

重層的支援体制整備事業における多機関協働事業の実施状況に関する  
実態把握及び効果的な実施方法に関する調査研究事業

三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社  
(報告書A4版 198頁)

事業目的

重層的支援体制整備事業における多機関協働事業は、市町村における地域住民の複雑化・複合化した支援ニーズに対応する上で、中核としての機能を担うものであるが、多くの市町村では、その具体的な実施方法が見えておらず、また、その実態は十分に把握されていない。

このため、多機関協働事業の実施状況に関する現状と課題等を把握するとともに、実際の取組実例を踏まえ、事業の機能や役割、その効果的な実施方法及び実施体制等を整理するための調査研究事業を実施した。

なお、多機関協働事業は、本来であれば、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等と一体的あるいは連動してデザインされる必要がある。そこで、本事業では、多機関協働事業を主な対象としつつも、それに限定せず、周辺の関係領域も含めて、実態把握やあり方の検討を行った。

事業概要

1. 多機関協働事業等の実施状況に関するアンケート調査

(1) 目的

重層的支援体制整備事業・移行準備事業を実施している市区町村を対象に、多機関協働事業の実施状況や課題等を把握することを目的に、アンケート調査を実施した。

(2) 調査対象

調査対象は、令和3・4年度に一度でも『重層的支援体制整備事業』または『重層的支援体制整備事業への移行準備事業』を実施した365市区町村とした。

(3) 調査内容

【重層的支援体制整備事業の実施状況】 ※『重層的支援体制整備事業』実施市区町村のみ回答

- ・重層的支援体制整備事業の担当が所属する部門
- ・各事業の委託状況
- ・重層的支援体制整備事業等実施による地域福祉部門の体制強化に対する評価
- ・対象者を限定しない相談窓口の設置状況
- ・重層的支援体制整備事業において市区町村に対して必要と考える支援
- ・重層的支援体制整備事業の実施を通じて感じる変化 など

【重層的支援体制整備事業に向けた準備】 ※全員回答

- ・重層的支援体制整備事業・移行準備事業を実施した最も大きなきっかけ
- ・重層的支援体制整備事業に向けた準備の担当が所属する部門
- ・重層的支援体制整備事業に向けた準備を行うプロジェクトチーム・ワーキングチーム等の設置状況
- ・重層的支援体制整備事業の準備として取り組んでいる（取り組んだ）こと
- ・重層的支援体制整備事業の運用に関して作成している（作成した）ルール・ツール

- ・重層的支援体制整備事業の対象となるケースを検討するために行っている（行った）取組など

【多機関協働事業等の実施状況と課題】※『重層的支援体制整備事業』実施市区町村のみ回答

- ・多機関協働事業のプラン作成件数、重層的支援会議・支援会議の開催回数
- ・多機関協働事業の相談受付窓口の設置場所（全部委託・一部委託している場合のみ）
- ・多機関協働事業の実施における市区町村担当者の委託先への関わりの程度
- ・多機関協働事業者の個別ケースへの関わりの程度
- ・多機関協働事業につなぐケースの要件や例示等の設定状況・内容
- ・重層的支援会議の開催方法、進行役、参加者
- ・重層的支援会議が現時点で実際に果たしている機能
- ・本人の同意は得られていないが、支援関係機関間等の間で情報共有が必要と考えられる事案があった場合の対応
- ・社会福祉法第106条の6に規定する支援会議の開催方法
- ・重層的支援会議・支援会議における明文化されたグラドルール・心得等の有無
- ・ケース対応や多機関協働事業等に関する現時点での課題
- ・多機関協働事業者のみにケースが任せきりにされないように工夫していること
- ・重層的支援会議における協働を促すために工夫していること
- ・各関係課・関係機関の多機関協働事業への理解・協働の程度 など

【これまでの取組】 ※全員回答

- ・相談支援機能を向上するために取り組んできたこと
- ・分野横断的に支援調整を行うために取り組んできたこと など

(4) 調査方法

WEBアンケート調査により実施した。

アンケート回答サイトのURLと、各市区町村に個別に付与したID・PWを記載した調査実施要領を郵送にて配布し、URLにアクセスして回答していただいた。

調査実施要領の印刷・発送、アンケート回答サイトのWEBページ構築、アンケート調査の実施、督促状の印刷・発送、速報値の集計は、株式会社 クロス・マーケティングに委託した。

## 2. 先行自治体ヒアリング調査、事例集

(1) 目的

多機関協働事業を実施する上でのポイントや、市町村でよくある困り事・悩み事及びそれらへの対応を整理するため、重層的支援体制整備事業を実施している自治体を対象としたヒアリング調査を実施した。また、ヒアリング結果をもとに事例集を作成した。

(2) 調査対象

調査対象は、「重層的支援体制整備事業を実施してから一定期間が経過しており、担当者が事業実施による変化や課題等を評価できると考えられる市町村」とした。可能な限り、人口規模のバランスを考慮して選定を行い、以下の8自治体を対象に実施した。※総人口は、令和4年1月1日住民基本台帳人口より

- ・岩手県 盛岡市（総人口285,270人）
- ・千葉県 市原市（総人口271,740人）
- ・鳥取県 米子市（総人口146,899人）
- ・福井県 坂井市（総人口89,961人）
- ・三重県 名張市（総人口76,909人）
- ・滋賀県 高島市（総人口46,926人）
- ・富山県 氷見市（総人口44,906人）
- ・鳥取県 北栄町（総人口14,692人）

### (3) 調査内容

#### 【重層的支援体制整備事業の体制・実施状況等】

- ・重層的支援体制整備事業の各事業の実施体制（担当、職員体制、委託など）とその変化
- ・重層的支援体制整備事業の各事業の連携状況
- ・対象者を限定しない相談窓口の設置・運用状況
- ・重層的支援体制整備事業の実施による変化
- ・市町村が必要とする支援 など

#### 【重層的支援体制整備事業の準備として取り組んだこと】

- ・重層的支援体制整備事業を実施することになったきっかけ
- ・重層的支援体制整備事業の準備段階の体制（担当、職員体制など）
- ・準備として取り組んだこと（庁内の取組、相談支援機関向けの取組など） など

#### 【多機関協働事業等の実施状況・課題、課題への対応】

- ・多機関協働事業の実施体制（担当者、委託先との連携など）
- ・多機関協働事業の個別ケースへの関わり
- ・多機関協働事業における相談受付～アセスメント～プラン作成～支援実施～終結～終結後の伴走支援の流れ
- ・重層的支援会議・支援会議の体制・運営状況（構成員、進行役、検討するケース、招集方法、グランドルール、果たしている機能、重層的支援会議と支援会議の使い分けなど）
- ・多機関協働事業、相談支援業務における課題、それへの対応・工夫 など

#### 【これまでの取組・経緯、重層的支援体制整備事業のデザインプロセス等】

- ・これまでの取組（地域福祉に関する取組、相談支援に関する取組、分野横断的な取組など）
- ・重層的支援体制整備事業の実施に至る経緯（元々の問題意識、事業実施のねらいなど）
- ・重層的支援体制整備事業のデザインプロセス
- ・重層的支援体制整備事業の各事業について、その実施体制・実施方法を選択した理由
- ・関係者（相談支援機関、支援関係機関等）から見た重層的支援体制整備事業の取組状況と課題 など

### (4) 調査方法

訪問による聞き取り調査にて実施した。

## 3. 自治体担当者向けガイドブック

### (1) 目的

一部の自治体では、重層的支援体制整備事業が開始される前より、従来型の福祉行政の対応への課題認識から、包括的な支援体制の構築に取り組んできた。令和3年度から重層的支援体制整備事業を実施している自治体の中には、こうした先行自治体が多く含まれていたが、今後は重層的支援体制整備事業をきっかけに、包括的支援体制の構築や地域福祉の推進に取り組もうとする自治体も多く出てくると考えられる。こうした自治体の担当者の方を読み手として想定し、重層的支援体制整備事業をデザイン・運用していくためのヒントを解説することを目的としてガイドブックを作成した。

### (2) 読み手

- これから重層的支援体制整備事業に取り組む自治体担当者
- すでに重層的支援体制整備事業に取り組んでいる自治体担当者

## 4. 検討委員会の設置・運営

### (1) 検討委員会名

重層的支援体制整備事業における多機関協働事業の実施状況に関する実態把握及び効果的な実施方法に関する調査研究事業 検討委員会

(2) 委員構成

検討委員会の委員構成は、以下の通り。

氏名	所属
上田 紀子	名張市 福祉子ども部 地域包括支援センター全世代包括支援係長
大戸 優子	中核地域生活支援センター いちはら福祉ネット 所長 兼 地域総合コーディネーター
斉藤 正晃	坂井市 健康福祉部福祉総務課 主査
◎永田 祐	同志社大学 社会学部 社会福祉学科 教授
福士 康太	盛岡市 保健福祉部 地域福祉課 主任
森脇 俊二	氷見市社会福祉協議会 事務局次長 兼 地域福祉・ボランティア推進課長

◎委員長

(五十音順、敬称略)

調査研究の過程

**1. 多機関協働事業等の実施状況に関するアンケート調査**

(1) 調査実施期間

令和4年11月9日～令和4年12月5日

(2) 回収結果

調査対象365件、有効回答数291件、有効回収率79.7%

**2. 先行自治体ヒアリング調査、事例集**

(1) 調査実施経過

ヒアリング調査の実施経過は、以下の通り。

自治体名	ヒアリング調査対象	実施日
岩手県盛岡市	・盛岡市 ・盛岡市社会福祉協議会	令和4年12月6日
千葉県市原市	・市原市 ・中核地域生活支援センターいちはら福祉ネット	令和4年10月28日
富山県氷見市	・氷見市 ・氷見市社会福祉協議会	令和4年12月15日
福井県坂井市	・坂井市	令和4年11月21日
三重県名張市	・名張市	令和4年12月20日
滋賀県高島市	・高島市 ・高島市社会福祉協議会	令和4年11月16日
鳥取県米子市	・米子市	令和4年10月26日
鳥取県北栄町	・北栄町	令和4年10月25日

## (2) 事例集の構成の変更

交付申請の段階では、事例集の構成として、各事例の文脈・経緯、多機関協働事業を実施する上でのポイントのほか、「市町村でよくある困り事・悩み事」に関するテーマ毎の解説を作成する予定であったが、テーマ毎の解説については、ガイドブックの解説内容との親和性が高いため、ガイドブックの一部のコンテンツとした。なお、「市町村でよくある困り事・悩み事」については、予め委員会で意見収集を行った上で(1)のアンケート調査票に反映し、回答結果の多かった設問を中心にテーマ選定を行った。

## 3. 自治体担当者向けガイドブック

### (1) 作成経過

アンケート調査・ヒアリング調査の結果や検討委員会での議論をふまえて構成案を作成し、第2回検討委員会に提示、意見収集をしながら文章作成を行った。第3回検討委員会の前には、その段階でのガイドブック案を各委員に示し、オンライン会議や文書での意見収集を行った。各委員の意見を反映したガイドブック案を第3回検討委員会に示し、最終の意見収集、反映作業を行った。

### (2) 普及版の作成

本事業の報告書のうち、ガイドブック及び事例集のみを普及版として作成し、事業報告書とは別に、当社HPに掲載する。

## 4. 検討委員会の設置・運営

### (1) 開催経過

開催経過は、以下の通り。

	開催日時	開催方式・場所	議題
第1回	令和4年10月4日 13:00～15:30	対面開催 TKP 東京駅カンファレンス センター ホール 12A	・事前打ち合わせ等の報告 ・アンケート調査 ・ヒアリング調査実施計画
第2回	令和4年12月23日 9:00～12:00	オンライン開催	・アンケート調査結果の報告 ・ヒアリング途中経過の報告 ・ガイドブック構成案 ・事例集の作成イメージ
第3回	令和5年3月29日 9:00～12:00	対面・オンライン開催 TKP 東京駅カンファレンス センター ホール 12A	・ガイドブック案 ・事例集案 ・アンケート追加集計

## 事業結果

### 1. 多機関協働事業等の実施状況に関するアンケート調査

主要な調査結果は、以下の通り。

- (1) 重層的支援体制整備事業の実施状況（対象：重層事業実施市区町村のみ）
  - ・重層的支援体制整備事業の担当が所属する部門は、「地域福祉部門」の割合が最も高く76.1%、次いで、「生活困窮部門（27.5%）」、「高齢部門（15.6%）」となっている。
  - ・重層的支援体制整備事業の各事業を「委託していない（直営）」の割合は、「多機関協働事業・支援プランの作成」が35.8%、「アウトリーチ等を通じた継続的支援事業」が18.3%、「参加支援事業」が14.7%となっている。
  - ・対象者を限定しない相談窓口を設置している市区町村は68.8%（75件）で、そのうち48件の市区町村が相談窓口の運営における課題について回答、その主な内容としては、「関係機関間の連携・役割分担に関すること」、「人材確保に関すること」、「相談対応を任せきりにされること」、「相談支援の技術に関すること」、「課題の複雑さ、支援の糸口の見えづらさ、伴走支援の難しさ等に関すること」等が挙げられている。
  - ・重層的支援体制整備事業の実施を通じて感じる変化における、あてはまる（「とてもあてはまる」、「ややあてはまる」の合計）の割合は、「庁内での情報共有、役割分担、連携による支援がしやすくなった」が最も高く89.0%となっている。次いで、「外部の関係機関との情報共有、役割分担、連携による支援がしやすくなった」が88.1%、「ケースのたらいまわしが減った」「支援者・支援者機関に対する支援（支援者支援）につながっている」関係職員の資質向上につながっている」が79.8%となっている。
- (2) 重層的支援体制整備事業に向けた準備（対象：重層事業／移行準備事業実施市区町村）
  - ・重層的支援体制整備事業・移行準備事業を実施した最も大きなきっかけは、「モデル事業（多機関の協働による包括的支援体制構築事業、地域力強化推進事業）を実施していた」の割合が最も高く50.2%となっている。次いで、「部長級職員の意向（21.0%）」、「市区町村長の意向（20.3%）」となっている。
  - ・重層的支援体制整備事業に向けた準備を行うプロジェクトチーム・ワーキングチーム等を「設置している（設置していた）」市区町村は、43.6%となっている。
  - ・重層的支援体制整備事業の準備として取り組んでいる（取り組んだ）ことのうち、取り組んでいる（「重点的に取り組んでいる（取り組んだ）」「それなりに取り組んでいる（取り組んだ）」の合計）割合が上位の項目は、庁内・行政内／外部ともに、「重層的支援体制整備事業に関する説明・意見収集」、「包括的相談支援に向けて、相談支援業務における課題を把握する取組」、「各分野の相談支援機関の相互理解を促す取組」となっている。
  - ・重層的支援体制整備事業の対象となるケースを検討するために行っている（行った）取組として、「現在、対応が難しいケースの洗い出し」の割合が最も高く65.7%となっている。次いで、「相談支援における業務の洗い出し、職員・担当業務・具体的な業務内容等の整理（51.5%）」、「これまでの対応ケースの振り返り（41.2%）」となっている。
- (3) 多機関協働事業等の実施状況と課題（対象：重層事業実施市区町村のみ）
  - ・多機関協働事業につなぐケースの要件や例示等の設定は、「要件等はないが、つなぐケースの例示等はしている」が45.9%、「要件等を示して、つなぐケースを限定している」が8.3%となっている。
  - ・設定している要件や例示等の内容は、「単独分野の関係機関のみでは対応が難しい」が最も高く84.7%となっている。次いで、「複数分野の連携が必要だが、どう役割分担すればよいか分からない」が79.7%、「どのように支援すればよいか（手立て）が分からない」が59.

3%となっている。

- ・重層的支援会議の参加者の固定状況は、「固定の参加者はいない（個別のケースに応じて参加者を選定）」の割合が最も高く46.8%となっている。次いで、「一部固定の参加者がいる（40.4%）」、「全ての参加者が固定されている（8.3%）」となっている。
- ・重層的支援会議が現時点で実際に果たしている機能は、「本人の目標、支援方針、プラン内容の検討」が最も高く、85.2%となっている。次いで「各支援関係機関の役割分担の確認（84.1%）」、「関係機関同士の相互理解、関係づくり（78.4%）」となっている。
- ・重層的支援会議・支援会議における明文化されたグランドルール・心得等がある市区町村は、34.9%となっている。
- ・グランドルール・心得等の内容は、「コンプライアンスに関するルール（守秘義務を徹底する等）」が89.5%と最も高かった。一方で、「参加者の心理的安全性を確保するためのルール（担当者を責めない、意見を否定しない等）」は31.6%（12件）となっている。
- ・ケース対応に関する課題において、あてはまる（「とてもはまる」、「ややあてはまる」の合計）の割合が高くなっている上位3つは、「窓口対応の範囲が、担当分野のみとなっている（45.9%）」、「支援内容が制度サービスのみで、インフォーマル資源との協働に検討が及ばない（44.9%）」、「窓口対応が、制度の適用のみになっている（40.4%）」となっている。
- ・重層的支援会議や支援会議に関する課題において、あてはまる（「とてもはまる」、「ややあてはまる」の合計）の割合が高くなっている上位3つは、「本人の同意を得られないために、重層的支援会議を開催することが少ない（54.8%）」、「解決の糸口が見えない（51.0%）」、「役割分担の合意が難しい（押し付け合いになる、多機関協働事業の担当者が穴埋めしてしまう等）（26.0%）」となっている。
- ・事業を運営する上での課題において、あてはまる（「とてもはまる」、「ややあてはまる」の合計）の割合が高い上位3つは、「相談支援機関において、人員体制の問題で、対応できる範囲に限りがある（77.1%）」、「相談支援機関と都道府県所管の相談支援機関（児童相談所等）の連携が難しい（53.2%）」、「多機関協働事業に、なかなかケースが挙がってこない（52.3%）」となっている。
- ・多機関協働事業者のみにケースが任せきりにされないように工夫していることとしては、「各関係機関に負担を分散する仕掛けづくり（各関係機関が主体であるという意識の醸成、会議前の関係機関間の調整、会議運営上の工夫）」や「円滑に情報共有・相談ができる体制の構築」、「多機関協働事業者の役割はマネジメント中心に」等が多く挙がっていた。
- ・重層的支援会議における協働を促すために工夫していることとしては、「会議の進行上の工夫」や「重層的支援体制整備事業や重層的支援会議に関する理解の促進」、「関係機関との信頼関係の構築」、「会議の進め方や支援方針等に関する事前打合せ」等が多く挙がっていた。

#### （4）これまでの取組（対象：重層事業／移行準備事業実施市区町村）

- ・相談支援機能を向上するために取り組んできたことの中で、取り組んできた（「重点的に取り組んできた」、「それなりに取り組んできた」の合計）割合は、「対象者を限定しない相談窓口の設置」が67.0%と最も高く、次いで「各分野の相談支援機関の相互理解を促す取組」が63.2%、「各分野の相談支援機関が連携する場・ルールの構築」が54.3%となっている。
- ・分野横断別に支援調整を行うために取り組んできたことの中で、取り組んできた（「重点的に取り組んできた」、「それなりに取り組んできた」の合計）割合は、「支援調整を行う既存の会議体（地域ケア会議、支援調整会議、自立支援協議会等）に、必要に応じて、他分野の関係者に出席してもらう」が78.4%、「支援調整を行う既存の会議体（地域ケア会議、支援調整会議、自立支援協議会等）に、必要に応じて、地域の関係者に出席してもらう」が58.7%、「各分野の行政担当者・相談支援機関が分野をまたいで支援調整をする場・機会を設ける」が71.5%となっている。

## 2. 先行自治体ヒアリング調査、事例集

事例集は、各事例4ページで、下記のような構成とした。

富山県氷見市の取組 ▶▶▶

### 地域と共に創ってきたセーフティネットの更なる強化へ

住民によるふれあい活動・個別支援活動と、社協・行政による総合相談機能・アウトリーチ機能の整備。地域との相互作用の中で創りあげてきたセーフティネットで、社会的孤立に陥る前からの孤立につながり、今もなお進化し続ける氷見市の取組です。

#### 氷見市の基本情報

人口 44,906人 高齢化率 39.1%

市組織図

市社協の組織図

#### 相対支援機関の体制

高齢 地域包括支援センター（直営1か所）\*

障害 基幹相談支援センター（社協）\*  
相対支援事業所（委託3か所）

子ども 子育て支援総合コーディネーター事業\*  
子育て世代包括支援センター（直営）

生活困窮 自立相談支援機関（社協）\*

自立相談支援機関の役割

自立相談支援機関の役割として、「ふくし相談サポートセンター」を設置している。機能は以下の通りで、上表のものは「ふくし相談サポートセンター」内にある。

- 市介護福祉課（福祉、障害、生活保護）
- 市子育て支援課
- 市社協ふくし相談サポートセンター（生活困窮者自立支援、基幹相談支援）

#### 重層的支援体制整備事業の実施体制

【アウトリーチ等事業】委託

【多機関協働事業】委託

【加支援事業】委託

ふくし相談サポートセンター

アウトリーチ支援員2名 ※うち1名は、生活困窮者自立支援事業実施事業による配置

多機関協働マネージャー2名

地域福祉課・ボランテア課 担当職員1名

#### 重層的支援会議・支援会議、それに類する会議

【会議の目的】各支援機関の役割分担や支援の方向性の確認等

【開催の頻度、ケース数、時間】月1回、1ケース、1時間程度

【出席者】行政・市社協の相談支援機関を中心とした関係各課、対象者に対して関わっている。あるいは支援を担当する可能性のある支援関係機関

【会議の目的】情報共有、対応策の検討、支援の役割分担、支援決定の確認

【開催頻度】必要時開催

【出席者】対象者にすでに関わっている。あるいは支援を担当する可能性のある支援関係機関

99

### 重層的支援体制整備事業実施に至るまでの経緯

平成15年度

◎地域の個別支援活動「ケアネット活動」の開始

21地区で組織化されている地区社協で「ケアネット活動」を開始。ふれあい型の活動に参加できない住民を対象に、声掛けや身の回りサポートを地域住民がチームで支援。

平成19年度

◎氷見市社協のエリア担当制の導入

当時、社協職員の8割はサービス部門に従事しており、地域住民の話を聞く機会が減っていた。そこで、全ての正職員・嘱員員5〜6名が1つのチームとなり、地区社協・自治会を支援するようになった。

平成22年度

◎総合相談支援機能の議論を開始

社協のエリア担当職員がケアネット活動の地域リーダーから、「市役所に相談に行った時に「ならぬならぬがあった」とどこに相談すれば良いかわからない場合がある」と聞き、総合相談支援機能の議論を開始した。

平成23年度

◎氷見市・社協の協働により、第三次地域福祉計画を策定

「福祉総合相談・支援システムの構築」を重点施策の一つに掲げ、PTを立ち上げ、2年かけて窓口設置を検討。

平成26年度

◎「ふくし相談サポートセンター」の開設

市庁舎の移転に伴い、新庁舎の中に開設。

平成27年度

◎「氷見市地域セーフティネット構想」の策定

市内で認知症・痴呆発症や相次ぎ、社会的孤立者の課題が浮き彫りに。孤立に至る前に何らかの支援につながるための予防・防止、早期発見の体制としてセーフティネット構想を掲げた。

平成28年度～

◎セーフティネット強化策として、CSW（相談支援包括推進員）を2名配置、分野を超えた協議の場として「セーフティネット会議」を設置（モデル事業を活用）。

平成29年度～

◎セーフティネット強化策として、CSW（相談支援包括推進員）を2名配置、分野を超えた協議の場として「セーフティネット会議」を設置（モデル事業を活用）。

令和3年度

◎重層的支援体制整備事業の開始

CSW 2名を、多機関協働マネージャー2名、アウトリーチ支援員2名の体制に変更。

担当者の声

地域住民がふれあい型の活動と従来の住民を支援する活動を主体的に展開してきたというが、氷見市の地域福祉を語る上で欠かせない歴史です。

担当者の声

ケアネット活動を通じて地域のセンター機能が高まっていたのに、受止め前の相談が減少しました。孤立している住民を見つけたいだけでなく、専門職の行う各々の訴苦ではない場合、具体的な支援で力になりたい。状況改善のため、窓口機能を強くして、ケースを受け止め、専門職と行政で連携して対応しようという議論を始めた。

担当者の声

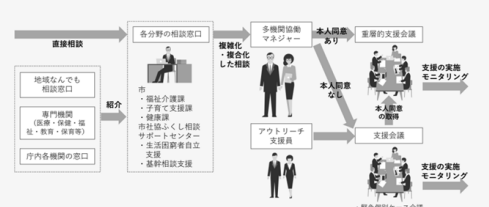
社協が地域の福祉を担い、行政が地域福祉計画の重点施策に掲げることによって、福祉総合相談支援機能が整備されました。特に、地域で困っている人を住民が気づけ、社協や行政に伝えてくれたことが、サポートセンターを設置するきっかけ、原動力になったと思います。

担当者の声

単に相談を受けて、専門機関や行政に繋げるという流れは、専門機関や行政が地域に対応できることまでは必要ない。本当に支援が必要な人に対応できない恐れがありました。地域リーダーには、「みんなで相談窓口」は、地域で受け止めて、地域でできる支援を充実させるために設置することを丁寧に説明しました。

100

### 多機関協働事業におけるケース対応の流れ



- #### ケースの受け止め
- 福祉の各分野の相談窓口からのつながりが主となっているが、経路課、市民課、都市計画課（住宅部門）、環境防犯課ともつながりがある。
  - 多機関協働事業につながるケースとしては、「複層的な課題を抱えており、単独の支援関係機関では対応が難しく、かつ、各支援関係機関の役割分担や支援の方向性の整理が求められる課題を有する事例」と説明している。
  - ケースによっては、つないだ総合案内や各分野の相談窓口の職員も一緒に相談室で話を聞き、サポートセンターの関わりを必要とする判断をすることもあ。
- #### 多機関による検討・調整
- 多機関協働事業につなげた後は、本人同意がないため、支援会議を行うことが多い。関わりを続けていく中で本人との関係性を構築し同意が取れて、重層的支援会議に移行するケースもある。
  - 本人同意が得られるまでは、アウトリーチ等事業として対象者を決定して支援していく。あるいは、アウトリーチ支援員が支援会議にプランを踏んだ上で支援を行い、本人と信頼関係が構築されたから同意を取得して多機関協働事業につながる。重層的支援会議で具体的な支援を検討する場合もある。
  - 支援会議では、情報共有して何ができるか、誰がやるかで検討することもあ。また、情報共有だけでなく、担当者同士で月1回の会議の他に、必要時に開催する緊急個別ケース会議もある。緊急性が高いものは速く議論している。
- #### 支援の提供
- 多機関協働事業としての最終の基準は、画一的に決められておらず、数か月間わたって関わりがない、問題自体が解消・サービスにつながるようになってきたら、主たる支援者が決まり、多機関協働が廃止する必要がある。主たる支援者によって決まる。しかし、一旦終了した後で、多機関協働事業としての関わりが再度必要になることもある。
- #### ここがポイント
- 相談窓口の職員は、一緒に話を聞いてもらう。その後、情報の収集がスムーズに行き、相談窓口の職員は、つないだ職員と一緒に話を聞いてもらうことを優先して行っていた。こうした取組を重視していることで、多機関協働事業の役割を理解してもらっている。
- 多機関協働事業者は、相談支援業務で、必要に応じて当事者等から聞き取りを行い、改めてアセスメントしている。実際に話を聞いた時に「関係性を見たりすることで、担当の判断が見えることが多い。
- 重層的支援体制整備事業で扱うような難しいケースの場合、重層的支援体制整備事業で扱うことが多く、リアルな情報と隠れている情報をタイムリーかつ丁寧に引き出さなければならぬ。加えて、本人をその気にかけて支援することが必要である。
- 101

### 取組の特徴、今向き合っている課題

#### 市社協ふくし相談サポートセンターを、二次相談の機能を果たすものとして位置付け

市庁舎内に設置されている「ふくし相談サポートセンター」は、市社協が設置し、市庁舎で支援。社協で構成されており、そのうち相談窓口（市社協ふくし相談サポートセンター）に、多機関協働マネージャーが配置されている。社協の窓口では、生活困窮者自立相談支援や基幹相談支援もしているため、市民からの直接の相談にも対応しているが、主に二次相談の機能を果たすものとして位置付けている。各分野の窓口で、どんな相談も受け止めるような位置づけにしてしまう。どんな相談も受け止めるような位置づけにしてしまう。どんな相談も受け止めるような位置づけにしてしまう。どんな相談も受け止めるような位置づけにしてしまう。

#### 多機関協働マネージャーとアウトリーチ支援員の役割は、取組で線引きしない

平成28年度に配置したCSW 2名は、モデル事業では、相談支援包括推進員として多機関をつなげる役割が想定されていたが、多機関の関与が必要で生活課題を抱える世帯は、積極的なアウトリーチによって対応できる。多機関協働マネージャーとアウトリーチの両方の機能を持たせた。

令和3年度の重層的支援体制整備事業の開始に伴い、CSW 2名体制で、多機関協働マネージャー2名とアウトリーチ支援員2名の体制に変更されたが、それぞれの役割について明確な線引きは取っていない。相談支援会議が常に遅れなく適切にケースをつなげてくれることは限らず、地域に埋もれているケースもあ。多機関協働マネージャーは持っているだけでなく、アウトリーチのような多機関協働事業の枠を超えた動きをしなければならぬと考えている。

#### 重層的支援体制整備事業実施による変化

セーフティネット関連会議の一つであるセーフティネット分科会では、4次地域福祉計画の重点施策から5つの分科会（プロジェクト4）を設置し、仕組みや役割をつくらしている。1〜2年をかけて検討し、解決の方向性が見えてきたら運営テーマを設定するというステップ&ピルドの考え方で運用している。地域福祉計画の重点プロジェクトチームの立ち上げが実現したから成案・課題を整理し、地域福祉計画に反映というサイクルができてきた。今やそれによって、重層的支援体制整備事業を活用して実現している。

#### 今後の課題

氷見市の場合、地域福祉活動が盛んなため、地域にふさわしく運営する上で、少しづつ環境を整えていく必要がある。その中で、空白（誰にも対応しづらい部分）や重なる部分は多機関協働事業者で対応することもあ。一度対応してしまうとそのまま任せきりになってしまっている。

#### 重層的支援体制整備事業に取り組み市区町村の皆さんへメッセージ

氷見市では、10年後を想像しながら、「今準備不足」意識を高めることで、少しずつ環境も充実してきています。重層的支援体制整備事業は、まさに環境を充実させるために不可欠な事業といえると思います。

森崎 俊二さん

102



- ①【概要】自治体の基本情報、重層的支援体制整備事業の実施体制
  - ・事業の実施体制については、複数の事業を一体的に実施している場合は、それがわかるように図示している。
- ②【経緯】重層的支援体制整備事業の実施に至るまでの経緯
  - ・重層的支援体制整備事業以前の取組やそのきっかけ、重層的支援体制整備事業のデザインプロセスを時系列で理解できるよう、年表形式で紹介している。
- ③【ケース対応】多機関協働事業におけるケース対応の流れ
  - ・多機関協働事業を活用する場合の、ケースの受け止めから支援の提供までの流れを、フロー図・テキストで解説している。
- ④【取組の特徴、課題】取組の特徴、事業実施による変化、今後の課題
  - ・取組の特徴は、包括的支援を機能させるための必要な3要素である「関係者による目的意識の共有」「支援者の資質向上」「現場の後ろ盾となる仕組み・体制・ツール」（その旨、ガイドブックにて解説している）の観点から該当する特徴を紹介している。
  - ・事業実施による変化としてポジティブな成果だけでなく、現在抱えている課題についても紹介している。

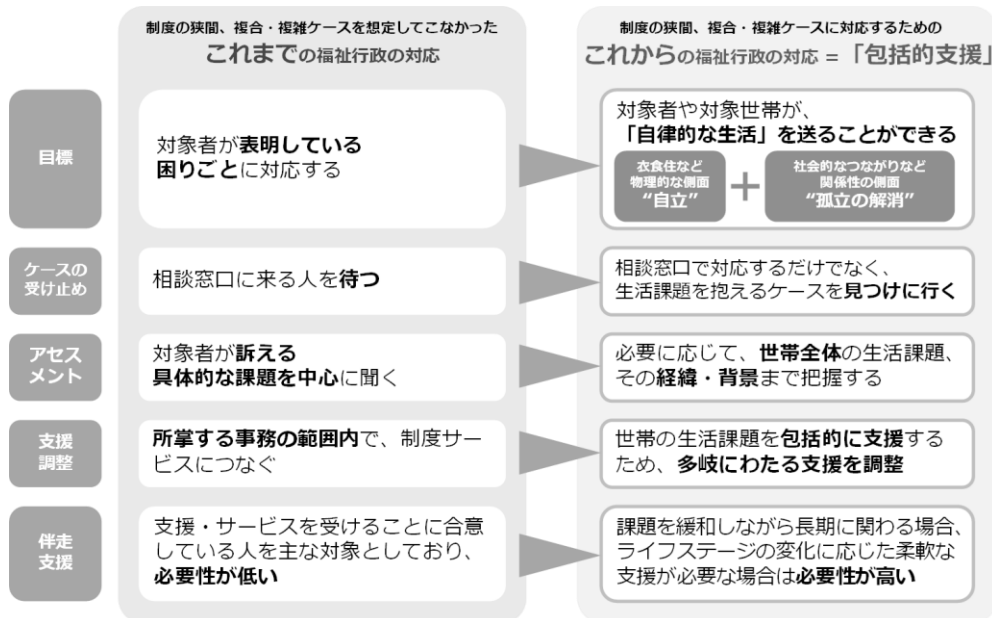
### 3. 自治体担当者向けガイドブック

ガイドブックの概要は、以下の通り。

#### 第1部 重層的支援体制整備事業を検討することになった自治体担当者に向けたガイドブック

##### 1. 重層的支援体制整備事業は、わがまちに必要なのか？

- ・行政の福祉部門等の窓口で、制度の狭間や複雑・複合ケースの相談が寄せられるようになってきている。こうしたケースに適切に対応するためには包括的支援ができるよう、これまでの福祉行政の在り方を変えていく必要がある。



- ・具体的には、衣食住など物理的な側面での“自立”だけでなく、社会的なつながりなど関係性の側面での“孤立の解消”を目指す必要がある。また、生活課題を抱えるケースを「見つけに行く」アプローチ、対象者や対象世帯全体の生活課題、その経緯・背景を把握するためのアセスメント、多岐にわたる支援を調整する仕組みのほか、長期的な関わりが必要なケースについては伴走支援の考え方が求められる。
- ・これらの観点から、まちの現状を把握し、“あるある”が見つければ、それが取組の出発点になる。

## 2. 重層的支援体制整備事業に関する4つの疑問

- ・参加支援事業は、“孤立の解消”に取り組む上で中心的な役割を果たす事業、アウトリーチ等事業は「伴走型支援」を具体化する事業、多機関協働事業は、多岐にわたる支援を調整する機能果たす。
- ・包括的相談支援のために、総合相談窓口を無計画に設置するとケースの投げ込み場になってしまう可能性がある。総合相談窓口機能を整備するとしても、包括的相談支援はあくまでも既存の窓口が主として担う必要がある。
- ・多機関協働事業の主な役割は、ケース対応のための“マネジメント”だが、個別のケースに応じてアセスメントやプレイングマネジャー、助言者等にもなりうる。これらは対象者に対する支援を「チーム」として機能させるための動きであり、その目的は“支援者支援”である。
- ・自治体担当者は事業の形を作ることに注力しがちだが、まずはわがまちの課題を把握し、どのような機能を強化すべきか、その際にどの事業を活用できるかと考えるのが本来の流れである。また、各事業は相互に関係しあって機能するため、一体的にデザインする必要がある。

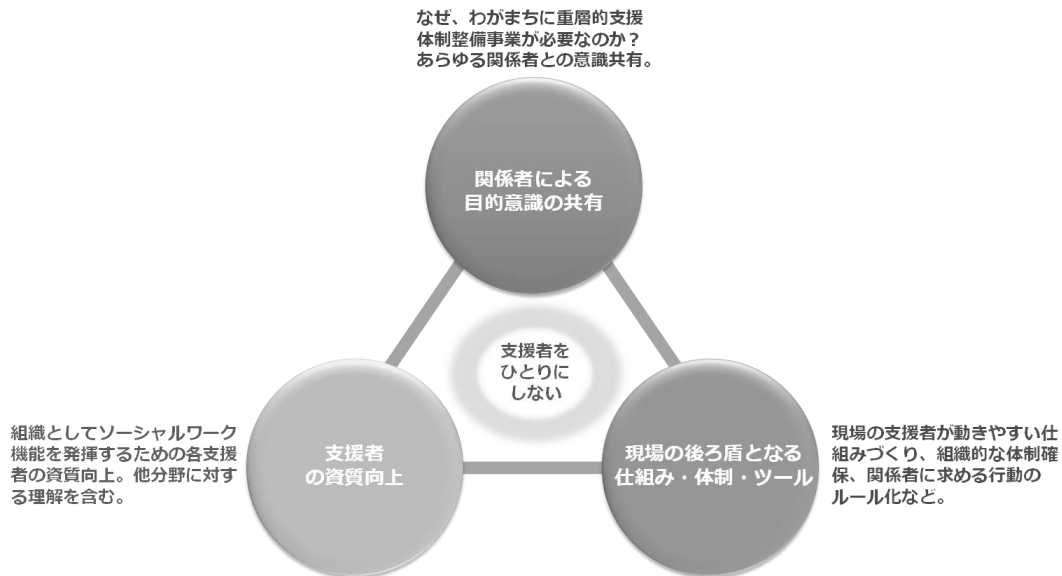
## 3. 重層的支援体制整備事業の検討にあたって、何から始めるべきか？

- ・重層的支援体制整備事業は、本来、包括的支援という上位の目標を実現するための手段であり、事業の実施体制や方法は、地域福祉のあり方も含めたグランドデザインの上に検討される必要がある。
- ・重層的支援体制整備事業は、担当課だけでなく、各福祉分野の所管課、福祉以外の所管課、庁外の関係機関など、あらゆる関係者を巻き込んで動かしていく必要があるため、「なぜこの事業に取り組むのか」という必要性の認識を、多岐にわたる関係者と共有していくことが重要である。
- ・重層的支援体制整備事業のうち、どの事業に重きをおいて事業を開始するかは自治体によって様々な選択肢があってもよい。あらゆる関係者の意識や行動を変えていく必要があるからこそ、モチベーションの維持が重要である。

## 第2部 重層的支援体制整備事業をすでに実施している自治体担当者に向けて

### 1. 包括的支援を機能させるためには

- ・重層的支援体制整備事業は、包括的支援を実現するための手段の一つである。包括的支援を機能させるためには、①関係者による目的意識の共有、②支援者の資質向上、③現場の後ろ盾となる仕組み・体制・ツールの3つの要素が必要である。



- ・これらの要素の中心には「支援者をひとりにしない」があり、3つの要素はこのコンセプトの下に運用される必要がある。

- ・ 包括的支援に関わる関係者は、スキルアップしていくこともあれば、異動により人が入れ替わる場合もある。そのため、これら3つの要素は継続して取り組んでいく必要がある。
2. 重層的支援体制整備事業に関する自治体の悩み
    - ・ アンケートにて市区町村が抱える課題として多かった「窓口での対応が、制度の適用のみ、担当分野のみとなっている」「多機関協働事業になかなかケースが挙がってこない」「本人同意を得られないために、重層的支援会議を開催することが少ない」「重層的支援会議・支援会議で解決の糸口が見えない」「支援内容が制度・サービスのみで、インフォーマル資源との協働に検討が及ばない」「多機関協働事業の終結は、どう考えればいいのか?」について解説。
    - ・ 悩みに対する取組事例として、本事業内で作成している事例集から取組を紹介している。
  3. 多機関協働事業の継続的な発展のために
    - ・ 多機関協働事業は、「主たる役割はマネジメント」「支援者に寄り添う」「支援者の育ちを支援する、共に育ちあう」という考えの下で運用するのがポイントである。
    - ・ 多機関協働事業者には、二次相談・二次アセスメントのためのスキル、分野の違いに対する理解、調整力、自分で動いてしまいたくなるのを我慢することが求められる。
    - ・ 多機関協働事業は、特に初期段階では関係者から前向きな反応を得られない場合もあるため、孤立させない体制あるいは工夫が必要であり、特に事業を委託している場合は委託元が最大の理解者となることが求められる。
    - ・ 重層的支援会議・支援会議を意味のある形で継続・発展させていくためには、出席者のモチベーションを維持するための取組、支援者に寄り添う場となるような運営が必要であるほか、現状追認ではなく、「こういう資源があればこんな支援ができる」という資源開発の視点を持った議論を行うことが重要である。
  4. 自治体の状況に応じたデザインの考え方
    - ・ 日常的な地域生活の中での人と人のつながりは、早い段階でのケースの把握や課題の緩和、伴走支援等の観点から、包括的支援体制の構築に必要な不可欠な要素である。そのため、「参加支援」と「地域づくり」は重層的支援体制整備事業の中心的な構成要素であり、多機関協働事業とも高いレベルで連動していることが求められる。
    - ・ 重層的支援体制整備事業が対象とするケースは個別性が高く、参加支援は基本的にオーダーメイド型でのコーディネートが期待される。そのため、多様なニーズに応えられる参加支援の体制構築が求められる。
    - ・ こうした参加支援の基盤として地域づくりを進めるにあたっては、既存の地域づくりの取組にとどまらず、対象者を幅広くとらえてアプローチすることや共感の連鎖を生むための“あそび”への着目、多様なつながりを生み出すプラットフォームづくりも有効な取組である。
    - ・ 包括的支援体制をバージョンアップさせていくためには、分野間の連携と各分野での資質向上をともに進めていくこと、ミクロでの個別ケース対応とマクロでの仕組み・施策化を連動して進めていくことが期待される。

事業実施機関
--------

三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社  
〒105-8501  
東京都港区虎ノ門5-11-2 オランダヒルズ森タワー  
TEL (03) 6733-1000 (代表)