

<参考資料>

本資料は、本事業の有識者会議において、意見聴取を行うために厚生労働省社会・援護局から提供された会議開催時点での資料案であり、最終版の公表資料ではないことにご留意いただきたい。有識者会議での意見を経て最終的に公開されている資料については、厚生労働省ホームページ等で確認されたい。

重層的支援体制整備事業における 各事業の支援フロー

1. 各事業について
 - (1) 重層的支援体制整備事業の全体像
 - (2) 包括的相談支援事業
 - (3) 多機関協働事業
 - (4) アウトリーチ等を通じた継続的支援事業
 - (5) 参加支援事業
 - (6) 地域づくり事業
2. 重層的支援会議
3. 支援会議

※ 本資料については、現時点での検討内容をまとめたものであり、内容については変更等があり得るので留意されたい。

1. 各事業について

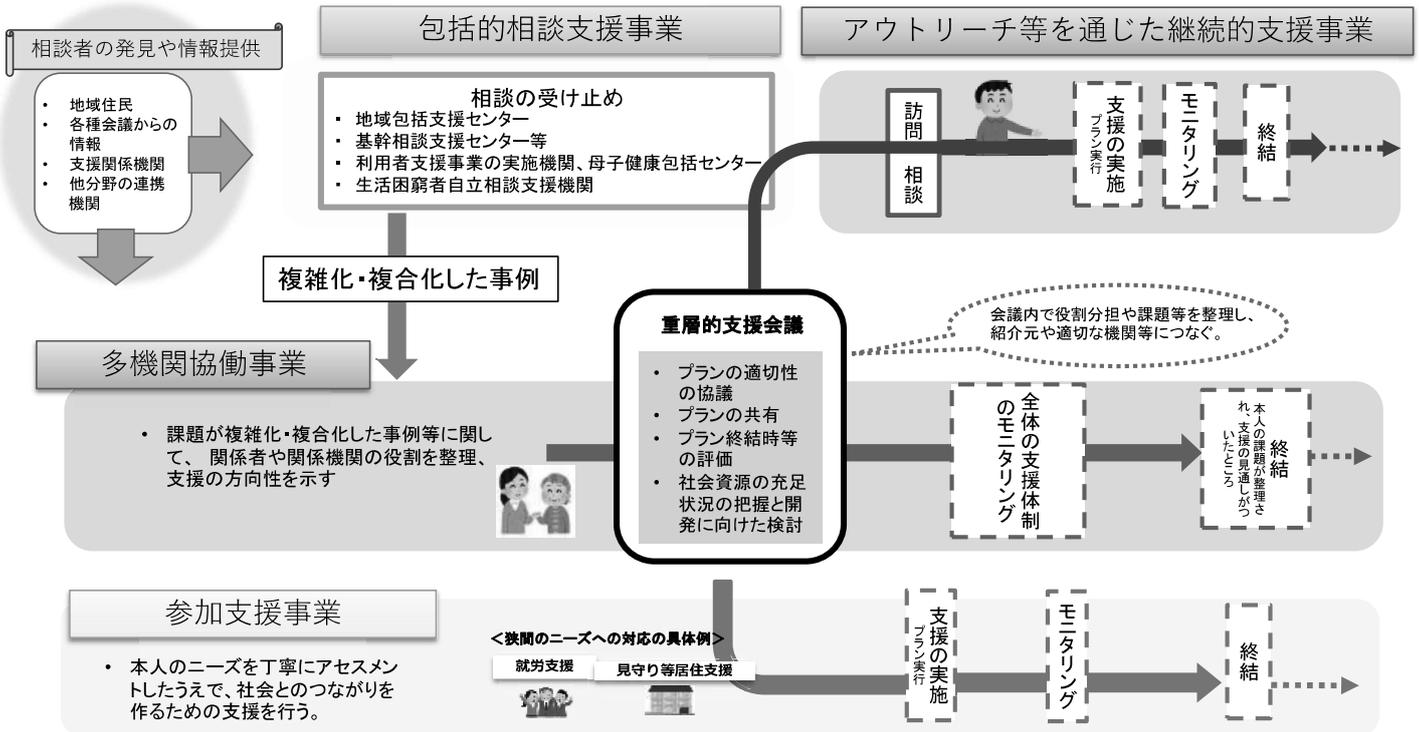
3

(1) 重層的支援体制整備事業の 全体像

4

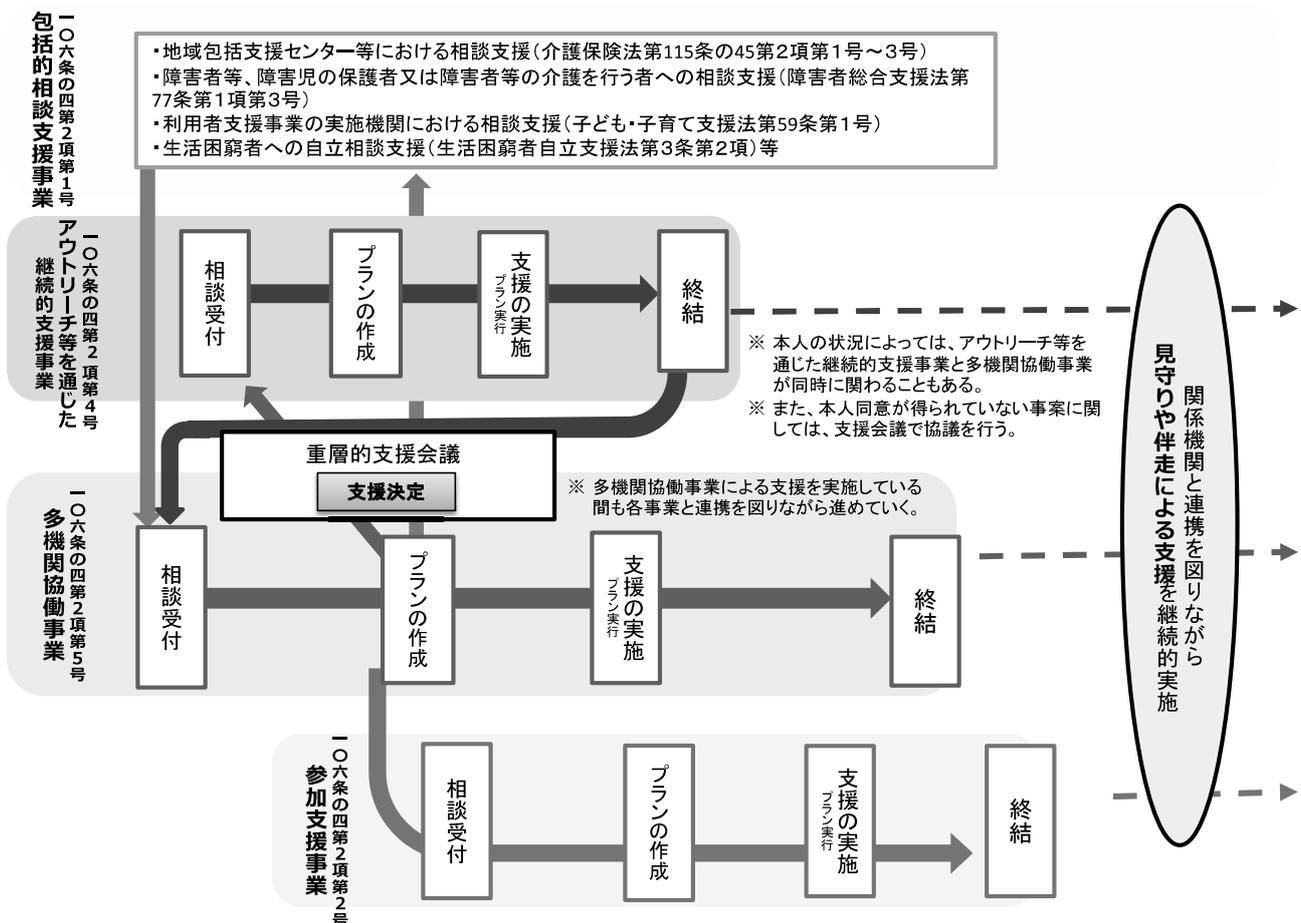
重層的支援体制整備事業の支援フロー(イメージ)

- 相談者の属性、世代、相談内容に関わらず、包括的相談支援事業において包括的に相談を受け止める。
- 包括的相談支援事業が受け止めた相談のうち、単独の支援関係機関では対応が難しい複雑化・複合化した事例は多機関協働事業につなぐ。
- 多機関協働事業は、各支援関係機関の役割分担や支援の方向性を定めたプランを作成し重層的支援会議に諮る。
- 重層的支援会議を通じて、関係機関間で支援の方向性にかかる合意形成を図りながら、支援に向けた円滑なネットワークをつくることを目指す。
- また、必要に応じてアウトリーチ等を通じた継続的支援事業や参加支援事業につないでいく。



※ 重層的支援会議で検討した結果、包括的相談支援事業が引き続き主担当として支援すべき案件であるとなった場合には、包括的相談支援事業に戻すこともある。
 ※ アウトリーチ等事業は支援の性質上、多機関協働事業が関わる前から支援を開始することもある。

重層的支援体制整備事業における支援フロー(イメージ)



包括的な相談支援体制の整備パターン例

- 多機関協働事業は、重層的支援体制整備事業における関係者間の円滑な連携を図るなど、既存の相談支援機関をサポートし、市町村の包括的な支援体制の構築を支援するものとして、単独の支援機関では対応が難しい複雑化・複合化した事例の調整役を担い、重層的支援会議における協議等を通じて、支援関係機関の役割分担や支援の方向性を定める機能を果たすものである。
- 多機関協働事業を担う機関の整備方法については、包括的支援事業者とは別の機関として整備する場合や、包括的支援事業者のいずれかに多機関協働の機能を付加する場合など、整備形態には下表のような類型が想定される。
- どのような機関が多機関協働の機能を担うかは、包括的相談支援事業者の整備形態等を踏まえ、地域資源の強みを活かす体制を、各市町村が地域の実状に応じて、関係者の意見を踏まえて検討いただくもの。
- なお、多機関協働事業は、行政機関が直営で担当する場合のほか、包括的相談支援事業者などに委託することも可能。ただし、多機関協働事業は、各相談支援事業者間等の調整業務を担うものであるため、事業者へ事業委託する場合でも、重層的支援会議には行政機関職員が参加するなど、調整業務が円滑に行えるようにする必要がある。

包括的相談支援事業者・相談窓口業務との関係		想定される多機関協働としての機能・職員配置等
独立機関 (包括的相談支援事業者とは別の機関として設置)	① 相談窓口は持たずに、各調整・バックアップ機関として設置	・相談の受け止めなど直接的な支援業務は既存各分野の相談支援機関が担当。 ・多機関協働は、複雑化・複合化した事例に関する調整機能に特化し業務を行う。
	② 分野等を問わない一次相談窓口機能も含めた機関として設置	・多機関協働は、一次相談窓口や包括的支援事業者が受けた相談のうち、複雑化・複合化した事例に関する調整機能を果たす。 ※ 相談窓口は、相談の受け止めのみを行う場合や、各分野の支援対象とならない事案について、直接的な支援業務も行う場合も想定される。
既存機関併設 (包括的相談支援事業者に多機関協働の機能を付加)	③ 統合型(ワンストップ)相談窓口を設置	・多機関協働機能を担う専任職員を配置する場合や、各分野の相談事業を統括する職員に多機関協働の機能を持たせる場合などが考えられる。
	④ 包括的相談支援事業を実施するいずれかの機関に付加	・多機関協働機能を担う専任職員を配置する場合や、総合相談窓口として相談の受け止めの業務も行いつつ、調整業務も行う場合も想定される。
	⑤ 特定の機関ではなく、包括的相談支援事業を担う機関のそれぞれに、連携・調整機能を付加	・包括的相談支援事業を行う機関において、それぞれ連携担当職員を定め、当該職員を中心にして多機関協働の機能を担う。

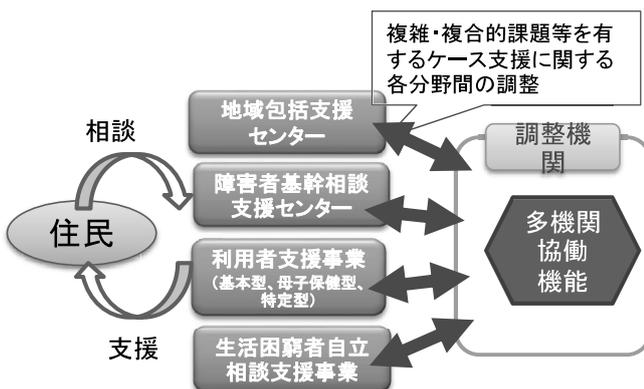
7

多機関協働機能の整備パターン例①

相談窓口は持たずに、各調整・バックアップ機関として整備

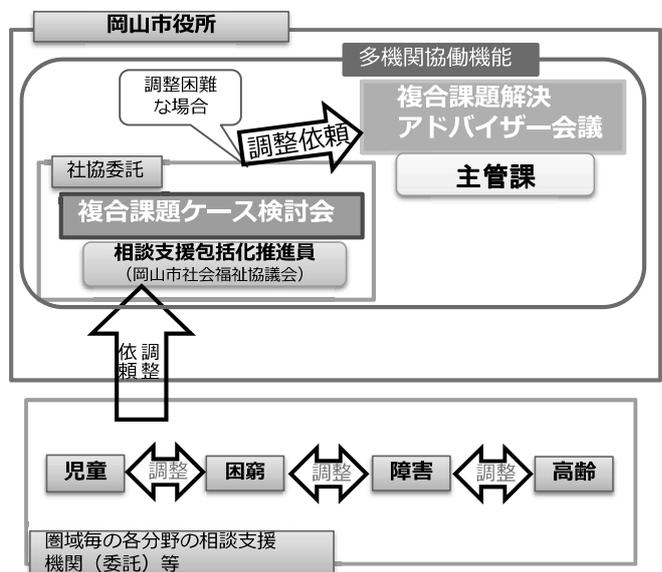
<組織等の体制>

- ・既存の**包括的相談事業者とは別に、役所内等に調整業務を行う機関を整備**する、
- <多機関協働を整備する機関の機能>
- ・相談の受け止め、**直接的な支援業務は既存各分野の相談支援機関が担当**。
- ・**多機関協働は**、課題が複雑化・複合化した事例に関する**関係機関間の役割の整理や支援の方向性のまとめなどの調整機能**を果たす。



岡山県岡山市の例

- ・圏域をベースに整備されている各相談機関の支援を最大限活用した相談体制の整備
- ・市役所庁舎に相談支援包括化推進員を配置し複合相談を受付、関係機関を招集し複合課題ケース検討会を実施
- ・複合課題ケース検討会で対応が困難な場合は、庁内各課幹部を交えた複合課題解決アドバイザー会議において方針を決定



8

多機関協働機能の整備パターン例②

包括的相談支援事業それぞれに連携・調整機能を付加する

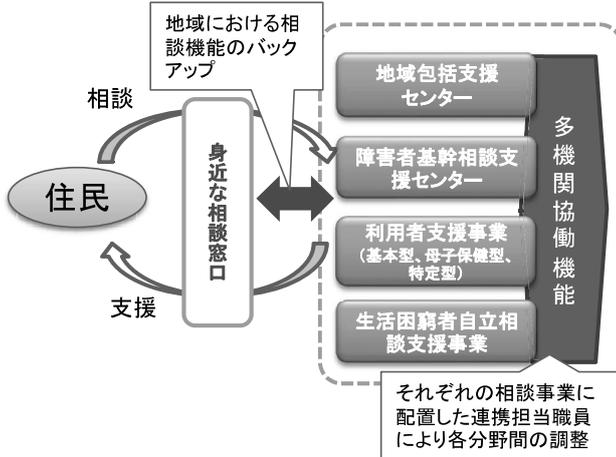
<組織等の体制>

・各分野の包括的相談支援事業に、それぞれ多機関協働機能を担う連携担当職員を配置する。

<多機関協働を整備する機関の機能>

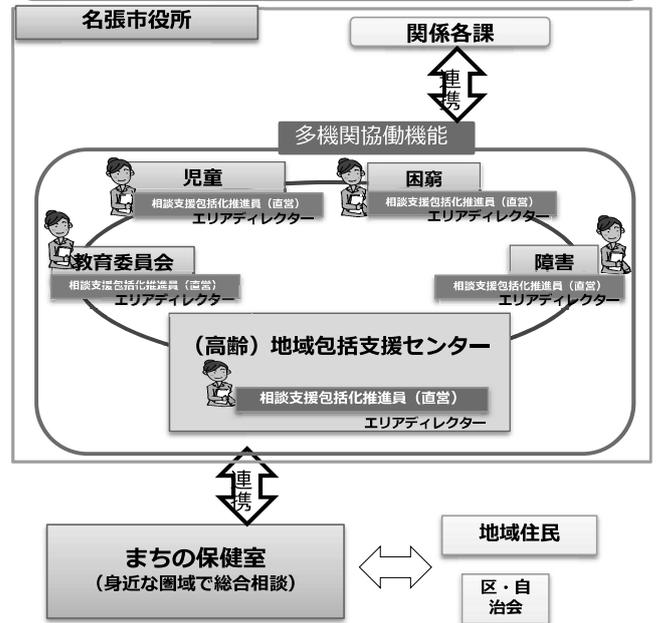
・多機関協働機能としては、福祉相談窓口で受けた相談や包括的支援事業者が受けた相談のうち、課題が複雑化・複合化した事例に関する関係機関間の役割の整理や支援の方向性のまとめなどの調整機能を果たす。

※ 福祉相談窓口は、一次的な相談の受け止めのみを行う場合や、各分野の支援対象とならない事案について、直接的な支援業務も行う場合もある。



三重県名張市の例

- 複雑・複合化した事例に対応する相談支援包括化推進員（「エリアディレクター」）を複数部署（※）に配置し、多機関協働の取組を進めることで、エリアネットワークを強化し、地域の課題解決能力を向上。
※地域包括支援センター、生活困窮、児童、障害、教育委員会
- 身近な距離で分野を超えた総合相談を行い、地域をバックアップする「まちの保健室」の整備と体制強化。



9

多機関協働機能の整備パターン例③

統合型(ワンストップ)相談窓口を整備

<組織等の体制>

・既存各分野の包括的相談支援事業を一体化した総合相談窓口(ワンストップ窓口)を整備し、当該機関の内部に、各分野間の調整機能を持たせる。

※ 職員配置は、多機関協働の専任職員を配置する場合や、各分野の相談事業を統括する職員に多機関協働の機能を持たせる場合などが考えられる。

<多機関協働を整備する機関の機能>

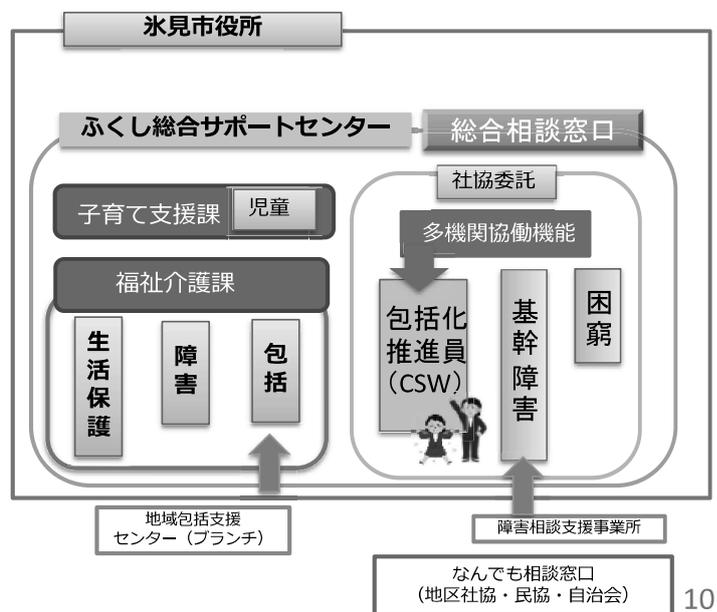
・多機関協働の担当職員は、各分野の調整を行うほか、総合相談窓口の職員として、直接、相談の受けとめや、各分野の専門相談のフォローアップをすることも考えられる。



※ 市町村の区域毎に各地区のワンストップ窓口を整備する場合もある。

富山県氷見市の例

- ・福祉の総合相談窓口として「ふくし総合サポートセンター」を整備し、相談の受け止めや各分野間の調整機能を持つ。
- ・包括化推進員を中心に、市役所・社協の協働により適切にアセスメントし、支援。



10

多機関協働機能の整備パターン例④

包括的相談支援事業とは別に、総合的に相談を受け付ける機関を設け、連携・調整機能を付加

<組織等の体制>

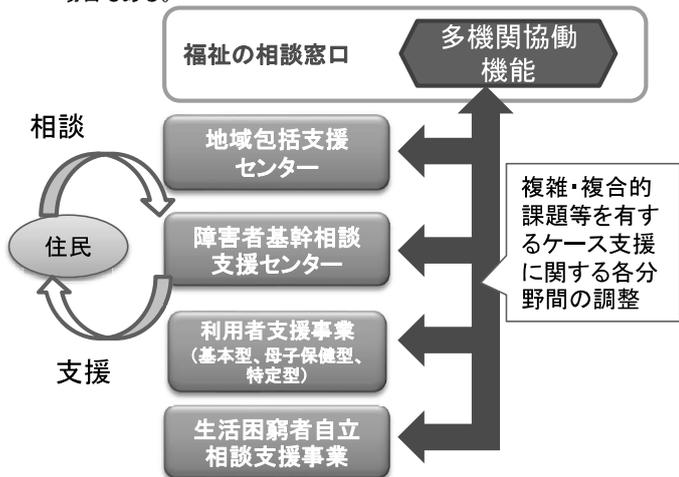
- 各分野の包括的相談支援事業とは別に、相談支援事業の一形態として、幅広く相談を受け止める窓口(福祉相談窓口)を整備し、当該窓口を整備する機関の中に、多機関協働の機能を持たせる。

※ 職員配置は、多機関協働機能の専任職員を配置する場合や、相談窓口として相談の受け止めの業務も行いつつ、調整業務も行う場合も想定される。

<多機関協働を整備する機関の機能>

- 多機関協働機能としては、福祉相談窓口で受けた相談や包括的支援事業者が受けた相談のうち、課題が複雑化・複合化した事例に関する関係機関間の役割の整理や支援の方向性のまとめなどの調整機能を果たす。

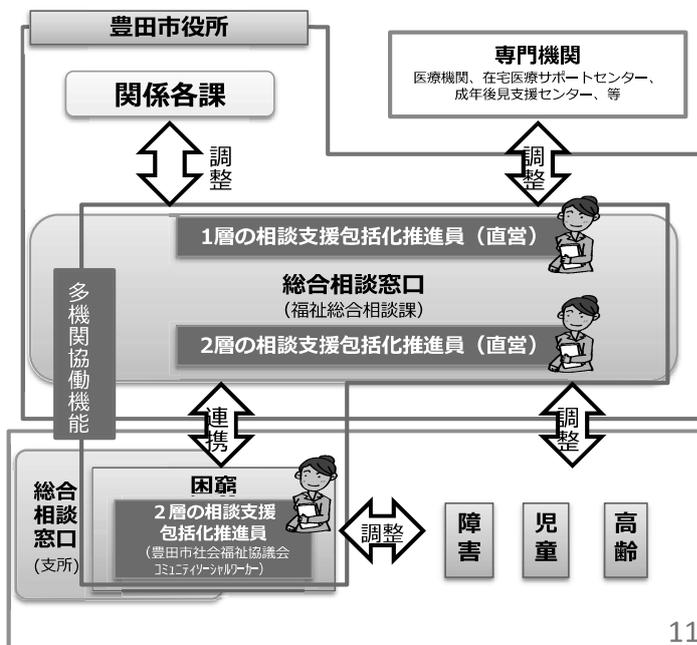
※ 福祉相談窓口は、一次的な相談の受け止めのみを行う場合や、各分野の支援対象とならない事案について、直接的な支援業務も行う場合もある。



愛知県豊田市の例

- 圏域に配置されたコミュニティソーシャルワーカーと、市役所に配置された福祉総合相談課職員の連携により、複雑・複合課題等のケース支援を関係機関と調整。

- 総合相談窓口と一体的に整備することで、ケースの拾い上げが期待されるとともに、コミュニティソーシャルワーカーが関与することで、地域づくりとアウトリーチとの連動を行う。



多機関協働機能の整備パターン例⑤

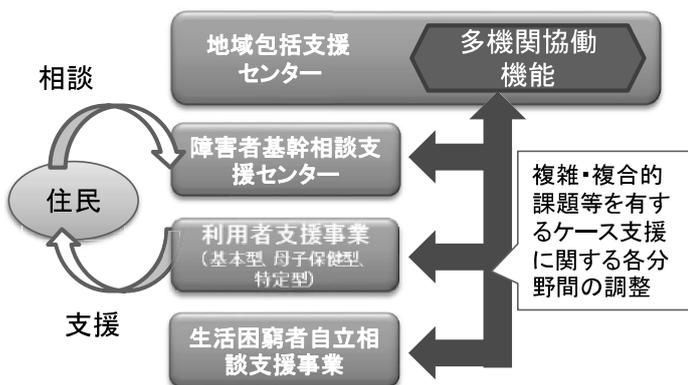
包括的相談支援事業を担う機関のいずれかに、連携・調整機能を付加

<組織等の体制>

- 各分野の包括的支援事業者のうち、いずれかの機関に多機関協働の機能を持たせる。

<多機関協働を整備する機関の機能>

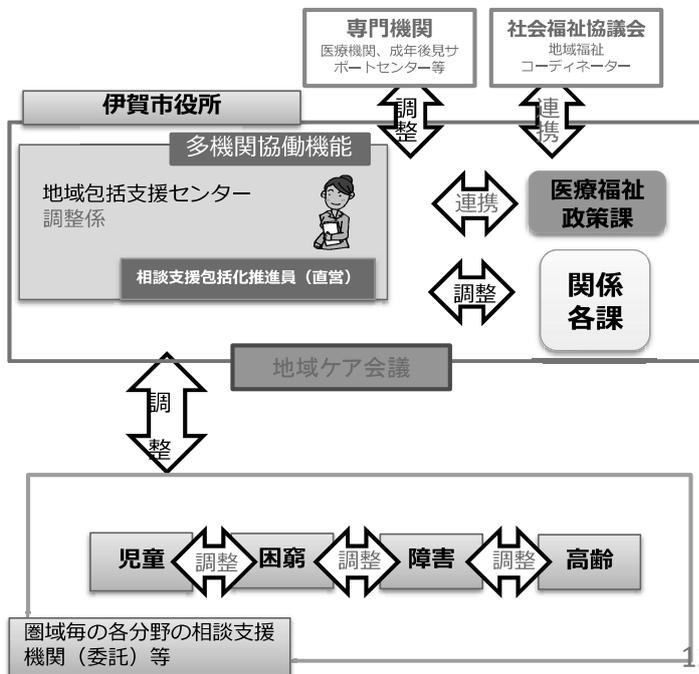
- 多機関協働機能の業務を担当する専任職員を配置する場合や、包括的相談支援事業として相談の受け止めの業務も行いつつ、調整業務も行う場合も想定される。



三重県伊賀市の例

- 課題が複雑にからみあった事例について、地域包括支援センター調整係(相談支援包括化推進員)が相談を調整する会議(地域ケア会議)を開催し、アセスメント及び役割の整理を行う。

- 地域福祉計画に基づき、抽出された地域課題を施策につなげるため医療福祉政策課と連携し、福祉施策調整会議を開催。



圏域毎の各分野の相談支援機関(委託)等

(2) 包括的相談支援事業

13

重層的支援体制整備事業における各事業の考え方

包括的相談支援事業とは

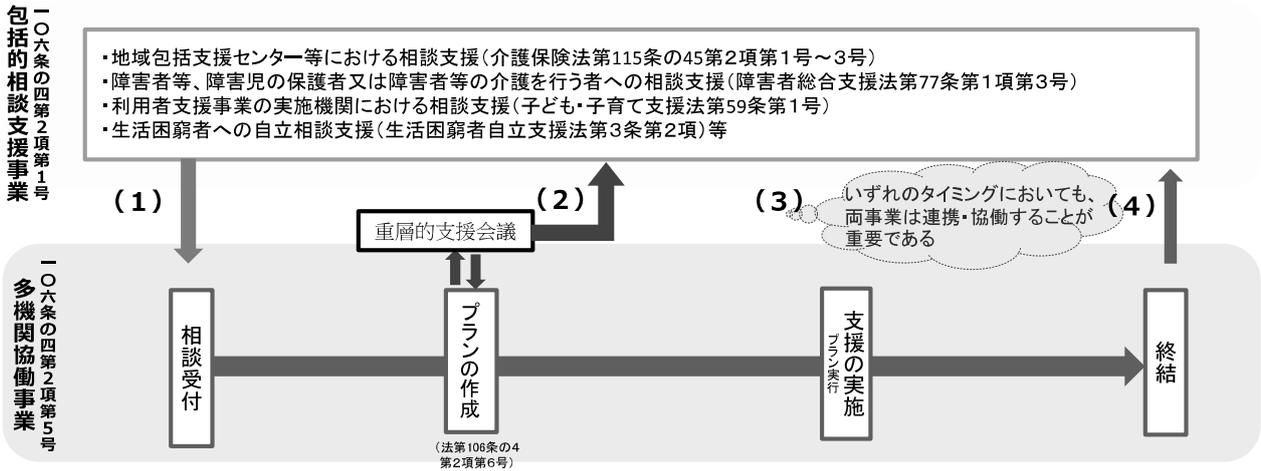
(社会福祉法第106条の4第2項第1号)

- **属性や世代を問わず包括的に相談を受け止める**
各相談支援事業者は、相談者の属性・世代・相談内容に関わらず包括的に相談を受け止め、相談者の課題を整理し、利用可能な福祉サービスの情報提供などを行う。
- **支援機関のネットワークで対応する**
受け止めた相談のうち、単独の相談支援事業者では解決が難しい事例は、適切な相談支援事業者や各種支援機関と連携を図りながら支援を行う。
- **複雑化・複合化した課題については適切に多機関協働事業につなぐ**
また、受け止めた相談のうち、課題が複雑化・複合化しており、支援関係機関間の役割分担の整理が必要な事例の場合には、多機関協働事業につなぎ、各種支援機関等と連携を図りながら支援を行う。

14

包括的相談支援事業の支援フロー

- 重層的支援体制整備事業は、市町村全体で全地域住民に対する重層的なセーフティネットの強化を目指すものであり、包括的相談支援事業においては、属性や世代に関わらず包括的に相談を受け止めるほか、複合的な課題を抱えており関係機関による役割分担の整理や支援の総合調整が求められる事例に関しては、多機関協働事業につなぐことが求められる。
- また、事例の内容に応じて、重層的支援会議に出席し多機関協働事業によるプランの妥当性を検討するほか、多機関協働事業からの依頼に応じて、必要な情報を収集したり、本人や世帯の再アセスメントをすることが求められる。
- 包括的相談支援事業と多機関協働事業の連携は、相談受付から終結まで継続的に続くものであるが、特に、下記の5つのタイミングにおいて適切な連携を図ることが求められる。(※詳細は次頁参照)
 - (1) 多機関協働事業へのつなぎ(支援依頼)
 - (2) 重層的支援会議での協議
 - (3) 多機関協働事業から紹介元へのつなぎもどし
 - (4) プラン実行中の連携
 - (5) 多機関協働事業による支援終了後のつなぎもどし



15

包括的相談支援事業の支援フローと考え方

1. 包括的な相談の受け止め

- 包括的相談支援事業においては、相談者の属性や世代、相談内容に関わらず、包括的に相談を受け止め話しを聴く。
- 受け止めた相談者のうち、当該支援関係機関のみでは解決が難しい場合には、支援関係機関と連携を図り対応するほか、事案によっては適切な支援関係機関へつなぐことが求められる。

2. 包括的相談支援事業から多機関協働事業へのつなぎ

(1) 多機関協働事業へのつなぎ(支援依頼)

- 複合的な課題を抱えており、課題の全体像を俯瞰したうえで解きほぐしを行う必要のある事例や、アウトリーチ等を通じた継続的支援事業や参加支援事業の対象になることが想定される事例については、包括的相談支援事業者から多機関協働事業者に支援を依頼する。
- 多機関協働事業に相談者をつなぐ際には、包括的相談支援事業者が多機関協働事業の利用申込(本人同意)をとる。
- なお、包括的相談支援事業者が本人から利用申込(本人同意)を得る際には、多機関協働事業の概要や考え方を丁寧に説明するほか、必要に応じて本人と多機関協働事業者が直接会って話しをする機会を設定するなどの丁寧な対応が求められる。
- また、基本的には多機関協働事業がアセスメントを行うために必要な情報は、包括的相談支援事業者を含めた支援関係機関が収集する。(しかし、多機関協働事業者が直接情報収集した方が望ましい事例に関しては、この限りではない。)

16

(2) 重層的支援会議への参加

- 重層的支援会議には、原則として包括的相談支援事業の実施者も参加することが望ましい。
- 重層的支援会議で検討した結果、紹介元の包括的相談支援事業が主担当として支援を行うことが望ましいと判断された事例については、包括的相談支援事業者に戻されることもある。

(3) 多機関協働事業のプラン実行中における包括的相談支援事業との連携

- 多機関協働事業による継続的な支援が行われることとなった場合には、多機関協働事業のプランに基づき支援を行う。
- 包括的相談支援事業が支援の主担当でない事例であっても、多機関協働事業からの要請があった場合などは支援に関わるほか、状況が一定程度改善した後に再び包括的相談支援事業による支援が開始されることも想定し、体制整備を行うことも重要である。
- なお、多機関協働事業からの依頼に応じて、本人・世帯に関わる情報を収集することが求められる(プラン実行中のみならず、他のタイミングでも依頼はあり得る)

17

(4) 多機関協働事業による支援終了後のものし

- 多機関協働事業による支援が終了した場合には、多機関協働事業の判断により適切な機関につなぐこととなる。当然、支援内容に応じて包括的相談支援事業につなぐ場合も想定される。
- 多機関協働事業による支援の終了やつなぐ先の支援関係機関に関しては、重層的支援会議で決定するものであることから、原則、包括的相談支援事業者も参加しその後の方針を検討することが求められる。
- また、繰り返しになるが、多機関協働事業による支援終了後、包括的相談支援事業が支援を継続することも想定されることから、日頃より連携することが重要であるほか、終了後に適切に支援ができるよう事前に体制整備を行うことが重要である。

3. まとめ

包括的相談支援事業の実施にあたり求められる事項

- ① 世代や属性にかかわらず、包括的に相談を受け止める。
- ② 多機関協働事業から要請があった場合に関しては、重層的支援会議に出席し、プランの妥当性や支援の方向性などについて協議をする。
- ③ 多機関協働事業に相談者をつなぐ際には、多機関協働事業の利用申込(本人同意)をとる(※)。
- ④ 多機関協働事業からの依頼により、本人や世帯などから情報収集を行い多機関協働事業に共有する(ただし、多機関協働事業が継続的に支援をしている事例に限る)。

※ 本人に対して、多機関協働事業の役割や考え方を丁寧に説明することが重要。また、本人に不安感の大きい場合には、本人と多機関協働事業が直接会って話しをする機会を設けるなどの丁寧な対応が求められる。

18