

CASE STUDIES

地域共生社会の
実現に向けた
包括的支援体制の
構築のはじめかた。

事例集

令和2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
「包括的支援体制の整備に係る地域性を考慮した持続可能性の高い支援関係者間の
連携方策や業務分担に関する調査研究事業」

事例集の使い方

この事例集では、人口・地域特性の異なる2つの自治体における包括的支援体制の構築についての検討プロセスを紹介しています。

次の各事例の特徴を参考にしながら、自地域に最適なプロセスを構築する材料としてご活用ください。

事例①特徴

当別町は小規模自治体であることから、体制整備の意義についての共通理解と課題抽出の段階から、専門職以外の住民と一緒に学び、検討をしています。

また、相談機関を委託で運営していることから、相談機関ごとの業務の構造整理に取り組んだ上で、関係機関間の協議を進めています。

事例②特徴

苫小牧市では、各分野の相談支援機関を対象として、一連の研修パッケージとして検討プロセスを位置づけて試行しました。顔を合わせたことのない他分野の専門職同士のグループワークを重ねることで、課題抽出と並行しながらネットワークづくりを行っています。

目次

- p.3 包括的支援体制の構築のプロセス仮説
- p.4 事例①当別町
- p.5 検証にいたる経緯・スケジュール
- p.6 STEP1:体制整備の意義についての共通理解づくり
- p.8 STEP2:関係機関の業務棚卸及び有機的な連携構築
- p.13 STEP3:体制整備のグランドデザイン
- p.14 STEP4:「相談支援」「参加支援」「地域づくりに向けた支援」の一体的実施に関する試行検証

- p.17 事例②苫小牧市
- p.18 検証にいたる経緯・スケジュール
- p.19 STEP1:体制整備の意義についての共通理解づくり
- p.22 STEP2:関係機関の業務棚卸及び有機的な連携構築
- p.32 STEP3:体制整備のグランドデザイン

(参考)改正社会福祉法(地域共生社会の実現のための社会福祉法等の一部を改正する法律)【令和3年4月施行】

地域共生社会の理念

制度・分野ごとの『縦割り』や「支え手」「受け手」という関係を超えて、地域住民や地域の多様な主体が『我が事』として参画し、人と人、人と資源が世代や分野を超えて『丸ごと』つながることで、住民一人ひとりの暮らしと生きがい、地域をともに創っていく社会。

平成29年社会福祉法改正

- 1.地域福祉推進の理念を規定
- 2.理念実現のための包括的な支援体制整備の市町村努力義務
- 3.地域福祉計画の充実

令和2年社会福祉法改正

新たな事業(重層的支援体制整備事業)の創設
既存の相談支援等の取組を活かしつつ、地域住民の複雑化・複合化した支援ニーズに対応するための「Ⅰ相談支援、Ⅱ参加支援、Ⅲ地域づくりに向けた支援」を一体的に実施する事業
※市町村の手あげに基づく任意事業
※市町村に対して、相談・地域づくり関連事業に係る補助等について一体的に執行できるよう、交付金を交付

包括的支援体制の構築のプロセス仮説

今回、2つの市町で、次のようなプロセス仮説に基づいて包括的支援体制の構築に向けた検討が進められました。

STEP1 体制整備の意義についての 共通理解づくり

各関係機関の現在の課題意識などを共有する機会等を経て、包括的支援体制整備がその課題に対してどのように有効に機能するかの可能性について共通のメリットを見出し、体制整備の検討について広く合意を得る。



STEP2 関係機関の業務棚卸及び 有機的な連携構築

各相談機関の具体的な業務内容を整理・可視化して、それぞれの機関が地域に対して果たすべき重要な役割に注力できるような業務の優先順位付けや、業務の仕組みづくり、そして多機関協働による業務円滑化の検討などを協議する。



STEP3 体制整備の グランドデザインづくり

上記を経て、地域の課題の優先順位ごと取るべき連携等が整理されたうえで、地域全体でどのような形で「断らない相談支援」「参加支援」「地域づくりに向けた支援」が一体的に実施される状態を目指すのかを整理・可視化して、体制整備のグランドデザインを共有する。



STEP4 実施に向けた試行

構想された機能等が地域で適切に効果を発揮し得るか、試行検証を行う。

当別町

人口:15,731人(令和2年4月1日現在)

小学校:2か所 中学校2か所

主な相談支援機関情報

- 地域包括支援センター:委託1か所(町内の社会福祉法人)
- 障害者相談支援事業所:委託1か所(町内の社会福祉法人)
- 生活困窮者自立相談支援事業所:町単体での設置は無し。
隣接する新篠津村と併せて北海道が設置(委託1か所。道外のNPO法人)
- 母子保健型利用者支援事業:町直営1か所
- 地域子育て支援拠点事業:町直営2か所

体制整備に向けた現状

当別町では、本人や世帯の属性を問わず諸問題を包括的にとらえ解決に導く仕組みづくりや「ワンストップ相談窓口」の実現が、総合計画をはじめとした諸計画に既に位置付けられており、国策に先行して地域共生社会の実践を作り上げてきた自治体と言える。そうした諸計画のうち、令和2年度は当別町障がい福祉基本計画と高齢者保健福祉計画・介護保険事業計画、令和3年度は地域福祉計画など、次期策定の時期を迎えており、これまでの取り組みをより深化させる新たな舵取りのタイミングとして、今回の体制整備検討に関心を示している。

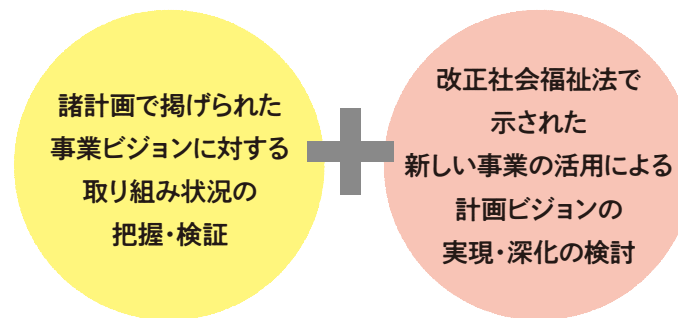
また、当別町では、平成20～23年度に町内に3つの共生型地域福祉拠点が設立されており、住民の生活圏域における日常的な支え合いの取り組みがコーディネートされている文化がある。今回の体制整備検討においては、そうした「参加支援」「地域づくりに向けた支援」と、「断らない相談支援」の連携を進めるべく、その拠点を軸とした一体的運用方法についても検討を進める。



当別町における地域共生社会実現に向けた取り組み

現在 総合計画をはじめ、諸計画のうちに重要政策として位置づけられ、先進的な取組実績を有する。

検証及び検討にいたる経緯



当別町第6次総合計画 p.25より

基本施策3:元気なまちづくり【健康・福祉・医療】

(1)地域福祉の推進

①地域住民が共に生きる社会・共に支え合うネットワークづくり

- ・当別町版地域包括ケアシステムとして高齢、障がい、生活困窮、子育てといったまち全体の福祉に関する諸問題を包括的にとらえ、解決に導く仕組みづくりを目指します。
- ・住民が安心して暮らし続けるために、各相談窓口や地域包括支援センター等の保健・医療・福祉の各関係機関が連携し、複合的な相談に対しても相談支援がスムーズに行えるワンストップ型窓口体制を強化します。他

その他関係計画

当別町地域福祉計画(平成29年度～)、当別町子ども・子育て支援事業計画(令和2年度～)、当別町高齢者保健福祉計画・当別町介護保険事業計画(平成30年度～)、とうべつ健康プラン2 | 改訂版(平成30年度～)、当別町障がい福祉基本計画(平成30年度～)

試行検証内容及びスケジュール

プロセス	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
【STEP1】 体制整備の意義についての 共通理解づくり	←		★ 10/20セミナー実施					
【STEP2】 関係機関の業務棚卸及び 有機的な連携構築	←	←	←	←	←	←		
【STEP3】 体制整備のグランドデザイン								
【STEP4】 実施に向けた試行								

STEP 1

体制整備の意義についての共通理解づくり

地域共生社会と当別町を考えるセミナー

実施日:2020年10月20日(火) 15:00-17:00

実施方法:会場参加及びオンラインの併用

参加者:31名(会場・オンライン合計)



参集機関

種別	機関名
行政	福祉部(福祉部長、保健福祉課長、介護課長)
	福祉部保健福祉課福祉係
	福祉部保健福祉課健康推進係
	福祉部介護課障がい支援係
	教育委員会子ども未来課子ども係
	当別町教育委員会子ども未来課子育てサポート係
福祉 関係機関	当別町ケアマネジャー連絡協議会
	当別町社会福祉協議会
	社会福祉法人ゆうゆう
相談機関	当別町子ども発達支援センター
	当別町地域包括支援センター(センター長・生活支援コーディネーター)
	当別町障がい者総合相談支援センターnanakamado
	生活就労サポートセンターいしかり
インフォーマル ・地域団体	当別町ボランティアセンター
	当別町共生型地域福祉ターミナル
	NPO法人ふれ・スポ・とうべつ
	当別町食生活改善協議会
	北海道医療大学 学生有志

STEP 1

体制整備の意義についての共通理解づくり

15:05-15:30

(1) 政策説明(※オンライン)

「地域共生社会の目指すところ・制度のかたち」

厚生労働省 社会・援護局 地域福祉課

課長補佐 國信綾希氏

15:30-15:55

(2) 事例紹介「当別町における包括的支援体制の事例」

当別ケアプラン相談センター

所長 谷内 佳子氏

15:55-16:05 休憩

16:05-16:55

(3) 感想・意見交換会

①前半の説明・事例で印象に残ったことについて

②当別町での暮らしや仕事上で出会った「困りごと」の共有

感想・意見交換会で見た課題

I. 「相談支援」に関すること

△どんな相談もまずは受け止める

△サービスにつながる以前の状態からの伴走

△アウトリーチ・早期介入

- ・「生活保護など、申請できなかった方がその後どうなったかが気になる」
- ・「以前連携して取り組んでいたケースでも、部署異動したら意外に情報がなくなりました。もっと横のつながりが必要。」
- ・「あとちょっとここをやってくれば……」と思うことがある。この部分を解消できれば、もっと支援がしやすく、地域の中で繋がりができると思う。」
- ・「1人の方の支援を町全体でどうコーディネートしていくか。」
- ・「病院にも地域にもつながれていない引きこもりの方のことを、どう支援するか…で困っている。」
- ・「自分からSOSを出すことができない方のニーズ把握。『もっと早くにつながれていれば……』と思うようなケースはごまんとある。気付けるかどうか、その人のセンスによるところが大きい現状がある。ちょっとしたサイン、ぼろっとしたものを拾いあげる技術力を高めるか、こぼれ落とさない仕組みが必要。」

II. 「参加支援」・「地域づくりに向けた支援」に関すること

△資源情報や実践に関する情報共有・発信・「知る機会」

- ・「いろんな活動や取り組みがあるが、継続していける仕組みになっているだろうか？」
- ・「最前線で福祉に関わっている人たちの活動をもっと広く伝えられたらいいのに。もっと教えてほしい。」
- ・「それぞれの活動を共有し発信していけたら、それを見た人が『自分たちも何か出来るかも』と思うきっかけにもなるかもしれない。」
- ・「地域のあらゆるサービスの可視化。どこに聞いたらいいか、わかりにくい。」

STEP2

関係機関の業務棚卸及び有機的な連携構築

(1) 各機関の業務状況のヒアリング・整理

① 地域包括支援センター(委託:1か所)

- 6月～:業務棚卸表の作成、各職員の業務状況の把握
スーパーバイザーによるチームメンタリングの実施
- 8月:現状を踏まえた今後の業務整理の方向性協議
- 9～10月:スーパーバイザーによる職員個別メンタリングの実施
- 11～12月:行動計画・次年度事業計画の策定
- 1月～:実践

② 障害者相談支援事業(委託:1か所)

- 8月:業務棚卸表の作成
- 9月:業務整理ヒアリングの実施

③ 生活困窮者自立相談支援機関(委託:1か所)

- ※石狩振興局委託事業(当別町は福祉事務所未設置自治体)
- 9～10月:業務状況ヒアリング

④ 利用者支援事業(直営)

- 9月:事業内容ヒアリング

業務整理の視角

- ◎相談支援機関は委託が多いため、今回は委託先をメインに状況把握を実施。
- ◎特に、当別町においては、「高齢、障がい、生活困窮、子育てといったまち全体の福祉に関する諸問題を包括的にとらえ、解決に導く『当別町版地域包括ケアシステム』」の中核的役割を果たす地域包括支援センターの機能と役割に焦点を当てて、現状と課題を分析。

ICTを活用したスーパーバイズ

- ◎オンライン会議システムを活用し、地域包括支援センターへの勤務経験もある福岡県大牟田市の相談支援包括化推進員にスーパーバイザーを依頼。遠く離れた土地のノウハウも吸収できる機会に。

STEP2

関係機関の業務棚卸及び有機的な連携構築

令和2年度 業務整理表【当別町地域包括支援センター】

◎ 職種で取り組むべき内容で実施しているもの

× 職種で取り組まなければならないが取り組めていないこと

○ 職種などを関係なく実施しているもの

その他、取り組んでいるが、項目がない場合、項目最後に欄を新たに設け内容を記載する

【参考資料】

当別町地域包括支援センター業務整理表
(一部抜粋)

※フォーマットは本研究事業報告書に記載。

	カテゴリー		業務内容	管理者	社福	主マネ	保健師	プランナー (専属)	プランナー 事務兼務	コーディネーター	事務員
1	地域包括 支援センター 運営協議体	1	協議体開催に関する打ち合わせ								
		2	協議体開催準備								
		3	協議体当日運営								
		4	協議体開催事後処理								
2	事業計画と評価	1	事業計画の作成								
		2	事業計画進捗状況の確認								
		3	評価事業								
3	介護支援係 との連携	1	定例会議								
		2	虐待ケース対応								
		3	権利擁護事業連携								
		4	その他個別ケースに関する情報共有								
		5	地域ケア会議の準備及び地域課題の共有								
4	総合相談	1	電話、窓口、メール等による相談対応								
		2	各ケースの課題整理及び地域課題の蓄積								
		3	各ケースの記録、記録の保存、月次報告								

【参考】地域包括支援センター職員の業務に関するヒアリングとスーパーバイズ(事例)

職種	課題	課題の詳細状況	解決案の提示	ポイント(スーパーバイザー発言抜粋)
主任ケアマネ	介護予防プランに関わる業務が多い	担当するプラン数が多い(○件担当。包括全体で○件弱のため、約3分の1を担当。)	プラン作成は再委託に出すことを積極的に推し進めてはどうか プランナーを追加で配置する	
		訪問頻度の管理を自身で行っている。 ・毎月、更新月か、訪問月か、ケアプランの期限が切れる家か、などチェックして訪問先を決めている。	事務員またはプランナーにスケジュールとアポイントメント(電話で訪問日時調整)を担当してもらう	*「みんな専門職だが、専門職がやらなくていい業務をやっている。スケジューリングも主任ケアマネがやらなくていい業務。タキは主任ケアマネがつくるだろうが、基本的にはそこに当てはめていくのは主任ケアマネがやらなくていい業務。」
	地域とつながるにはどうしたらいいか	単純に、たくさん出かけて、いろんな人とつながる、と考えていたが、当別町全体で考えると濃淡が出るし、中途半端になる、という気持ちもあった。	エリア担当制を導入し、地域との関係性を濃くする。そうしていくことで、包括的継続的ケアマネジメントの質も向上していく。	*「本人たちがいらっしゃる社会資源とともに創らないといけない。なかなか介護保険だけの視点では難しい。」 *「包括的継続的ケアマネジメントも、既存制度サービスの組みなおしではなく、地域に在るさまざまな資源をエンパワメントしていくことが主眼。地域のケアマネと同じような視点、強みを持っていても仕方がない。地域の資源をより深く知っていけるか。顔の見える地域の飲食店に、宅配などをお願いする、など。地場があるからこそ生まれるアクション。そうしていくと、ケアプランを作っていくのが楽しい。」 *「各自の専門性を開示、シェアしていく、ということも必要」
主任ケアマネの専門性として町から期待される役割(後方支援、居宅ケアマネへの指導、個別処遇会議の司会等)			*「主任ケアマネの役割としては、地域の居宅の資質向上、法令順守。視点の入れ方や具体的な対応策に対する指導についても必要だが、自分にも視点、実弾、相談先が無い、ということだと思う。そういうところは地区担当として地域のリソースを把握していくことで気付けると思う。」 *「集団研修、スーパービジョン等と、個別のケースをどうつなげるか、というのは別のフェーズとして考えて良い」 *「業務整理表で役割を整理していたが、具体的に何をやっているのか、点の支援と面の支援を分けて整理していてもよいのでは」	

【参考】障害者総合相談支援センター 業務棚卸表(一部抜粋)

※フォーマットは本研究事業報告書に記載。

事業	業務		管理者 (兼相談 支援専門 員)	相談支 援専門 員	事務員	備考
障害者相談支援事業(委託相談)		担当件数				
		担当業務上の割合				
	(1) 福祉サービスの利用援助(情報提供、相談等)					
	(2) 社会資源を活用するための支援(各種支援施策に関する助言・指導等)					
	(3) 社会生活力を高めるための支援					
	(4) ピアカウンセリング					
	(5) 権利擁護(※)による要否確認					

【参考】障害者総合相談支援センター 業務ヒアリング内容(抜粋)

資格(役職)	1日の動き	事業所の特徴・強み	抱える課題	実現したいこと
相談支援 専門員	直接利用者に関わる時間 (面談等) 4時間(1日平均4件) 記録業務 1時間 業務日誌の記入 30分 移動時間 0~1時間 事務・会議・調整業務・地 域活動 1~2時間30分	<ul style="list-style-type: none"> ・他機関、他市町村からの紹介がある。(当該地域はセルフプランはほぼ無い。) ・成人の相談割合多い ・相談支援専門員が複数名いる。性別も男性、女性それぞれ1名ずつ。 ・高齢、まちのインフォーマルなサービスとのつながりも強い。 	<ul style="list-style-type: none"> ・記録業務、事務作業に時間を取られる(次の組み立ての考案も含め) ・難しいケースを引き受けた場合に、どうしたら良いか困る場合がある。(包括からのケースに多い。ひきこもり等) ・「巻き込み」は弱い。お願いする方法が難しい。行政、教育関係など。 ・ケースのジャッジが難しい。(自分が引き受けるべきかどうか)他機関との役割分担が難しいと感じるときがある。 ・電話件数が多い。2人とも動いたときに、電話がつかない状況になる。24時間365日電話対応だが、転送先設定で管理者の負担が多いと思われる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・作業を簡略化し、利用者に関わる、向き合う時間を増やしたい。ケースに向き合いたい。 ・管理業務の補助などを担っていきたい。自分も管理業務を学びながら、管理者の負担を減らしたい。 ・地域住民、関係機関と関われる時間ももっと増やしていきたい。

STEP2

関係機関の業務棚卸及び有機的な連携構築

(2) 機関を超えた共有・業務整理の検討

12～3月:

委託事業者間で、「とうべつ会議」の試行開催(月1回)

【参加機関】

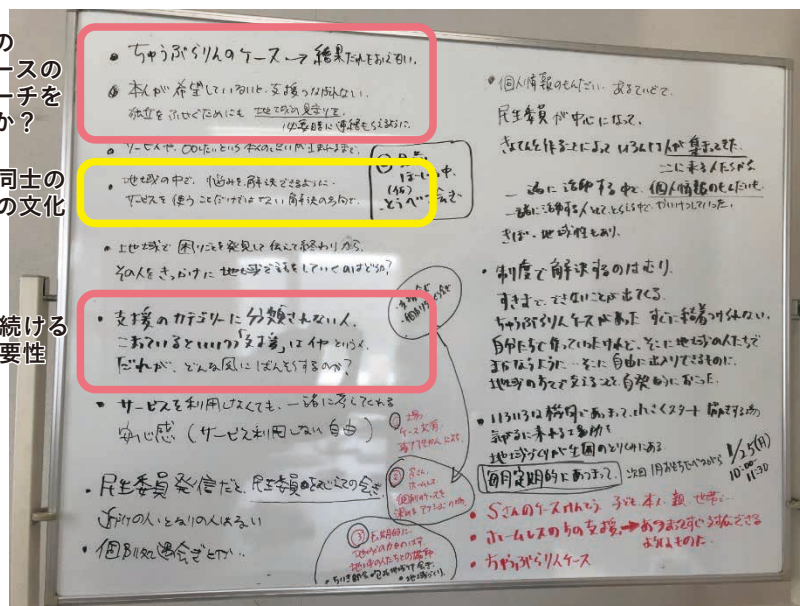
- ・ 地域包括支援センター
- ・ 障害者相談支援事業所
- ・ 生活困窮者自立相談支援機関

【内容】

- ① 世帯支援の視点を要するケースの共有(8050問題など)
- ② 各機関の会議・研修会等開催情報の共有と協働の検討
- ③ 重層的支援体制整備に向けた課題状況のディスカッション

【今後の展望】

利用者支援事業所管部署や社会福祉協議会にも参加を呼びかけ、定期的な情報共有の場として継続化していくことを検討。



特に制度の狭間のケースのアウトリーチを誰がする?

住民同士のケアの文化

つながり続ける支援の必要性

STEP3

体制整備のグランドデザイン(当別町)

1. 包括的相談支援体制の構築に向けた動き

各窓口機関(相談支援事業所、行政、社協)において「属性や世代を問わず包括的に相談を受け止めていく」ための意識共有、連携体制構築

【手段】研修会の実施など

2. 支援フローについて

アウトリーチの実施につながる定期的な情報共有の場の位置づけ整理

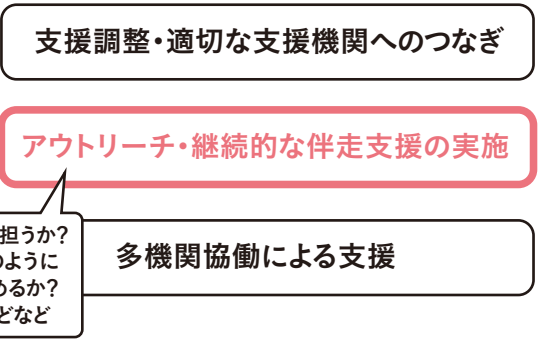
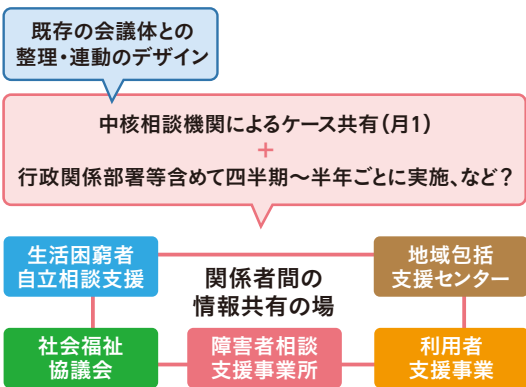
【手段】既存会議体の整理、会議目的や内容等の協議

連携して支援方針を決定し実施するにあたっての課題の分析と解決

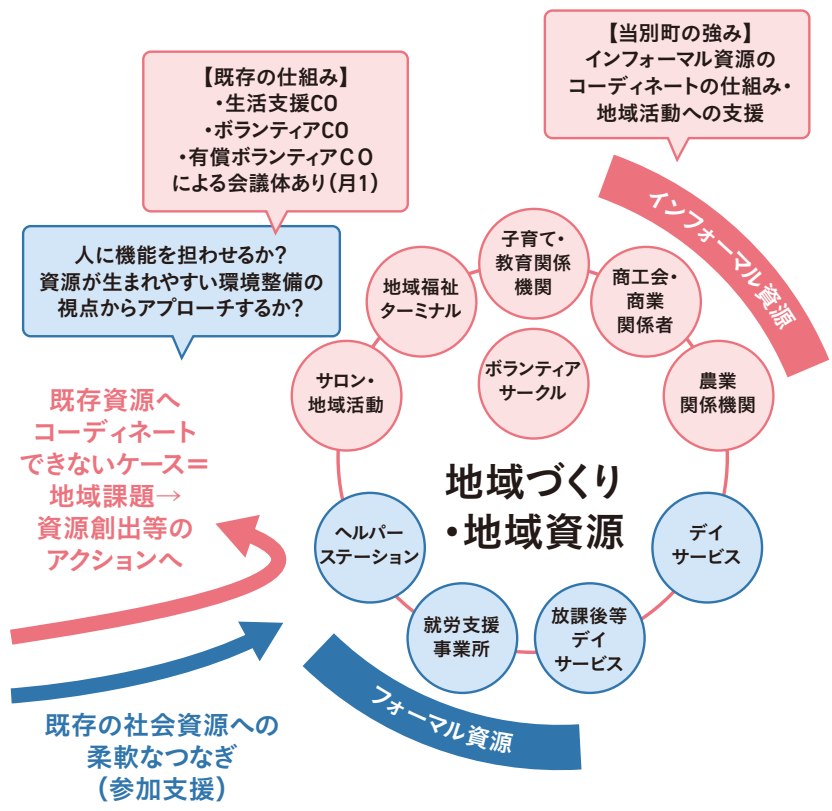
3. 地域づくりに向けた支援

現状の地域資源の整理・把握・情報発信(方法:??)

分野を超えた協働可能性の検討(WSなどの実施?:互いの活動を知る機会づくり)



- (1)これまでの検討状況・抽出された課題の整理
- ↓
- (2)タタキ案(下記)の作成
- ↓
- (3)今後の検討項目や進め方についての協議(次年度～)



専門職による伴走型支援 × 地域住民同士の支え合い・ゆるやかな見守り = 重層的体制

STEP4

「相談支援」「参加支援」「地域づくりに向けた支援」の 一体的実施に関する試行検証(当別町)

重層的支援体制整備の3つの支援の一体的実施のメリット(最終とりまとめより)

- 相談支援で浮かび上がったニーズについて、参加支援を通じてオーダーメイドの社会参加のメニューが実現する。また、参加支援の活動を通じて把握される本人の状況を踏まえた相談支援を行うなど支援の充実が図られる。(相談支援の充実・社会参加メニューの充実)
- 地域づくり支援と参加支援の推進により、企業等も含めた多様な主体について地域活動への参加がすすみ、地域において多様な居場所や社会資源が開拓される。(地域資源の開拓)
- 地域づくりの推進により、地域で人と人との多様なつながりがつくられ、一人ひとりが社会参加できる地域になるとともに、地域住民の気づきが生まれやすくなり、課題を抱える個人が相談支援へ早期に繋がりがやすくなる。(地域の支え合い)

身近な地域単位で、「相談支援」「参加支援」「地域づくりに向けた支援」が一体的に実施されることで、どのような効果が期待できるかを、当別町共生型地域オープンサロンGardenを対象に検証を行いました。

【当別町共生型地域オープンサロンの機能】

※詳細は次ページ参照

イ) 障害者総合相談支援センターと居宅介護支援事業所の複合拠点(多分野連携のワンストップ相談窓口機能)

ロ) 多様な就労体験の場

ハ) 子どもの学習・生活支援事業

ニ) 地域とのつながりを育む場

【検証方法】

・期間:2020年10月~12月

・方法:

2週間おきの相談支援員(障害者総合相談支援センター管理者(相談支援専門員)、居宅介護支援事業所管理者(主任介護支援専門員)、計2名)へのヒアリング調査

・内容:

2週間ごとに、「拠点で起きた出来事や変化について」、「その出来事や変化が支援者に及ぼした影響」を軸にヒアリングを実施。

共生型拠点を活用した包括的支援の構築 ～「育む」「働く」「つながる」支援



地域住民・専門機関・大学等の
コレクティブインパクトを駆使した、
地域全体で子ども育むまちづくり。

- 関係機関とのネットワークによる対象家庭の早期把握・予防的支援の実施
- 世帯支援の視点を重視した多職種連携・スーパーバイズ体制
- 地域と本人とのつながりづくりをデザインする支援

関係機関との連携による早期把握

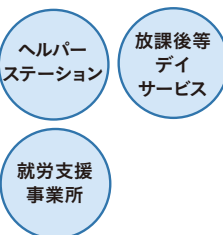


- 身近な相談相手になれる大学生
- 困窮支援専門の教員によるサポート

インフォーマル資源



フォーマル資源



地域資源の活用

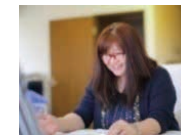
- アクティビティーの創出
- 困り感のある家庭への
- オーダーメイドの生活支援等

当別町共生型地域オープンサロンGarden



世帯支援対応等、
複合課題における
連携・スーパーバイズ

相談
支援の
複合拠点



居宅介護
支援事業所

障がい者
総合相談
支援センター

多分野連携によるワンストップ相談機能

生活困窮世帯等の子どもの
学習・生活支援事業



- 学習サポート
大学生による宿題・テスト勉強サポートや進学に関する相談
- 生活支援
集団でのソーシャル・スキル・トレーニングや生活習慣形成支援

自分らしく居られる場所・受けとめてくれる場所

安心できる
居場所

- 心理的安全のある場、悩み相談の出来る場
- 小中高生へのピアサポーターとして卒業後も活躍

就労体験の場

卒前の職業体験や卒後の就労訓練として、働くことへの意欲付けや習慣づけをサポート。社会とのつながりが一度途切れてしまった方のセーフティネットとしても機能する。



大学や企業との連携で創出された仕事にチャレンジ

地域とのつながりを育む場

つながりの希薄化が進む社会の中で、家族以外の他者との日々の関わりや、多世代の地域イベント等を通して地域との関係を結びなおし、社会的孤立を予防する。



STEP4

「相談支援」「参加支援」「地域づくりに向けた支援」の
一体的実施に関する試行検証(当別町)

検証結果

a.) 一体的実施による「安心できる人・場所」の提供

Aさんケース 相談→参加支援→支え手に 安心感のある場所だからこそ

「今まで行った相談機関では、深刻にとらえられてガチガチしていた。Gardenでは、『ゆっくりでもいいんだ。』と思える。来やすいです。」

b.) 多分野連携による世帯の複合課題への対応・高齢障害者への円滑な対応

●高齢者と障害者の同居家族への支援について、スピーディーな連携を測れている。

高齢障害者への介護保険制度の説明における連携も。

c.) 地域とのつながり構築

●地域住民の方にとっては「相談支援」という領域が身近に感じられるきっかけとなり、「まちの専門職」として各分野の相談支援員が予防支援的な役割や「困ったときに頼れる、気軽に相談できる」安心感づくりの役割を發揮

●相談支援員にとっても、地域住民との接点を日常的に作りやすいことで、地域資源を活用した柔軟な「参加支援」「地域づくりに向けた支援」の実現を地域住民と協働して実施していく素地が見出され、オーダーメイドの支援開発が進められる。

d.) 相談員の専門的視点を活かした他事業へのアドバイス

●子どもの学習・生活支援事業について、担当職員からケース会議の進め方について相談があった際の助言、利用児童の精神・健康上のリスクが懸念されるケースについて関わり方のアドバイス

●事業に参加しているボランティアが支援について悩みを抱えた際には、相談支援員が担当職員も交えてケース会議形式で協議の機会をつくり、支援者間の対話と支援に向けた共通認識作りをサポート。

e.) 相談員同士の資質向上及びメンタルケア

●互いの分野に関する知識や実践がより身近になり、結果、複雑な課題を抱える個人や世帯に対してのアプローチの姿勢や方法に積極的な変化が生じるようになっていた。

●それぞれの相談員が電話対応後の声掛けなどを通して、細やかに他の相談員のストレスケアを図っている様子も見られた。

苫小牧市

人口:170,555人(令和2年3月末時点)

小学校:23か所 中学校:16か所

主な相談支援機関情報

- 地域包括支援センター:委託7か所
(市内の社会福祉法人、医療法人、社会医療法人等)
- 基幹相談支援センター:市直営1か所+3法人に委託
- 生活困窮者自立相談支援事業所:市直営1か所
- 利用者支援事業(基本型・特定型):2か所
- 地域子育て支援拠点事業:4か所



苫小牧市

体制整備に向けた現状

苫小牧市は、新千歳空港に近く、また北海道の海の玄関でもある。その影響もあってか、人口総数は平成25年度をピークに微減のフェーズにあるものの、転入数は転出数を超過しており、また合計特殊出生率も全国平均及び全道平均を上回っている。市内でも地域ごとの特色が大きく、7か所に点在する地域包括支援センターも、地区ごとの高齢化率をはじめとしてそれぞれが直面している地域状況は大きく異なる現状がある。

本年度は、第2期苫小牧市地域福祉計画の最終年に当たる。次期計画の策定に向けて、包括的支援体制の研究・検討を今年度進める意向があり、また、特徴の異なる各地域での地域づくり・交流拠点整備の取り組みも進んでいる。

苫小牧市

苫小牧市における地域共生社会実現に向けた取り組み

これまでの検討状況等

第3期苫小牧市地域福祉計画(令和3年度～)の策定に向けて、令和元年度に地域ニーズ把握等を実施している。

【実施内容】

- 市民意識調査(7月)
- 地域福祉セミナー(9月)
- 共生社会シンポジウム(11月)
- 地域懇談会(12月～1月)

苫小牧市が独自で策定した『苫小牧市行政創革プラン』(取組期間:令和2～6年度)において、「相談者の負担軽減を図るため、障がい福祉、介護福祉、生活困窮、生活保護、ひきこもり、成年後見等のふくしに関する総合的な相談支援体制を整備するとともに、相談窓口の一元化を図る」ことが掲げられている。

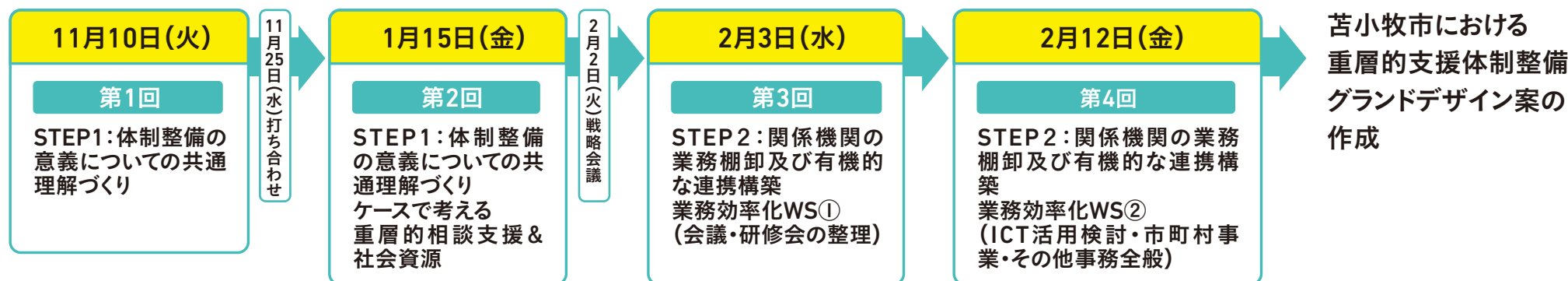
検証及び検討にいたる経緯

行政創革プランに掲げられた総合的な相談支援体制整備に向けた庁内連携体制の構築

改正社会福祉法で示された新しい事業の活用による計画ビジョンの実現・深化の検討

試行検証内容及びスケジュール

「地域共生社会の実現」を自分の業務に落とし込むプロセス



※コロナ感染拡大の状況を鑑み、全5回から全4回へ研修計画変更。

「社会資源」についての共有と検討を第5回に位置付けていたが、第2回テーマにあわせて検討することになった。あわせて、1回あたりの実施時間を2時間以内に変更。

STEP1

体制整備の意義についての共通理解づくり

【地域共生社会実現のための人材育成研修】の実施

参集機関

日 時	2020年11月10日(火)13:30～15:30
会 場	苫小牧市文化会館 第2・3会議室 *ワークショップ実施のため、可動式の椅子・机のある会場とする。 *政策説明はオンラインにて実施 *対談のうち、加藤氏はオンラインにて参加。
参加方法	参集機関(別表)宛てに参加案内と出欠返信表を送付し、事前に出欠を把握する。
実 績	参加人数:25名



種別	機関名
行政	福祉部生活支援室
	福祉部総合福祉課
	福祉部障がい福祉課
	福祉部介護福祉課
	福祉部発達支援課
	健康こども部こども育成課
	健康こども部こども支援課
	健康こども部青少年課
健康こども部健康支援課	
団体	苫小牧市社会福祉協議会(CSW2名配置)
相談機関	苫小牧市基幹相談支援センター(市直営+3法人から職員派遣)
	地域包括支援センター(委託7か所)
	生活困窮者自立相談支援機関(市直営)
	子ども・子育て相談ナビ(利用者支援相談窓口) (所管:健康こども部こども育成課)
	子育て世代包括支援センター(母子保健型利用者支援事業) (所管:健康こども部健康支援課)
その他	生活支援コーディネーター(2～3名、介護福祉課所管、社協に委託)
	苫小牧地域生活支援センター(せらび)(地域活動支援センターI型ほか)

STEP1

体制整備の意義についての共通理解づくり

プログラム

Timeline	タイトル	内容
13:30	開催あいさつ	司会:苫小牧市福祉部総合福祉課 福祉総務担当主査 挨拶:苫小牧市福祉部 次長
13:35(25分)	政策説明 「地域共生社会の目指すところ」	*説明者:厚生労働省社会援護局 地域福祉課 課長補佐 國信綾希氏
14:00(30分)	対談 「包括的支援体制整備と 専門職のこれから」	*登壇者: 加藤恵氏(社会福祉法人半田市社会福祉協議会 半田市障害者相談支援センター長) 大原裕介氏(北海道医療大学看護福祉学部臨床福祉学科客員教授/社会福祉法人ゆうゆう理事長) *内容:半田市の包括的支援のための取り組みの紹介(20分) 対談による般化(10分)
14:30(5分)	休憩	
14:35(55分)	ワークショップ	「自分が取り組みたいとおもったこと」& 「取り組み推進にあたっての課題」グループワーク
15:30	終了	

ねらい・つくりたい状態

- 苫小牧市が包括的支援体制整備を目指していくことについての共通認識づくり
- 苫小牧市で具体的に多機関連携が必要とされるケースの共有を通して、包括的支援体制整備の意義を現場職員一人ひとりが理解する。

【参考】苫小牧市【地域共生社会実現のための人材育成研修】 第1回で使用したワークショップシート

ワークショップシート (記入任意)ご所属:

ご氏名:

1. 講演の感想

2. 自分が取り組みたいとおもったこと

4. 市町村で今後取り組むべきことについての
アイデア

3. 取り組み推進にあたっての課題(具体的に)

*ケースのことでも政策面でも業務的なことでも構いません!
*自分のこと・所属先のこと・地域のこといづれでもOK!

STEP2

関係機関の業務棚卸及び有機的な連携構築

第2回 ワークショップ 「ケースで考える重層的相談支援&社会資源」

13:35-14:10

グループディスカッション①

(A)「連携して対応に成功したケース」

(a)「連携の成功要因」

14:10-14:30

全体共有(1~2チーム程度)+アドバイザーコメント

*振り返りシート記入時間含む

14:30-14:40 休憩

14:40-15:10

グループディスカッション②

(B)連携が難しかった／

関知したが、解決に結びつかなかったケース。

(b)連携したかった機関は？

(c)あったらよかった社会資源は？

15:10-15:30 全体共有(1~2チーム程度)+アドバイザーコメント

15:30 終了・アンケート記入

日時	2021年1月15日(金)13:30-15:30
実施方法	会場参加 *オブザーバーはオンライン参加
参集範囲	第1回と同様
進行	大原裕介氏(北海道医療大学看護福祉学部臨床福祉学科客員教授/社会福祉法人ゆうゆう理事長)
アドバイザー	加藤恵氏(社会福祉法人半田市社会福祉協議会 半田市障害者相談支援センター長) 厚生労働省 社会・援護局 地域福祉課
備考	事前課題ワークシートあり

連携の成功要因についての意見

- 関係機関の役割を相互に確かめ、支援体制を整えることが出来てきた。
- タイムリーに情報共有することができてきた。
- お互いの専門性はあるが、知恵を出し合い共有し、実施していく話し合いの場(ケース会議)の都度開催が要因となった。
- 関係機関との連絡を集約・調整する役割の人が決まっていた。

【keyword】

- ①タイムリー、スピーディな共有
- ②情報共有、カンファレンスのしやすさ
- ③多くの支援者が関わることで視座の広がり
- ④支援者間のネットワーク、心理的安全

【参考】苦小牧市【地域共生社会実現のための人材育成研修】

第2回 事前ワークシート

地域共生社会実現のための人材育成研修 第2回「ケースで考える重層的相談支援&社会資源」 事前ワークシート

複雑化・複合化している住民の課題を、相談者ひとりで抱えこまず、他機関・多職種と連携して解決に向けて方策を考えるチームづくりが今後ますます必要となってきます。まずは今までのケースをふり返って、連携の成功要因や課題を検討し、自治体において求められる相談支援のあり方について、研修で話し合いましょう。

ご所属：

ご氏名：

(A) 連携して対応に成功したケース。「つながっていてよかったケース」

(B) 連携が難しかった／関知したが、解決に結びつかなかったケース。

(a) 上記ケースにおける連携の成功要因は何だったのでしょうか？

(b) 連携したかった機関は？

(c) あったらよかった社会資源は？

※本シートは、各自記入の上、当日ご持参ください。

※研修終了後、本シートは回収いたします。控えの必要な方は、あらかじめコピーするなどして複数枚ご持参ください。

※回収したシート内容は、所属・記入者氏名等は非公表とし、今後の包括的支援体制整備に向けた支援関係者間の連携に関する協議の資料として活用いたします。

STEP2

関係機関の業務棚卸及び有機的な連携構築

2021年2月2日(火)主催事務局内の中間振り返り会議の実施

内容

(1)第2回ワークショップの振り返り

- ①振り返りシート内容の報告
- ②アドバイザーからのコメント・意見交換

(2)次年度の取り組み、構想等についての意見交換

(3)第3回・第4回ワークショップの進行内容等確認

13:30 開始・本日の進め方説明

13:40 グループワーク

- (1)進行役・書記役の決定
 - (2)事前課題シートをグループで共有
 - (3)ディスカッション
- 出たアイデアについてグループで一つのシートにまとめる

14:20 休憩

14:30 公開メンタリング

代表1グループに、前半の議論内容について発表していただき、アドバイザーからコメントを受ける。

15:15 各グループで内容ブラッシュアップ・感想共有

15:30 終了・アンケート記入

第3回 ワークショップ 「会議・研修の業務効率化を考える」

日時	2021年2月3日(水)13:30-15:30
実施方法	会場参加*オブザーバーはオンライン参加
参集範囲	第1回と同様
進行	大原裕介氏(北海道医療大学看護福祉学部臨床福祉学科客員教授/社会福祉法人ゆうゆう理事長)
アドバイザー	加藤恵氏(社会福祉法人半田市社会福祉協議会 半田市障害者相談支援センター長) 厚生労働省 社会・援護局 地域福祉課
備考	事前課題ワークシートあり

【参考】苦小牧市【地域共生社会実現のための人材育成研修】

第3回 事前ワークシート

地域共生社会実現のための人材育成研修 第3回 業務効率化ワークショップ① 事前ワークシート

さまざまな機関・支援者が連携して包括的に相談を受け止める体制を整備していくためには、各分野や部署で取り組んでいる活動についてお互いに理解を深めるとともに、一体的にあるいは連携して取り組んで業務を効率化したり相乗効果を生み出そうとする視点も重要になります。今回は、開催している会議・研修に着目して業務整理と効率化の検討を進めましょう。

ご所属：

ご氏名：

ご所属の機関・部署が主催または出席している会議・研修について、ご記入ください。（行が足りない場合は、適宜増やしてください。）

	会議・研修名	趣旨・目的	対象	回数	法定・市独自・自主	重要度 (主観で構いません)
会議	例) 連絡調整会議	包括と自治体との情報共有	介護支援課・包括職員	月1回	市独自	重要だが伝える情報の優先順位付けなどが難しい
研修・ セミナー	例) 事例検討会	多角的視点による支援の質向上	相談支援関係者	月1回	自主	多職種連携を推進しており重要

※本シートは、各自記入の上、当日ご持参ください。

※研修終了後、本シートは回収いたします。控えの必要な方は、あらかじめコピーするなどして複数枚ご持参ください。

※回収したシート内容は、所属・記入者氏名等は非公表とし、今後の包括的支援体制整備に向けた支援関係者間の連携に関する協議の資料として活用いたします。

【参考】苫小牧市【地域共生社会実現のための人材育成研修】

第3回 事前ワークシート

業務効率化ワークショップ グループワークシート(A3)

グループ記号: _____ :

効率化できる会議・研修	効率化の方法 (例：共催、同日同会場で時間をずらして開催する、等)	期待できる効果 (例：準備にかかる事務省力化、会議内容の充実、ネットワーク形成支援、等)

公開メンタリングの内容(抜粋)

グループメンバー

子育て支援関係部署職員、地域包括支援センター職員、
社会福祉協議会職員、生活困窮者支援関係機関(計4名)

(1)グループで話し合った内容と感想は？

- 子育て関係の会議について、背景が複雑化しているので、以前はシンプルな事象だったが、今はボーダレス。
- ゴミ屋敷問題なども、分野を超えて関わる機会がある。時系列的に把握して対応していく必要がある、という話が出た。
- 包括が訪問したら、ひきこもりの息子がいた、などの8050問題。
- 他の専門機関につなぐということももちろんやるが、家族という単位で見た時に、同時に働きかけをしていく必要性を感じ、なるべく自分も同行するようにしている。
- こども分野の会議についてはあまり知らなかったので、知られてよかった。
- 他の参加者が開催している会議について、参集範囲に非専門職も含む幅広さや、事前の根回し(質問聴取など)の方法がとても参考になった。
- 子どもの支援についても、掘り下げていくと、環境の連鎖が見える。お子さんのところで初めて問題が発生したのではなく、家族の問題が見えてくる。高齢者、困窮との関わり、線としておさえていく、というのが大切だと感じた。

公開メンタリングの内容(抜粋)

(2)アドバイザーコメント

- 一緒にやる必要のある課題の発見が出来ている。
- 今回の共有を通してネットワーク・知恵が出来たと言える!分野を超えて共通のノウハウなども発見できそう。
- 社会資源の共有のワークをやれると良い。子供の支援の資源が困窮分野の支援で使えたり、逆も然り、などを構想していく。模擬ケースを使いながら、社会資源の使い方をみんなで考える。
- 相談技術の向上については、他分野で共通する所があるので、分野横断で実施すると、もっと学びが深まるのではないか。
- ケースを通じて多角的な視点、考え方をお互いに学ぶことの大切さがある。自分の専門性を深める視点はどの専門職も積極的に持っているが、領域を広げることについては、なかなか機会も少ないのが現状だと感じている。
- そもそも知らない他分野の取り組みを知れるなどの発見があったと思うので、そこをぜひ自分の部署に持ち帰って言語化してほしい。

(3)参加者の感想

- ケースを知るという事に加え、他分野の方の考えを知るために、**相手が何をしているかを知る事が大事**ということ伝えたい。
- 日々業務をしている中で、関わる相手、事業所は固定化されてきていた。今日初めてお会いできた他分野の人もいる。**全く分野の違う勉強会をしたら非常に楽しいと思う、と職場に伝えたい。**
- 調整会議の進め方など、分野が違っても**共通のノウハウがあるのでは?!**と思った。**困難ケースを多く扱っている機関と今日知り合えたので、もっと他機関から学びたい。**
- 今日、**頼れる人が見つかったことが一つの収穫。開かれた研修・事業の必要性。**いろんなコーディネーターの研修などを知りたい。

STEP2

関係機関の業務棚卸及び有機的な連携構築

第4回 ワークショップ 「事務・事業の効率化を考える」

13:30 開始・本日の流れ【事業】

13:40 事例検討ワーク

- ①グループで一人ずつ、意見を話す(20分)
- ②意見交換からの気づきについてアドバイザーからのグループインタビュー(10分)

14:10 効率化ワークショップ

- ①グループ内で進行役・書記役を決める。
- ②各自の事前課題シート発表
- ③「どこともつながれなくて困っている人」についても、話してもらう。
他事業所の資源とマッチングできそうか、
など「社会資源の共有」の視点で話してみる。

14:50 全体発表(2～3グループ)・コメント

15:30 終了・アンケート記入

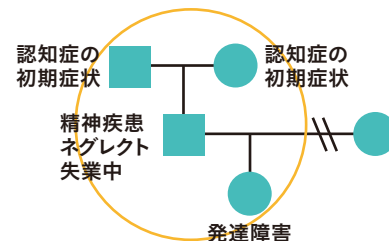
第3回ワークショップ後、アドバイザーから、各分野の視点や行動の違いを実感する機会として事例検討ワーク実施の提案あり、実施することに。

【ねらい】

- 他の分野・専門性の方の視点や行動を知る。
- 相談者にとっても、支援者にとっても、安心できる環境・対応について考える。

【事例】

ある日、相談窓口に、
次のような相談がありました。
あなたなら、どうしますか？
誰(どの機関)と何をします



認知症の初期症状がある80代夫婦。
息子はひとり親・失業中の精神疾患を患った男性。孫は発達障害の不登校。
息子は孫に対してネグレクト状態で、祖父母がずっと孫の世話をしていたが、
認知症によりそれが難しくなってきた。

日時	2021年2月12日(金)13:30-15:30
実施方法	会場参加 *オブザーバーはオンライン参加
参集範囲	第1回と同様
進行	大原裕介氏(北海道医療大学看護福祉学部臨床福祉学科客員教授/社会福祉法人ゆうゆう理事長)
アドバイザー	加藤恵氏(社会福祉法人半田市社会福祉協議会 半田市障害者相談支援センター長) 厚生労働省 社会・援護局 地域福祉課
備考	事前課題ワークシートあり

【参考】苫小牧市【地域共生社会実現のための人材育成研修】

第4回 事前ワークシート

地域共生社会実現のための人材育成研修 第4回 業務効率化ワークショップ② 事前ワークシート

さまざまな機関・支援者が連携して包括的に相談を受け止める体制を整備していくためには、各分野や部署で取り組んでいる活動についてお互いに理解を深めるとともに、一体的にあるいは連携して取り組んで業務を効率化したり相乗効果を生み出そうとする視点も重要になります。今回は、事務についてはICTの活用等に、事業については「参加支援」「地域づくりに向けた支援」を念頭に、業務整理と効率化の検討を進めましょう。

ご所属：

ご氏名：

事務について

必要性が低いと感じる事務	
効率化したい事務	効率化のアイデア（ICTの活用等）
	▶

事業について（特に、参加支援・地域づくりに向けた支援に関するものについて）

現在、どのような事業を実施していますか？	領域を超えた協働・展開のアイデア
	▶

※本シートは、各自記入の上、当日ご持参ください。

※研修終了後、本シートは回収いたします。控えの必要な方は、あらかじめコピーするなどして複数枚ご持参ください。

※回収したシート内容は、所属・記入者氏名等は非公表とし、今後の包括的支援体制整備に向けた支援関係者間の連携に関する協議の資料として活用いたします。

グループの発表とコメント(抜粋)

(1)どんな社会資源をそれぞれが把握していた？

- 見守り隊を町内会で整備 ・犬猫の一時預かり事業 ペットボランティア・認知症ケア・地域食堂・歌声サロン・体操教室
- ボランティアによる車両販売会社の試乗車を利用した病院送迎事業
(ボランティアが試乗車を利用して、交通の便が悪い地区の送迎を担う。)
- 勉強会・自立支援協議会 など

(2)「こことここ、繋がったらいいよね」という意見は？

- 見守り事業について、高齢者だけでなく、障害者についても対象とする、など。
- 勉強会・自立支援協議会について、今後、障害だけでなく、多領域の人も参画してもらえると、重層的支援体制につながるかもと期待感が持てた。

(3)ケースのことで、何か話したことはありますか？

- ごみ屋敷の事例について、全員共通で課題として挙げた
- ごみ屋敷になるまでのプロセス、背景に、なんらかの疾患などがある。多領域で関わる必要性があると話が出た。

(4)アドバイザーコメント

- ごみ屋敷はその背景に何があるのか、から取り組まなくてはならない。その背景の課題を一緒に解決していく、というのがポイント。
- ワークに関しては、「社会資源を、みんなのものに」がテーマかと思う。自分だけの資源にしない。それぞれの分野のネットワークの中だけの情報がある、ということに気付くのも難しい。先ほど挙げた資源についても、会場の全員が知っているわけではなかった。知れば、ぜひ使いたい、と言う人もいる。
- 病院送迎事業については、企業にしてみれば、重要な広報活動。企業の困り感を上手く使って、課題解決していく視点が面白い。
- 社会資源になるものは空いている人・もの・時間。それと地域課題を掛け合わせると、新たな課題が見えてくる。

STEP3

体制整備のグランドデザイン(苫小牧市)

次年度における検討項目の整理

1. 包括的相談支援体制の構築に向けた動き

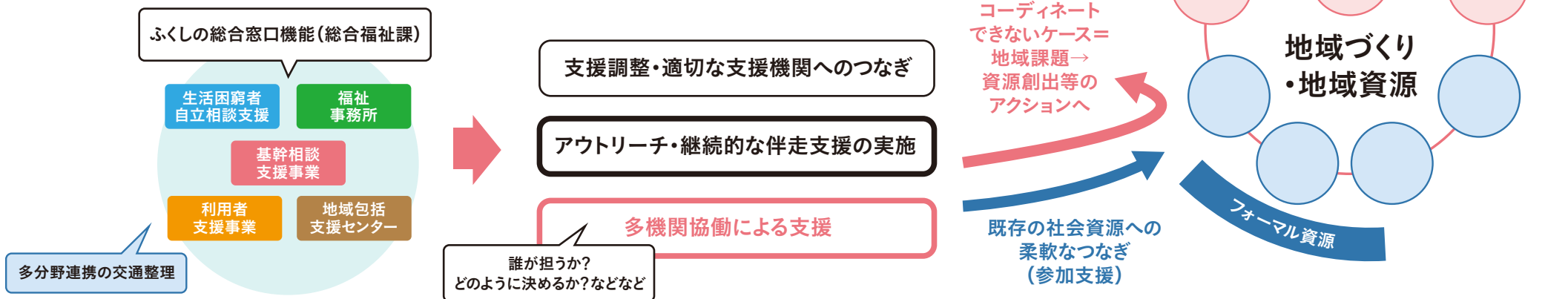
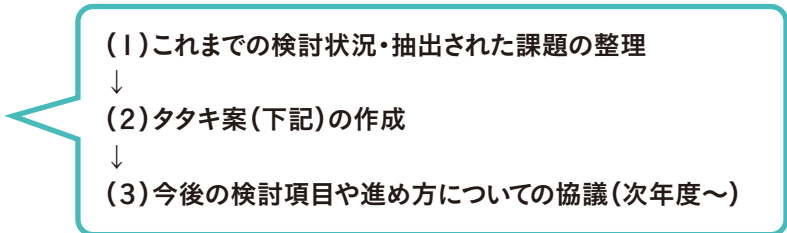
- 総合窓口設置の動き
- 各相談支援機関間の情報共有、学び合いの仕組み
- 縦割りを超えた問題解決の戦略整理の仕組み

2. 支援フローについて

- 多機関協働のシステム構築の検討
- 狭間のケースへの対応の在り方(アウトリーチ)の検討

3. 地域づくりに向けた支援

- 分野を超えた協働可能性の検討(資源を知り合う)
- 地域住民同士の創発が生まれる環境整備



専門職による伴走型支援 × 地域住民同士の支え合い・ゆるやかな見守り = 重層的体制

地域共生社会の実現に向けた包括支援体制の構築のはじめかた。(事例集)

発行日: 令和3年(2021年)3月

発行者: 学校法人東日本学園 北海道医療大学 先端研究推進センター

令和2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

「包括的支援体制の整備に係る地域性を考慮した持続可能性の高い支援関係者間の連携方策や業務分担に関する調査研究事業」