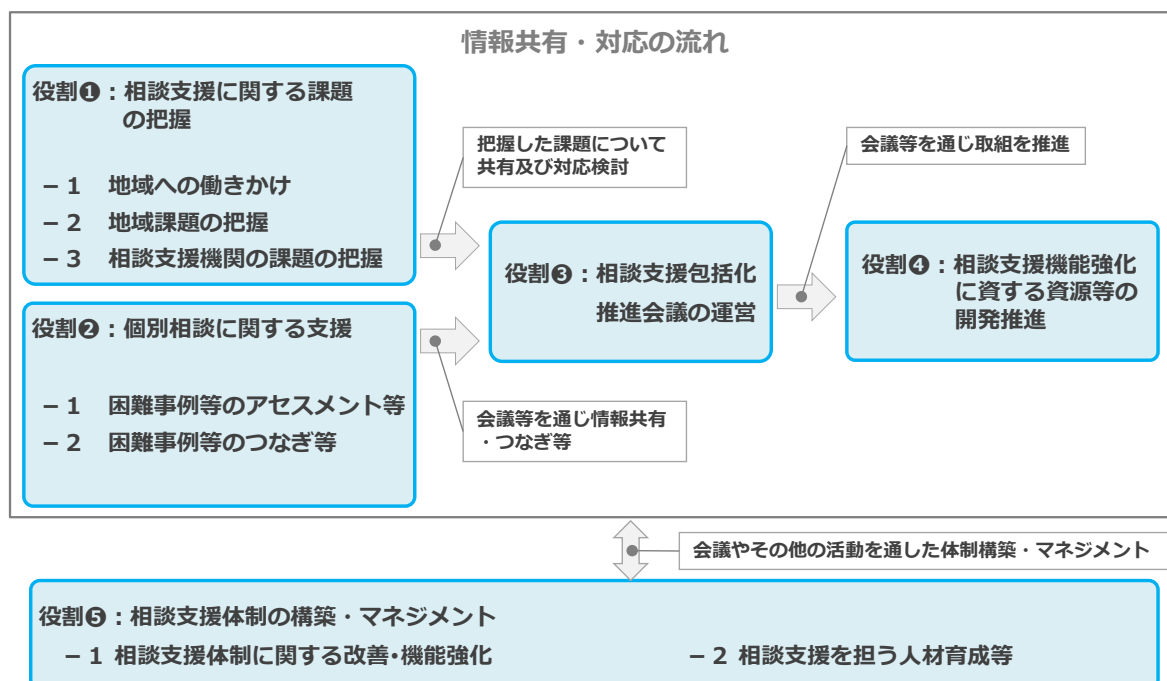
① 想定される役割の概要

上記の整理の視点及び後述するヒアリング調査結果等を踏まえると、相談支援包括化推進員の主な役割は、**①**相談支援に関する課題の把握、**②**個別相談に関する支援、**③**相談支援包括化推進会議の運営、**④**相談支援機能強化に資する資源等の開発推進、**⑤**相談支援体制の構築・マネジメントの5つに整理できる。

相談支援包括化推進員に期待される機能は、「相談支援の包括化」である。具体的な流れとしては、下図に示すとおり、相談支援機能の強化・円滑化を目指し、**①**相談支援に関する課題の把握、**②**個別相談に関する支援に取り組むとともに、**③**相談支援包括化推進会議の運営等を通じ、**①**、**②**に関する情報共有を行うとともに、**④**相談支援機能強化に資する資源等の開発推進に取り組むことが考えられる。あわせて、相談支援全体を俯瞰し、**⑤**相談支援体制の構築・マネジメントも行う。

なお、ここで整理したのは、あくまで役割の例であり、相談支援包括化推進員の多様なあり方を否定するものではない。また、いずれの役割についても、相談支援包括化推進員が個人で担うべきものでは必ずしもなく、相談支援包括化推進会議等を活用しながら、関係機関との連携により果たすべきものである点に留意が必要である。

図 12 相談支援包括化推進員の役割(イメージ)



② 役割毎の具体的な内容

上記**①**～**⑤**の具体的な内容は以下のとおり。

■相談支援包括化推進員の役割(詳細)

項目	想定される役割
①相談支援に関する課題の把握	－ 1 地域への働きかけ ・地域の主体との連携強化、地域の主体による活動の支援等を行う。 － 2 地域課題の把握 ・地域における主体、相談支援機関、専門員等との意見交換等の手段により、地域における課題を把握する。 － 3 相談支援機関の課題の把握 ・現状の相談支援体制に関する現状把握をとおして、体制の強み、弱み、不足している資源等について把握する。
②個別相談に関する支援	－ 1 困難事例等のアセスメント等 ・主に個別機関だけでの対応が難しいケース等について、相談支援包括化推進員の視点から、インテーク・アセスメントを行う。 － 2 困難事例等のつなぎ等 ・関係機関との情報交換を行うとともに相談支援包括化推進会議の場等を活用しながら、困難事例等を適切な福祉サービスにつなげるとともに、つなげた後のフォローアップを行う。
③相談支援包括化推進会議の運営	・相談支援包括化推進会議を開催し、上記①、②、④、⑤に関して適切な議題の設定等を行い、取組を推進する。 ・相談支援包括化推進会議の主催、事務局機能をどの主体・個人が担うかについては、自治体の状況を踏まえ選択する必要がある。
④相談支援機能強化に資する資源等の開発推進	・①において把握した課題や、②で対応する個別相談の状況等を踏まえつつ、関係機関への働きかけを行い、相談支援機能の強化に資する地域資源等（財源・サービス等）の開発を推進する。
⑤相談支援体制の構築・マネジメント	－ 1 相談支援体制に関する改善・機能強化 ・自治体や関係機関と協力しながら、相談支援に関する実績や課題等を把握し、相談支援体制において、強化、改善が必要な事項、不足する資源等について検討する。 － 2 相談支援を担う人材育成等 ・困難事例等への対応力の強化等を目的に、関連機関等における人材の育成につとめる。具体的には、研修や意見交換会を開催や長期的な観点からの人材育成、確保のあり方の検討等が考えられる。

③ ヒアリング結果

ヒアリング調査では、本事業に取り組んでいる自治体における、相談支援包括化推進員の役割について確認した。

役割① 相談支援に関する課題の把握

相談支援に関する課題の把握については、相談支援を担う関係者に対するヒアリングやアンケート調査、利用者に関する調査等により把握している例があった。

■ヒアリング結果抜粋

－ 1 地域への働きかけ

氷見市	・相談支援包括化推進員の主な役割は、地域におけるふくしなんでも相談窓口のバックアップ、地域内での問題解決能力の向上（講座・研修会の企画実施等）、地域と専門職・行政の橋渡し、新たな仕組みの開発支援（安心生活創造事業との連携等）。 ・相談支援包括化推進員は、地域の主体の活動をバックアップするとともに、そこで発見した課題等を各種会議に持ち帰り、関連機関等と連携した対応を検討することにより、相談支援体制の強化を図る役割を担っている。
-----	--

－ 2 地域課題の把握

江戸川区	・区では地域における見守り強化のために、一人暮らしの高齢者等に対して調査票を郵送し、登録の可否を確認して地域見守り名簿を整備している。 ・各なごみの家では、相談支援等に関する対象者やそのニーズの把握を目的として、名簿をもとに対象区域内の約 3800 人以上の訪問調査を実施した。
------	---

－ 3 相談支援機関の課題の把握

盛岡市	・各相談支援包括化推進員（※）に対するヒアリングを行い、課題、今後必要と思われるサービス、地域資源等について意見を聴取するとともに、相談支援包括化推進会議でその共有を行っている。 ※社会福祉協議会に専任 1 名を含めた 2 名の相談支援包括化推進員を配置するとともに、市内の主な相談支援機関の役職員 15 名を包括化推進員として位置づけている。
-----	---

役割② 個別相談に関する支援

個別相談に関する支援については、相談支援包括化推進員が関係機関と連携しアウトリーチ、インテーク、アセスメントを行う例、ケース会議を開催し調整等を行う例があった。

■ヒアリング結果抜粋

－ 1 困難事例等のアセスメント等

栃木市	・ 複合的な課題を抱える対象世帯に対し、関連機関と連携して（チームアプローチ）、アウトリーチ、インテーク、アセスメントの支援を行う。
茅野市	・ 包括化推進員の主要な役割は、複合的な課題等を抱える個別事例についてアセスメントや相談支援に関わる専門員等に対するスーパーバイズを行いながら、支援の進捗を管理していくことである。

－ 2 困難事例等のつなぎ等

名張市	・ 相談支援包括化推進員が、庁内、関係機関から寄せられる困難事例へ対応。 ・ 個別ケースを対象に、相談支援包括化推進員が中心となり、関係者を集めた会議（エリア会議）を開催。支援対象者を世帯単位でとらえ、参集すべき機関・専門家を幅広く検討するようにしている。
琴浦町	・ 複数の課題を複合的に抱えている世帯等からの相談につき、包括化推進員等が必要に応じて訪問・支援等を行うほか、担当者会議、推進会議を通して解決を図る。
大牟田市	・ 困難事例等については、相談支援包括化推進員と市担当者がやり取りを行いながら、関係機関・専門家を集めたケース会議を招集。各者の役割等を調整しケース対応にあたっている。
佐賀市	・ 福祉総合相談窓口に常駐する2名の推進員が、窓口 directly 寄せられる相談のほか、庁内の他の窓口や、各種の相談機関、民生委員等に寄せられた困難事例への相談対応にあたる。市の福祉総務課と連携しつつ、関係機関と役割の調整を図り、対応を進めている。

役割③ 相談支援包括化推進会議の運営

相談支援包括化推進会議の規模、位置づけ、参加者等は各主体により様々であるが、個別のケースに関する調整を行う、地域資源の開発を行う、関係機関の連携方法等について検討する等の目的で開催されている。

■ヒアリング結果抜粋

(一定エリアをベースに開催しているもの)

釧路市	・市内でも特に人口減少が激しく、地域資源開発の重要性が高い地域で取組を進める部会（美原部会・音別部会）と、市の重要な課題である就労支援に取り組む部会（就労支援部会）を立ち上げた。 ・3部会に加え、各部会での活動や実践報告について検討・共有を行う全体会を設置し、事業を進めている。
鴨川市	・包括化推進員、国保病院の医師・看護師、医療・介護連携コーディネーター、福祉総合相談支援センター専門職（保健師、社会福祉士、主任介護支援専門員）、長狭地区内の専門職等をメンバーとして開催。基本的には地域ケア会議の場を活用して開催する。会議の内容は、個別支援の事例検討、そこから見える地域課題及びその解決策、資源開発、ネットワークのあり方等を予定。

(市区町村全域を対象に開催しているもの)

盛岡市	・相談支援包括化推進会議をとおして、「対応が難しい、あるいは増加が見込まれる相談支援のケース」、「必要な資源」、「多分野との連携状況及び連携の必要性」、「今後の展望」等について意見聴取・情報共有等を行っている。 ・盛岡市社会福祉協議会が設置する地域福祉コーディネーターと新たに配置する相談支援包括化推進員と共同で主催。
名張市	・相談支援包括化推進会議は、地域づくり組織代表、県（保健所、警察署、児童相談所、女性相談所）、ハローワーク、法務局、要援護者の見守りに関する協定団体をメンバーとしている。 ・今後は、関係機関のトップだけでなく、現場の方々も含めて同じ方向性で包括的相談支援体制づくり・地域づくりに取り組んでいくことができるよう、地域ごとの会議や部会を設けることを検討している。
琴浦町	・相談支援包括化推進会議は、相談支援に関するネットワーク強化・関係機関との調整、支援プログラムの作成、事業の実施状況管理等を行う。担当者会議は、個別ケースに関する対応検討等を行う。

役割④ 相談支援機能強化に資する資源等の開発推進

地域資源等の開発については、地域課題の認識を踏まえ、相談支援包括化推進会議の運営等を通じて、関係主体との連携により開発に取り組んでいる例があった。

■ヒアリング結果抜粋

釧路市	・相談支援包括化推進員は、地域資源開発の重要性が高い地域で取組を進める部会（美原部会・音別部会）と、市の重要な課題である就労支援に取組む部会（就労支援部会）への参加等を通じて、地域資源の開発に取り組んでいる。
盛岡市	・相談支援包括化推進員が中心となり、各主体が連携し、会議を通じて新たな地域資源等の開発に取り組む。現時点では、住宅確保における保証人のあり方等について、サービス化が可能か等について検討を行っている。

役割⑤ 相談支援体制の構築・マネジメント

相談支援体制の構築・マネジメントに関しては、相談支援に関する書式の統一を行っている例、人材育成を目的にスキルアップの取組を行っている例等があった。

■ヒアリング結果抜粋

－ 1 相談支援体制に関する改善・機能強化

茅野市	・アセスメント機能の強化を目的として、相談支援に関する書式（相談受付表、アセスメントシート、支援計画等）の見直しを行った。全ての機関で書式を統一化したことに加え、進捗管理の項目を設けたことがポイント。 ・見直しにあたっては、相談支援包括化推進員も含めて各センターから担当者が集まり協議を行った。
-----	--

－ 2 相談支援を担う人材育成等

佐賀市	・市内では、連携の促進が求められるテーマ（例えば、生活困窮者自立支援、子どもの貧困対策、多重債務者への対応の連携）を取りあげ、個人情報のやり取りのルール化等を含め、具体的に関係課間の連携に向けた協議を進めている。このほか、市内の各種相談窓口の相談員向けのスキルアップ研修等も行っている。
-----	---

（３） アンケート結果

アンケート調査においては、本事業に取り組んでいる自治体に主に上記①～⑤のいずれを重視しているか等について確認を行った。主な内容は以下のとおり。

① 重視する役割

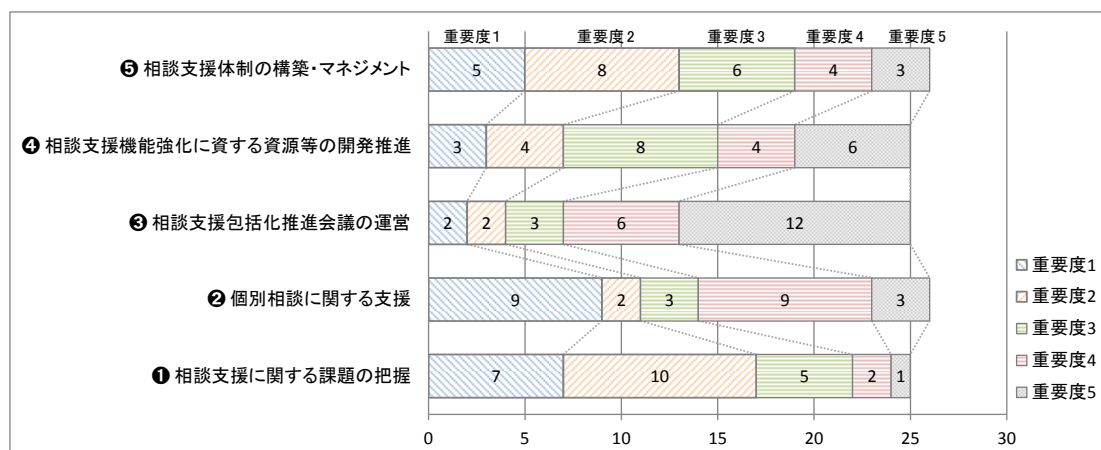
相談支援包括化推進員の役割としては、最も重要視している団体が多いのは、② 個別相談に関する支援であるが、重要度が上位２番目までに入る団体の割合が高い①相談支援に

関する課題の把握等も重視されていると解釈することが可能である。

なお、③については、重要度は他の項目と比較して高くないが、他の役割を推進するための手段として捉えることも可能であるため、他の項目との直接的な比較が難しい点に留意が必要である。

図 13 重視する役割(アンケート結果)

Q 相談支援包括化推進員の役割について、重要視している順に、1番目から5番目までを選択してください。



単位: 自治体数/N=26/各自治体が重要度1(最も重要)～重要度5(最も重要でない)を記入

① その他の役割

上記①～⑤以外の相談支援包括化推進員の役割としては、「周辺市町（近隣の自治体や多機関）との広域連携コーディネート」、「既存の制度や地域の枠組みを超えたネットワークづくり、先進地との率先的な交流」、「相談窓口に行けない（行かない）方とつながるために必要な入口を、地域住民とともにつくること。」、「住まいの確保に関わる居住支援協議会への協力や、身元保証団体(NPO)への参画や協働を行っている。」等の回答があった。

② 相談支援包括化推進会議の位置づけ

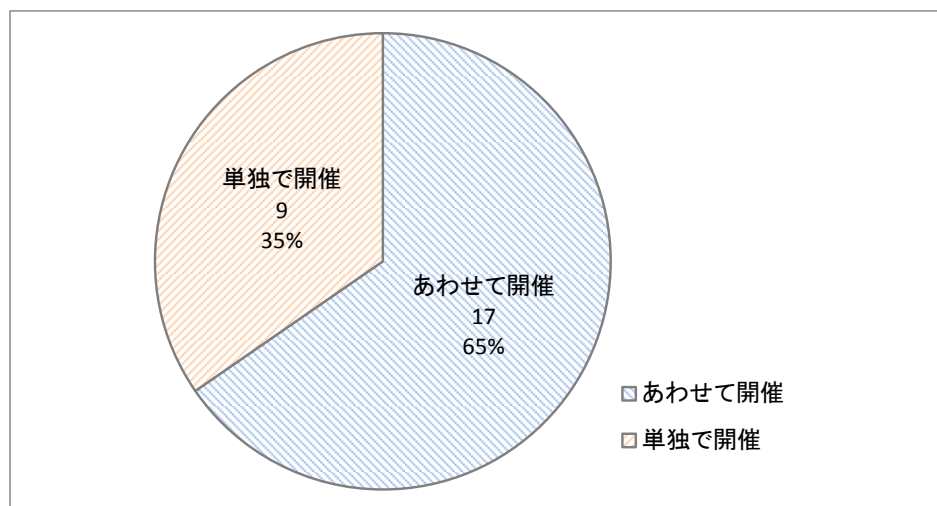
相談支援包括化推進会議については、他の会議、主に地域ケア会議とあわせて開催されているケースが多い。

また、相談支援包括化推進会議の分科会を開催しているケースも見受けられた。

図 14 相談支援包括化推進会議の位置付(アンケート結果)

Q 貴団体における、相談支援包括化会議について、当てはまるもの全てを選択してください。

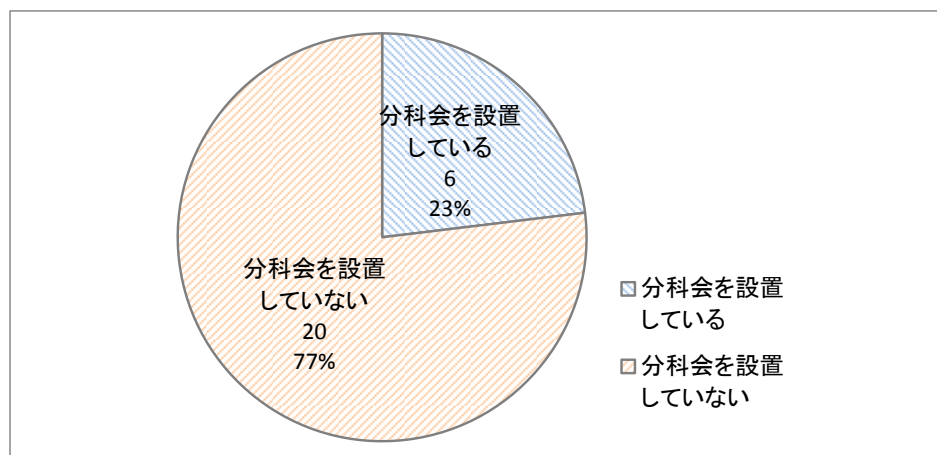
ア 他の会議（例：地域ケア会議）とあわせて開催しているか否か



単位：自治体数／N=26／SA

※あわせて開催されているうち 6 自治体は地域ケア会議との合同。

イ 全体での会議のほかに、分科会を設置しているか否か。



単位：自治体数／N=26／SA

3. 包括化の基盤となる制度等に応じた類型化

相談支援の包括化にあたっては、実施主体である自治体が、自らの相談支援体制の現状、課題を適切なアセスメントを実施したうえで、どのような形での包括化が望ましいかを検討する必要がある。

具体的には、自治体の方針（上位計画、これまでの福祉相談に関する取組等）、相談支援に関する現状（相談受付数、相談支援に関する課題等）、相談支援に活用できるリソース（予算、人員、拠点、関係機関等）について整理した上で、包括化のあり方を検討することが求められる。

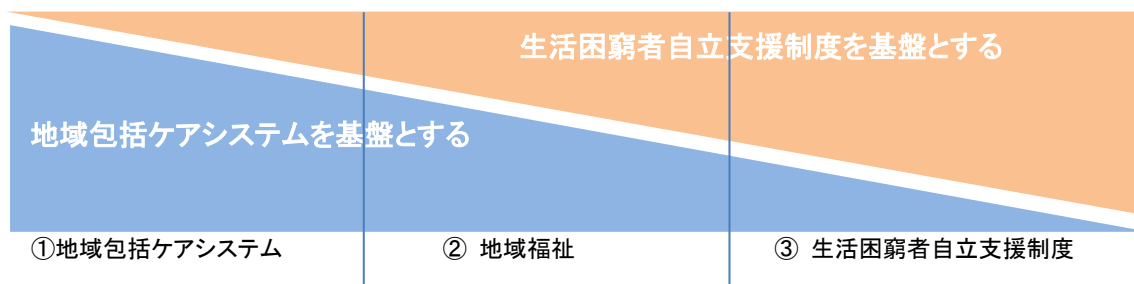
包括的な相談支援のあり方は、自治体によって大きくことなるが、ここでは、本事業の実施自治体に対する調査結果等を踏まえ、包括化の基盤となる制度等に着目し、整理を行う。

（１） 包括化の基盤となる枠組み

「新たな時代に対応した福祉の提供ビジョン」においても、新しい地域包括支援体制については、「高齢者に対する地域包括ケアシステムや生活困窮者に対する自立支援制度といった包括的な支援システムを、制度ごとではなく地域というフィールド上に、高齢者や生活困窮者以外に広げるもの」とされている。

ここでは、上記の内容や本事業の実施自治体を対象とした調査結果を踏まえ、基盤となる制度等について、①地域包括ケアシステム、②地域福祉、③生活困窮者自立支援制度の3つとした。なお、あくまで今後包括化に取り組む自治体等の参考となることを目指した概念的な整理であり、実際に行う包括化が、必ずしも①～③のいずれか一つに該当するものではないことに留意が必要である。

図 15 基盤による整理(イメージ)



（２） 類型毎の特徴

① 地域包括ケアシステム

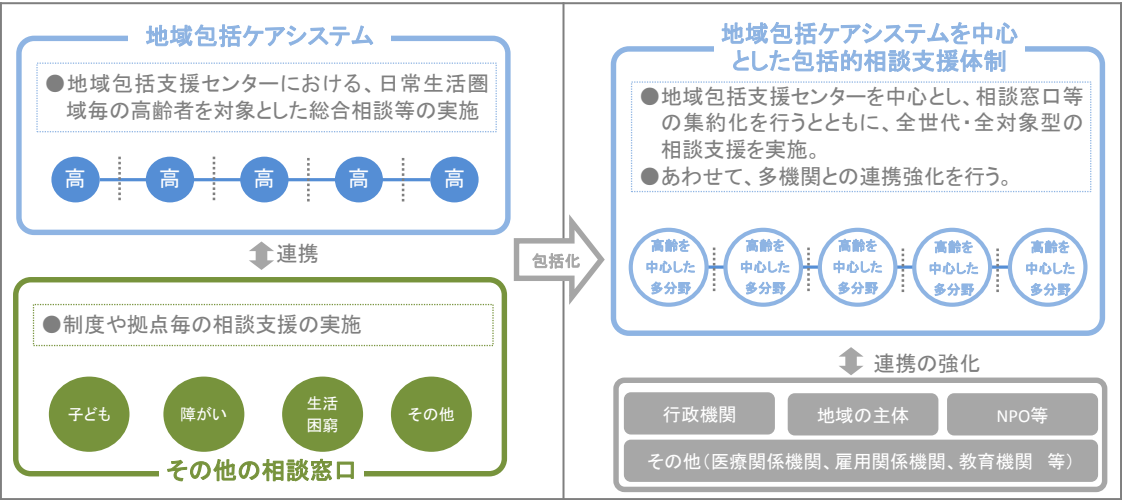
地域包括ケアシステムは、高齢者の尊厳の保持と自立生活の支援の目的のもとで、可能な限り住み慣れた地域で、自分らしい暮らしを人生の最期まで続けることができるように

構築する地域の包括的な支援・サービス提供体制である。地域包括支援センター等において、高齢者を対象とした総合的な相談支援が行われている例も多い。

介護保険の保険者である市町村や都道府県が、地域の自主性や主体性に基づき、地域の特性に応じて作り上げていくことが特徴であり、地域包括ケアシステムの構築のレベルは自治体によって様々であるが、構築が進んでいる自治体を中心に、対象を高齢者から全世代・全対象に拡大する方向で、相談支援体制の包括化を推進する例がみられる。

具体的には、地域包括ケアシステムの枠組み（圏域：日常生活圏域、拠点：地域包括支援センター、会議：地域ケア会議 等）を基盤としながら、高齢者以外に対する相談支援等を行っている自治体がある。

図 16 地域包括ケアシステムを基盤とした包括化の例(イメージ)



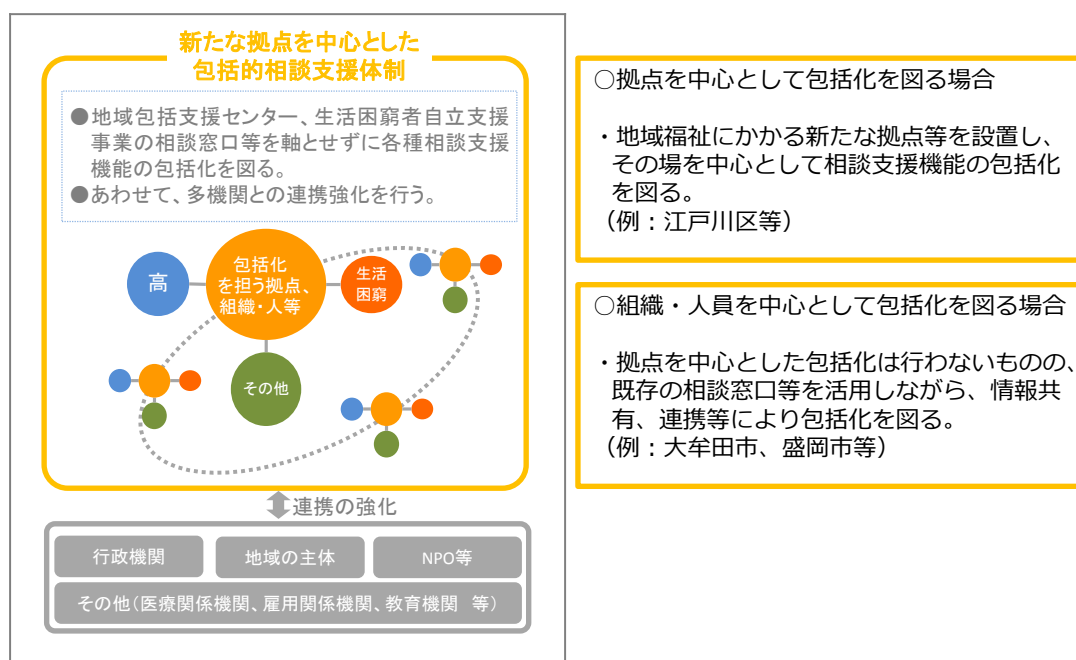
伊賀市	・市では、福祉における各分野の連携をめざし、平成 24 年度に保健・医療・福祉分野における連携会議を立ち上げた。 ・その後、市内に 2 つの地域包括支援センターを増設し（いずれも直営）、平成 26 年度には、福祉相談体制を再編する形で、既存の地域包括支援センターをあわせた 3 センターを、「分野を問わない福祉の総合相談窓口」と位置づける福祉総合相談体制をスタートさせた。
栃木市	・行政が主導し、複合的な課題に対応する相談機関、市社会福祉協議会等の関係機関が参加する、「栃木市福祉総合相談支援センター」を設置した。 ・福祉総合相談支援センターの会議は、市の地域包括ケア推進課が事務局となって開催している。また、相談支援包括化推進会議は地域ケア会議と合わせて開催しているなど、地域包括ケアを基盤とした包括化を推進している。

② 地域福祉

特定の制度・枠組みを基盤とせず、地域における福祉ニーズや実情に応じて包括化を行うパターンもある。

具体的には、地域包括センターや生活困窮自立支援事業における相談窓口以外の新たな拠点、相談窓口等を核として位置付け、包括化を推進するケース、既存の窓口を活用しつつ機能的な包括化を行うケース等が挙げられる。

図 17 地域福祉を基盤とした包括化の例(イメージ)



江戸川区 (拠点)	・ 平成 28 年 5 月に「なごみの家」という新しい拠点（3 拠点）を整備し、子ども・障害者・貧困の課題も含めた複合的な課題に、多機関が連携して対処するための拠点として活用していくこととした。 ・ 「なごみの家」の主な機能は、総合相談受付、地域資源のネットワーキング、地域における居場所づくりである。
大牟田市 (人員組織)	・ 高齢、子ども・障害・生活困窮といった分野にとらわれず、「困った人を助ける」という発想で、困難事例等に対応できるよう、相談支援包括化・地域資源開発を推進している。 ・ 高齢者に限らない様々な要配慮者を支え、誰もが安心できるまちづくりに取組んできた実績を持つ医療法人に、本事業を委託。同法人の相談支援包括化推進員が、市の地域福祉推進室と連携をとり、取組を推進。

③ 生活困窮者自立支援制度

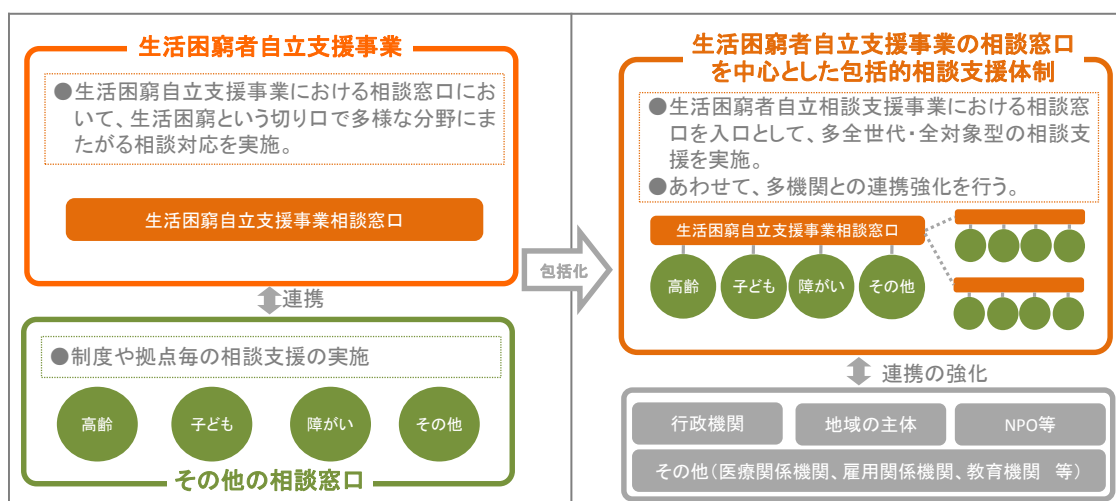
「生活困窮者自立支援法」にもとづき、平成 27 年 4 月から本格施行された「生活困窮者自立支援制度」においては、必須事業として、生活困窮者に対する自立相談支援事業が位置づけられており、自治体は自立相談支援事業を担う責務を有する。

自治体は、直営または委託により自立相談支援事業を行う。自立相談支援事業を担う自立相談支援機関においては、生活困窮者に対する相談窓口を設けるものとされている。

当該窓口においては、生活困窮という切り口のもと、高齢、障がい、子ども等多様な分野に関連するケースに対し、多様な機関と連携した対応が求められる。この連携を推し進める形で、生活困窮者に対する自立相談支援事業における窓口を中心とした包括化を図る例がみられる。

具体的には、生活困窮者の自立相談支援機関（団体や窓口）と、他の相談支援窓口を一体的に運用する等の形がある。また、生活困窮者自立支援制度の導入やモデル事業の実施等を契機に包括化に取り組んだ事例も多く、包括化に関するひとつの契機となっている。

図 18 生活困窮者自立支援制度を基盤とした包括化の例(イメージ)



氷見市	・第3次地域福祉計画重点施策に「福祉総合相談・支援システムの構築」を掲げた（平成23年度）。その後、平成24年度に総合支援システム構築プロジェクトチームを立ち上げ、平成26年度の庁舎移転にあわせ、本庁舎内に「ふくし相談サポートセンター」を設置した。 ・サポートセンターは、福祉介護課、子育て支援課、市社協（生活困窮者支援担当、基幹相談支援担当）が共同して運営しており、各種申請・相談に対応しているほか、複合的な課題や制度の狭間に関する相談対応するものとなっている。
-----	---

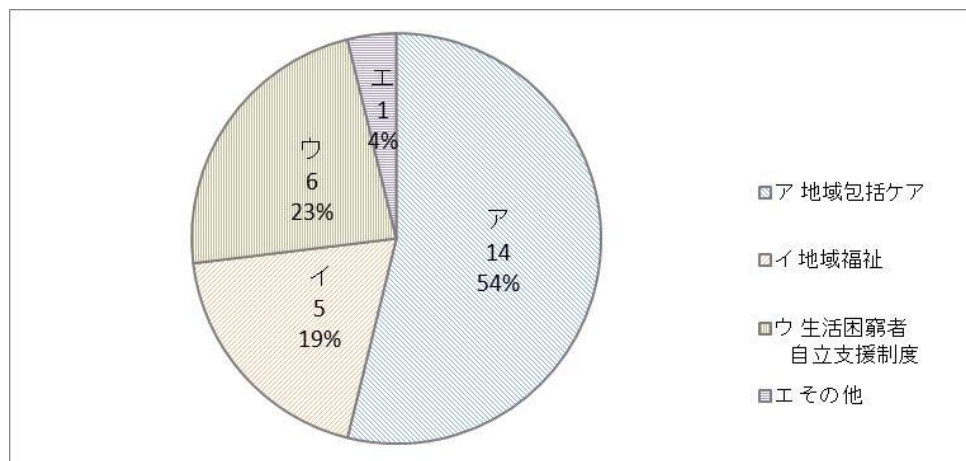
釧路市	・生活困窮者自立支援の相談窓口を務めてきた社会的企業創造協議会への委託の下で事業を実施。地域に入り込んで資源開発を進め、様々な主体のネットワークを築くことを主眼に置いて取組を進めている。 ・地域課題に応じた3つの部会と全体会を設置して取組を推進。美原部会で運営する「みはら・かがやき食堂」は多様な人々の集う場となっている。
-----	--

(3) アンケート結果

アンケートにおいては、地域包括ケアシステムを基盤とした包括化を行っているとした団体が多かった。

図 19 基盤とする制度(アンケート結果)

Q 貴団体の「相談支援の包括化」の方向性に関して、最も当てはまるもの1つを選択してください。



単位: 自治体数/N=26/SA

4. 相談支援包括化推進員の配置の検討

(1) 配置による分類

① 所属

相談支援包括化推進員の所属については、実施主体である自治体に所属、社会福祉協議会に所属、その他の主体に所属の3つのパターンがある。

本事業においては、実施主体である自治体、または自治体が適当と認めて委託した団体（以下、「受託機関」という。）が、必要な機関等に相談支援包括化推進員を配置することとなっており、必ずしも自治体や受託機関に相談支援包括化推進員を配置することが求められているわけではない。

② 活動範囲

相談支援包括化推進員の活動内容は様々であるが、事例を見ると、市区町村全域を活動範囲とし関係機関との連携等に取り組む場合、一定のエリアの拠点等を中心に活動し、当該エリアにおける包括化等に取り組む場合がある。

市区町村全体を活動範囲とする場合に関しては、他の相談支援機関との連携体制の構築や、連携による地域資源の開発等に取り組んでいる場合が多い。一定のエリアを活動範囲とする場合においては、各エリアにおける地域課題の把握や個別の相談支援の調整等を中心に取り組んでいる場合が多い。

■相談支援包括化推進員の配置パターン

所属	活動範囲	パターン
自治体に所属	市区町村全域で活動	①
	一定のエリアで活動	②
社会福祉協議会に所属	市区町村全域で活動	③
	一定のエリアで活動	④
その他主体に所属	市区町村全域で活動	⑤
	一定のエリアで活動	⑥

(2) ヒアリング結果

相談支援包括化推進員の配置に関しては、上記①～⑥パターンいずれについても該当する事例があった。

■相談支援包括化推進員の配置

パターン①（自治体に所属×市区町村全域で活動）

伊賀市	・地域包括支援センターと関連機関をつなぐ役割を果たす福祉調整課の職員2名を相談支援包括化推進員としている。（別途地域包括支援センターにも相談支援包括化推進員を配置している。） ・福祉調整課の相談支援包括化推進員は、個別の相談事例を担当することはせず、庁内外において連絡・調整等を行いながら、相談支援を円滑に行えるようにしている。
-----	---

パターン②（自治体に所属×一定のエリアで活動）

茅野市	・各保健福祉サービスセンターでスーパーバイズ的役割を担っているセンター長、係長を包括化推進員として位置付けている。 ・包括化推進員の主要な役割は、複合的な課題等を抱える個別事例についてアセスメントや相談支援に関わる専門員等に対するスーパーバイズを行いながら、支援の進捗を管理していくことである
-----	---

パターン③（社会福祉協議会に所属×市区町村全域で活動）

佐賀市	・校区社協の活動や、その他の地域福祉・地域づくりに関わる活動を通じて、幅広い人的ネットワークを有し、地域の実情に精通している社協へ本事業を委託しており、社協の職員3名を相談支援包括化推進員としている。 ・市の福祉総務課に常駐する相談支援包括化推進員が、窓口直接寄せられる相談のほか、庁内の他の窓口や、各種の相談機関、民生委員等に寄せられた困難事例への相談対応にあたる。市の福祉総務課と連携しつつ、関係機関と役割の調整を図り、対応を進めている。
-----	--

パターン④（社会福祉協議会に所属×一定のエリアで活動）

江戸川区	・3箇所のなごみの家に所属する社会福祉協議会職員（CSW）3名を相談支援包括化推進員としている。 ・相談支援包括化推進員は、相談支援、多機関連携、生活支援コーディネーターの機能を併せ持ち、「なごみの家」の取組全体のマネージャーの役割を果たす存在である。 ・拠点の運営のほか、アウトリーチ等も実施し、支援の必要があれば、関連機関につなぎ、支援をコーディネートしている。
------	---

パターン⑤（その他の主体に所属×市区町村全域で活動）

大牟田市	・地域包括支援センターの一部の運営のほか、住民の交流の場の運営等の活動を多様な機関と連携して行ってきた、医療法人に本事業を委託している。 ・医療法人の職員2名を相談支援包括化推進員とし、「よろず相談員」と呼称。うち1名を市の地域福祉推進室に配置。困難事例等について、関係機関・専門家を集めたケース会議を招集するとともに、各者の役割等を調整しケース対応にあたっている。並行して、地域で行われる各種会議への参加等を通じ、関係機関のネットワーク構築を進めている。
------	---

パターン⑥（その他の主体に所属×一定のエリアで活動）

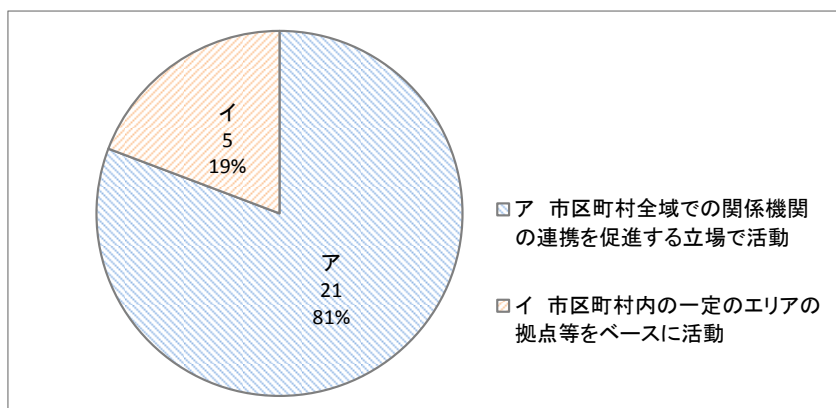
鴨川市	・特定非営利活動法人タナギを本事業の協力先としている。同法人は、障害者支援を目的に15年前に活動を開始。鴨川市内においても、オレンジハウス鴨川（地域活動支援センターⅢ型）、オレンジハウス相談支援センター鴨川（特定相談支援事業）を運営。また、市の生活困窮者就労準備支援事業も受託している。 ・包括化推進員（1名）は同NPO法人の理事長。医療ソーシャルワーカーとして病院への勤務経験があり、社会福祉士、精神保健福祉士等の資格を有する。
-----	--

（3） アンケート結果

相談支援包括化推進員の活動範囲については、市区町村全域を範囲とした自治体が多かった。

図 20 相談支援包括化推進員の活動範囲(アンケート結果)

Q 相談支援包括化推進員の活動範囲について、該当する人数をお答えください。



単位: 自治体数/N=26/SA

5. 包括的な相談支援体制の構築における留意点

多機関の連携による包括的な相談支援体制を構築していくにあたっては、相談支援包括化推進員と実施主体である自治体、受託組織が適切に連携することが求められる。構築における留意点としては、以下のものが考えられる。

（１） 多機関を巻き込んだ体制構築

① 多様な主体との連携の模索

包括的な相談支援体制を構築していくにあたっては、福祉分野における相談支援機関はもちろんのこと、その他の分野も含め、新たな主体との関係を結んでいくことが望ましい。

体制の構築にあたっては、様々な主体をリストアップし、連携の方法を模索する必要がある。具体的には、医療分野との連携、就労支援等に関する企業やNPO等との連携に取り組んでいる事例がある。

例えば、鴨川市では、相談支援包括化推進員は、市立病院に設置した「医療・介護連携支援室」を拠点に、医療ソーシャルワーカー等とも連携するほか、農林業体験交流協会との連携による就労支援等の仕組みづくりについても取り組む予定となっている。

② 情報共有の仕組みの検討

多機関が連携するにあたっては、情報共有の仕組みを構築していくことが重要となる。具体的には、個人情報保護等に配慮しながら関係機関が適切に情報共有を行えるような仕組み（アセスメントシート、情報共有システム）の構築を行うこと等が考えられる。

例えば、江戸川区においては、関係者による情報共有のため、医師会が開発した ICT を活用したツールの利用を検討している。

（２） 相談支援包括化推進員の位置付け等の明確化

① 役割分担の明確化

各支援機関、庁内部署との関係性を整理するとともに、特に主任自立相談支援員や主任介護支援専門員、地域福祉コーディネーター、生活支援コーディネーター等との役割分担について整理する必要がある。具体的には、相談支援包括化推進員は、あくまで相談支援体制の強化に資する取り組みを担うという視点からの役割分担が考えられる。

（生活支援コーディネーターとの役割分担例）

琴浦町においては、生活支援コーディネーターは、町内に 90 ある高齢者サークルの活性化等地域の支えあい全般の推進を、相談支援包括化推進員は個別のケースにもとづいた対応を行うという役割分担をしている。

（庁内部署との役割分担例）

伊賀市においては、市の福祉相談調整課に所属する相談支援包括化推進員は、個別の事例を直接には担当せず、直営の地域包括支援センター等に所属する専門職等との役割分担を明確にしている。

② 自治体、受託機関によるバックアップ

相談支援包括化推進員が有効に機能するためには、実施主体である自治体や受託機関（委託の場合）の適切なバックアップが必要となる。

（自治体によるバックアップ）

大牟田市では、受託機関に所属する相談支援包括化推進員が、地域包括ケア、生活困窮者自立支援、子どもの貧困、社会福祉協議会や民生委員への対応等、地域福祉全般に関わる組織である市の地域福祉推進室に配置されており、相談支援包括化推進員と市が一体的に活動する体制となっている。

（受託機関によるバックアップ）

氷見市では、受託機関である氷見市社会福祉協議会は、市の本庁者内に設置されているふくし相談サポートセンターに計9名のチームを配置しており、基幹相談支援や、生活困窮者自立相談窓口の運営に取り組むとともに、2名のCSW：コミュニティ・ソーシャル・ワーカーが相談支援包括化推進員として包括化に取り組んでいる。受託機関がチームとして相談支援包括化推進員をバックアップする体制となっている。

（３） 相談支援包括化推進会議の内容の明確化

相談支援包括化推進会議の目的、内容等を明確にする必要がある。具体的には、既存の会議体との関係、会議の構成（全体会議、部会の構成等）、参加者、開催回数、手法（討議、ワークショップ等）、事務局機能の担当等について検討しておく必要がある。

例えば盛岡市においては、市内の相談支援機関が意見交換等を通し連携を行える場を設け、地域課題の解決に資する資源開発等を、相談支援包括化推進会議の目的としている。盛岡市社会福祉協議会が設置する地域福祉コーディネーターと新たに配置する相談支援包括化推進員が中心となり、市と社会福祉協議会が共同して開催。参加者が多数になることからグループワーク形式を導入するなどして、活発な意見交換が行われるように工夫している。

（４） 体制のマネジメントのあり方の検討

相談支援体制のマネジメントのあり方についても検討しておく必要がある。具体的な目標等を設定し、関係機関内で共有するほか、取組の評価、改善等の方法についても、明確

にしておくことが望ましい。

名張市においては、各ケースについて、支援状況、これまでに支援を受けた機関、相談支援包括化推進員の活動を通じて新たに支援に加わった機関、支援結果等を記録し、取組の進捗管理・評価・検証に活用しているほか、江戸川区においては、新たな相談支援拠点であるなごみの家の利用者数、相談件数等を把握し、効果の検証等を実施している。

■体制構築における留意点等

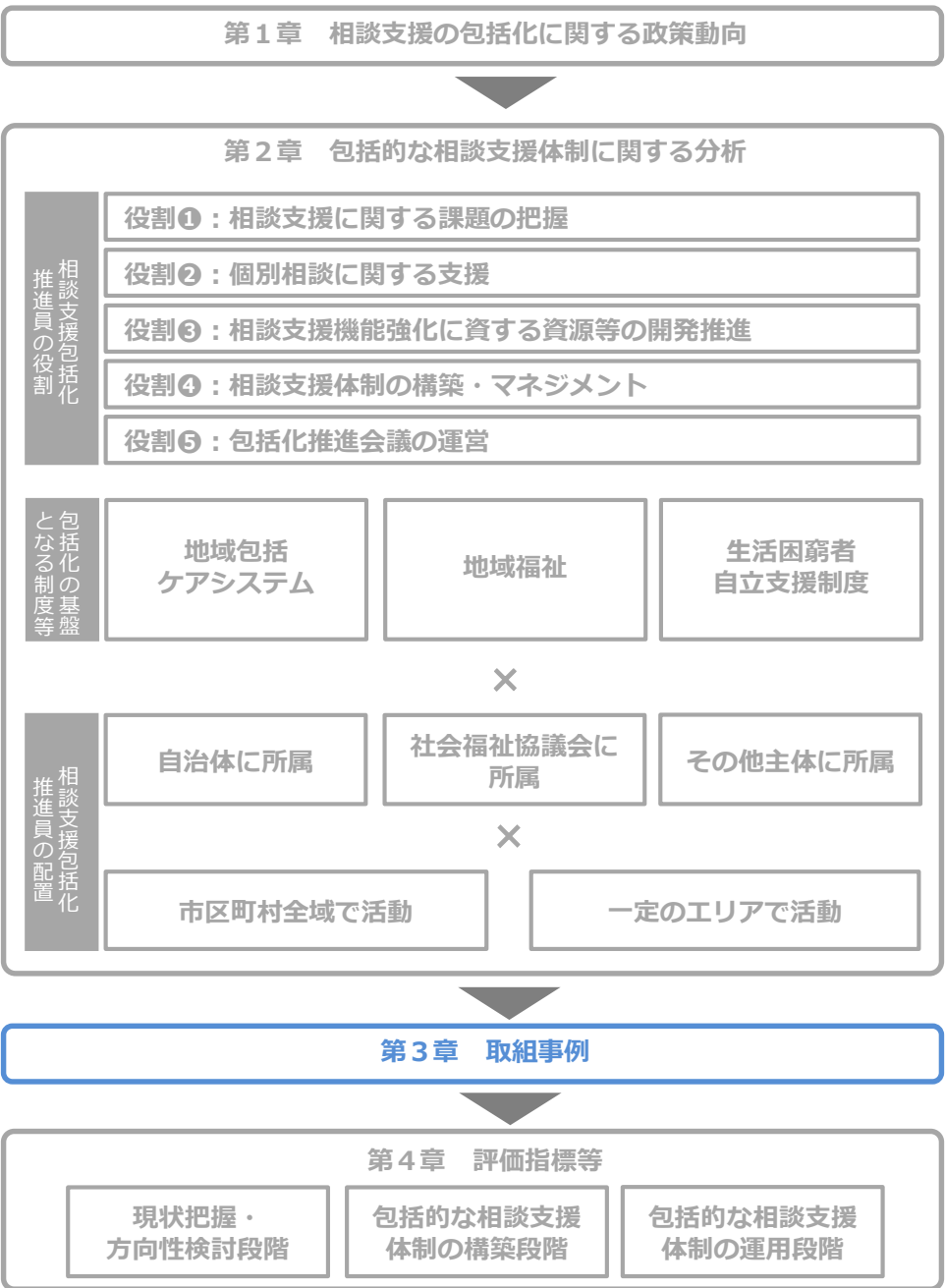
項目		内容
多機関を巻き込んだ体制構築	多様な主体との連携の模索	福祉分野以外の主体も含め、多様な機関との連携構築を目指す。
	情報共有の仕組みの検討	地域課題や個別ケースにつき、連携する機関がスムーズに情報共有できる仕組み、ルール、ツール等を整備する。
相談支援包括化推進員の位置付け等の明確化	役割分担の明確化	関係機関や、主任自立相談支援員、主任介護支援専門員、地域福祉コーディネーター、生活支援コーディネーター等との役割分担について整理する。
	自治体、受託機関によるバックアップ	相談支援包括化推進員が有効に機能するように、自治体や受託機関が連携、情報共有等を適切に行う。
相談支援包括化推進会議の内容の明確化		相談支援包括化推進会議について、既存の会議体との関係、会議の構成、参加者、開催回数、手法等について望ましいあり方を検討する。
体制のマネジメントのあり方の検討		多機関が協働して活動することについて、その目的や効果等の評価のあり方について明確化する。

第3章 取組事例

本章では、第2章の内容を踏まえ、相談支援の包括化に取り組む自治体について事例の分析を行った

具体的には、包括化の基盤による分類にあわせ、伊賀市（地域包括ケアシステム）、江戸川区（地域福祉）、氷見市（生活困窮者自立支援制度）の3つの自治体を取り上げた。

図 21 第3章の範囲



1. 地域包括ケアシステムを基盤とした相談支援の包括化：伊賀市（三重県）

■伊賀市における相談支援の包括化の特徴

●地域包括支援センターを核とした包括的な相談体制の整備

市直営の地域包括支援センターを増設するとともに、そこに相談支援に関する人員等を可能な範囲で集中させることにより、拡散していた相談窓口を集約化し、様々な分野の相談に対し、ワンストップで対応できる体制を構築している。

●直営化による連携の仕組みの構築

集約化においては、他機関に委託していた一部の窓口機能に関しても、委託先との役割分担等の明確化を行ったうえで、人員の一部を引き継ぎながら直営化している。

また、庁内に福祉相談調整課を設け、行政の内部でも分野を超えた連携、情報共有を行う仕組みを構築している。

直営の地域包括支援センターと福祉相談調整課が中心となり、スムーズな連携が行われている。

●包括化推進員の役割の分担

3 地域包括支援センター（各 1 名）と、福祉相談調整課（2 名）にそれぞれ相談支援包括化推進員を配置している。センターの相談支援包括化推進員は、個別相談のバックアップ等を中心に行い、福祉相談調整課の包括化推進員は関係機関との連携を推進するなど、相談支援包括化推進員に求められる役割を分担している。

■基礎情報

人口等 (平成 27 年度 国勢調査)	総人口（平成 27 年）	90,581 人	
	世帯数（平成 27 年）	33,651 世帯	
	高齢化率（平成 27 年）	31.7%	
相談支援体制等	地域包括支援センター	3 箇所	いずれも市直営
	同 ブランチ	0 箇所	—
	生活困窮者自立支援相談窓口	1 箇所	市直営

(1) 包括化の経緯

① 相談支援体制における課題

伊賀市は、平成 16 年 11 月に、上野市、阿山郡伊賀町、同郡島ヶ原村、同郡阿山町、同郡大山田村、名賀郡青山町が合併して誕生した。

安心生活創造事業に関する取組をはじめとし、地域福祉を積極的に推進している自治体であるが、福祉分野における相談支援に関しては、窓口等が複数であること等から複合的な課題への連携した対応が難しい等の課題が生じていた。

■平成 25 年度までの伊賀市における相談窓口

地域包括支援センター	1 ヲ所	市直営
福祉相談支援センター	6 ヲ所	伊賀市社会福祉協議会に委託
高齢者福祉相談室	8 ヲ所	伊賀市社会福祉協議会、その他 7 つの社会福祉法人に委託
障がい者相談支援センター	1 ヲ所	市直営
こども発達支援センター	1 ヲ所	市直営
母子自立支援	1 ヲ所	市直営
家庭児童相談室	1 ヲ所	市直営
女性相談	1 ヲ所	市直営

※このほかに、市役所及び支所（計 6 箇所）、伊賀市社会福祉協議会事務所（6 箇所）。

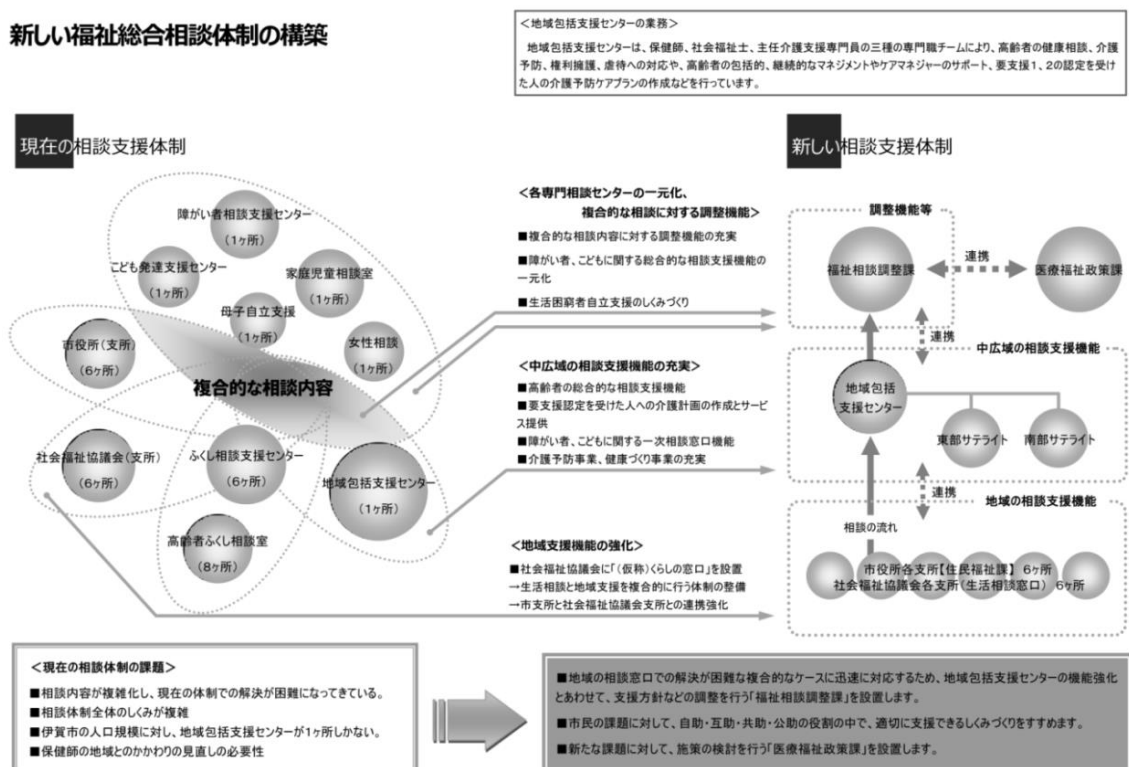
② 相談支援の包括化に向けた動き

そのような状況の中、市では、福祉における各分野の連携をめざし、平成 24 年度に保健・医療・福祉分野における連携検討会を立ち上げた。連携検討会は、平成 25 年度以降、平成 28 年度までに 24 回開催している。

その後、市内に 2 つの地域包括支援センターを増設し（いずれも直営）、平成 26 年度には、上記①で示した福祉相談体制を再編する形で、既存の地域包括支援センターをあわせて 3 センターを、「分野を問わない福祉の総合相談窓口」と位置づける福祉総合相談体制をスタートさせた。

■相談支援体制の再編イメージ（平成 26 年度時点）

新しい福祉総合相談体制の構築



出典：伊賀市資料

平成 28 年 4 月に市が公表した「第 3 次伊賀市地域福祉計画 2016～2020」においては、全世代型地域包括ケアシステムの構築をめざし、「すべての市民が住みなれた地域で安心して人生の最期まで暮らせるまちづくり」を理念とし、12 の主要な施策のとして、「福祉総合相談における支援・コーディネートのしくみづくり」や、「社会福祉法人・事業者・社会福祉協議会・行政連携のしくみづくり」等を挙げている。

③ 概要

市においては、前述のとおり、直営の地域包括ケア支援センターを中心とした相談支援の包括化に取り組んでいる。中部（市役所本庁舎内）、東部サテライト、南部サテライトとして設置した３つのセンターでは、保健師、社会福祉士、主任介護支援専門員の３職種の専門職チームを設けるとともに、２つのサテライトには健康推進担当保健師も配置し連携した対応を行っている。職員の一部は、もともと他の窓口で働いていた支援員等をセンターに集約しており、雇用の形は市への在籍型出向となっている。

そのほか、地域支援や生活相談支援窓口等の機能を有する伊賀市社会福祉協議会や、その他社会福祉法人との連携体制を構築している。また、行政内部に福祉相談調整課を設け、庁内や関係団体との連携を推進している点に特徴がある。

困難事例等に関しては、福祉の第一相談窓口である地域包括支援センターなどからの要請に対し福祉相談調整課が介入する形態をとっている。困難事例等に対しては、福祉相談調整課が庁内関係部署に参集を呼びかけ、随時「相談事案調整会議」を開催し、相談内容の分析と今後の取り組み方針を決定している。

【重点施策】

- 地域での子育て支援の充実
- 子育てで総体協の推進
- 子どもへの権利意識の推進
- 仕事と生活の調和（ワーク・ライフ・バランスの推進）

子育て支援

放課後児童クラブ
児童館
保育所（園）、託児所
幼稚園、学校

【重点施策】

- グループホームの整備
- 障がいのある人の雇用促進と企業への啓発
- 障がいのある人の社会参加活動の推進
- 地域での生活への移行

障がい者支援

障害福祉サービス事業所
障害児通付支援事業所

（社会資源）

警察署、消防署、公
共交通機関など

個人・家族

組・班

サークル・サロン

自治会・区

老人クラブ

地域福祉

ネットワーク会議

ボランティア

買い物支援

自治協

地区社協

民生委員・
児童委員

【重点施策】

- 障がいのある人の地域生活の支援
- 地域による予防活動への総合的な支援
- 地域資源を活用した地域支援体制の構築
- 自助・互助機能を高める施策の推進

地域医療

開業医、総合病院

生活支援

社会福祉協議会
NPO法人
隣保団

地域福祉の視点

近年、貧困や社会的孤立、心身の不安などによる生活のしづらさは、全国的課題となっており、市民生活を重層的に支えるセーフティネットのしくみづくりが求められています。

このようなかで、2015（平成27）年4月に、生活困窮者自立支援法が施行され、生活のしづらさに課題を抱える人への一体的な支援制度が全国的に始まりました。新制度では、生活保障に至る前の段階での自立に向け、就労、教育、住宅などのあらゆる分野で重層的な支援を行います。まさに地域包括ケアシステムの実践が始まりましたといえます。

（専門職・相談員）

個人の地域で
支援機会をつなぎます

健康づくり

地域の公民館

住まい

【重点施策】

- 保健師が寄り添う地域の健康づくり
- 生涯を通じた健康づくりの推進
- 健康寿命延伸のための取り組み

【重点施策】

- 認知症ケアパスの普及
- 地域による見守り体制の構築
- 介護の必要な人が在宅生活を続けられるためのサービス提供

高齢・介護サービス

養老老人ホーム
特別養子縁組施設
訪問介護サービス事業所
訪問看護ステーション
福祉有償貸与事業所

【重点施策】

- 誰もが住みやすい「住まい」の推進
- 社会資源を生かした「住まい」の考え方の検討
- 障がいのある人の自立した生活をめざした「住まい」確保の推進

45

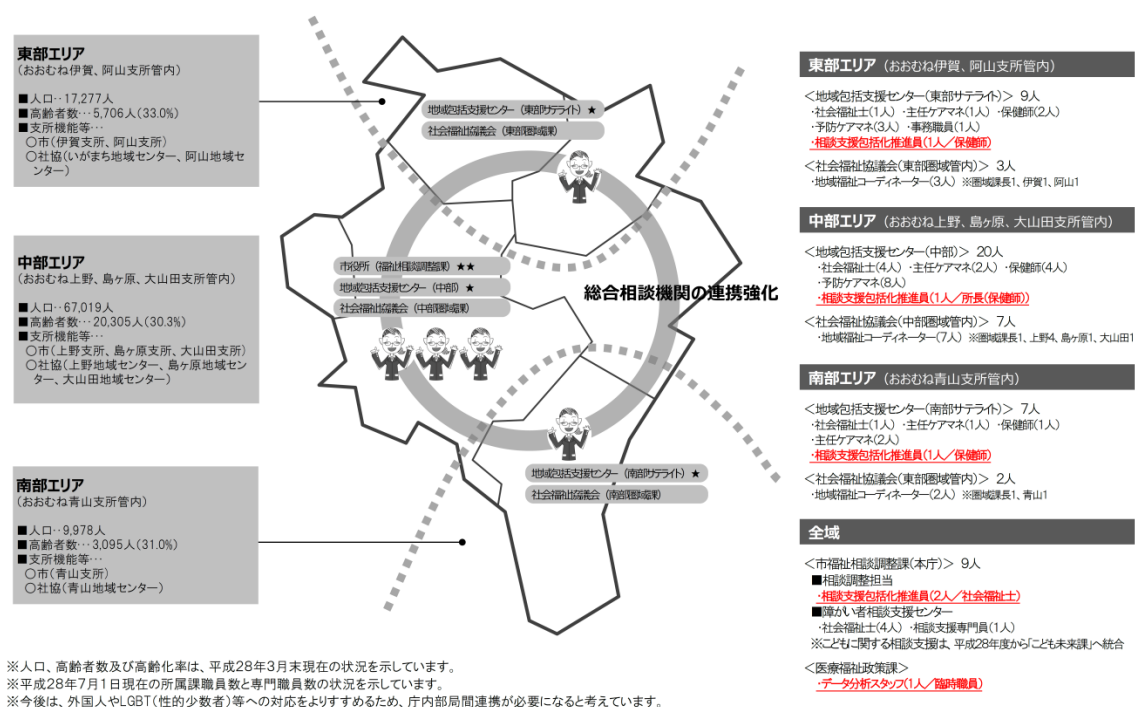
④ 相談支援包括化推進員の配置

本事業における相談支援包括化推進員は、3つの地域包括支援センターに各1名ずつと、福祉相談調整課に2名の、計5名を配置している。

3つのセンターの相談支援包括化推進員は、各センターに寄せられた相談支援の内容等を把握し、基本的な対応を検討するなど、各センターの相談支援業務におけるマネージャーとして機能している。福祉相談調整課の相談支援包括化推進員は、センターとの連携や、関連する庁内部署、庁外機関との連携等、包括的な相談支援体制全体のマネジメント等の役割を果たしている。

■相談支援包括化推進員の配置等

多機関の協働による包括的支援体制の考え方（三重県伊賀市）



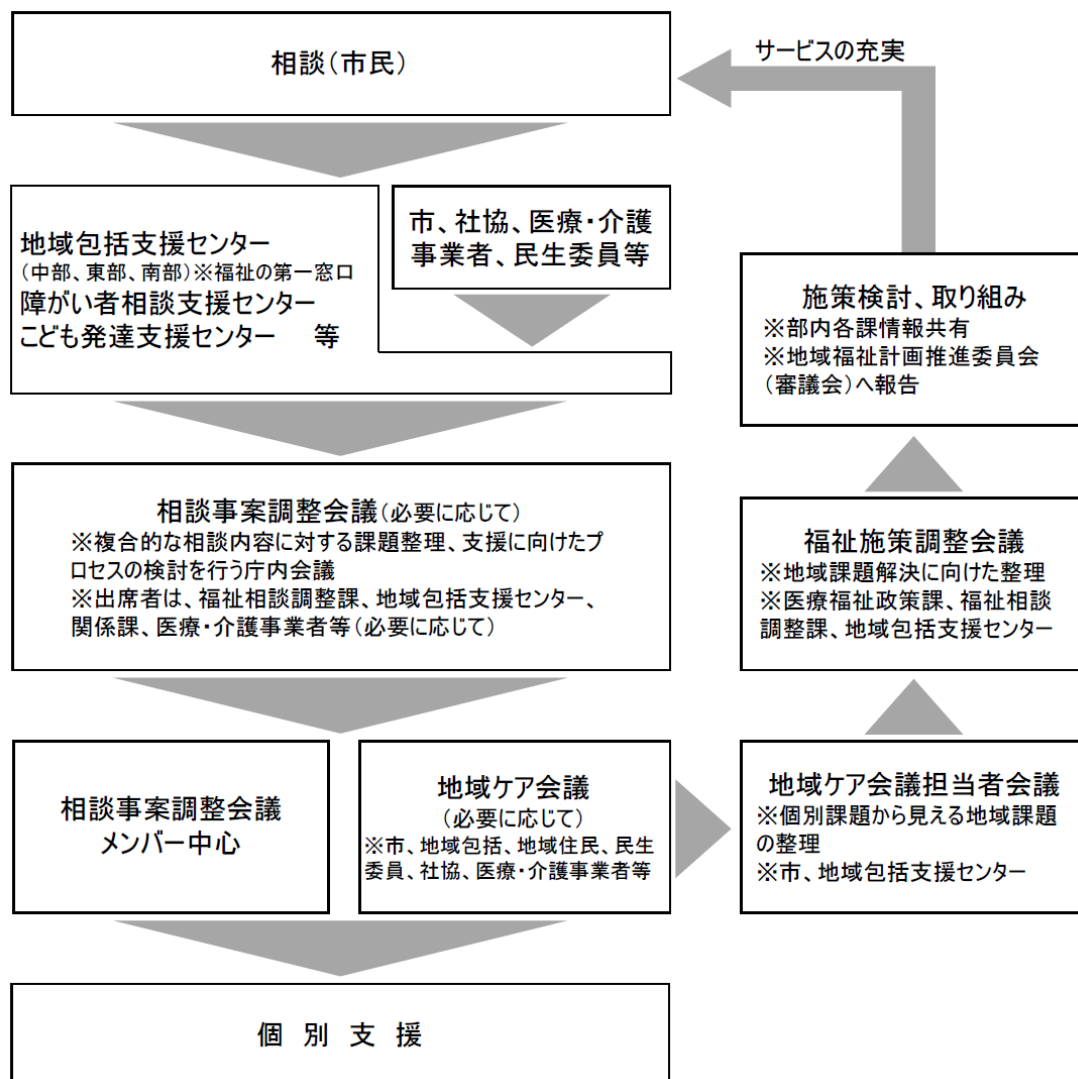
出典：伊賀市資料

⑤ 相談支援包括化推進会議の機能

包括相談支援包括化推進会議の機能となる「福祉施策調整会議」は、地域ケア会議や地域ケア会議担当者会議を経て、個別課題から見える地域課題の解決に向けた取組方針の検討を行う会議として開催されている。

会議は相談支援包括化推進員のほか、地域包括支援センター、福祉相談調整課、医療福祉政策課担当職員で構成されており、会議でまとめられた検討内容は健康福祉部内で共有し、担当課において具体的な取組を行う。また、施策検討に相当する内容については地域福祉計画推進委員会（審議会）へ提出し議論するプロセスとなっている。

■個別支援体制、プロセス及び個別課題から地域課題の検討プロセス（イメージ）



出典：伊賀市資料

（３） 今後の方針

市では、３つのセンターを中心に相談支援の包括化に取り組んだ事により、分野ごとの縦割りの対応の解消が進んだことが最大の効果である。

今後は、センター間の情報共有をさらに進めることにより、より柔軟な連携のあり方を模索するとともに、相談者個人やその家族の問題の解決だけでなく、地域支援者間による地域課題の共有、方向性の検討等にも注力していく予定である。

また、地域資源の発掘の視点では、社会福祉法人の連絡会を立ち上げて、地域貢献活動の内容について検討を行っている。

2. 地域における拠点を中心とした相談支援の包括化：江戸川区（東京都）

■江戸川区における相談支援の包括化の特徴

●新たな拠点の設置による相談窓口の一元化

地域包括ケアシステムを中心としながらも、熟年相談室（地域包括支援センター）と別に、多様な分野の相談の一次窓口の機能を有する「なごみの家」を設置。

CSW である相談支援包括化推進員が相談を受け付け、適切な機関につなぐなどして対応しており、利用者からみた場合、身近な拠点における相談窓口の一元化が実現している。

●行政と社協の連携による事業推進

長期的な視点での区職員の育成や社協の機能強化の観点から、区と社協が密接に連携しながら事業を進めている。

具体的には、訪問相談、地域支援会議の開催等の場面において、社共に所属する包括化推進員と区職員が協働して事業に取り組んでいる。

●拠点のマネージャーとしての相談支援包括化推進員

各「なごみの家」のマネージャーの役割を担う CSW（生活支援コーディネーター兼務）を相談支援包括化推進員として位置づけている。相談支援包括化推進員は拠点の運営を行うとともに、他の拠点との情報交換も積極的に行っている。

●見守り名簿の整備

地域における見守り対象者やニーズの把握等を目的とし、区が中心となり「地域見守り名簿」の整備に取り組むとともに、それをもとに訪問相談を実施している。

●場としての機能を活かしたネットワークづくり

「なごみの家」において、地域の関係者を集めた地域支援会議（相談支援包括化推進会及び第二層の協議体も兼ねる）を開催し、地域における課題の共有や、解決のための支援策の検討を実施している。「なごみの家」という場で継続的に会議を実施していくことにより、地域の関係者のネットワークづくりが推進されている。

■基礎情報

人口等 (平成 27 年度 国勢調査)	総人口（平成 27 年）	681,298 人	
	世帯数（平成 27 年）	309,072 世帯	
	高齢化率（平成 27 年）	20.6%	
相談支援体制等	地域包括支援センター	18 箇所	社会福祉法人、一般社団法人に委託
	同 ブランチ	8 箇所	社会福祉法人に委託
	生活困窮者自立支援相談窓口	3 箇所	一般企業に委託

（１） 包括化の経緯

① 高齢分野における取組

江戸川区では、高齢者の地域活動が盛んであり、60 歳以上の住民が教養の向上、健康の保持、レクリエーション、ボランティア等を目的として活動する「くすのきクラブ」は、現在区内に約 200 設立されており、総会員数は約 1 万 8 千人にのぼる。

地域包括ケアシステムに関しては、区内にランチを含めて 26 ある熟年相談室（地域包括支援センター）を中心として、その構築が目指されてきた。また、高齢者に関する相談支援については、地域の関係機関による連携会議の開催、地域団体（医師会等）や民間企業等が連携した見守りの実践等の取組も行われるなど、高齢分野での取組、連携等が活発に行われてきた。

② 相談支援の課題及び「なごみの家」の設置

一方で、高齢分野も含めた相談支援体制全体をみると、「区役所本庁舎に行かないと相談できないこと」、「土曜日・日曜日は区役所が休みであること」、「窓口が縦割りであること」、「本当に支援が必要な人が来てくれているかが不明確であること」等の課題が認識されていた。

区では、これらの課題に対応するとともに、高齢分野だけでなく、子ども・障がい者・生活困窮等の分野も含め、困難事例等に多機関が連携して対応するための新たな拠点として、平成 28 年 5 月に「なごみの家」を区内に 3 箇所開設した。

「なごみの家」に関しては、最終的には区内 15 地区に 1 箇所ずつ設置し、区域全体をカバーすることを予定している。この 15 地区は連合町会の区域を基本にして区分けされている（2つの中学校区で1つの地区）。江戸川区では、町会が比較的活発に活動しているため、「なごみの家」も町会と連動した活動拠点とすることを目指している。

■相談支援における課題への対応

課題	「なごみの家」開設による対応
区役所本庁舎に行かないと相談できないこと	自宅から歩いて行ける距離に窓口を設置 ※「なごみの家」以外にも熟年相談室や小規模多機能型居宅介護等も拡張予定
土曜日・日曜日は区役所が休みであること	土日開館（月曜休館）し、平日以外も対応（訪問も可）
窓口が縦割りであること	「なんでも相談」により複合した問題に対応することが可能
本当に支援が必要な人が来てくれているかが不明であること	「地域見守り名簿」を整備し訪問調査を実施

出典：江戸川区資料をもとに作成

③ 地域力強化、社協との連携体制構築

区では、高齢化率が全国平均より低いこと、高齢分野での活動が活発なこと、町会等が機能していること等を踏まえ、地域の資源を生かした新たな地域包括ケアシステムづくりに「今のうち」に取り組むことにより、地域社会の基盤を強化することを目指している。

また、区社会福祉協議会と連携して「なごみの家」の設置・運営に取り組むことにより、長期的な視点からの行政と社協の連携体制の構築、社協の機能強化や区の若手職員の育成等も目指している。

(2) 相談支援体制の特徴

ここでは、「なごみの家」を中心とした相談支援の取組について記載する。

① 立地等

現在は、小岩、松江北、長島桑川の3箇所で「なごみの家」を開設している。いずれの施設も空き家・空き店舗対策の観点から、区が建物を賃借し、必要な改修等を加えている。

■「なごみの家」外観



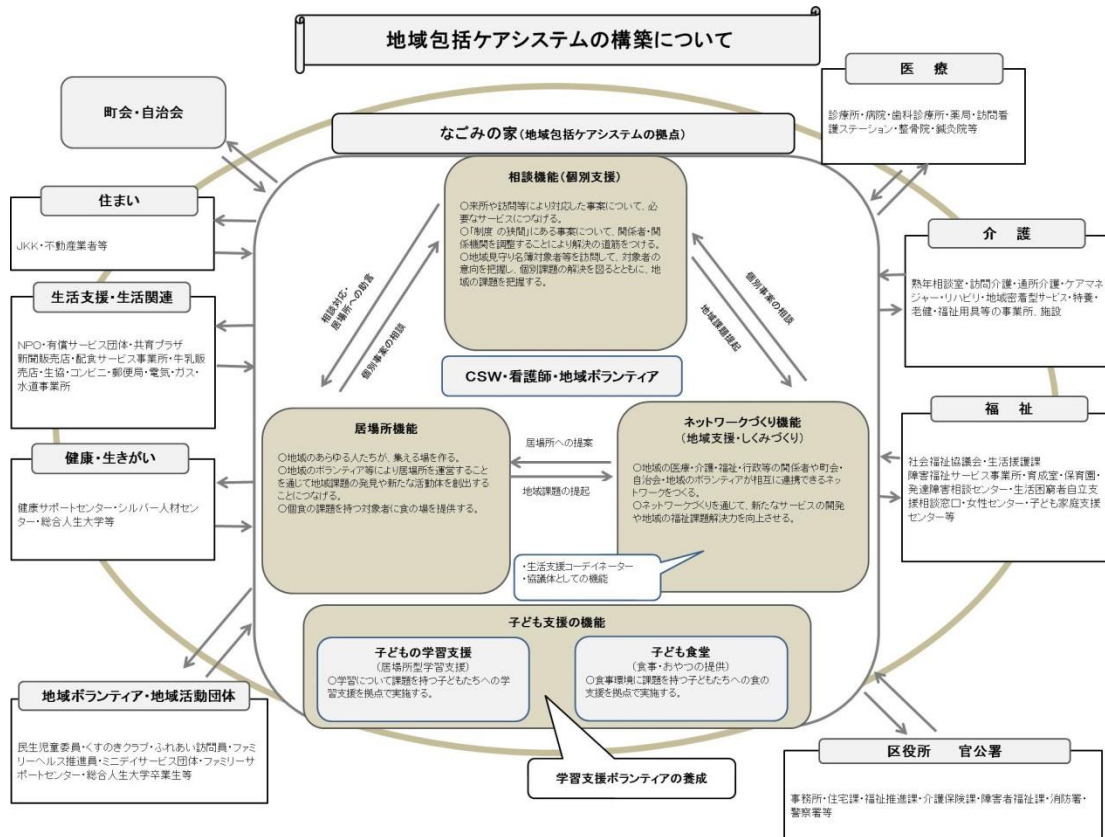
出典：江戸川区 web サイト

② 主な機能

区では、「なごみの家」を、住まい、医療、介護・介護予防、生活支援を地域単位で一体的に提供する拠点として位置づけており、区社会福祉協議会が設置・運営を行っている。地域包括ケアシステムの一環として位置づけているが、個別の分野にとらわれずより幅広い課題に対応する仕組みとなっている。

主な機能は、相談機能（個別支援）、ネットワークづくり機能（地域支援・しくみづくり）、居場所機能、子ども支援の機能である。

■「なごみの家」を中心とした地域包括ケアシステム



出典：江戸川区資料

③ 包括化推進員の配置・情報共有

本事業においては、各「なごみの家」に所属する CSW 計 3 名を相談支援包括化推進員として位置づけている。生活支援コーディネーターも兼務しており、「なごみの家」の取組全体のマネージャーの役割を果たす存在である。

週 1 回、3 拠点の相談支援包括化推進員が集まり、情報共有を行っている。また、関係者による情報共有のため、医師会が開発した ICT を活用したツールの利用を検討している。

④ 地域見守り名簿の整備

区では地域における見守り強化のために、一人暮らしの高齢者等に対して調査票を郵送し、登録の可否を確認して地域見守り名簿を整備している。各なごみの家では、相談支援等に関する対象者やそのニーズの把握を目的として、名簿をもとに対象区域内の約 3800 人以上の訪問調査を実施した。

訪問調査から地域課題を抽出し、後述の地域支援会議を通して地域課題の把握、必要な生活支援などの立案・実施等が行われる。

⑤ 相談機能（個別支援）

「なごみの家」においては、「なんでも相談」という形で、相談支援包括化推進員が中心となり、様々な相談の一次対応を行っている。様々な分野の相談を一括して受け入れる窓口は、「なごみの家」で初めて設置された。「なごみの家」で対応できる相談以外については、相談支援包括化推進員が他の機関につなぐなどして対応している。また、相談支援包括化推進員と区職員が連携しアウトリーチによる訪問相談等も実施している。

■「なごみの家」相談件数（平成 28 年 5 月～平成 29 年 1 月）

場所	相談件数	主な相談内容				
		生活	介護	健康	子育て	その他
小岩	188	62	37	40	24	25
松江北	311	158	20	103	4	26
長島桑川	70	39	4	5	2	20
合計	569	259	61	148	30	71

出典：江戸川区資料をもとに作成

⑥ ネットワークづくり機能（地域支援・しくみづくり）

区では、「なごみの家」を地域の関係者が集まれる場とすることを目指している。また、「なごみの家」が中心となって個人のボランティア人材を含めた受入・ネットワーキングを行っていくことを予定している。

ネットワークづくりとしては、各「なごみの家」において、関係者が集まる地域支援会議を開催している。この会議は相談支援包括化推進会議としても位置づけており、多様な主体が参加している。

会議においては、関係者間でのネットワークづくりに加え、地域課題の共有、必要な支援の検討等を行っている。

■主な地域支援会議出席者

町会・自治会関係者、民生・児童委員、くすのきクラブ関係者、ファミリーヘルス推進委員、熟年相談室、ケアマネ、医師会、歯科医師会、薬剤師会、医療関係団体、介護関係団体、商店街、NPO、ふれあい訪問員、ボランティア、警察・消防、江戸川総合人生大学など

出典：江戸川区資料をもとに作成

■地域支援会議の様子



出典：江戸川区 web サイト

⑦ 居場所機能・子ども支援機能

地域における居場所となることを目指し、「なごみの家」を子どもから高齢者まで様々な住民が交流する場として位置づけている。

また、子どもの学習支援・子ども食堂の活動も定期的に行っている。子ども食堂のための食材提供など、様々な地域からの支援を受けている。

■「なごみの家」居場所・集いの場来訪者数（平成 28 年 5 月～平成 29 年 1 月）

場所	来訪者数	年代別		
		19 歳以下	20～64 歳	65 歳以上
小岩	2,030	108	588	1,334
松江北	4,077	1,623	1,128	1,326
長島桑川	4,424	1,999	1,035	1,390
合計	10,531	3,730	2,751	4,050

出典：江戸川区資料をもとに作成

■「なごみの家」学習支援 参加者数（平成 28 年 5 月～平成 29 年 1 月）

場所	開催回数	参加者数			
		小学生	中学生	高校生	合計
小岩	30	57	8	9	74
松江北	30	88	0	0	88
長島桑川	30	60	22	0	82
合計	90	205	30	9	244

出典：江戸川区資料をもとに作成

■「なごみの家」こども食堂 参加者数（平成 28 年 5 月～平成 29 年 1 月）

場所	開催回数	参加者数		
		子ども	大人	合計
小岩	8	105	38	143
松江北	8	95	23	118
長島桑川	8	69	9	78
合計	24	269	70	339

出典：江戸川区資料をもとに作成

（３） 今後の方針

区と社協は協力し、他地区での「なごみの家」の整備を進めて行くことを予定している。平成 29 年度においては、4 月になごみの家鹿骨を開設予定であり、その運営は社会福祉法人が行うこととなっている。

あわせて、365 日の医療・介護相談体制の整備や地域支援会議での検討結果を踏まえた生活支援の実施等も予定している。

3. 生活困窮者自立支援制度を基盤とした相談支援の包括化：氷見市（富山県）

■氷見市における相談支援の包括化の特徴

●各種事業を活用しながらの相談支援体制の整備

安心生活創造事業や、生活困窮者自立促進支援モデル事業等の事業を活用しながら、長期的な観点で、相談支援体制の整備に取り組んでいる。

●市と社会福祉協議会の密接な連携による相談支援機能の強化

庁舎の移転とあわせて設置したサポートセンターにおいては、行政の関係課とともに、社会福祉協議会のチーム（9名体制）が一体となり運営等を行っており、地域ブロック単位や各種制度単位での多様な連携が、スムーズに行われている。

●相談支援包括化推進員による機能強化・バックアップ

ふくし相談サポートセンターに配置された CSW（2名）を相談支援包括化推進員として位置づけている。推進員は、各ブロック単位における地域の主体の活動、社会福祉協議会の活動に加え、各種相談支援機能のバックアップ・強化を行う役割を担っている。

●各種会議体を中心とした連携の推進

「地域セーフティネット活性化会議」を中心とした連携体制が構築されている。今後は、「地域セーフティネット活性化会議」を、「地域セーフティネット構築会議」とするとともに、具体的なしくみ・サービスの開発に力を入れることが予定されている。

また、「地域セーフティネットブロック会議」、「セーフティネット地域会議」等の設置をとおり、地域における課題解決能力の強化、人材育成及び地域から全域に課題等を共有する体制の整備等を行っていくなど、地域力の強化と包括的な相談支援体制の強化の両方が目指されている。

■基礎情報

人口等 (平成 27 年度 国勢調査)	総人口（平成 27 年）	47,992 人	
	世帯数（平成 27 年）	16,096 世帯	
	高齢化率（平成 27 年）	36.0%	
相談支援体制等	地域包括支援センター	1 箇所	市直営
	同 ブランチ	3 箇所	社会福祉法人、医療法人に委託
	生活困窮者自立支援相談窓口	1 箇所	市直営

(1) 包括化の経緯

氷見市においては、安心生活創造事業や、生活困窮者自立促進支援モデル事業等を実施

しながら、相談支援体制の整備に取り組んできた経緯があり、その結果を踏まえ、平成 26 年度に庁舎の移転とあわせ、本庁舎内に「ふくし相談サポートセンター」（以下、「サポートセンター」という。）を開設した。

現在は、サポートセンターを中心とした相談支援体制を運用しながら、体制の充実を図っている。包括化の経緯等は以下のとおり。

① 安心生活創造事業の補助事業による地域福祉の組織基盤の強化

国の地域福祉に関する補助事業であった「安心生活創造事業」を担うなかで、平成 22 年度には、地域、専門機関、行政の所属長による「安心生活創造事業推進委員会」を組織し、各担当レベルによる部会として、「専門職間ネットワーク構築部会」、「生活支援サービス構築部会」を設けた。このうち、「専門職間ネットワーク構築部会」では、児童・障害・高齢者を取り巻く専門職の現状について調査し課題を整理した。これらを踏まえ、平成 23 年度に策定した「第 3 次氷見市地域福祉計画」においては、「福祉総合相談・支援システムの構築」等の 5 つの重点施策を掲げた。

それを受け、平成 24・25 年度は、上記重点 5 施策に関連するプロジェクトチームを立ち上げ、「総合相談支援システム構築検討」等を組織化し検討した。

② 生活困窮者自立促進支援モデル事業への着手

生活困窮者自立支援制度の実施体制の確立を目指して、平成 25 年度に「生活困窮者自立促進支援モデル事業」に取り組んだ。当該事業の中では、新たに「生活困窮者支援ネットワーク会議」を立ち上げ、生活困窮者支援における課題から検討するテーマを掲げた。

平成 26 年度には、従来のプロジェクトチームと生活困窮者支援ネットワーク会議を統合し、「安心生活創造ネットワーク会議」を立ち上げた。この会議は安心生活創造事業から生まれた「総合相談支援システム構築検討 P T」を発展させたものである。

③ ふくし相談サポートセンターの設置

前述のプロジェクトチームの一つである「総合相談支援システム構築検討 P T」内で検討した成果を踏まえ、市役所本庁舎の移転再整備とあわせる形で、平成 26 年度に、相談支援体制の中核を担う福祉の総合相談窓口であるサポートセンターを本庁舎内に設置することになった。

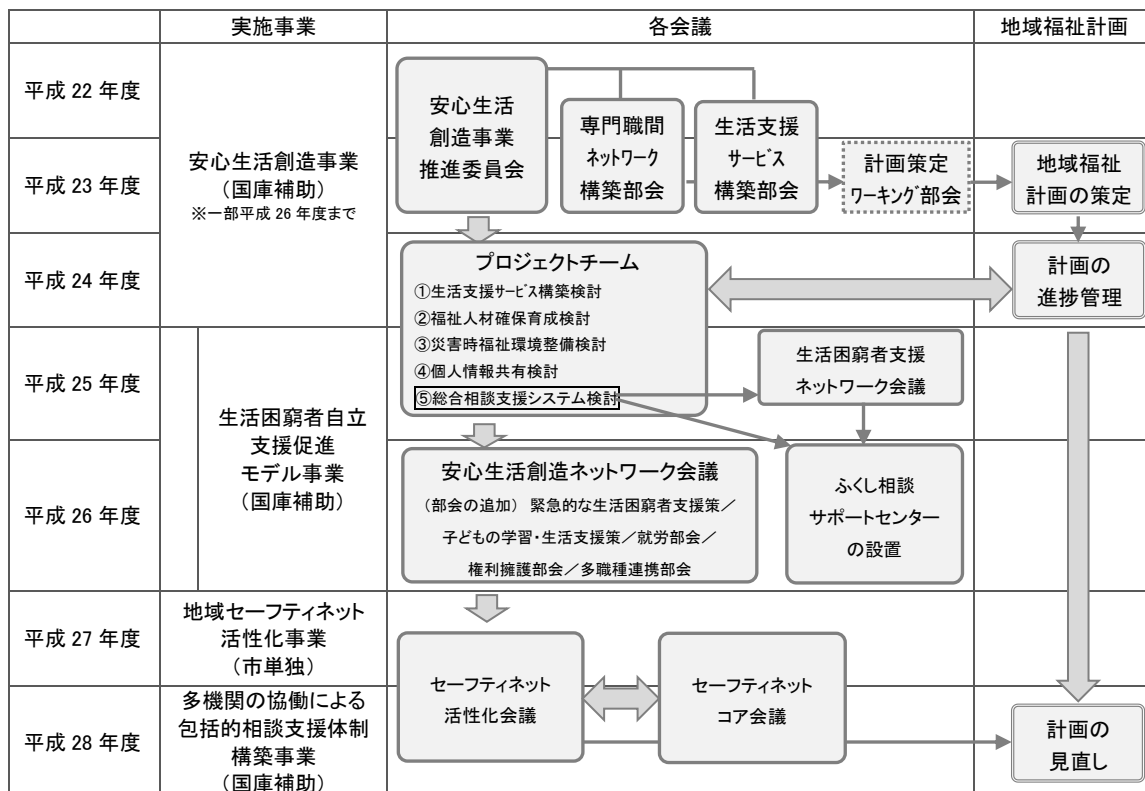
モデル事業をとおして導入された生活困窮者自立支援相談窓口に関しては、サポートセンターの中核を担う機能となっている。

④ 本事業への取組

平成 27 年度からは、従来の「安心生活創造ネットワーク会議」を再編する形で、社会的孤立者を支えるネットワークについて協議する「セーフティネット活性化会議」を設け、

市全体でのセーフティネット構想を打ち出した。あわせて、庁内連携の一環として、市関係課及び市社協による「セーフティネットコア会議」を立ち上げた。このセーフティネット構想に基づき、本事業へ取組むこととなった。

■地域福祉の推進に関する会議等の変遷



出典：氷見市社会福祉協議会資料をもとに作成

(2) 包括的な相談支援体制の特徴

① サポートセンターへの社会福祉協議会チームの配置

サポートセンターは、福祉介護課、子育て支援課、氷見市社会福祉協議会が共同して運営しており、各種申請・相談に対応しているほか、困難事例等へも対応する機能を持つ。

市が本事業を委託している氷見市社会福祉協議会は、サポートセンターに計 9 名のチームを配置しており、基幹相談支援や、生活困窮者自立相談窓口の運営に取組むとともに、2 名の C S W が相談支援包括化推進員として包括化に取り組んでいる。

また、社会福祉協議会は、平成 19 年度以降、市域を 4 つに分けたブロック単位で、関係各課の職員の一部をエリア担当として位置付けており、サポートセンターの社会福祉協議会職員にも担当エリアを設定している。

社会福祉協議会が、一定の規模を持つチーム単位で職員をサポートセンターに配置することにより、相談支援包括化推進員である C S W の活動を組織としてバックアップする体制が整えられている。また、相談支援包括化推進員がエリア単位で活動を行う際には、サ

ポートセンター内外のエリア担当職員と連携する形となっている。

■社会福祉協議会のエリア体制（平成 28 年度）

	高齢者 支援課	障害者 支援課	こども 支援課	ふくし相談 サポートセンター		総務 企画課	地域福祉・ ボランティア推進課
全体統括				●【生】			
氷見	●		(●)	★【基】	●【包】		●・《●》
南條	●		(●)	●【基】	●【包】	★	《●》
上庄谷		★	(●)	●【生】	いずれもCSW、全エ リア担当	●	《●》
灘浦	★・●		(●)	●【基】			《●》

★：エリアリーダー、()：兼任、《 》：地域窓口・安心創造事業担当

【基】：基幹相談支援担当、【生】：生活困窮者自立支援担当、【包】相談支援包括化推進員

※その他ふくし相談サポートセンターには、担当エリアのない就労支援員(1名)と家計相談支援員(1名)を配置

出典：氷見市社会福祉協議会資料をもとに作成

② 相談支援包括化推進員の役割

前述のとおり、サポートセンターに所属する社会福祉協議会の職員2名（いずれもCSW）を相談支援包括化推進員として位置付けている。

相談支援包括化推進員の主な役割は、ふくしなんでも相談窓口のバックアップ、地域内での問題解決能力の向上（講座・研修会の企画実施等）、地域と専門職・行政の橋渡し、新たな仕組みの開発支援（安心生活創造事業との連携等）である。

相談支援包括化推進員は、これらの活動を通して、エリア単位での地域の主体の活動をバックアップするとともに、そこで発見した課題等を各種会議に持ち帰り、関連機関等と連携した対応を検討することにより、相談支援体制の強化を図る役割を担っている。

■CSW（相談支援包括化推進員）の役割（案）

	役割例
ふくしなんでも相談窓口 のバックアップ	◎相談窓口新設のサポート(当初) ◎相談窓口開設日の同席(地域の開設状況に応じて) ◎相談受付者へのアドバイス等 ◎窓口へ寄せられた相談への対応(家庭訪問) ◎支援のコーディネート(行政、専門職、地域等)
地域内での問題解決能力の向上	○地域福祉人材育成講座の企画・実施(当面は、相談窓口対応人材の育成→地域で開発した取組の担い手育成) ◎その他研修会(勉強会)等地域ニーズにあった資質向上を図る

	役割例
地域と専門職・行政の橋渡し	◎地域ケア会議(仮)の調整(地域とのやり取りや専門職等の出席依頼等)※地区社協・地区民協単位 ○地域ケアブロック会議(仮)の調整(内容企画) ◎ふくし相談サポートセンター会議への参画 ◎庁内連携コア会議への参画 ※ケア会議も情報共有だけではなく、出席した地域リーダー層の資質向上の目的もあり
新たなしくみ(活動・サービスの)の開発支援	○地域の新たなしくみや活動開発の支援(安心生活創造事業等関連事業を活用して) ○安心生活創造ネットワーク会議への参画(市全域及びブロック単位等広範囲でのしくみづくりに対して、地域ニーズを組み込む)

出典：氷見市社会福祉協議会資料をもとに作成

③ 個別事例に関する情報共有等の方法

サポートセンターに寄せられる相談は、当事者、家族、地域、専門機関からの直接の相談、アウトリーチによる発見・誘導、庁内機関をとおした紹介、地域相談窓口への相談等が主なルートである。地域相談窓口は、安心生活創造事業により一部の地域に設置済みであり、今後全地域に設置する予定となっている。

サポートセンターで対応した個別相談に関しては、日常的な情報交換に加え、エリア毎に実施する月1回のミーティング時に情報を共有し、個別に対する支援策の検討(各課の関わりや専門機関の関与など)、地域の主体(自治会単位、地区社協単位)の関わりや課題共有方法について検討し、実現可能な取組を具体的に実践していく形となっている。

④ 相談支援包括化推進会議の機能

相談支援包括化推進会議については、「地域セーフティネット活性化会議」をベースとして開催されている。あわせて、連携強化に関する検討を行うとともに、活性化会議の議題の検討等を行う「地域セーフティネットコア会議」も設置されている。その他「地域セーフティネット定例会議」、「セーフティネットケア会議」においては、事例に関する検討・調整が行われる。

「セーフティネット活性化会議」は、平成29年度以降「セーフティネット構築会議」となる予定であり、具体的なしくみやサービス開発を本格的に展開することが予定されている。また、「セーフティネットブロック会議」、「セーフティネット地域会議」等の本格的な設置も予定されている。各会議体の役割は以下のとおり。

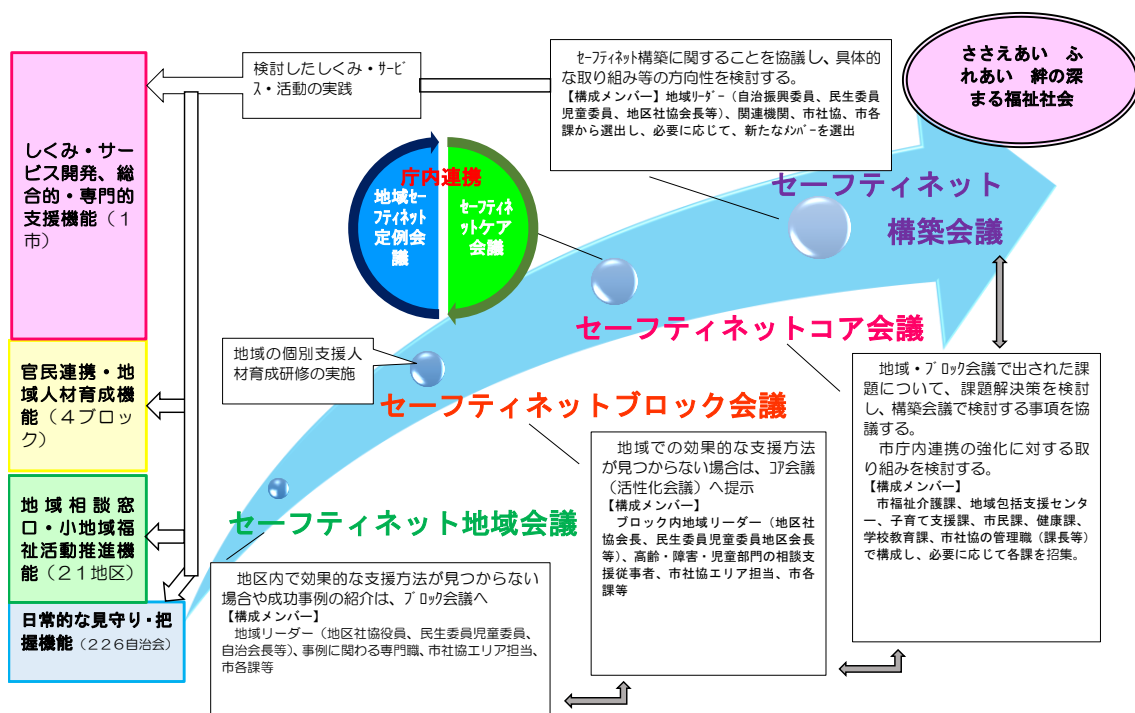
■会議体の位置づけ等（平成 29 年度以降）

区分	役割例	
地域セーフティ ネット構築会 議	位置づけ	・第1層（市全域）に位置づけ、社会的孤立者及び孤立する恐れのある世帯に対するセーフティネット構築（全世代・全対象型地域包括相談支援体制）に関すること（CSWの役割、各種会議の設置、新たなしくみ・サービス開発、セーフティネットの普及・啓発、福祉関連専門職の質の向上等）を協議し、具体的な取組等の方向性を検討する。
	構成 メンバー	・地域リーダー（自治振興委員、民生委員児童委員、地区社協会長等）、関連機関、市社協、市各課から選出し、必要に応じて、新たなメンバーを選出する。
地域セーフティ ネットコア会議	位置づけ	・第1層（市全域）に位置づけ、主に、構築会議で検討する事項を協議すると共に、市庁内連携の強化に対する取組を検討する。 ・その他、定例会議から出された課題について、課題解決策を検討し、構築会議へ提案する。
	構成 メンバー	・市福祉介護課、地域包括支援センター、子育て支援課、市民課、健康課、学校教育課、市社協の管理職（課長等）で構成し、必要に応じて各課を招集する。
地域セーフティ ネット定例会 議（事例検 討勉強会）	位置づけ	・第1層（市全域）に位置づけ、概ね月1回程度（1時間程度）集い、各担当で支援している事例を出し合い、それぞれの役割や各種制度、関係する社会資源について情報共有を行い、庁内連携強化を図る。 ・事例検討の中で、見えてきた課題について、コア会議へつなぐ。
	構成 メンバー	・コア会議に参画している各課（各担当）担当者が自由に集う。その際、事例に携わる関係者にも同席してもらう。
セーフティネット ケア会議	位置づけ	・第1層（市全域）に位置づけ、各課及びふくし相談サポートセンター（市社協部門）、CSWが把握した複雑かつ重複した課題を抱える個別ケースについて、支援方針の検討および役割分担を行う。（緊急時、随時）
	構成 メンバー	・コア会議メンバーを主に、福祉介護課長の招集により参集する。
地域セーフティ ネットブロック 会議（未設置）	位置づけ	・第2層（市内4ブロック）に位置づけ、ブロック内の事例について共有すると共に、地域内で考えられる支援について、協議する。その中で、地域での効果的な支援方法が見つからない場合は、コア会議（構築会議）へ提示する。 ・また、地域の個別支援人材育成のための研修を実施する。（CSWが庶務を担う）

区分	役割例	
	構成メンバー	・ブロック内地域リーダー（地区社協会長、民生委員児童委員地区会長等）、高齢・障害・児童部門の相談支援従事者、市社協エリア担当、市各課
セーフティネット地域会議（未設置）	位置づけ	・第3層（市内21地区）に位置づけ、既存の民生委員児童委員の地区定例会等を活用し、今後、順次設置予定の地区内における相談窓口に挙がってきた個別支援事例を共有し、支援方法について検討する。地区内で効果的な支援方法が見つからない場合は、ブロック会議で提示し、広く意見を求める。
	構成メンバー	・地域リーダー（地区社協会長、民生委員児童委員地区会長、自治会長等）、高齢・障害・児童部門の相談支援従事者、市社協エリア担当、市各課

出典：氷見市資料をもとに作成

■会議体の全体像（平成 29 年度以降）



出典：氷見市社会福祉協議会資料

⑤ 会議体の運営上の特徴

全体の連携を担う「地域セーフティネット活性化（構築）会議」の運営にあたっては、市と社会福祉協議会の管理職が中心となり、「地域セーフティネットコア会議」を開催し、

活性化（構築）会議の議題等について検討するなど、会議の事務局的功能を果たしている。また、氷見市においては、CSWを相談支援包括化推進員として位置付けていることもあり、活性化（構築）会議を含めた各種会議については、相談支援包括化推進員が中心となって開催するのではなく、組織としての社会福祉協議会と行政が一体となって運営している。

あわせて、地域福祉計画アドバイザーとして、専門家（日本福祉大学 原田正樹教授）を登用しており、専門家は活性化（構築）会議等への参加、助言等を行っている。

（３）今後の方針等

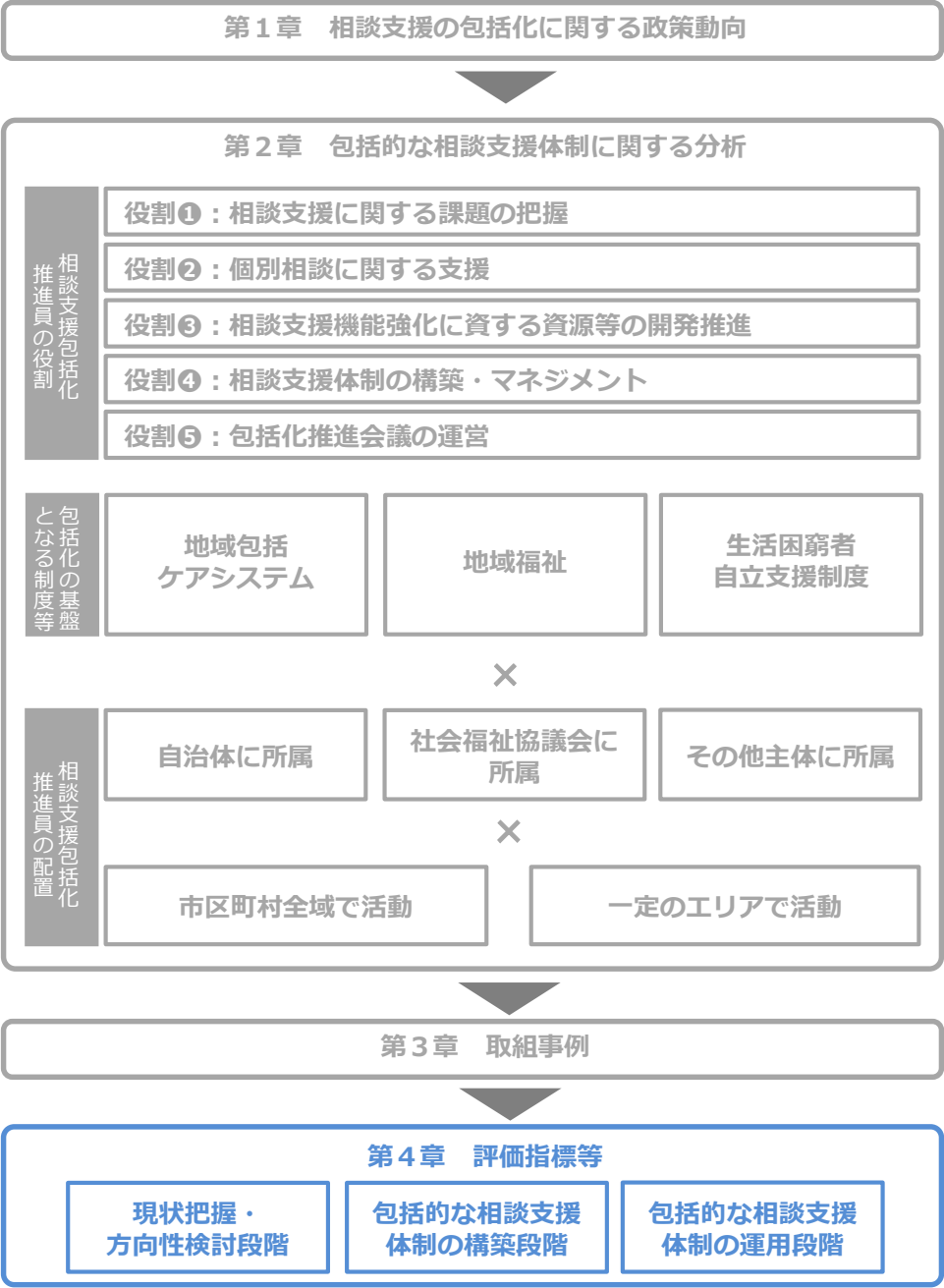
前述のとおり、「地域セーフティネット活性化会議」を、「地域セーフティネット構築会議」とするとともに、具体的なしくみ・サービスの開発に力を入れることが予定されている。あわせて、「地域セーフティネットブロック会議」、「セーフティネット地域会議」等の設置をとおり、地域における課題解決能力の強化、人材育成及び地域から全域に課題等を共有する体制の整備等を行っていくなど、地域力の強化と包括的な相談支援体制の強化の両方が目指されている。

特に、ブロック会議においては、21 地区の小地域を整理した４つのブロックを中心に活動することで、地区組織ごとの連携をこれまで以上に促進すること、官民連携での地域人材育成の機能を持たせることとともに、新たなサービスの開発の単位としても位置付けることが検討されている。

第4章 評価指標等

本章においては、これまでの検討を踏まえ、相談支援の包括化に取り組む際の評価指標等を作成した。

図 22 第4章の範囲



1. 作成の目的・位置付け

(1) 目的

これまで見てきたとおり、包括的な相談支援体制のあり方は、自治体の状況等を踏まえて多様であり、その評価等についても様々なものが考えられる。

ここでは、今後包括化に本格的に取り組む自治体、現在包括化に取り組んでいる自治体が、体制の構築、改善を検討する際に参考とできるような形で、包括的な相談支援体制に関する指標等を整理する。

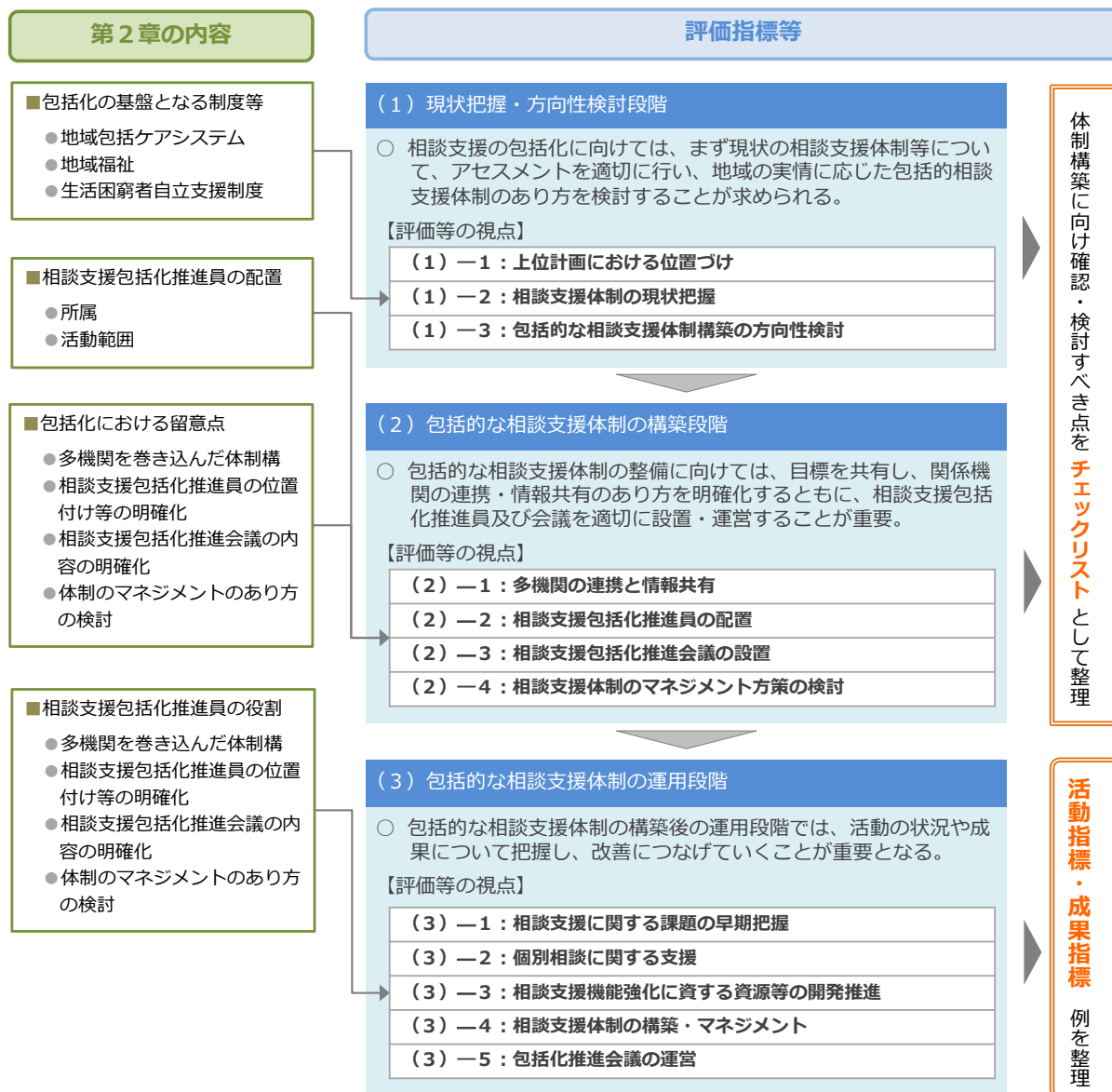
具体的には、今後包括化に本格的に取り組む自治体に関しては、指標等を用いて自らの相談支援体制の現状について確認・評価し、より望ましい体制のあり方を検討する際の参考とすることを想定している。また、現在包括化に取り組んでいる自治体に関しては、指標等を用いて自らの相談支援体制の継続的な評価や、他自治体との比較等を行い、体制の効果の把握及び改善を図ることを想定している。

(2) 評価の視点

体制の整備・運用の流れにあわせ、「現状把握・方向性検討段階」、「包括的な相談支援体制の構築段階」、「包括的な相談支援体制の運用段階」の3つに分けて整理する。

このうち、「現状把握・方向性検討段階」、「包括的な相談支援体制の構築段階」については、体制構築に向けた動きに関するチェックリストとして整理し、「包括的な相談支援体制の運用段階」に関しては、体制運用段階での活動状況・成果を評価しうる指標（活動指標・成果指標）の例を整理する。

図 23 評価の視点



2. 評価指標等

(1) 現状把握・方向性検討段階のチェックリスト

包括的な相談支援体制の整備に向けて、まずは現状の相談支援体制について適切に把握し、体制整備の方向性を検討する必要がある。次のような視点・項目で現状を確認することが考えられる。

■評価の考え方(現状把握・方向性検討段階)

視点	(1)－1：上位計画における位置づけ
項目	Q. 地域福祉計画をはじめとした行政計画の中で、包括的相談支援体制の構築の取組をどのように位置づけているか？
視点	(1)－2：相談支援体制の現状把握
項目	Q. 自治体における分野ごとの相談支援体制について、現状の強みや弱み、不足するリソース等を適切に把握しているか？
	Q. これまでに、包括的な相談支援体制の構築に向けた取組をどの程度進めてきたか？
視点	(1)－3：包括的な相談支援体制構築の方向性検討
項目	Q. どのような制度等を基盤にして相談支援の包括化を進めるかについて、方針は明確になっているか？
	Q. 包括的な相談支援体制において、どのように困難事例等に対応を進めるか、明確にできているか？

■チェックリスト(現状把握・方向性検討段階)

番号	1
視点	(1)－1：上位計画における位置づけ
項目	Q. 地域福祉計画をはじめとした行政計画の中で、包括的相談支援体制の構築の取組をどのように位置づけているか？
チェック リスト	当てはまるものにチェック ☒ ☐ ア. 計画に位置づけられており、具体的な施策も明記されている ☐ イ. 計画に位置づけられているが、具体的な施策までは明記されていない ☐ ウ. 計画で触れられていないが、自治体内で重要性は認識されている ☐ エ. 計画で触れられておらず、自治体内での検討も進んでいない
ポイント	➤ 自治体内の関係課や外部の関係機関を巻き込んで、多機関が協働した包括的な相談支援体制を構築するためには、行政計画の中に包括化の取組を位置づけることが望ましい。 【参考事例：栃木市の場合】 ・「栃木市地域福祉計画・地域福祉活動計画」（平成26年度～平成31年度）においては、「地域福祉総合推進体制の構築」として、制度の狭間や多重生活課題への早期発見・早期対応に向け、行政と社会福祉協議会、地域の連携により、既存の福祉制度では対応困難な課題解決に取り組む体制づくりを進めることとしている。 ・この計画に沿って、相談支援包括化の取組が進められている。

番号	2
視点	(1)－2：相談支援体制の現状把握
項目	Q. 自治体における分野ごとの相談支援体制（※）について、現状の強みや弱み、不足するリソース等を適切に把握しているか？ ※ 高齢、障害、子ども、生活困窮、その他の分野ごとの相談支援体制
チェックリスト	当てはまるものにチェック ☒ ☐ ア. 強みや弱み、不足するリソースを把握し、関係機関で共有している ☐ イ. 強みや弱み、不足するリソースを把握しているが、関係機関で共有できていない ☐ ウ. 強みや弱み、不足するリソースを把握できていない
ポイント	➤ 相談支援包括化の方向性を検討するうえでは、ア.のように、現状の体制の強みや弱み、不足するリソースを把握し、関係機関で共有することが重要である。強みを認識することで、現状の体制において充実した相談支援を実施している組織・拠点を今後の包括化の中心に据える、といった検討が可能となる。 ➤ また、弱みや不足するリソースを認識することで、それを補うために多機関の連携をどのように進めるか検討することが可能となる。 【参考事例：琴浦町の場合】 ・町の福祉あんしん課が、高齢者福祉・介護、地域福祉、障害者福祉、生活困窮、生活保護等を所管しており、各種相談窓口もその多くが同課のある本庁舎に集約されている。こうした背景から、本事業でも福祉あんしん課が中心となって相談対応を進めている。 ・町では、福祉相談員が多忙であり、かつ特定の相談者への対応に追われてしまうケースがある等の課題があった。この状況を改善するため、多機関の連携により相談支援体制の拡充、円滑化を図ることとした。

番号	3
視点	(1) — 2 : 相談支援体制の現状把握
項目	Q. これまでに、包括的な相談支援体制の構築に向けた取組をどの程度進めてきたか？
チェックリスト	当てはまるもの全てにチェック ☒ ☐ ア. 庁内連携の円滑化を進めてきた（会議体の設置、研修の実施、福祉総合相談の実施、ケース情報の共有等） ☐ イ. 行政・関係機関の連携の円滑化を進めてきた（会議体の設置、研修の実施等） ☐ ウ. 地域の主体との連携の円滑化を進めてきた（自治会等との連携、小中学校等の単位のまちづくり組織との連携等） ☐ エ. その他の取組を進めてきた
ポイント	➤ これまでに既にア. ～ エ. に取組んできた場合には、その取組を引き続き推進しつつ、残された課題や、取組を進める中で新たに生じている課題について整理し、今後の方向性を検討することが望まれる。 ➤ ア. ～ エ. の取組に着手していない場合には、相談支援において生じている課題について整理し、その解消に向けてどのように取組を進めるか検討することが望まれる。 【参考事例：釧路市の場合】 ・市生活福祉事務所が、庁内関係 18 課に寄せられた相談のうち元の課では対応困難なケースを集約し対応を検討する体制をとってきた。 ・平成 27 年度には地域の主体が集まり、「釧路生活困窮者自立支援検討委員会」を開催。高齢、生活困窮など各分野における関係者のネットワークづくりは進んできているが、分野を超えた相互の結びつきは強化の余地があることを確認した。 ・地域に入り込んで資源開発を進め、地域における様々な主体のネットワークを築くことを目指し、本事業に取組むこととなった。

番号	4
視点	(1) — 3 : 包括的な相談支援体制構築の方向性検討
項目	Q. どのような制度等を基盤にして相談支援の包括化を進めるかについて、方針は明確になっているか？
チェックリスト	当てはまるものにチェック ☒ ☐ ア. <u>地域包括ケアシステム</u>を基盤として包括化 (高齢者を対象とした総合的な相談支援を、他の世代・対象に拡大) ☐ イ. 特定の制度を基盤とせずに<u>地域福祉</u>の実情・ニーズを踏まえて包括化 ☐ ウ. <u>生活困窮者自立支援制度</u>を基盤として包括化 (生活困窮者自立支援の窓口での相談支援を起点に、対象を拡大) ☐ エ. どのような制度等を基盤として取組を進めるか、<u>定まっていない</u>
ポイント	➤ 必ずしも上記ア～ウで示した基盤を選択する必要はないが、どのような形で包括化を進めるか、方針が明確になっていない場合には、現状の相談支援体制の強みや弱み・不足するリソース等をまずは整理し、地域にあった包括化の方針を検討することが望まれる。 【参考事例：名張市の場合（ア. 地域包括ケアシステム基盤）】 ・従来から地域包括支援センター及びそのブランチが福祉総合相談支援の機能を担ってきた。体制を整え、複合的な課題を抱える世帯等への支援を強化するため、地域包括ケアセンターを中心に本事業を実施。 【参考事例：大牟田市の場合（イ. 地域福祉基盤）】 ・高齢、子ども・障害・生活困窮等の分野にとらわれず「困った人を助ける」という発想で困難事例等に対応できるよう、地域福祉全般を所管する市の地域福祉推進室と受託機関の医療法人が連携。 【参考事例：氷見市の場合（ウ. 生活困窮者自立支援制度基盤）】 ・生活困窮者自立支援事業の実施機関である市社協と行政（福祉介護課、子育て支援課）が協働して、「ふくし相談サポートセンター」を設置し、複合的な課題や制度の狭間に関する相談に対応する体制を構築。

番号	5
視点	(1) — 3 : 包括的な相談支援体制構築の方向性検討
項目	Q. 包括的な相談支援体制において、どのように困難事例等に対応を進めるか、明確にできているか？
チェックリスト	当てはまるものにチェック ☒ ☐ ア. どのようなケースが困難事例等となっているかを把握しており、対応の方針も明確になっている ☐ イ. どのようなケースが困難事例等となっているかを把握しているが、対応の方針は明確でない ☐ ウ. どのようなケースが困難事例等となっているかを把握していない
ポイント	➤ 地域や個別の制度・機関では対応しがたい困難事例等への支援強化にあたっては、現在のどのようなケースが困難事例等となっているか把握し、それらの事例への対応方針を明確化することが重要である。 ➤ 地域や関係機関に対するアンケート・ヒアリング調査等を通じて、困難事例等の実態把握に努めるとともに、関係機関による会議等をとおして、困難事例等への対応の方針の明確化を図ることが望まれる。 【参考事例：氷見市の場合】 ・ 民生委員・児童委員を対象として困難事例等の実態に関する簡易調査を行い、民生委員・児童委員のおよそ4割が困難事例等に直面したことがあるという結果を得た。 ・ 調査結果等から、分野を超えた専門職が連携する必要を認識し、総合的な福祉相談体制の構築を検討することとなった。 【参考事例：東海村の場合】 ・ 民生委員・児童委員を対象として地域での支援が困難だと感じている世帯と、その世帯が抱えている課題についてアンケート調査を実施。 ・ 地域による支援が困難な世帯の多くが2つ以上の課題を抱えており、単一機関での対応が難しいケースが多いことが明らかになった。

（２） 包括的な相談支援体制の構築段階

包括的な相談支援体制の構築段階では、多機関が目標を共有し、連携・情報共有を進めることが求められる。また、相談支援包括推進員の役割や相談支援包括化推進会議のあり方を明確にし、体制全体のマネジメントのあり方も検討する必要がある。自治体においては、次のような視点・項目で現状を確認することが推奨される。

■評価の考え方(包括的な相談支援体制の構築段階)

視点	（２）－１：多機関の連携と情報共有
項目	Q. 幅広い主体が関わる包括的な相談支援体制が構築されているか？
	Q. 地域の課題や個別事例等について、関係主体が横断的に情報共有するための仕組みが整備されているか？
視点	（２）－２：相談支援包括化推進員の配置
項目	Q. 相談支援包括化推進員が、関係機関と連携しながらどのように役割を果たしていくか、明確になっているか？
	Q. 相談支援包括化推進員と他の主体との役割分担は明確か？
	Q. 行政及び受託組織が、相談支援包括化推進員の活動を適切にバックアップしているか？
視点	（２）－３：相談支援包括化推進会議の設置
項目	Q. 相談支援包括化推進会議の目的は明確になっているか？
	Q. 相談支援包括化推進会議の開催形式は明確になっているか？
視点	（２）－４：相談支援体制のマネジメントの仕組み
項目	Q. 包括的な相談支援体制の構築により達成を目指す目標は明確になっているか？その目標は関係機関に共有されているか？
	Q. 包括的な相談支援体制全体のマネジメントの仕組みは構築されているか？

■チェックリスト(包括的な相談支援体制の構築段階)

番号	6
視点	(2) — 1 : 多機関の連携と情報共有
項目	Q. 幅広い主体が関わる包括的な相談支援体制が構築されているか？
チェック リスト	当てはまるもの全てにチェック ☒ ☐ ア. <u>地域の主体と連携して、課題の把握や支援が必要な方への対応を進める体制が構築されている</u> ☐ イ. <u>企業・NPO・民間団体等と連携して、課題の把握や支援が必要な方への対応を進める体制が構築されている</u> ☐ ウ. <u>自治体・都道府県単位の関係機関・専門家等と連携して、課題の把握や支援が必要な方への対応を進める体制が構築されている</u> ☐ エ. <u>自治体内の関係組織が連携して、課題の把握や支援が必要な方への対応を進める体制が構築されている</u>
ポイント	➤ 地域や個別の制度・機関だけでは対応しきれない困難事例等への相談支援を進める上では、ア. ～ エ. のように幅広い主体に係る包括的な相談支援体制を構築することが重要である。 ➤ 各自治体が、地域の実情を踏まえ、これまで連携が不足していた主体とのネットワークを築き、相談支援の強化につなげることが望まれる。 【参考事例：盛岡市の場合】 ・比較的規模の大きい自治体であり、福祉分野に関係する主体が多い。 ・これらの多様な主体と地域の主体が分野や組織の壁を越えて有機的に結びつき、情報共有や地域課題への対応を進めていくことができるよう、市及び市社協が中心となって連携強化に取り組んでいる。 【参考事例：鴨川市の場合】 ・包括的な相談支援体制の構築のモデル地区となっている長狭地区で、地域住民、専門職のネットワークづくりに加え、同地区に立地する国保病院など医療関連機関との連携や、精神障害者等を支援するNPO法人、農業体験協会・企業など幅広い主体との連携を推進している。

番号	7
視点	(2) — 1 : 多機関の連携と情報共有
項目	Q. 地域の課題や個別事例等について、関係主体が横断的に情報共有するための仕組みが整備されているか？
チェック リスト	当てはまるもの全てにチェック ☒ ☐ ア. 庁内で福祉相談支援を統括する部署を設置している ☐ イ. 福祉相談支援の記録等を共有するツールを整備している（アセスメントシート、情報システム等） ☐ ウ. 関係者が情報共有を行うための会議を設置している ☐ エ. 関係者が情報共有を行うためのルールづくりを進めている（個人情報に配慮した情報共有手続きのルール化等） ☐ オ. その他の情報共有の仕組みを整備している
ポイント	➤ 多機関が連携して包括的な相談支援を進めるためには、関係主体が円滑に情報共有を行うための仕組みを整備することが有効である。 【参考事例：伊賀市の場合】 ・市に、福祉相談に関係する庁内部署や庁外機関との連携・調整に従事する福祉相談調整課を設置。同課に配置された相談支援包括化推進員が中心となって、相談支援体制全体のマネジメント等を実施。 【参考事例：茅野市の場合】 ・本事業における取組として、アセスメント機能の強化に向けた相談支援に関する書式（相談受付表、アセスメントシート、支援計画等）の見直しを行い、関係する機関で使用する書式を統一化した。また、支援の進捗管理の項目も設けて書式の有効活用を図っている。 【参考事例：佐賀市の場合】 ・独自の情報システムで、相談者とその他の世帯員が現在利用している支援内容を把握。また、年齢・所得などの条件から新たに利用できる支援内容をシステムで表示し、支援に活用。

番号	8
視点	(2) — 2 : 相談支援包括化推進員の配置
項目	Q. 相談支援包括化推進員が、関係機関と連携しながらどのように役割を果たしていくか、明確になっているか？
チェック リスト	当てはまるもの全てにチェック ☒ ☐ ア. 役割① : 相談支援に関する課題の把握の実施方法が明確 ☐ イ. 役割② : 個別相談に関する支援の実施方法が明確 ☐ ウ. 役割③ : 相談支援包括化推進会議の運営の方法が明確 ☐ エ. 役割④ : 相談支援体制の構築・マネジメントの実施方法が明確 ☐ オ. 役割⑤ : 相談支援機能強化に資する資源等の開発推進の実法が明確
ポイント	➤ ア. ～ オ. についてチェックされていない場合には、本報告書 第2章 に示した相談支援包括化推進員の役割①～⑤をどのように果たしていくか明確にしていくことが求められる。検討にあたっては、本事業に取り組んでいる自治体の推進員がどのように役割を果たしているかも参考となる。 ➤ なお、役割①～⑤は、相談支援包括化推進員個人ではなく、関係機関との連携を通じ、包括的相談支援体制全体として果たしていくべきである。

番号	9
視点	(2)－2：相談支援包括化推進員の配置
項目	Q. 相談支援包括化推進員と他の主体との役割分担は明確か？
チェック リスト	当てはまるものにチェック ☑ ☐ ア. 役割分担は明確になっている ☐ イ. 役割分担は明確になっていない
ポイント	➤ 本報告書 第3章 5. 相談支援包括化推進員の活動における留意点 に示したとおり、相談支援包括化推進員はあくまで相談支援に関する課題について把握する立場にある点に留意が必要である。 ➤ また、相談支援包括化推進員は、個別の案件対応よりも、広い視点からのアセスメントや、関係主体の情報共有や連携を進める立場にあることに留意が必要である。

番号	10
視点	(2) — 2 : 相談支援包括化推進員の配置
項目	Q. 行政及び受託組織が、相談支援包括化推進員の活動を適切にバックアップしているか？
チェック リスト	当てはまるものにチェック ☒ ☐ ア. 相談支援包括化推進員へ適切な権限を付与している ☐ イ. 相談支援包括化推進員と情報共有・意見交換する場を設けている ☐ ウ. 庁内組織や外部機関との連携・調整にあたってサポートを行っている ☐ エ. 相談支援包括化推進員のスキルアップに対する支援を行っている ☐ オ. 受託組織において、相談支援包括化推進員の取組を補完する体制が整備されている。 ☐ カ. その他の支援の仕組みを設けている
ポイント	➤ 相談支援包括化推進員が多機関の連携を推進し、包括的な相談支援体制を築くためには、行政（及び委託の場合は受託組織）からのア. ～ カ. のようなバックアップも重要となる。 【参考事例：江戸川区の場合】 ・ 区民の居場所・集いの場となり、総合相談の受付となる「なごみの家」の運営を区社協が開始するにあたり、行政も現場訪問や助言・運営に対するサポートを行っている。 【参考事例：大牟田市の場合】 ・ 受託機関である医療法人の相談支援包括化推進員と、市の地域福祉推進室がやり取りを行いながら、困難事例への対応等における関係機関との連携・調整を進めている。 【参考事例：氷見市の場合】 ・ 氷見市では、市社協の相談支援包括化推進員が、市庁舎に設置されている福祉総合相談窓口（ふくし相談サポートセンター）を拠点に活動している。窓口でともに活動する市社協のベテラン職員や、市の担当者が、推進員と密に連携しサポートにあたっている。

番号	11
視点	(2) — 3 : 相談支援包括化推進会議の設置
項目	Q. 相談支援包括化推進会議の目的は明確になっているか？
チェック リスト	当てはまるもの全てにチェック ☒ ☐ ア. 地域における課題の発掘・共有 ☐ イ. 個別ケースに関する情報共有・対応方策の検討 ☐ ウ. 相談支援の充実に向けた地域資源の開発の検討 ☐ エ. 相談支援の充実に向けた財源の創出の検討 ☐ オ. 関係者のネットワーキング・連携強化 ☐ カ. その他
ポイント	➤ 地域の相談支援体制の現状を踏まえ、相談支援包括化推進会議の目的を明確化することが必要である。 ➤ 目的が明確になっていない場合、ア. ～ カ. のような例のうちどのような目的を設定するか、検討することが求められる。 【参考事例：盛岡市の場合】 ・相談支援包括化推進会議をととして、地域における課題（対応が難しい、あるいは増加が見込まれる相談支援のケース等）を共有するとともに、必要な資源についての意見交換等を行っている。 ・会議を通じた福祉分野に関係する多数の主体のネットワーキング・連携強化も目指している。 【参考事例：釧路市の場合】 ・釧路市では、生活困窮、高齢、障害など、分野を越えた関係者の連携を進めるため、地域に入り込んで地域資源開発を進め、地域における様々な主体のネットワークを築くことを重視している。 ・このために、地域資源開発の重要性が高い地域で取組を進める部会（美原部会・音別部会）と、就労支援における働く場づくりに取組む部会（就労支援部会）を立ち上げ、活動を進めている。

番号	12
視点	(2) — 3 : 相談支援包括化推進会議の設置
項目	Q. 相談支援包括化推進会議の開催形式は明確になっているか？
チェック リスト	当てはまるもの全てにチェック ☒ ☐ ア. 既存の会議体との関係が明確になっている ☐ イ. 会議の構成が明確になっている（全体会議、部会の構成等） ☐ ウ. 会議の参加者が明確になっている ☐ エ. 会議の開催回数が明確になっている ☐ オ. 会議の手法が明確になっている（討議、ワークショップ、講演・研修等） ☐ カ. 会議の事務局が明確になっている（会議の企画、案内等を務める主体）
ポイント	➤ 相談支援包括化推進会議を効果的に運営するためには、会議の目的を踏まえつつ、はじめに ア. 既存の会議体との関係を明確化することが必要である。地域包括ケアシステムを基盤に包括化を進める場合、地域ケア会議とあわせて実施するなど、会議の趣旨や参加者の負担を考慮した設計が求められる。 ➤ そのうえで、イ. ～カ. のような点を明確にすることが求められる。

番号	13
視点	(2)－4：相談支援体制のマネジメントの仕組み
項目	Q. 包括的な相談支援体制の構築により達成を目指す目標は明確になっているか？その目標は関係機関に共有されているか？
チェック リスト	当てはまるものにチェック ☒ ☐ ア. 目標は明確であり、関係機関に共有されている ☐ イ. 目標は明確であるが、関係機関に共有されていない ☐ ウ. 目標は明確になっていない
ポイント	➤ 多機関が協働した包括的な相談支援体制の構築に向けては、関係者が方向性を合わせて取組を進められるよう、ア. のように目標を明確化・共有することが望ましい。 【参考事例：大牟田市の場合】 ・大牟田市では、地域包括支援センターを中心とした医療・介護・福祉連携、まちづくり等が進められ、成果を挙げてきた。しかし高齢、障害、児童、生活困窮等の相談支援の現場では、各分野のケース対応に追われ、分野横断的な相談対応や地域資源開発が困難な状況にあった。 ・そこで、「困った人を助ける」というシンプルな発想で相談支援・地域資源の創出に取組むため、本事業を実施することとなった。 【参考事例：佐賀市の場合】 ・佐賀市では、『「個人」から「世帯」へ、「受付型」から「提案型」へ』という目標を掲げ、取組を進めてきた。本事業においてもこの目標を念頭において取組が進められている。

番号	14
視点	(2) — 4 : 相談支援体制のマネジメントの仕組み
項目	Q. 包括的な相談支援体制全体のマネジメントの仕組みは構築されているか？
チェックリスト	当てはまるもの全てにチェック ☒ ☐ ア. 包括化の取組の成果や課題について協議する場が設けられている ☐ イ. 包括化の取組の成果や課題について評価する指標が設定されている ☐ ウ. 包括化の取組の改善に向けた施策を検討し実行するプロセスが明確になっている ☐ エ. その他のマネジメントの仕組みを構築している
ポイント	➤ 包括的な相談支援体制の運用に向けて、ア. ～エ. のような取組を進め、体制のマネジメントの仕組みを構築することが重要である。 ➤ ア. 成果や課題についての協議や、ウ. 改善施策の検討・実行に向けては、庁内での議論（及び委託の場合は受託機関との議論）に加えて、相談支援包括化推進会議の場も有効に活用することが推奨される。 ➤ イ. 評価指標の設定に際しては、後述する指標の例も参考となる。

（３） 包括的な相談支援体制の運用段階

包括的な相談支援体制の運用における以下の活動について評価するための指標（活動指標・成果指標）の例を示す。自らの体制を評価するのに適した指標を選択し、活動状況や成果を把握し、改善につなげることが期待される。

■評価の考え方(包括的な相談支援体制の運用段階)

視点	（３）－１：相談支援に関する課題の把握 （３）－２：個別相談に関する支援 （３）－３：相談支援機能強化に資する資源等の開発推進 （３）－４：相談支援体制の構築・マネジメント （３）－５：包括化推進会議の運営
----	--

■評価指標案(包括的な相談支援体制の運用段階)

（３）－１：相談支援に関する課題の把握		
分類	項目	指標（例）
活動 指標	□地域の主体との情報交換を行っているか	■意見交換の実施回数 ■地域の会合への出席回数
	□地域課題の把握に向けて調査（アンケート、関係機関へのヒアリング等）を行っているか	■アンケート調査実施回数 ■アンケート調査項目数 ■アンケート調査回答人数 ■ヒアリング実施機関数
	□課題の把握・対応に向けたアウトリーチを行っているか	■地域の主体と連消したアウトリーチ実施回数
成果 指標	□課題を把握し、関係機関で対応策を協議できたか	■相談支援包括化推進会議等で議題に取り上げた課題数 ■相談支援包括化推進会議等で対応策が提示された課題数

(3) - 2 : 個別相談に関する支援		
分類	項目	指標 (例)
活動 指標	□多機関が協働した困難事例等への対応が行われているか	■相談支援包括化推進員の視点からインテーク・アセスメントを行った事例数 ■複数分野の関係機関が連携・対応した事例数及びケース会議開催数 ■世帯全体の支援を検討・実施した事例数及びケース会議開催数
成果 指標	□困難事例等への対応において適切な支援を提供できたか	■相談支援包括化推進会議等を通じて新たに支援につながった事例数 ■困難事例等への対応において新たに連携した機関数 ■困難事例等への対応を円滑化するツール等の開発数

(3) - 3 : 相談支援機能強化に資する資源等の開発推進		
分類	項目	指標 (例)
活動 指標	□相談支援機能強化に向けた地域資源創出の取組が進められているか	■地域資源創出に向けた地域主体との協議件数 ■地域資源創出に向けた会議等開催件数 ■地域資源創出に向けた会議等参加者数
	□相談支援機能強化に向けた財源創出の取組が進められているか	■地域資源の創出に参加した機関数 ■財源の創出に向けた地域主体との協議件数 ■財源の創出に向けた会議等開催件数 ■財源の創出に向けた会議等参加者数
成果 指標	□どのような地域資源が創出されたか	■新たに包括的相談支援体制に参画した主体数 ■新たに整備された相談支援に係る拠点数 ■新たに開始した地域向けサービス数
	□どの程度の財源が創出されたか	■新たに創出された財源の種類数 ■新たに創出された財源の金額 ■新たに予算化された財源の金額

(3) - 4 : 相談支援体制の構築・マネジメント

分類	項目	指標（例）
活動 指標	□相談支援体制の課題の解決の対応をしているか	■課題解決に向けた施策着手件数 ■次年度以降の対応計画の策定有無
	□関係機関の情報共有円滑化に向けた対応をしているか	■情報共有の円滑化に向けた関係機関の協議件数 ■情報共有の円滑化に向けた施策着手件数
	□困難事例等のアセスメント能力の育成に取り組んでいるか	■関係専門職を対象とした研修の実施回数及び研修参加者数 ■アセスメントの課題等に関する関係専門職との見交換実施回数及び意見交換参加者数
成果 指標	□相談支援体制の課題解決がどの程度進んだか	■課題解決に向けた施策完了件数 ■相談支援体制の改善に関する関係機関からの評価（アンケート等により把握）
	□関係機関の情報共有	■情報共有の円滑化に向けた施策完了件数 ■情報共有の仕組みの改善に関する関係機関からの評価（アンケート等により把握）

(3) - 5 : 包括化推進会議の運営

分類	項目	指標（例）
活動 指標	□包括化推進会議が適切に運営されているか	■会議開催回数 ■会議参加機関数・参加者数 ■会議設定議題数
成果 指標	□包括化推進会議が関係者の連携強化につながったか	■包括化推進会議を通じた連携強化の成果に関する参加者からの評価（アンケート等により把握） ■会議における合意や結論が明確になった議題 ■会議での継続テーマにおける進捗報告数
	□包括的な相談支援体制の整備が前進したか	（他の活動の成果とあわせて評価）

3. 今後の検討に向けて

本調査研究においては、「新たな時代に対応した福祉の提供ビジョン」を踏まえ、モデル的な事業として実施されている「多機関の協働による包括的支援体制構築事業」を対象に、自治体単位での全世代・全対象型の相談支援体制の評価指標等を作成することを目指した。

一方で、①各自治体の相談支援体制の現状、包括化に対する考え方、これまでの取組の内容が様々であること、②本事業がその実施内容や実施方法について多様性を認めている事、③本事業は今年度から実施されており、各自治体の取組開始時期等にも差があったこと等の理由により、各自治体の現時点での相談支援体制は多様であり、一律に評価することは困難であった。

そのため、本調査研究では、まず、相談支援包括化推進員の役割や、包括的な相談支援体制の分類等に関する整理を行ったうえで、その整理結果に対応する形で、相談支援体制を構築する際の時系列に沿って、チェックリストや具体的な評価指標例をとりまとめた。

一方、第1章に記載したとおり、本事業の開始後に「我が事・丸ごと」地域共生社会実現本部が設置され検討が重ねられており、今後は、包括的な相談支援体制の構築と地域力の強化を一体的推進していくことが求められる。次年度以降においては、現在のモデル的な事業としての本事業に関する取組の内容を継続的に把握するとともに、地域力の強化に関する取組もあわせた形で、目指すべき姿及びそれに対応した取組の内容、評価のあり方等について検討を継続していくことが必要である。

参考資料

参考資料１ 「多機関の協働による包括的支援体制構築事業」実施要項

多機関の協働による包括的支援体制構築事業実施要領

1. 目的

少子高齢化や核家族化の進行、人口減少、地域のつながりの希薄化など、地域社会を取り巻く環境の変化等により、国民の抱える福祉ニーズが多様化・複雑化している。

このような状況を踏まえ、本事業では、要介護高齢者の親と、無職でひきこもり状態にある子どもとが同居している世帯や、医療・福祉ニーズに加え、就労ニーズを有するがん患者や難病患者への対応など、対象者別の縦割りの相談支援体制では対応が困難なケースについて、相談者本人又はその属する世帯（以下「相談者等」という。）全体が抱える複合的な課題を的確に把握し、既存の相談支援機関等の機能を最大限活用しつつ、これらに対応した包括的な支援を受けることができるよう、地域において、多分野・多機関に渡る相談支援機関等の連携体制の構築を図るとともに、多職種間の連携・協働を図りつつ、企業等に対する寄付等の働きかけや、地域住民・ボランティアとの協働などにより、地域に不足する社会資源の創出を図るための取組をモデル的に実施することを通じて、複合的な課題を抱える者の自立の促進を図ることを目的とする。

2. 実施主体

本事業の実施主体は、市区町村（複数の市区町村が共同して事業を実施する場合であって、一の市区町村が本事業を広域的かつ総合的に調整する場合を含む。）を原則とする。ただし、都道府県が一又は複数の市区町村と連携して、本事業を広域的かつ総合的に調整する場合は、都道府県も実施主体となることができるものとする。

なお、本事業の全部又は一部を社会福祉法人や NPO など、実施主体が適当と認める団体に委託することができるものとする。

3. 本事業の支援対象者

本事業は、現状では適切なサービスを受けることができない様々な対象者を捉え、いわゆる「たらい回し」といった事態が生じないよう、包括的に受け止めるための相談体制の構築を図るものであり、具体的には、

- （１）４に規定する相談支援包括化推進員が単独で全ての相談を受け付けるということではなく、相談者本人のみならず、育児、介護、障害、貧困などその属する世帯全体の複合的・複雑化したニーズを的確に捉え、これらを解きほぐし、生育歴などの背景も勘案した本質的な課題の見立てを行うとともに、様々な相談支援機関等と連携しながら、必要な支援をコーディネートする

- (2) 高齢者や障害者、子育てといった分野別の相談支援体制の包括化が進む中で、適切な役割分担を図りつつ、これらと連動し、地域全体の包括化を目指していく
- (3) 複合的な課題を抱えた対象者の多くが地域から孤立し、あるいは複合的な課題ゆえにどこにどう相談して良いかすら分からないという状況にあることも踏まえ、「待ちの姿勢」ではなく、ネットワークからの連絡体制の整備などを含め、多様な手法により、対象者を早期かつ積極的に把握する「アウトリーチ」の考え方を重視する
- (4) 複合的な課題を抱えた対象者には、公的制度による専門的な支援と同様、地域住民相互の支え合いが重要であることから、地域住民・ボランティアとの協働を重視する
- (5) 様々なニーズに対し、既存資源のネットワーク強化だけで不足する場合には、積極的に必要な社会資源を創造・開発していくことを基本にする

ことが必要である。

こうした基本的な考え方の下、本事業の支援対象者は、①相談者本人が属する世帯の中に、課題を抱える者が複数人存在するケース、②相談者本人のみが複数の課題を抱えているケース、③既存サービスの活用が困難な課題を抱えているケース、④あるいはこれらが複合しているケースが考えられ、具体的には、以下のような者が想定される。

支援対象者（例）	連携先（例）
要介護高齢者の親と、無職でひきこもり状態にある子どもとが同居している世帯	地域包括支援センター、ひきこもり地域支援センター、地域若者サポートステーション等
医療・就労ニーズを抱えたがん患者と、障害児が同居している世帯	がん診療連携拠点病院、産業保健総合支援センター、公共職業安定所、障害福祉サービス事業所等
共働きの世帯であって、親の介護と子育てを同時に抱えている世帯	地域包括支援センター、保育所等
障害者手帳を取得していないが、障害が疑われる者	福祉事務所、発達障害者支援センター、障害福祉サービス事業所、公共職業安定所等
難病指定をされていない難病患者	病院、難病相談支援センター等
高次脳機能障害を抱える者	病院、障害福祉サービス事業所等

4. 相談支援包括化推進員の配置

本事業の実施に当たって、実施主体は、生活困窮者自立支援法（平成25年法律第105号）に基づく自立相談支援機関や、介護保険法（平成9年法律第123号）に基づく地域包括支援センター、障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律（平成17年法律第123号）に基づく相談支援事業所、福祉事務所、社会福祉協議会など、地域における相談支援機関の中から、関係機関を円滑にコーディネートすることが可能な機関を選定し、当該機関に相談支援包括化推進員を適当数配置する。

なお、相談支援包括化推進員の配置場所については、複数の相談支援機関が設置される建物内とするなど、相談者の利便性にも配慮しつつ、円滑なコーディネート業務が遂行し得る場所を検討すること。

また、相談支援包括化推進員は、主として地域の相談支援機関のコーディネート業務を担うものであることから、必ずしも新たな相談窓口を設置し、既存相談窓口の一元化を図ることまでを要するものではないことに留意すること。

5. 事業内容

本事業は、次の（1）から（5）までに掲げる事業の全てを実施するものとし、相談者等に対する支援は、支援体制の整備に留まらず、必ず個別の相談実績を出すこと。

なお、本事業の実施に当たっては、市区町村又は都道府県（以下「市区町村等」という。）の全域で行うほか、事業の実施地域を定めて、市区町村等の一部で行うことも差し支えない。

（1）相談者等に対する支援の実施

相談支援包括化推進員は、複合的な課題を抱える相談者等を支援するため、次のアからオまでに掲げる業務を行うものとする。

その際、相談支援包括化推進員の業務の遂行に当たっては、既存の相談支援機関等の機能を最大限活用しつつ、これらとの連携・協働により、包括的な支援の具現化を目指すこと。

ア 相談者等が抱える課題の把握

相談支援機関のコーディネートの必要性の有無を把握するため、直接又は相談支援機関等からの聞き取り等により、相談者本人のみならず、その属する世帯全体が抱える課題を把握する。なお、相談者等の抱える課題の把握に当たっては、平成27年3月6日付け「生活困窮者自立支援制度に関する手引きの策定について」（社援地発 0306 第1号厚生労働省社会・援護局地域福祉課長通知）別添1の別紙「自立相談支援機関使用標準様式（帳票類）」などを参考とすること。

イ プランの作成

アにより把握した課題の解決を図るため、相談者等の希望を十分に尊重しつつ、相談支援機関等においてそれぞれ実施すべき支援の基本

的な方向性等に関するプランを作成する。

ウ 相談支援機関等との連絡調整

イにより作成したプランの内容について、相談支援包括化推進会議等の開催などを通じて、相談支援機関等の間で調整を行う。

エ 相談支援機関等による支援の実施状況の把握及び支援内容等に関する指導・助言

定期的に相談支援機関等による支援の実施状況を把握し、必要がある場合には、支援内容等に関して指導・助言を行うとともに、相談支援包括化推進会議等の開催などを通じて、支援内容の調整又は見直しを行う。

オ その他相談者等の自立を支援する上で必要な支援の実施

(2) 相談支援包括化ネットワークの構築

本事業の実施主体及び相談支援包括化推進員は、複合的な課題を抱える相談者等の自立を支援する観点から、地域において、相談支援機関等がそれぞれの役割を果たしつつ、チームアプローチによる相談支援包括化ネットワークを構築するため、次のア及びイに掲げる取組などを通じて、必要な相談支援を実施する。

ア あらかじめ、ネットワークに参加する相談支援機関に、複合的な課題を抱える相談者等からの相談があった場合には、相談支援包括化推進員に連絡が行われるような体制を構築する。

イ 相談支援包括化推進員は、主任自立相談支援員や主任介護支援専門員、生活支援コーディネーターなどの他職種との役割分担、協働のあり方を整理しておく。

ウ 相談支援包括化推進員は、相談者本人又は相談支援機関の担当者への面談などを通じて、相談者等が抱える課題を把握し、ネットワーク参加団体との役割分担を図った上、必要なコーディネートを行う。

(3) 相談支援包括化推進会議の開催

本事業の実施主体及び相談支援包括化推進員は、複合的な課題を抱える相談者等に対して、必要な相談支援が円滑に提供されるよう、定期的に相談支援包括化推進会議を開催し、次に掲げるような内容について、各相談支援機関等の関係者間で意見交換を行うものとする。

なお、相談支援包括化推進会議は、支援調整会議や地域包括ケア会議、自立支援協議会など、既存の会議体を活用して行うことも差し支えない。

また、個別ケースに関して、相談支援包括化推進会議を随時開催することは困難な場合も想定されることから、本会議の下に、適宜担当者会議を設置して、支援内容の調整を行うことも差し支えない。

ア 各相談支援機関の業務内容の理解

イ 相談支援の包括化を図るための各相談支援機関の具体的な連携方法

ウ 地域住民が抱える福祉ニーズの把握

エ 地域に不足する社会資源創出の手法

オ 本事業による支援実績の検証

(4) 自主財源の確保のための取組の推進

本事業の実施主体及び相談支援包括化推進員は、本事業や、地域に不足する新たな社会資源の創出・運営に係る財源を安定的に確保する観点から、多職種間での連携・協働を図りつつ、社会福祉法人による地域貢献の取組や共同募金の活用、企業又は個人からの寄付金拠出の働きかけ等の取組を推進する。

(5) 新たな社会資源の創出

本事業の実施主体及び相談支援包括化推進員は、(4)により確保した自主財源等を原資として、主任自立支援相談員や生活支援コーディネーターなどの多職種間での連携・協働を図りつつ、ボランティア等地域住民の参画を促し、単身世帯への見守りや買い物支援、各種制度の対象とはならない生活支援サービスなど、地域に不足する社会資源の創出を図るための取組を推進する。

(6) その他地域における相談支援包括化ネットワークの構築を図るために必要となる事業

本事業の実施主体及び相談支援包括化推進員は、上記(1)から(5)までの取組のほか、相談支援包括化推進員の資質向上のための研修の実施等本事業の目的を達成するために必要な取組を行うことができるものとする。

6. 相談支援包括化推進員の資格要件

相談支援包括化推進員は、社会福祉士等の相談援助に関わる資格取得者や、福祉分野における相談支援機関で実務経験を有する者など、地域の相談支援機関等を適切にコーディネートできる能力を有するものとして、実施主体が適当と認めたものとする。

7. 事業の成果目標とその達成度合いの検証

本事業の実施主体は、本事業の実施に当たって、あらかじめ成果目標を立てるとともに、当該目標に対する達成度合いを検証し、その結果を実績報告の際に厚生労働省あて報告すること。

なお、当該報告に当たっては、別に定めるところによるものとする。

8. 本事業の実施状況に関する情報共有

厚生労働省は、本事業の実施状況について、実施主体間の情報共有を図りつつ、より効果的な取組の推進を図る観点から、実施主体の担当者等を招集し、担当者会議を主催することができる。

なお、当該担当者会議の出席者に係る旅費については、本事業の対象経費として支出して差し支えない。

9. その他

- (1) 本事業の実施主体は、本事業による取組内容について、あらかじめ地域の相談支援機関等や地域住民に対して十分に周知を図ること。
- (2) 本事業を委託して実施する場合において、実施主体となる市区町村等は、相談支援包括化推進員の円滑な活動が可能となるよう、庁内の連携体制を整備するとともに、事業全体の進捗を適切に管理するほか、委託先又は相談支援包括化推進員からの求めに応じ、必要な支援を適切に行うこと。
- (3) 地域における相談支援包括化ネットワーク構築のためには、福祉分野のみならず、多分野の関係機関とも連携を図ることが効果的であることから、ネットワークの構築に当たっては、医療機関や公共職業安定所（雇用分野）、法テラス（司法分野）、教育委員会（教育分野）、農業法人（農業分野）といった福祉分野以外の関係機関の参画・連携にも努めること。
- (4) 本事業を通じて知り得た個人情報、適切な管理を行い、他に漏れることのないようにすること。
- (5) 本事業は、他の補助事業や自治体単独事業として既に行われている既存事業をそのまま振り替えることは認められないものであること。

参考資料2 ヒアリング対象自治体における取組

■ヒアリング対象自治体

① 釧路市
② 盛岡市
③ 湯沢市
④ 栃木市
⑤ 鴨川市
⑥ 茅野市
⑦ 名張市
⑧ 琴浦町
⑨ 大牟田市
⑩ 佐賀市

① 釧路市（北海道）

【包括的な相談支援の特徴等】

- 生活困窮者自立支援制度の相談窓口も担当している社会的企業創造協議会が中心となり、地域に入り込んだ資源開発及び多機関のネットワークの構築を目指している。
- 地域課題に応じた3つの部会と全体会を設置して取組を推進。美原部会で運営する「みはら・かがやき食堂」は多様な人々の集う場となっており、こうした場での日常的なやりとりから、地域の困り事の発見・対応につなげることを目指している。

包括化の経緯

■生活困窮者自立支援における幅広い困りごとへの対応

- ・市では、先駆的に生活困窮者への自立支援に取り組み、生活保護と就労の間をつなぐ「中間的就労」（日常生活の自立や社会参加、一般就労の準備に向けた多様な形態での就労）の場を、地域組織・企業等の協力を得て提供してきた。
- ・生活困窮者自立支援制度における相談窓口については、一般社団法人釧路社会的企業創造協議会へ委託の下、「くらしごと」が運営され、就労・生活困窮の問題を中心に幅広く心配事・困りごとの相談を受け付けている。

■庁内での相談支援体制整備

- ・庁内では、生活福祉事務所が関係18課に寄せられた様々な相談のうち、元の課では対応困難なケースを集約している。生活福祉事務所にて対応方針を検討し、関係課、「くらしごと」、その他機関と連携して対応を進める体制が整備されている。

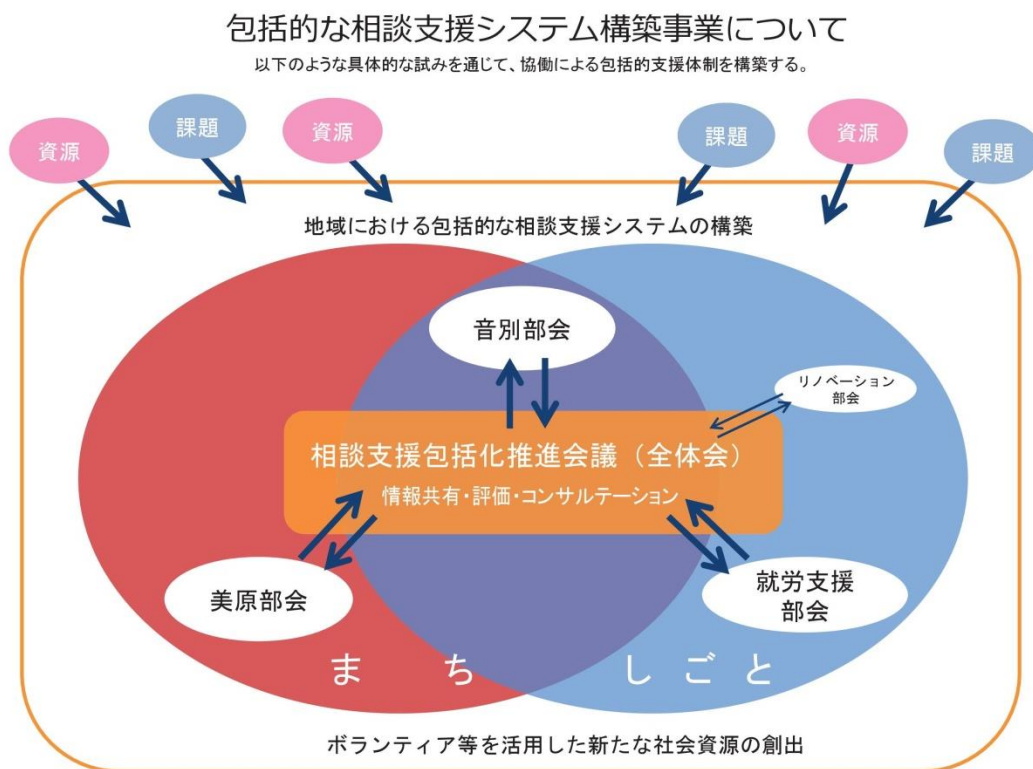
■困難事例への対応強化に向けた事業の実施

- ・上記のような取組は進んできたものの、生活困窮、高齢、障害など、分野を越えた関係者の連携はまだ改善の余地がある状況。
- ・状況の打開に向けて、地域に入り込んで資源開発を進め、地域における様々な主体のネットワークを築くことを目指し、本事業に取り組むこととなった。
- ・資源開発を通じて分野の壁を崩すことが、相談支援の包括化にもつながるという認識の下、取組が進められている。

相談支援体制 の特徴		■生活困窮者自立支援をベースとした体制づくり ・「くらしごと」を運営する社会的起業創造協議会への委託により本事業が実施されている。 ■地域課題に対応した３部会と全体会の設置 ・本事業の推進に向けて市内関係者への聞き取り調査を行い、市内でも特に人口減少が激しく、地域資源開発の重要性が高い地域で取組を進める部会（美原部会・音別部会）と、市の重要な課題である就労支援に取り組む部会（就労支援部会）を立ち上げた。 ・３部会に加え、各部会での活動や実践報告について検討・共有を行う全体会を設置し、事業を進めている。
本事業への取り組み	推進員の配置等	・社会的企業創造協議会から、相談支援包括化推進員１名を配置。 ・推進員は、地域若者サポートステーション（サポステ）の元所長で、就労支援、女性・子ども支援等の取組の実績を持つ。
	推進員の役割	■部会活動を通じた社会資源の開発・地域づくり ・部会活動に参画し、社会資源開発・地域づくりを進めている。 ・美原部会は、地域の関係者４名で構成。具体的な取組としては「みはら・かがやき食堂」を、月１回程度の頻度で開催。「みはら・かがやき食堂」は地域食堂だが、一輪車トレーニングによる体幹・体力づくり、大学生による子どもの学習支援、歯科医による歯磨き指導など、多様な活動の場となっており、150 名ほどの来場がある。多様な方々が集う場での何気ないやりとりから、地域の困り事の発見・対応につなげることを目指している。 ・音別部会は、地域の関係者４名で構成。農業・福祉といった地域の産業から、仕事を創出していくことをテーマに協議。 ・就労支援部会は、企業・事業所や各種支援機関の17 名で構成。多様な人々が働く場の創出に向けて協議。 ■全体会、研修交流会の運営 ・全体会は、各種支援機関・地域組織の代表、部会代表22 名で構成。上記のとおり部会の活動や実践報告について検討・共有している。 ・この他、事業関係者を集めた研修交流会も実施。豊中市の包括的相談支援についての講義やグループディスカッションを行った。
	会議の内容等	・美原部会は月１回のペースで今後も地域食堂運営を行う。 ・音別・就労支援部会は平成28 年度各２回開催し、次年度に具体的

		活動の開始を目指している。 ・全体会も平成 28 年度に 2 回開催。関係者の意識・認識の共有を進めている。
その他		・地域食堂は、開催施設の指定管理者の自主事業に組み込まれており、実施費用の多くを事業者が社会貢献として負担。その他、関係機関・企業による物品や食材の提供がある。 ・今後の活動財源として、釧路市が推進しているクラウドファンディング等の活用も検討されている。

■ 包括的な相談支援体制のイメージ(釧路市)



出典: 釧路市資料

② 盛岡市（岩手県）

【包括的な相談支援の特徴等】

- 一定の規模を持つ自治体（中核市）であり、多様な相談支援機関が存在するなか、機関同士の結びつきの強化を図る方向で、相談支援体制の包括化を進めている。
- 相談支援包括化推進会議においては、市内の様々な相談支援機関が集まり、情報及び課題の共有、相談支援機能の強化に資する社会資源の開発等に取り組んでいる。

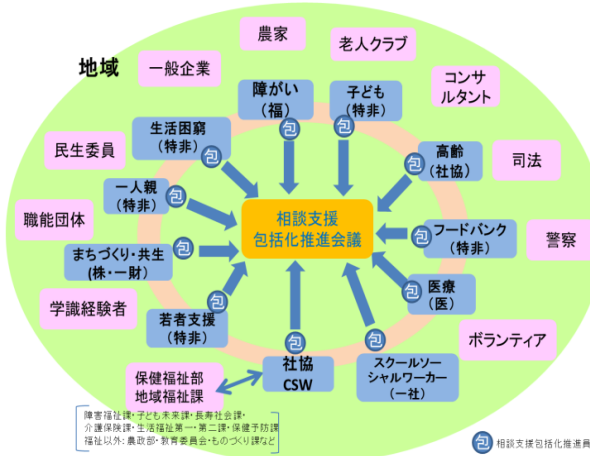
包括化の経緯	■ 地域トータルケアシステムの構築 ・第2期盛岡市地域福祉計画（計画期間：平成27年度～平成36年度）においては、支援を必要とする人が確実に福祉サービスを受けられる仕組みづくりをめざし、「地域トータルケアシステムの構築」を進めるものとしている。 ・その中で、「分野横断的なケアマネジメントの充実・強化」として、個別分野ごとに設置されている相談支援機関の各種連携や地域福祉コーディネーターの設置などを進めることにより、関係機関等を有機的に結びつけることを目指している。 ■ 多様な機関の存在及び連携の方向性 ・比較的規模の大きい自治体（中核市、人口約29万人）であること等から、福祉分野に関係する法人等も多数あり、9か所ある地域包括支援センターを7者（社会福祉法人、医療法人、医療生協）に委託するなど、多様な主体が関わる相談支援体制となっている。 ・これらの相談支援機関が連携し、情報共有等の円滑化を図りながら、地域課題等に対応していくことを目指している。
相談支援体制の特徴	■ ネットワーク化による相談支援体制の強化 ・分野毎の相談支援体制は一通り整備されているという認識のもと、相談支援に関する拠点の再編等は実施せず、市内の相談支援機関が意見交換等を通し連携を行える場を設けること等、ネットワーク化を通じた相談支援体制の強化を図っている。 ■ 市社会福祉協議会と市の連携によるコーディネート ・平成27年度から、盛岡市社会福祉協議会に配置された地域福祉コーディネーターが中心となり、市（保健福祉部地域福祉課）と協力しながら、相談支援体制の包括化に向けた連携強化を進めている。

本事業への取り組み	推進員の配置等	・市は盛岡市社会福祉協議会に本事業を委託しており、連携の強化という観点から、社会福祉協議会の事務局に専任1名を含めた3名の相談支援包括化推進員を配置するとともに、その他市内の主な相談支援機関の役職員17名を相談支援包括化推進員として位置づけている。 ・具体的な相談支援包括化推進員の配置先は以下のとおり。 ：市社会福祉協議会、障がい福祉サービス相談支援事業所（社会福祉法人）、子育て支援センター（社会福祉法人）、つどいの広場（NPO法人）、生活困窮者自立支援センター（NPO法人）、生活困窮者支援団体（NPO法人）、フードバンク（NPO法人）、スクールソーシャルワーカー（社会福祉士会）、共生型福祉サービス提供事業所（一般社団法人、株式会社）、まちづくり団体（任意団体）、ひとり親支援団体（NPO法人）、就労支援団体（NPO法人）、若者支援団体（NPO法人）、医療機関（医療法人）
	推進員の役割	■ 情報及び課題の共有 ・各相談支援包括化推進員から各分野の相談支援に関する情報を収集し、地域における課題等について共有する。 ・具体的には、各相談支援包括化推進員に対しヒアリングを行い、課題、今後必要と思われるサービス、社会資源等について意見徴収を行っている。 ■ 社会資源の開発等 ・共有された課題等を踏まえ、各主体が連携し、新たな社会資源等の開発に取り組む。現時点では、住宅確保や入院時などにおける保証人のあり方等について、既存の社会資源の活用や組み合わせによる対応や、新たなサービス化の可能性について検討を行っている。 ・今年度においては、全体会は、相談支援包括推進員20名（地域福祉コーディネーターとの兼務2名）のほか、学識経験者、各種支援機関・地域組織の代表、部会代表、市役所関係者約20名で構成。29年度以降は、全体会のほかに部会を設置し、各分野で共通する課題の中から、優先度の高いものを部会ごとに議論を深めつつ、全体会においては、部会での議論を踏まえながら、今後の目指すべき方向性の整理や、部会で検討された事項の実践に向けた取組を行うこととしている。

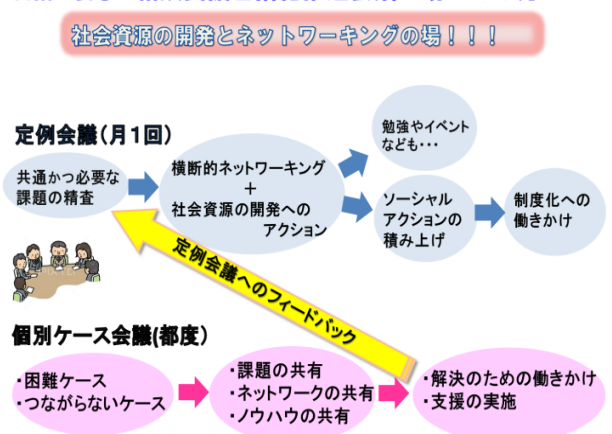
会議の内容等	・具体的な内容は、上記「推進員の役割」で示したとおり。 ・盛岡市社会福祉協議会が設置する地域福祉コーディネーターと新たに配置する相談支援包括化推進員が中心となり、市と社会福祉協議会が共同して開催。 ・参加者が多数になることからグループワーク形式を導入するなどして、活発な意見交換が行われるように工夫している。 ・平成 28 年度は 4 回開催している。
--------	---

■包括的な相談支援体制のイメージ(盛岡市)

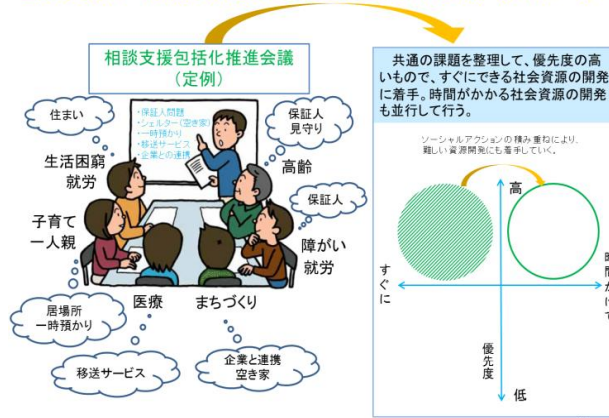
目指す姿① 相談支援包括化推進会議の体制



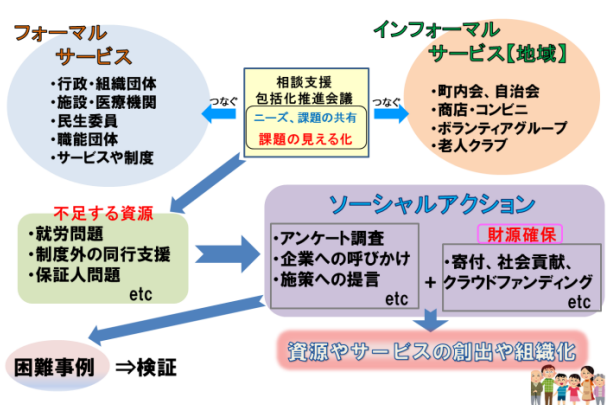
目指す姿② 相談支援包括化推進会議の場のあり方



目指す姿③ 相談支援包括化推進会議(定例会議)のイメージ



目指す姿④ ソーシャルアクションへ



出典: 盛岡市社会福祉協議会資料

③ 湯沢市（秋田県）

【包括的な相談支援の特徴等】

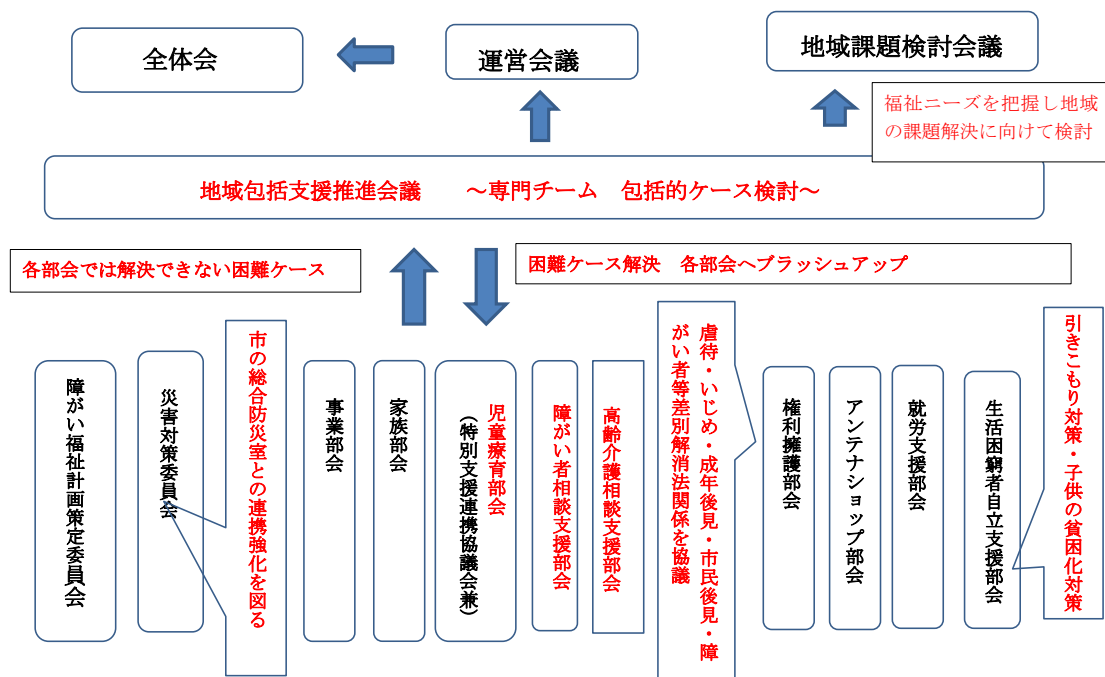
- 住民が各ライフステージで直面する多様なリスクに対し、自治体がきめ細かくかつ円滑にサポートできるように、制度の狭間を埋める体制づくりを進めてきている。
- 平成 20 年度に発足した「湯沢雄勝地域包括支援ネットワーク協議会（地域自立支援協議会）」が、「地域を包括して支援する、ネットワーク構築の場」として機能し、住民の自主的な活動を尊重しつつ、官民協働で地域の課題に向き合う取り組みを牽引してきている。

包括化の経緯	■振興計画、地域福祉計画における位置づけ ・湯沢市総合振興計画（計画期間：平成 19 年度～28 年度）において、「支援を必要とする人を社会全体で支える体制の構築や地域社会を基盤とした福祉の推進に努める」方針を打ち出した。 ・第 2 期湯沢市地域福祉計画（計画期間：平成 26 年度～30 年度）において、「まちづくりの主体者である市民をはじめ、市民団体、社会福祉法人、NPO、福祉関係団体や福祉サービス事業者、関係機関、企業など多様な主体との協働により、住民本位のきめ細やかなしくみを作る」とし、「福祉・保健・医療の分野の連携に加え、教育やスポーツ、障がい者雇用などの分野においても包括的に取り組む体制を強化していくとともに、自殺予防対策や生活困窮者対策など新たな課題についても、地域との連携を見据えて取り組む」方向を具体化した。 ■市役所内部の改革 ・トップの方針を受けて、住民のライフステージに対応するための窓口機能のワンストップ化、役所内部で部署間連携（情報共有、ケース会議等）を現場主導で推進してきている。
相談支援体制の特徴	■湯沢雄勝包括支援ネットワーク協議会を核にした体制構築 ・湯沢雄勝包括支援ネットワーク協議会（障害者総合支援法で定める自立支援協議会）を、ライフステージに合わせた包括的なネットワーク協議会に再構築し、児童から高齢までライフステージに合わせた各部会を設け、更に相談支援包括化推進部会を設け相談支援包括化推進会議の機能を加えることを検討中。また、協議し

		たケースを生の研修として、各部会で再度勉強し、各相談支援員のブラッシュアップを図っている。(後述の「イメージ図」を参照) ■市役所内部の連携強化 ・お客様（住民）の満足度向上に向けて、市役所が一丸となって改革を進めてきている。具体的には、トップの方針を受けて、住民のライフステージに対応するための窓口機能のワンストップ化（平成26年3月～）、役所内部で部署間連携（情報共有、ケース会議等）を現場主導で推進してきている。 ■市民の自主的取り組みの推進 ・社会福祉法第4条の精神に基づき、住民を「サービスを主体的に選択する存在であると同時に、地域福祉を支える主体とする考え方を明確にした。 ・諸機関に先んじて地域の実態をキャッチできるサポーター（水道検針員、配食サービス配達員、理美容室、牛乳配達員など）と行政等の連携促進を図る予定。
本事業への取り組み	推進員の配置等	■社会福祉協議会雄勝福祉会 ・社会福祉協議会雄勝福祉会のスタッフで、社会福祉士、介護福祉士、認定心理士、介護支援専門員、相談支援専門員等の資格を有する専門家が推進員となっている。 ・ぱあとなあ相談支援事業所（指定特定相談支援事業所、指定障害児相談支援事業所、指定一般相談支援事業所）に配置している。
	推進員の役割	■個別ケースの管理（対応方針の徹底と進捗把握等） ・具体的な個別ケースを会議でとりあげ、それに対する対応方針、対応担当者等を明確化する。1か月後に関係者を再度集め、その後の状況を全員で共有する。推進員はそのファシリテーション、個別の助言を行う。 ■関係者の意識・スキル等の向上促進 ・個別ケースに関する情報共有、対応方策の検討等を中心とし、関係する専門家、行政職員等のスキルの底上げを図ること。 ・また、湯沢市役所の風通しの良さもあり、推進員が各課と適宜連携できる運営が実現している。推進員は触媒役を果たしているといえる。

会議の内容等	■ 困難ケースの発生に応じた柔軟な運営 ・ 困難ケースが発生した場合、随時相談支援包括化推進会議を開催し多機関・他分野で適切な支援を協議。 ■ 支援体制の強化に向けた定期的な議論 ・ 月に1回「新しい地域包括化支援推進会議」を開催し、包括的ネットワーク体制づくり、共同募金等を利用した安定した自主財源の確保等について協議している。
---------------	---

■ 包括的な相談支援体制のイメージ(湯沢市)



出典:湯沢市資料

④ 栃木市（栃木県）

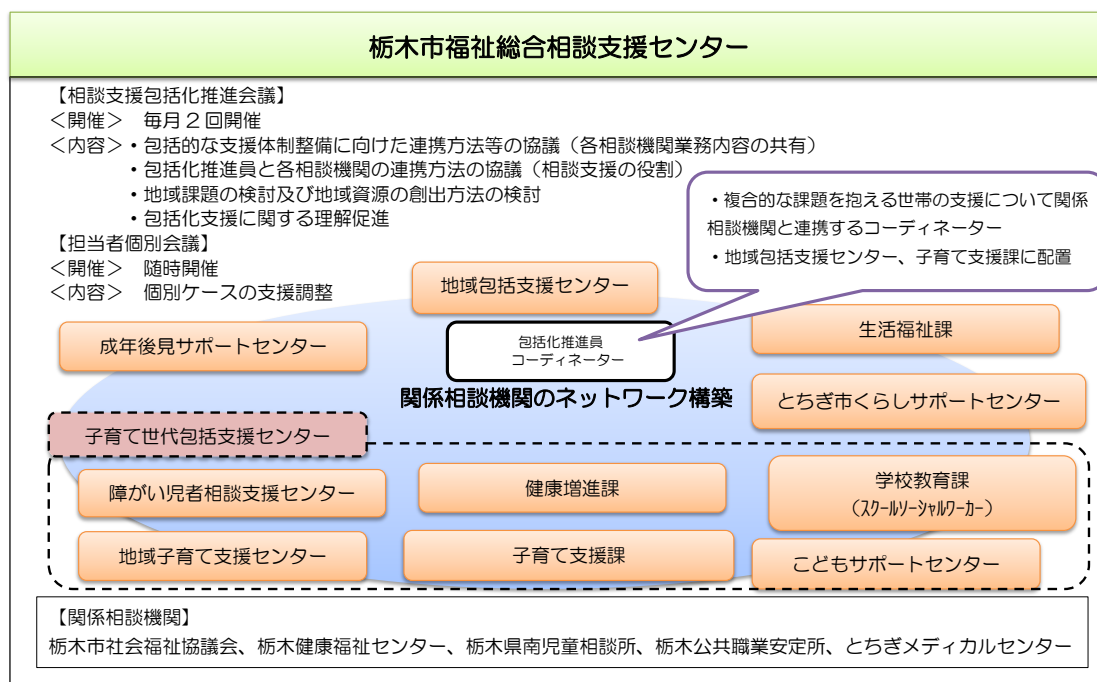
【包括的な相談支援の特徴等】

- 市内に、相談支援機関の連携協力体制を統括的に管理指導する機関である「福祉総合相談支援センター」を設置し、包括化を推進している。
- 相談支援包括化推進員は、福祉相談支援センター会議の運営等を通して、相談支援機関の間での連携体制の構築に取り組むとともに、複合的な課題を抱える対象世帯に対し、関連機関と連携して（チームアプローチ）、アウトリーチ、インテーク、アセスメントの支援を行う。

包括化の経緯	■ 地域福祉ネットワークの強化 ・「栃木市地域福祉計画・地域福祉活動計画」（平成 26 年度～平成 31 年度）においては、「地域福祉総合推進体制の構築」として、制度の狭間や多重生活課題への早期発見・早期対応に向け、行政と社会福祉協議会、地域の連携により、既存の福祉制度では対応困難な課題解決に取り組む体制づくりを進めることとしている。 ■ 福祉総合相談支援センターの設置 ・相談支援機能のワンストップ化を目指し、平成 28 年度に、市の保健福祉部、子ども未来部が中心となり、「栃木市福祉総合相談支援センター」を設置した。 ・本センターは、特定の拠点を有するものではなく、市内の関連部署の部課長等が集まり、各相談支援機関を統括する機能を持つ組織である。
相談支援体制の特徴	■ 行政各課トップによる連携体制の構築 ・総合相談支援センターは、センター長（保健福祉部長）、副センター長（子ども未来部長）、統括課長（福祉総務課長、高齢福祉課長）、その他相談支援機関を所管する各課長により構成されている。部課長級での直接の連携により推進体制の構築を推進している。 ・また、相談支援機関として、地域包括支援センター、障がい児者相談支援センター、生活福祉課（生活保護）、とちぎ市くらしサポートセンター（生活困窮）、地域子育て支援センター、子育て支援課、こどもサポートセンター、学校教育課、健康増進課（成人・こども）、成年後見サポートセンターが参加している。 ・その他、関係機関として社会福祉協議会、栃木健康福祉センター、

		栃木県南児童相談所、栃木公共職業安定所、とちぎメディカルセンター等を位置づけている。 ■地域包括ケアを中心とした包括化 福祉総合相談支援センター会議及び相談支援包括化推進会議は、市の地域包括ケア推進課が事務局となって開催している。また、地域ネットワークや地域資源創出については、地域包括個別ケア会議を活用するなど、地域包括ケアを基盤とし、包括化を推進している。
本事業への取り組み	推進員の配置等	■高齢・子ども分野における包括化推進員の配置 - 相談支援包括化推進員は、直営の栃木中央包括支援センターに2名、子育て支援課に1名の計3名を配置している。 2名が社会福祉士、残りの1名は介護支援専門員であり、実際に相談支援を行う立場の専門職の視点から連携体制の構築を推進している。
	推進員の役割	■関係機関の連携体制の構築 - 福祉相談支援センター会議の運営等を通して、相談支援機関の間での連携体制の構築に取り組む。 ■個別支援のコーディネート - 複合的な課題を抱える対象世帯に対し、関連機関と連携して（チームアプローチ）、アウトリーチ、インテーク、アセスメントの支援を行う。 - 後述の相談支援包括化推進会議（個別会議）において、支援内容の調整や見直しを行う。
	会議の内容等	- 福祉総合相談支援センター会議（部課長会議）においては、包括化に向けた各相談支援機関の業務内容の共有及び連携方法等の協議や包括的支援に関する理解促進に取り組んでいる。 - 相談支援包括化推進会議（実務者会議）は月2回程度開催されており包括的支援ケース調整や困難事例等のケース検討等に取り組んでいる。 - あわせて、地域に不足する資源を把握して地域住民やボランティア団体、高齢者、障がい者、子育て等の支援を行う社会福祉法人等に対して新たな資源創出に関する働きかけを行うことも予定している。

■ 包括的な相談支援体制のイメージ(栃木市)



出典: 栃木市資料

⑤ 鴨川市（千葉県）

【包括的な相談支援の特徴等】

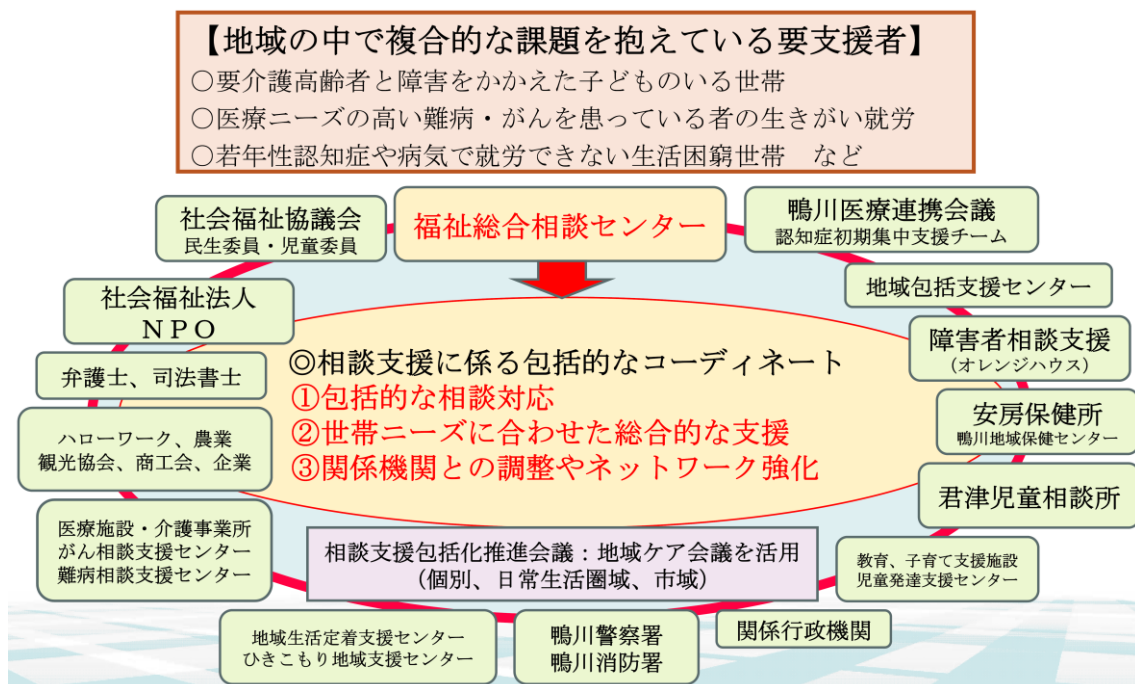
- 福祉総合相談センターを中心として、ワンストップで相談対応を行う体制を構築している。（本事業においては、福祉総合相談センターが未設置の地区を対象）
- 地域で活動をしているNPO法人と協働しながら、地域に入り込む形で、相談支援に関するニーズの把握やツールの開発を実施。
- コミュニティの核である市立病院内の「医療・介護連携支援室」と連携し包括化を進める。

包括化の経緯	■福祉総合相談センターを軸とした包括化の推進 ・市域は4つの日常生活圏域に分かれる（鴨川地区、天津小湊地区、長狭地区、江見地区）。このうち鴨川地区では、平成24年度から市直営で運営してきた地域包括支援センターを機能強化し福祉総合相談支援機能の集約を図った。 ・また、平成25年度から天津小湊保健福祉センター内に「鴨川市福祉総合相談センター・天津小湊（サブセンター）」を開設。 ・長狭地区及び江見地区においては、それぞれ高齢者相談センターを設置し、高齢者の相談を中心に対応している。 ■包括化が進んでいない地区での本事業の実施 ・現在、長狭地区、江見地区における福祉相談の総合化について検討しており、本事業においては、長狭地区をモデル地区とし、医療と連携した包括的な相談支援の体制の構築を図ることとした。
相談支援体制の特徴	■福祉総合相談センターにおけるワンストップ対応 ・総合相談センターは、地域包括センターを機能強化した機関であり、高齢、障がい、児童、生活困窮、DV等の相談にワンストップで対応している。生活困窮者自立支援機関、医療・介護連携支援センターとしての機能も有している。 ■市立病院を核とした、医療・介護連携の推進 ・本事業の長狭地区においては、市立国保病院が地域コミュニティの核となっている。市は、平成28年10月に病院の敷地内に「医療・介護連携支援室」を設置し、地域住民に身近な場所での相談支援とともに、医療介護連携の連携体制の推進を図っている。

本事業への取り組み	推進員の配置等	■ 地域で活動しているNPOとの協力 ・ 特定非営利活動法人タナギを本事業の協力先としている。同法人は、障害者支援を目的に15年前に活動を開始。鴨川市内においても、オレンジハウス鴨川（地域活動支援センターⅢ型）、オレンジハウス相談支援センター鴨川（特定相談支援事業）を運営。また、市の生活困窮者就労準備支援事業も受託している。 ・ 包括化推進員（1名）は同NPO法人の理事長。医療ソーシャルワーカーとして病院への勤務経験があり、社会福祉士、精神保健福祉士等の資格を有する。
	推進員の役割	■ 地域のニーズ把握及びツールの作成 ・ 長狭地域に入り込み、相談対応等を中心に活動しながら、連携体制を構築。要支援者世帯の把握、マップ作成等にも取り組む。 ・ 医療・介護連携支援室を拠点に、医療ソーシャルワーカー等とも連携している。 ・ アウトリーチ等による地域におけるニーズの発掘、これまでの経験を生かした支援プランの検討等、地域に入り込んだ課題解決に期待している。 ・ また、国保病院内の医療・介護連携支援室、農林業体験交流協会（みんなみの里）との連携による就労支援等の仕組みづくりについても取り組む予定。 ・ 財源確保の取り組みについては、江見地区を中心に取り組んでいる「夏みかん」からマーマレード、ポン酢をつくる取り組みを長狭地区に拡張することも検討。また、前述の農林業体験交流協会との連携も模索。 ・ 新たな社会資源創出については、生活支援・介護予防サポーターの組織化等の支援を検討。長狭地区においては、地域のコミュニティが機能しており、その維持及び活用につとめる。
	会議の内容等	・ 包括化推進員、国保病院の医師・看護師、医療・介護連携コーディネーター、福祉総合相談支援センター専門職（保健師、社会福祉士、主任介護支援専門員）、長狭地区内の専門職等をメンバーとして開催。基本的には地域ケア会議の場を活用して開催する。会議の内容は、個別支援の事例検討、そこから見える地域課題及びその解決策、資源開発、ネットワークのあり方等を予定。

その他	・情報共有に関しては、現在、福祉総合相談センター（市直営部分のみ）について、クラウドによる相談記録システムを導入している。包括化推進員が取り扱う情報については、当面は紙ベースのインテーク・アセスメントシートを活用予定。 ・近隣市との広域連携を図ることを目的として、多機関多職種連携のための研修会を開催。
------------	--

■包括的な相談支援体制のイメージ(鴨川市)



出典：鴨川市資料

⑥ 茅野市（長野県）

【包括的な相談支援の特徴等】

- 身近な地域で保健福祉サービスを提供するための総合相談窓口である保健福祉サービスセンターを中心として相談支援機能の包括化を図っている。
- 個別事例への対応の強化を目的とし、相談支援包括化推進員は、事例のアセスメントや相談支援に関わる専門員等に対するスーパーバイズ、支援の進捗管理等を行う。

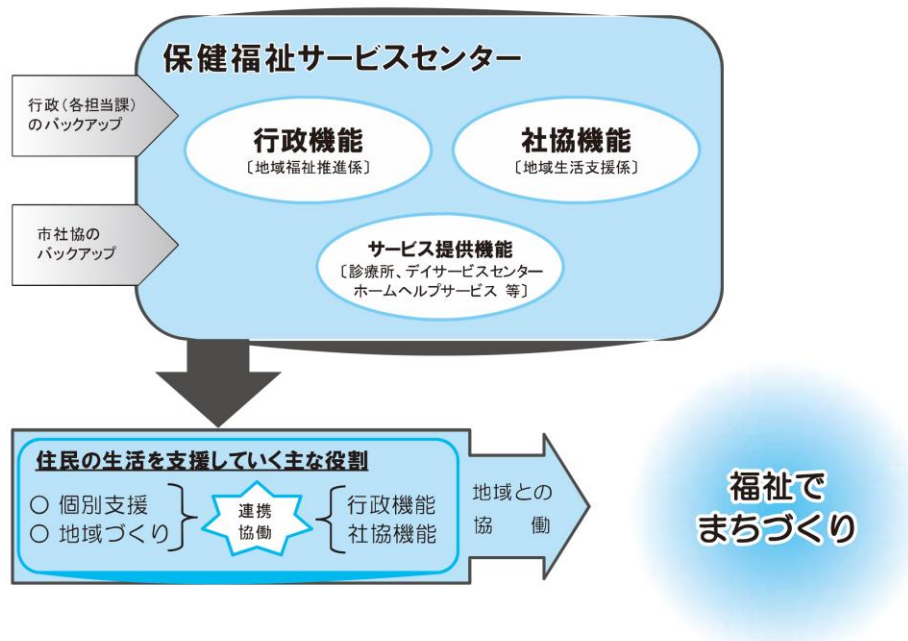
包括化の経緯	■ 地域福祉計画に基づいた相談支援体制の整備 ・茅野市では、地域福祉計画である「福祉 21 ビーナプラン」にもとづき、相談支援の体制整備を行っている。 ・平成 12 年度から中学校区を基本とした保健福祉サービスセンターを市内に 4 か所（東部、西部、中部、北部）設置している。平成 18 年度から保健福祉サービスセンターをそれぞれ地域包括支援センターとして位置付けていたが、平成 23 年度地域包括支援センターを統合し、市役所本庁の地域福祉推進課を本センター、保健福祉サービスセンターをサブセンターとして位置付け現在に至っている。 ■ 困難事例等に対応した相談支援機能の強化 ・市で調査したところ、平成 27 年度保健福祉センターにおける相談の約 3 割が複合的な課題等も含まれている包括的相談に関するものであった。 ・保健福祉サービスセンターを中心に包括的な体制のもと相談支援を行っているが、保健福祉サービスセンターと生活困窮分野との連携、十分なアセスメントの実施、制度・サービスにつなげた後も含めた定期的なフォローの実施等の面で体制を強化する必要があるとの認識のもと、本事業を実施することとなった。
相談支援体制の特徴	■ 保健福祉サービスセンターを中心とした相談支援 ・保健福祉サービスセンターは、地域の保健・医療・福祉のサービス拠点として位置づけ総合相談窓口の他、診療所、通所・訪問の介護事業所等のサービス提供事業所が併設されている。 ・保健福祉サービスセンターは、行政の地域福祉推進係（センター長、係長、保健師、ケースワーカー等 5～8 人）と市社協の地域生活支援係（C

		ＳＷ兼生活支援コーディネーター２～３人）の相談支援体制で、高齢、障害、子ども等の制度の枠を超えて、住民の身近な地域で生活を支援する役割を担っている。 ■地域福祉推進課を中心とした連携体制 - 市役所本庁の地域福祉推進課に、高齢者・介護保険係をはじめとした福祉相談に関する係がある。また、同課内に地域障害者自立支援センターと生活就労支援センター（生活困窮者の自立相談支援事業実施機関）を設置している。 - 保健福祉サービスセンター同士の連携についても、地域福祉推進課がコーディネートしながら実施している。
本事業への取り組み	推進員の配置等	■直営による事業実施 - 本事業については、保健福祉サービスセンターを軸とした体制構築を目的としており、直営で実施している。 ■保健福祉サービスセンターへの配置 - 当初は、生活困窮者自立相談支援機関の長及び次長でもある地域福祉推進課長及び次長を包括化推進員と位置付ける予定であったが、相談支援機能の強化を図ると言う観点から検討しなおし、各保健福祉サービスセンターでスーパーバイズの役割を担っているセンター長、係長を包括化推進員として位置付けている。
	推進員の役割	■個別事例等への対応 - 包括化推進員の主要な役割は、複合的な課題等を抱える個別事例についてアセスメントや相談支援に関わる専門員等に対するスーパーバイズを行いながら、支援の進捗を管理していくことである。 ■アセスメントシートの見直し - 本事業における取り組みとしてまず、アセスメント機能の強化を目的として、相談支援に関する書式（相談受付表、アセスメントシート、支援計画等）の見直しを行った。全ての機関で書式を統一化したことに加え、進捗管理の項目を設けたことがポイントである。 - 見直しに当たっては、包括化推進員も含めて各センターから担当者が集まり協議を行った。

会議の内容等	■生活困窮分野と一体となった会議開催 ・「第3次福祉21 ビーナスプラン（平成30年度～）」の策定に向けて、生活困窮に関する地域の課題を検討する「生活困窮支援ネットワーク部会」を設置し、包括化推進会議の基礎としたい。 ・各保健福祉サービスセンターで行っている個々のケースの課題を検討する「地域ケア会議」とそれら個別課題をとりまとめ市レベルでの地域課題の検証・評価・整理を行う「個別地域ケア会議」のシステムを活用し、生活困窮者自立支援の視点を含めた検討を行い、新たな社会資源の創出に繋げたい。
---------------	---

■包括的な相談支援体制のイメージ(茅野市)

【茅野市の保健福祉サービスセンターの機能と役割】



出典：茅野市資料

⑦ 名張市（三重県）

【包括的な相談支援の特徴等】

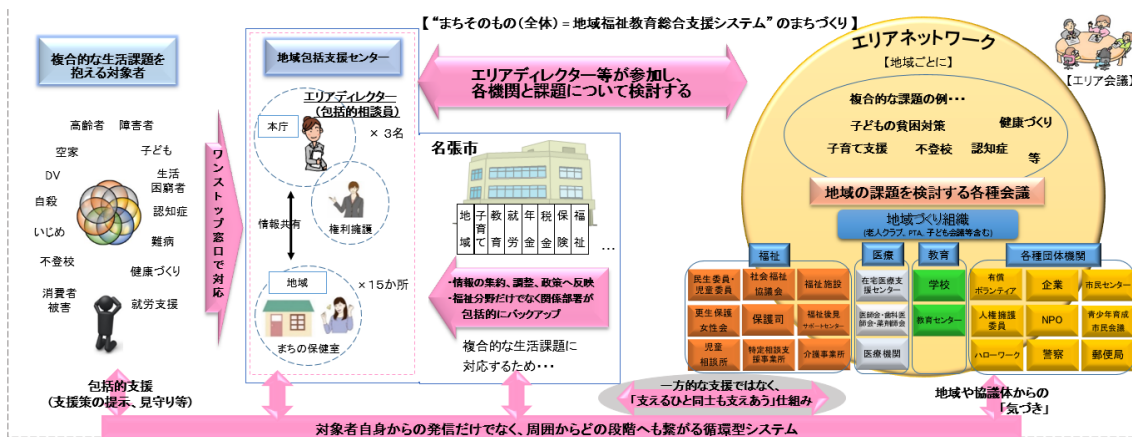
- 従来から地域包括支援センター及びそのブランチである「まちの保健室」が福祉総合相談支援の機能を担ってきたが、体制を整え、複合的な課題を抱える世帯等への支援を強化するため、本事業を実施することとなった。
- 地域包括支援センターに相談支援包括化推進員 3 名（市正職員・兼務 2 名、市嘱託職員・専従 1 名）を配置。困難事例における関係機関・専門家、地域と連携した対応、地域資源開発、相談支援包括化推進会議の企画・運営等に当たっている。

包括化の経緯	■ 小学校単位でのまちづくりの推進 ・市では平成 15 年におおむね小学校区ごとに地域づくり組織を設立。現在 15 ある地域づくり組織は、それぞれ地域ビジョンを策定し、サロン・公民館・子育て広場などの運営、防犯・防災、環境美化、生活支援サービス（有償ボランティア）、観光客誘致、移動支援、学校と連携した地域づくりなど多様な活動を展開。まちづくりの推進に重要な役割を果たしている。 ■ 地域包括支援センター及びブランチによる総合相談支援 ・市では、平成 17 年度より地域福祉の拠点となるよう、地域包括支援センターのブランチ「まちの保健室」の整備を始め、現在、15 箇所に設置。 ・「まちの保健室」は地域づくり活動や子育て支援の拠点となっているほか、福祉総合相談支援の窓口としても機能してきた。窓口を持ち込まれた複合的な課題を抱える世帯のケース等の困難事例は、地域包括支援センターに持ち込まれ、センターが庁内・関係機関と連携して対応に当たってきた。 ・センターを中心とした困難事例への対応体制の強化に向けて、本事業を実施することとなった。
相談支援体制の特徴	■ 福祉子ども部及び地域包括支援センターによる直営での事業推進 ・平成 28 年度、市では福祉・子ども分野の連携、一体的な支援の推進に向けて、健康福祉部と子ども部を統合し、福祉子ども部を創設した。福祉子ども部に設置されている地域包括支援センターが中心となり事業を推進している。 ・福祉子ども部では、部内研修、他部との合同研修、本事業に関す

		る周知等を行い、複合的な課題を抱える相談者が、どの窓口に来ても包括的な相談・支援を受けられる体制づくりを進めている。 ・地域包括支援センター及び「まちの保健室」は直営で、本事業も市の直営で行われている。
本事業への取り組み	推進員の配置等	■市正職員・市嘱託職員の推進員としての配置 ・平成28年11月から、地域包括支援センターに3名の相談支援包括化推進員（エリアディレクターと呼称）を配置。 ・保健師として保健医療関係の業務経験を重ねてきた職員（兼務者）、社会福祉士の資格を持ち生活保護ケースワーカー・厚生労働省への出向等の経験を持つ職員（兼務者）、「まちの保健室」での勤務経験を持つ嘱託職員（専従者）が推進員となっている。 ・業務の性質上、行政経験を持つ人物が必要という認識から、市の正職員が兼務することとなった。
	推進員の役割	■困難事例への対応 ・相談支援包括化推進員が、庁内、関係機関から寄せられる複雑事例・困難事例へ対応。 ・各ケースで、相談支援包括化推進員が中心となって関係者を集めた会議（エリア会議）を開催。支援対象者を世帯単位でとらえ、参集すべき機関・専門家を幅広く検討するようにしている。 ・名張市の場合、住民自身の問題解決能力が高いため、その力を活かすことも意識している。 ・各ケースについて、支援状況、これまでに支援を受けた機関、相談支援包括化推進員の活動を通じて新たに支援に加わった機関、支援結果等を記録し、取組の進捗管理・評価・検証に活用。 ・推進員は毎日エリアディレクター会議を行い、相互の状況把握、情報共有等を行っている。 ■地域資源開発 ・地域づくり組織、社会福祉協議会が設置を進める生活支援コーディネーター等との連携を通じ、地域資源開発も進めている。特に、一部地域づくり組織が行っている生活支援サービス（有償ボランティア活動）の全地域での立ち上げ等を推進していく方針となっている。
	会議の	・相談支援包括化推進会議は、地域づくり組織代表、県（保健所、

	内容等	警察署、児童相談所、女性相談所)、ハローワーク、法務局、要援護者の見守りに関する協定団体をメンバーとしている。 ・これまでに、各機関のトップの方々を集めたエリアネットワーク会議と、関係者を一同に集めたキックオフ大会を実施した。キックオフ大会は11月13日に行い、約700人が参加する盛況となった。多機関の協働の趣旨を確認し、県知事・厚生労働省・文部科学省・地域づくり組織代表・市長らによるシンポジウムを行う内容で、関係機関のネットワークづくりに資する場となった。 ・今後は、関係機関のトップだけでなく、現場の方々も含めて同じ方向性で包括的相談支援体制づくり・地域づくりに取り組んでいくことができるよう、地域ごとの会議や部会を設けることを検討している。
	その他	・今後に向けて、相談支援包括化推進員の確保・育成が課題として認識されている。福祉分野の知見・業務経験、行政機関とのやり取りの経験等も求められることから、どのように人材を確保・育成するか検討が必要となっている。

■包括的な相談支援体制のイメージ(名張市)



出典:名張市資料

⑧ 琴浦町（鳥取県）

【包括的な相談支援の特徴等】

- 比較的小規模（人口約 18,000 人）の自治体であり、高齢者福祉・介護、地域福祉、障害者福祉、生活困窮、生活保護等を所管する町の福祉あんしん課を中心に、相談支援の包括化を図っている。
- 相談支援体制野拡充・円滑化を目的として本事業に取り組んでおり、困難事例等について、関係する主体が協力して対応を検討することを重視している。
- 相談支援に関するネットワーク強化等を担う「相談支援包括化推進会議」と、個別のケースへの対応等を検討する「担当者会議」により事業を推進している。

包括化の経緯

■ 介護予防への注力

- ・ 町では、高齢化率が比較的高いこと等を踏まえ、「認知症になっても住み慣れた地域で暮らせる町づくり」に取り組んでおり、介護予防・認知症予防に積極的に取り組んでいる（介護予防フォーラム、認知症予防教室、子どもと高齢者の交流事業、認知症サポーター養成等）。介護予防先進地として視察等も多い。

■ 福祉あんしん課を中心とした福祉相談体制

- ・ 町の福祉あんしん課が、高齢者福祉・介護、地域福祉、障害者福祉、生活困窮、生活保護等を所管している。
- ・ 地域包括支援センター、生活困窮の自立相談支援窓口、福祉事務所についても、町の直営で福祉あんしん課内に設置している。合併前の旧赤碕町（琴浦町は平成 16 年に伯町、赤碕町の 2 町が合併して誕生）においては、地域包括支援センターは委託で運営していたが、合併後は従来から直営の旧東伯町にあわせる形で直営としている。
- ・ 福祉あんしん課が福祉分野全体を所管しており、本事業に取り組む以前から、各種相談支援窓口もその多くが福祉あんしん課のある本庁舎に集約されていた。

■ 相談支援体制野拡充・円滑化を目指した取組み

- ・ 生活困窮者自立相談支援事業等において、相談員が多忙であり、かつ特定の相談者への対応に追われてしまうケースがある等の課題があったことから、多機関の連携により相談支援体制の拡充、円滑化を図ることを目的に、本事業に取り組むこととした。

相談支援体制 の特徴		■福祉あんしん課を中心とした相談対応 - 相談の多くは、福祉あんしん課の各種窓口で直接対応している。民生委員や福祉推進員から直接福祉あんしん課の窓口につながるケースも多い。 - 町役場の赤碕支所には個別の相談窓口は設置してはならず、本庁舎の福祉あんしん課との連携で対応している。 ■琴浦町社会福祉協議会との連携 - 琴浦町社会福祉協議会に寄せられた相談に関しても、できるだけ福祉あんしん課と社会福祉協議会が協力して対応するようにしている。 - 生活困窮に関連する事業が始まって以降、社会福祉協議会と町との関係性が密になっている。
本事業への取り組み	推進員の配置等	■地域福祉に関わってきた人材の配置 町は本事業を社協に委託しており、これまで福祉推進員をつとめるなど地域福祉に深く関わってきた社協の職員1名を包括化推進員として位置づけている。
	推進員の役割	■困難事例等の相談支援の円滑化 - 複数の課題を複合的に抱えている世帯等からの相談につき、包括化推進員等が必要に応じて訪問・支援等を行うほか、担当者会議、推進会議を通して解決を図る。 - 困難事例等は生活困窮の分野で発見され易いが、生活困窮だけでなく、各分野の相談支援において発見された困難事例等について対応する体制となっている。 - 地域資源の発掘や財源の確保に関しては、個別ケースに関するものを中心に推進会議や担当者会議を通じて実施する。 ■生活支援コーディネーターとの役割分担 - 生活支援コーディネーターは、包括化推進員とは別に設置している。生活支援コーディネーターは、庁内に90ある高齢者サークルの活性化等に取り組んでいる。生活支援コーディネーターは地域の支えあい全般の推進を、包括化推進員は個別のケースにもとづいた対応を行うという役割分担をしている。

会議の内容等	■ 相談支援包括化推進会議と担当者会議による事業推進 ・ 本事業に関連する会議体として、相談支援包括化推進会議のほか、担当者会議を設置している。 ・ 相談支援包括化推進会議は、相談支援に関するネットワーク強化・関係機関との調整、支援プログラムの作成、事業の実施状況管理等を行う。構成員は、相談支援包括化推進員のほか、司法書士、民生児童委員の代表、町福祉事務所長、町福祉あんしん課長、町子育て健康課長、町教育委員会教育総務課長、社協会長、社協事務局長等である。 ・ 担当者会議は、個別ケースに関する対応検討等を行う。構成員は、包括化推進員のほか、担当民生委員、町教育委員会スクールソーシャルワーカー、町子育て健康課担当者、町福祉あんしん課担当者（障がい担当、生活支援担当、包括支援センター担当）、社協（指定特定相談支援担当、成年後見・日常生活自立支援事業担当、資金貸付担当）。ケースに応じてその他の機関からも参加する。
---------------	---

■ 包括的な相談支援体制のイメージ(琴浦町)

琴浦町における多機関の協働による包括的支援体制構築事業

○実施内容

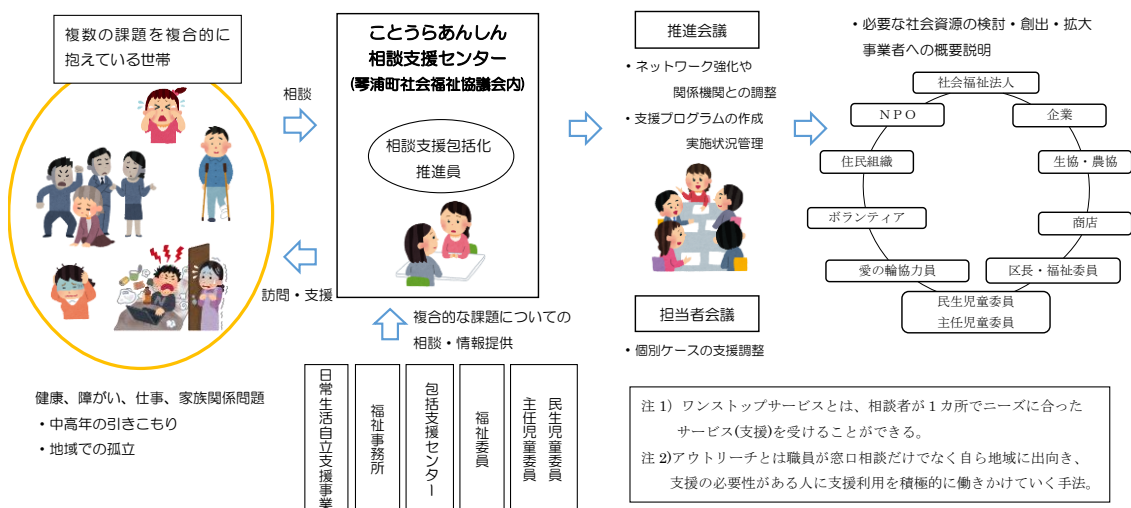
福祉ニーズの多様化・複雑化を踏まえ、単独の相談機関では十分に対応できない、いわゆる「制度の狭間」の課題解決を図る観点から、複合的な課題を抱える者等に対する包括的な支援システムを構築するとともに、高齢者などのボランティア等と協議し、地域に必要とされる社会資源を創出する取組みを行う。

○具体的な取り組み

①相談者が複数の相談機関に行かなくても、複合的な悩みを総合的かつ円滑に相談できるワンストップサービス^{注1}体制およびアウトリーチ^{注2}機能を整備する。

②相談者本人が抱える課題のみならず、世帯全体が抱える課題を把握する。

③多機関・多分野の関係者が話し合う会議を開催するなど、その抱える課題に応じた支援が包括的に提供されるよう必要な調整を行う。



出典: 琴浦町資料

⑨ 大牟田市（福岡県）

【包括的な相談支援の特徴等】

- 高齢、子ども・障害・生活困窮といった分野にとらわれず、「困った人を助ける」という発想で、困難事例等に対応できるよう、相談支援包括化・地域資源開発を推進。
- 地域包括支援センターの運営に加え、高齢者に限らない様々な要配慮者を支え、誰もが安心できるまちづくりに取り組んできた実績を持つ医療法人に本事業を委託し、同法人の相談支援包括化推進員が、市の地域福祉推進室と連携をとり、取組を推進。

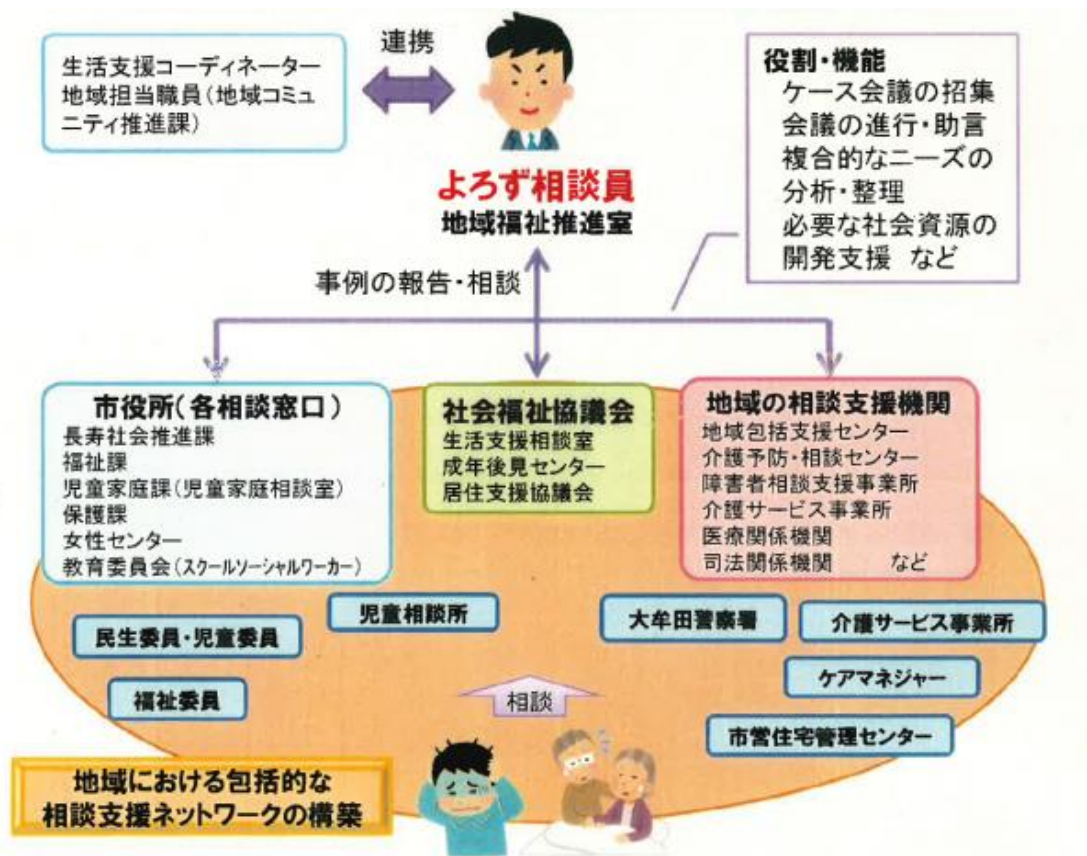
包括化の経緯	■ 小学校区単位でのまちづくりの推進 ・ 20 の小学校区ごとに「校区まちづくり組織」を設置。 ・ 高齢者の見守りや防犯・防災、資源回収、清掃、花壇作り、地域行事、子育て支援など、校区ごとのまちづくりが行われてきた。 ■ 高齢分野における対応の充実 ・ 市では高齢化が進んでいることから、地域包括支援センター・高齢者の通いの場づくりなどのハード面の対応と、認知症ケアコミュニティの形成、ボランティアによる生活支援サービスなどソフト面の対応を早くから推進。地域包括支援センターを中心とした医療・介護・福祉連携、まちづくりも進め、成果を挙げてきた。 ■ 分野を超えたさらなる相談支援の充実・地域資源開発の推進 ・ 上記のような基盤はあったものの、高齢、障害、児童、生活困窮等の相談支援では、各分野のケース対応に追われ、分野横断的な相談対応や地域資源開発が困難な状況にあった。 ・ 「困った人を助ける」というシンプルな発想で相談支援・地域資源の創出に取り組むため、本事業を実施することとなった。
相談支援体制の特徴	■ まちづくり活動等において実績を有する医療法人への委託 ・ 地域包括支援センターの一部の運営のほか、住民の交流の場の運営、高齢者以外を含む要援護者への支援に向けたまちづくり等の活動を多様な機関・専門家と連携して行ってきた、医療法人静光円・白川病院に本事業を委託している。 ・ 同法人の培ったまちづくりの実績・ノウハウ、ネットワークを本事業でも活用することを目指している。 ■ 行政によるバックアップ

本事業への取り組み		・地域包括ケア、生活困窮者自立支援、子どもの貧困、社会福祉協議会や民生委員への対応等、地域福祉全般に関わる組織である市の地域福祉推進室が、委託先の活動をバックアップしている。
	推進員の配置等	■市の地域福祉推進室への配置 ・委託先医療法人から1名の相談支援包括化推進員を、親しみやすいよう「よろず相談員」と称して、地域福祉推進室に配置。地域包括支援センターでの業務、生活支援コーディネーターの経験を持ち、社会福祉士・介護支援専門員の資格を有する。
	推進員の役割	■困難事例等への対応 ・地域福祉推進室窓口あるいは庁内関連窓口・社協・その他関係機関・地域組織から事例報告・相談を受け付けている。 ・困難事例等については、相談支援包括化推進員と市担当者が密にやり取りを行いながら、関係機関・専門家を集めたケース会議を招集。各者の役割等を調整しケース対応にあたっている。 ・関係機関のネットワーク構築も求められるため、並行して地域で行われる各種会議への参加等を通じ、パイプづくりを進めている。 ■地域資源開発・体制整備等の推進 ・誰もが安心して暮らし続けることができる大牟田市を目指すために、行政、福祉関係者だけでなく、従来関わりのほとんどなかった農業、商業、教育関係者など、多分野の主体が集う協議体を形成（2017年2月）。 ・また、従来高齢・障害分野の連携を図るために設置していた権利擁護に係る会議体（大牟田市高齢者障害者権利擁護連絡会）を、子ども・困窮分野、司法関係者も巻き込んだ会議体（大牟田市権利擁護連絡会）へと拡大するための準備を行っている。
	会議の内容等	・上述した、行政・福祉関係者、農業・商業・教育関係者などが集う協議体において、それぞれが抱える課題の共有を行っている。これを踏まえて、新たな支援体制の構築や資源開発につなげる予定となっている。 ・大牟田市権利擁護連絡会では、特に子どもの分野で児童福祉の分野まで十分に対応できていない現状があるため、他分野との連携、司法関係者との連携を進め、ケース対応力の充実等を図る予定。なお連絡会の活動は、平成29年度から本格的に開始する予定。

その他	・財源確保に向けては、0 歳から 100 歳超までの市民の生活実態をインタビュー調査し、抱える課題・不安等を把握して、書籍として情報発信していくことを検討中。情報発信を通じて、課題認識を共有した企業から協賛を得ることや、地域課題を他人事から我が事に転換して、全分野で丸ごと考える体制づくりも目指す。
------------	--

■包括的な相談支援体制のイメージ(大牟田市)

- 福祉ニーズが多様化・複雑化し、単独の相談支援機関では十分対応できない事例
- 世帯の中に課題を抱える対象者が複数いる事例
- 適切な社会資源がないことで、支援が十分にできない事例 など



出典:大牟田市資料

⑩ 佐賀市（佐賀県）

【包括的な相談支援の特徴等】

- 相談支援包括化推進員の専用窓口の設置、世帯単位の状況確認・支援提案が可能な独自システムを整備するとともに、庁内に相談支援包括化推進員を配置し、専用窓口の設置等を進めている。
- 本事業に関しては、委託先である社協と市の福祉総務課が連携して事業を推進。困難事例（世帯内の多問題・年齢による制度の狭間・ダブルケア・８０５０問題等）への対応、庁内外との連携、地域資源開発に取り組んでいる。

包括化の経緯	■総合相談体制充実に向けた窓口改革・独自システム整備 ・市では、現市長のマニフェストの中で提起された、『「個人」から「世帯」へ、「受付型」から「提案型」へ』のもと、最適なサービスを提案できるやさしく便利な窓口づくりに取り組んでいる。 ・世帯支援、提案型支援への移行に向けては、市独自の福祉総合窓口システムが構築され、平成 28 年 1 月から本格稼働している。 ・福祉総合窓口システムでは、相談者とその他の世帯員が現在利用している支援内容を一度に確認できる。また、年齢・所得などの条件から、新たに利用できる支援内容を表示する機能も持っている。これにより、相談を受け付けた担当者が世帯全体の状況を把握し、最適な支援を提案できるようになった。 ・また、福祉のどの窓口に相談しても担当職員が移動し対応するワンストップ窓口を目指し、職員が迅速に移動できる導線確保するため、庁舎改修に伴い、執務室にユニバーサルレイアウトを整備した。 ■地域福祉計画等を踏まえた困難事例への対応の推進 ・平成 28～32 年度の地域福祉計画では、子ども、高齢、障がいなど分野をまたがる複合的な課題を抱えるケースへの適切な対応と、充実した体制づくりを方針に掲げている。関係機関等による横断的なネットワークを構築し、相談機能の更なる強化を図り、専門性・利便性の高い総合相談体制を推進するため、本事業を実施することとなった。
相談支援体制の特徴	■社協への委託 ・佐賀市社協は、校区社協の活動や、その他の地域福祉・地域づく

本事業への取り組み	推進員の配置等 ■ 相談支援経験、関連資格等を有する推進員の配置 ・ 福祉相談支援に関連する資格を有し、一定の業務経験を積んだ人材3名が、相談支援包括化推進員となっている。 ・ 2名は、市の福祉総務課に常駐。うち1名は、社会福祉士と精神保健福祉士、もう1名は社会福祉士と保育士の資格を持つ。 ・ 1名は社協本務と相談支援包括化推進員を兼務。社会福祉士と主任介護支援専門員の資格を持ち、約25年にわたり福祉・介護分野で相談支援業務などにあたってきた。
	推進員の役割 ■ 困難事例への対応 ・ 市の福祉総務課に常駐する2名の推進員が、窓口直接寄せられる相談のほか、庁内の他の窓口や、各種の相談機関、民生委員等に寄せられた困難事例への相談対応にあたる。市の福祉総務課と連携しつつ、関係機関への橋渡しや情報収集を行い、調整を図って、対応を進めている。 ■ 庁内外との連携推進 ・ 庁内では、連携の促進が求められるテーマ（例えば、生活困窮者自立支援、子どもの貧困対策、多重債務者への対応の連携）を取りあげ、個人情報のやり取りのルール化等を含め、具体的に関係課間の連携に向けた協議を進めている。このほか、庁内の各種相談窓口の相談員向けのスキルアップ研修等も行っている。 ・ また、推進員（社協との兼務者）が、庁外の関係機関や専門家団体（弁護士、司法書士、社会福祉士等）、社協CSWとの連携を進める役割を担っている。 ■ 地域資源開発 ・ 各相談支援機関や地域のコーディネーター等と連携して社会資源の創出に向けた取組を推進している。

	会議の内容等	・平成 28 年 10 月に、社会福祉協議会、保健福祉事務所、法テラス、福祉施設、民生委員・児童委員、一般市民ら約 300 名を集めた事業説明会を実施。今後の地域づくりと福祉サービスのあり方に関する厚生労働省からの講演や、佐賀市としての取組の説明などを行った。 ・平成 28 年 12 月に、庁内連携を推進するため、相談・支援業務に携わる職員や相談員等を対象とした研修会を実施。 ・平成 29 年 2 月に、相談支援包括化推進会議（代表者会議）を実施。 ・今後、会議の中で、関係機関同士の連携の方法について、様式の統一など、一定のルール化等を進めていく方針となっている。 ・平成 29 年 3 月に、庁外の相談支援機関の相談員を対象とした研修会を実施。事業の周知、事例を基に演習形式で担当者間の連携等を学ぶ等、分野（高齢・障害・児童・精神等）を横断した連携体制構築の意識づけを図った。 ・平成 29 年度は、関係機関の代表者会議を年 1 ～ 2 回、実務担当者会議を 4 回程度実施する予定。
	その他	・困難事例への対応を進める体制整備・周知により、庁内で対応に苦慮していたケースや、民生委員がどこにも相談できずに抱え込んでいたケースが可視化される成果が出てきている。

参考資料3 アンケート調査結果

概要

●実施対象

「多機関の協働による包括的支援体制構築事業」実施自治体 26 団体

●実施期間

平成 29 年 1 月 18 日（水）～2 月 3 日（金）

●実施方法

メールによる調査票の送付・回収

●回収率

26/26（100％）

■アンケート結果

1. 福祉分野における「相談支援の包括化」に関する取り組みについて

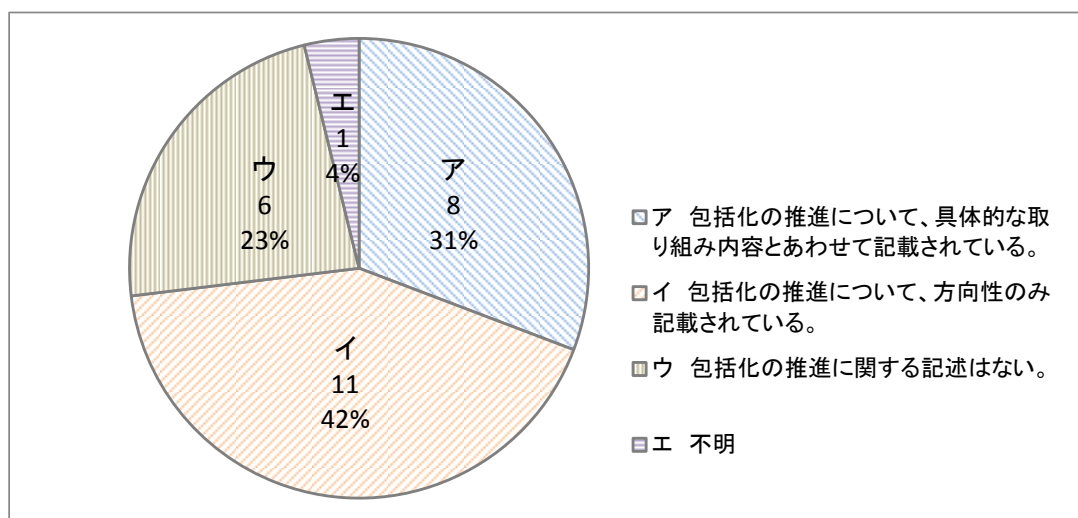
- ① 地域福祉計画等の計画における「相談支援の包括化」に関する位置づけ等について、最も当てはまるもの1つを選択してください

ア 包括化の推進について、具体的な取り組み内容とあわせて記載されている。

イ 包括化の推進について、方向性のみ記載されている。

ウ 包括化の推進に関する記述はない。

エ 不明



単位：自治体数／N=26

- ② 「相談支援の包括化」について、取り組んだきっかけ、あるいは取り組みが進んだ契機として当てはまるもの全てを選択してください。

ア 各種制度の導入、モデル事業等への取り組み

イ 統廃合・新設等による核となる施設の明確化

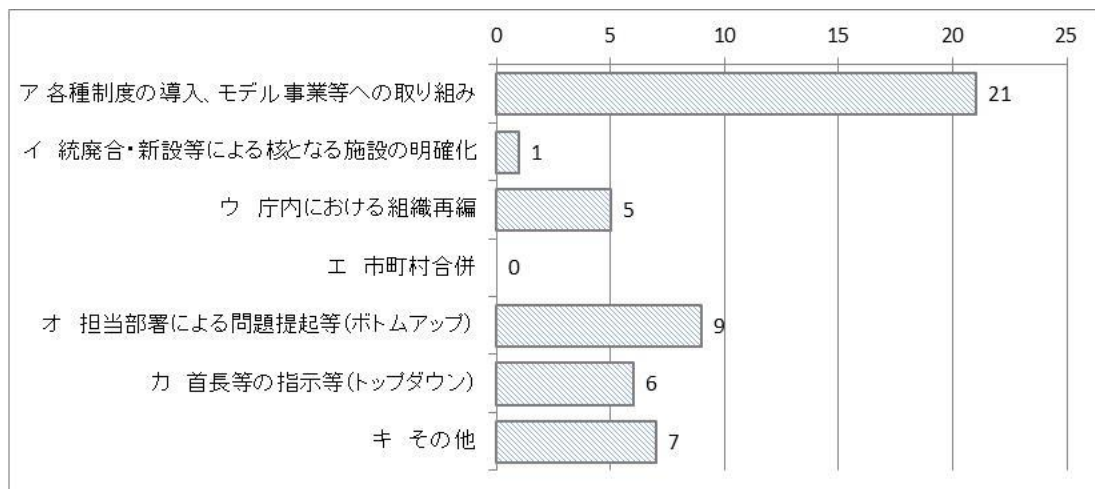
ウ 庁内における組織再編

エ 市町村合併

オ 担当部署による問題提起等（ボトムアップ）

カ 首長等の指示等（トップダウン）

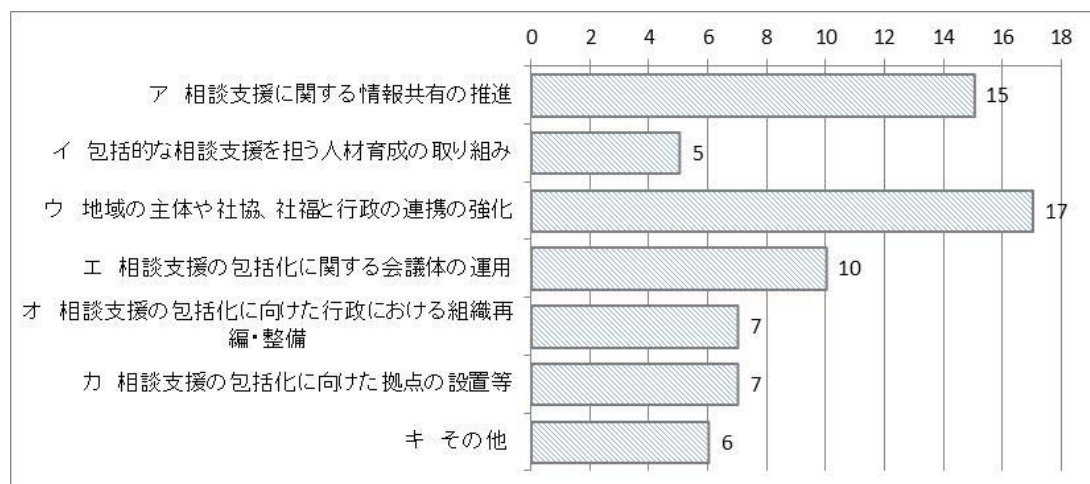
キ その他



単位：自治体数／N=26／複数回答

③ 「相談支援の包括化」に向けた取り組みとして「多機関の協働による包括的支援体制構築事業」実施以前に取り組んだものについて、当てはまるもの全てを選択してください。

- ア 相談支援に関する情報共有の推進
- イ 包括的な相談支援を担う人材育成の取り組み
- ウ 地域の主体や社協、社福と行政の連携の強化
- エ 相談支援の包括化に関する会議体の運用
- オ 相談支援の包括化に向けた行政における組織再編・整備
- カ 相談支援の包括化に向けた拠点の設置等
- キ その他



単位：自治体数／N=26／複数回答

(その他内容)

地域福祉コーディネーターの設置

地域包括支援センターの増設、機能強化

生活困窮者支援としてC S Wを社会福祉協議会に配置(委託)

要保護児童及びその保護者への支援を行う要保護児童対策協議会

社協とは日頃から連携を図っている。

④ 「相談支援の包括化」の方向性に関して、最も当てはまるもの1つを選択してください。

※明確に該当するものがない場合も、一番近いと思われるものを選択してください。

ア 地域包括ケア型

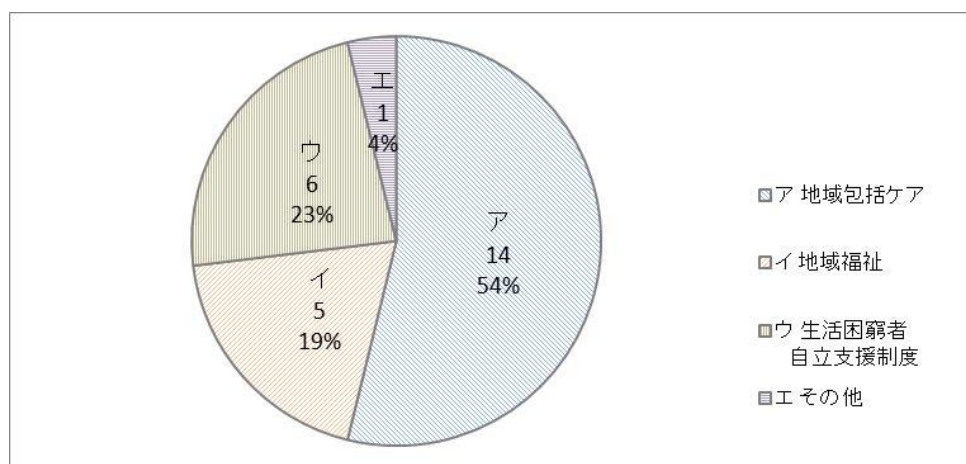
地域包括ケアに関する枠組み（圏域：日常生活圏域、拠点：地域包括支援センター、会議：地域ケア会議 等）を軸としながら、相談支援の包括化を推進するパターン

イ 地域福祉型

特定の制度・枠組みを軸とせず、地域における福祉ニーズや実情に応じた拠点、相談窓口の設置、仕組みの構築を通し、包括化を推進するパターン

ウ 生活困窮者自立支援型

生活困窮者自立支援制度の枠組み（自立相談支援機関等）を軸としながら相談支援の包括化を推進するパターン



単位: 自治体数/N=26

(その他内容)

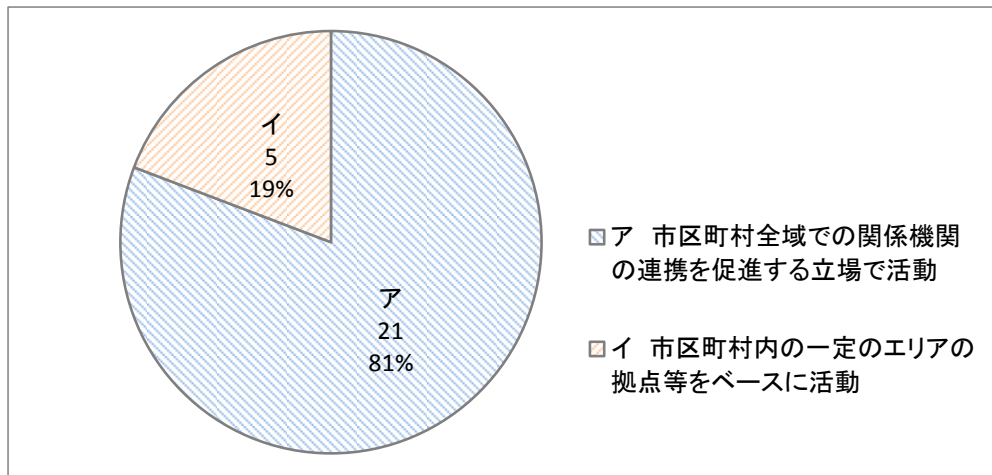
アの財源、枠組みを使い、イに取り組んだ。

2. 本事業について

① 相談支援包括化推進員の活動範囲についてお答えください。

- ア 市区町村全域での関係機関の連携を促進する立場で活動
- イ 市区町村内の一定のエリアの拠点等をベースに活動
- ウ その他

(相談支援包括化推進員の活動範囲)

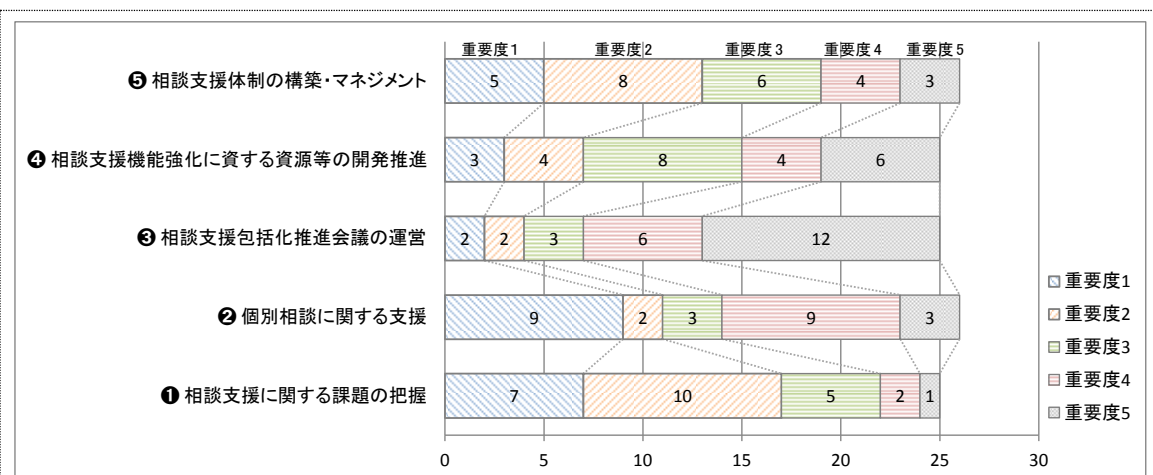


単位：自治体数／N=26

② 相談支援包括化推進員の役割について、重要視している順に、1番目から5番目までを選択してください。

- | |
|------------------------|
| ① 相談支援に関する課題の把握 |
| ② 個別相談に関する支援 |
| ③ 相談支援包括化推進会議の運営 |
| ④ 相談支援体制の構築・マネジメント |
| ⑤ 相談支援機能強化に資する資源等の開発推進 |

※役割の具体的な内容は報告書本編参照



単位：自治体数／N=26／役割ごとに重要度1(最も重要)～重要度5(最も重要でない)を記入

③ 上記①～⑤以外に包括化推進員の役割としている事項があれば、その内容についてご記入ください。

周辺市町（近隣の自治体や多機関）との広域連携コーディネート

もともとあった保健福祉サービスセンター機能に多機関での支援の視点も含めた支援ができるよう仕掛けの意図があつての本事業の活用であり、包括化推進員も既存の職員を充てたため、推進員個人としての役割の期待はありません。

- ・相談窓口に行けない（行かない）方とつながるために必要な入口を、地域住民とともにつくること。
- ・「つなぐプロ」の育成。

誰もが集える居場所を運営することにより、相談や地域課題の把握に努める。

各相談支援機関の相談員や行政の職員を対象とした相談支援や連携強化のための研修の実施

住まいの確保に関わる居住支援協議会への協力や、身元保証団体(NPO)への参画や協働を行っている。

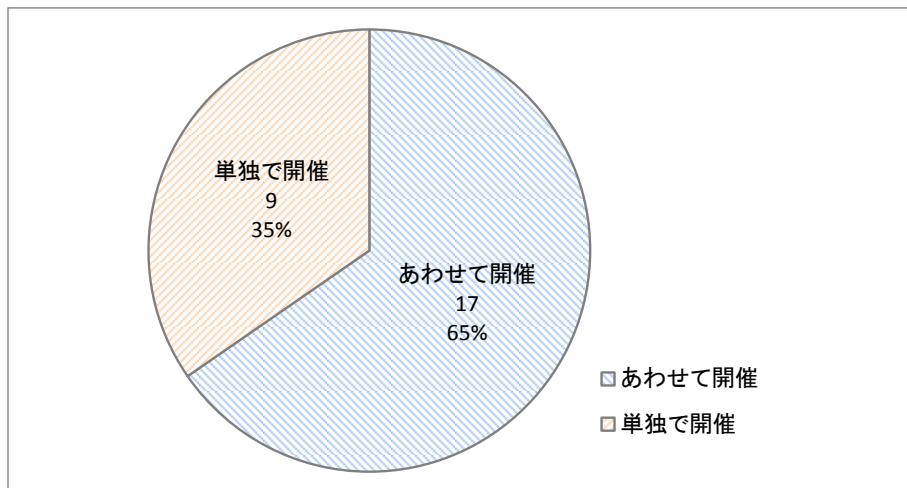
- ・各自立相談支援機関が連携する社会資源を含め豊中市における社会資源マップの策定を行う。
- ・本事業の周知及び関係機関の連携強化を目的に、連携先を対象とした研修会を実施する

既存の制度や地域の枠組みを超えたネットワークづくり、先進地との率先的な交流
包括化推進員の育成。

④ 相談支援包括化会議について、当てはまるもの全てを選択してください。

(位置づけ等)

他の会議（例：地域ケア会議）とあわせて開催している



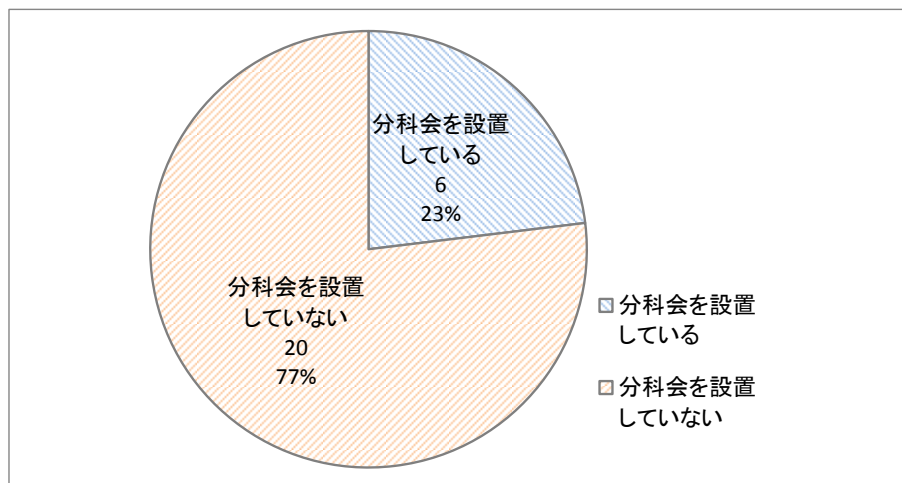
単位：自治体数／N=26

(あわせて開催している会議の種類)

地域ケア会議等 (6自治体)	地域ケア推進会議、障害自立支援協議会会議、居宅連絡会
	地域包括ケア会議
	地域ケア会議(該当ケースがあった場合に会議に出席)
	地域ケア会議(地区包括ケア会議)、三者連携会議
	地域ケア会議、虐待検討委員会
	地域ケア会議
その他の会議等 自治体)	生活困窮者支援ネットワーク部会(今後開催)
	支援調整会議
	地域支援会議
	高齢者障害者 権利擁護連絡会
	新しい地域包括支援推進会議
	パーソナルサポート事業連絡会議、支援調整会議、自立支援機関連絡 会議、窓口部門担当者との意見交換会
	つながり会議
	地域支え合い推進会議兼相談支援包括化推進会議
	地域包括支援センター運営協議会など
	要保護児童対策地域協議会
	支援調整会議

(分科会の開催)

全体での会議のほかに、分科会を設置している。



単位: 自治体数／N=26

(平成 28 年度の相談支援包括化推進会議の開催件数)

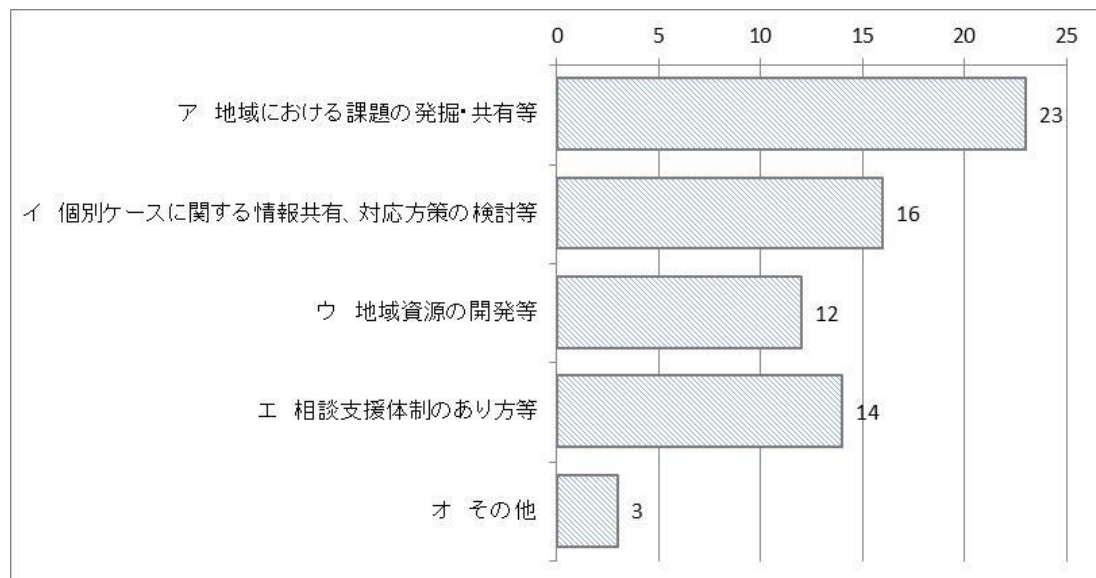
	全体での会議	分科会(ある場合)
自治体 1	1	0
自治体 2	1	0
自治体 3	2	4
自治体 4	1	0
自治体 5	9	0
自治体 6	2	6
自治体 7	1	0
自治体 8	1	0
自治体 9	18	0
自治体 10	6	0
自治体 11	1	0
自治体 12	79	0
自治体 13	4	0
自治体 14	3	0
自治体 15	2	0
自治体 16	0	0
自治体 17	188	0
自治体 18	2	0

	全体での会議	分科会(ある場合)
自治体 19	20	0
自治体 20	0	0
自治体 21	2	6
自治体 22	1	5
自治体 23	1	0
自治体 24	1	3
自治体 25	2	4
自治体 26	6	0

(平成 28 年度の議題)

平成 28 年度における、包括化推進会議の主要な議題として、当てはまるもの全てを選択してください。

- ア 地域における課題の発掘・共有等
- イ 個別ケースに関する情報共有、対応方策の検討等
- ウ 地域資源の開発等
- エ 相談支援体制のあり方等
- オ その他

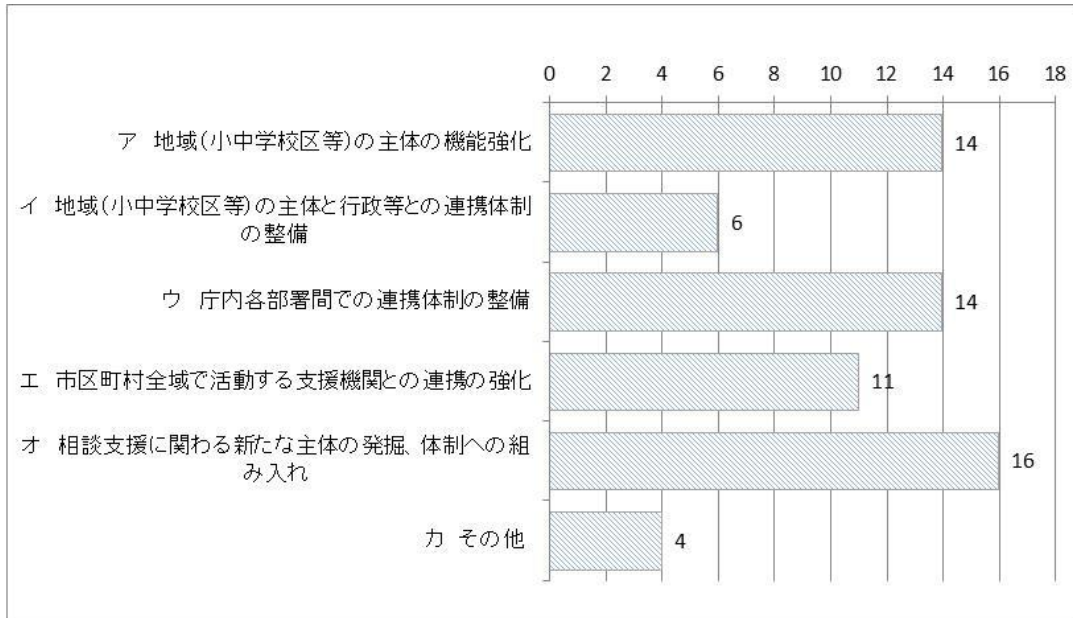


単位: 自治体数 / N=26 / 複数回答

- ⑤ 「多機関の協働による包括的支援体制構築事業」を踏まえ、貴団体における「相談支援の包括化」において、課題があるとする項目についてお答えください。

(体制面)

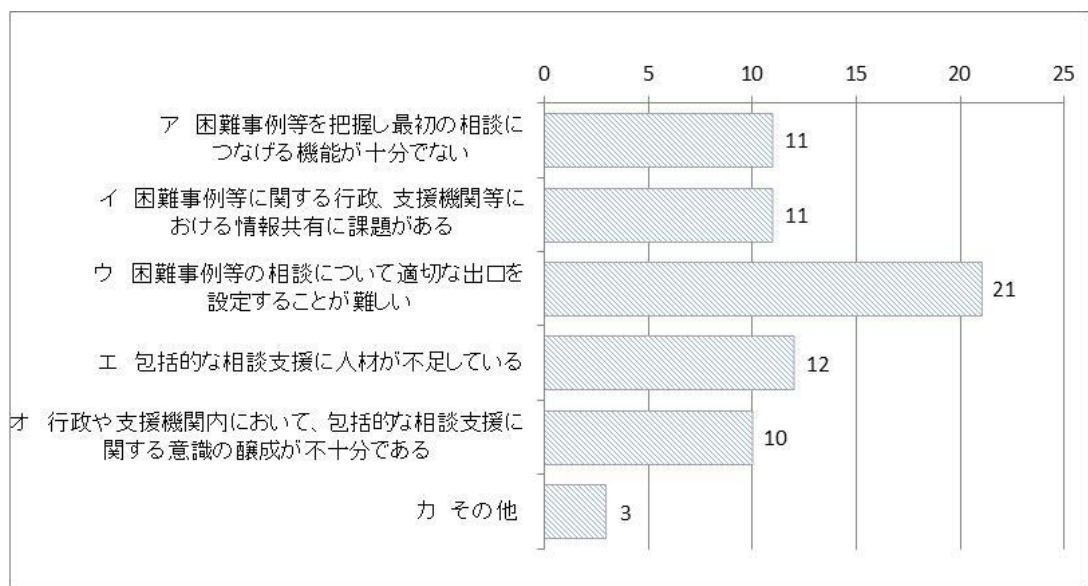
- ア 地域（小中学校区等）の主体の機能強化
- イ 地域（小中学校区等）の主体と行政等との連携体制の整備
- ウ 庁内各部署間での連携体制の整備
- エ 市区町村全域で活動する支援機関との連携の強化
- オ 相談支援に関わる新たな主体の発掘、体制への組み入れ
- カ その他



単位：自治体数／N=26／複数回答

(相談対応)

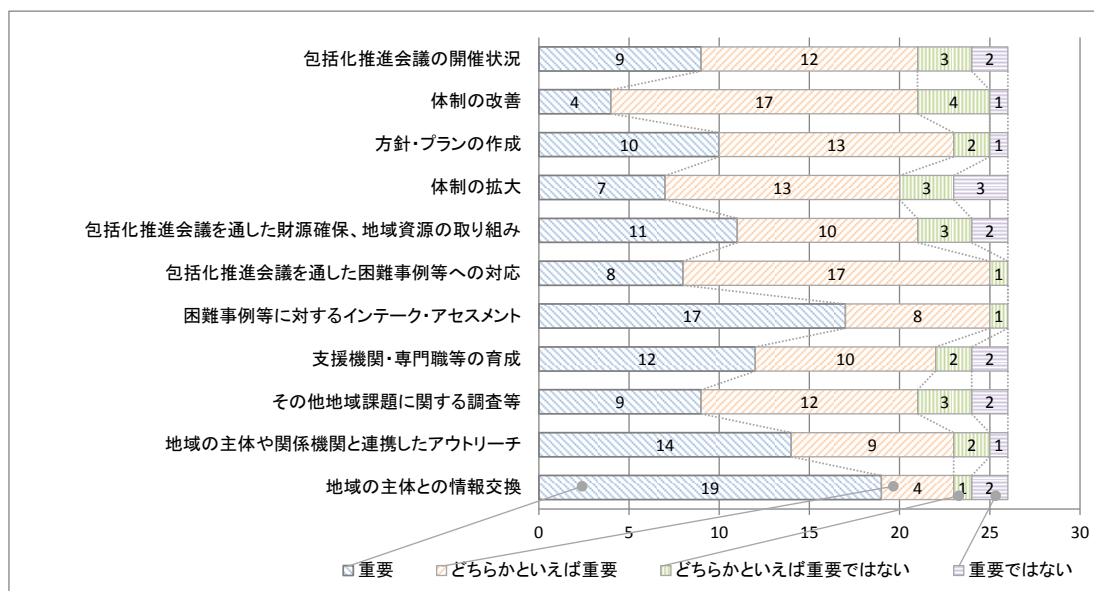
- ア 困難事例等を把握し最初の相談につなげる機能が十分でない
- イ 困難事例等に関する行政、支援機関等における情報共有に課題がある
- ウ 困難事例等の相談について適切な出口を設定することが難しい
- エ 包括的な相談支援に人材が不足している
- オ 行政や支援機関内において、包括的な相談支援に関する意識の醸成が不十分である
- カ その他



単位：自治体数／N=26／複数回答

3. 包括化推進員の活動に関する評価等について

- ① 包括化推進員の活動の評価項目（現時点での想定）について、把握・評価することが重要と考えるかどうかについてお答えください。



単位：自治体数／N=26／項目ごとに重要度を回答

- ② 包括化推進員の活動あるいは包括的な相談支援体制全体を評価する項目等についてご意見がありましたら、自由にご記入ください

- ・多機関・多職種との連携に関する教育（研修）
- ・各実施団体によって、包括化推進員の位置づけや役割がまったく違っている。まずはその整理・共有をすることが必要である。
- ・私たちは、包括化推進員は「組織や制度、枠を超えた取り組みを実践し、地域と専門家をつなぐ役割」だと考える。具体的な内容としては、「仕事の創出」「まちづくり」等の活動を地域や社会資源と共につくる過程で、「つなぐプロ」の視点や、意識の醸成を伝えていくことである。
- ・市民や関係機関からの評価（認知度・満足度等）も必要と考える。
- ・評価を実施主体がするのか、第三者的な評価機関を設けるのか等、実施方法をどうしたらいいのか。
- ・モデル的なロジックモデルの作成，分野ごとのネットワークの見える化
- ・メゾレベル、ミクロレベルの支援の役割を持ちつつ、モデル事業としてマクロレベルの視点ももって業務にあたれる人材はそうそういないし、育成も難しい。ミクロ支援の包括的相談員、メゾマクロ支援の包括化推進員に分けて評価した方がよい。

- ・地域包括支援センターと行政機関であるまちづくりセンター、社会福祉協議会の三者がひとつの場所で連携して相談支援にあたる仕組みになっている。そのため、”包括化推進員”をこのうちの一人（一組織）に特定することが難しい状況にある。
- ・地域づくりを主体的としている機関への働きかけ

平成28年度 生活困窮者就労準備支援事業費等補助金 社会福祉推進事業
全世代・全対象者型地域包括支援体制の構築に向けた評価指標に関する調査研究

発行：平成29（2017）年3月

発行者：株式会社日本総合研究所 リサーチ・コンサルティング部門

〒141-0022 東京都品川区東五反田2-18-1 大崎フォレストビルディング

TEL 03-6833-6300 FAX 03-6833-9480