

八尾市における重層的支援体制整備事業について

～「誰ひとり取り残さない しあわせを感じる共生のまち」をめざして～

(別添17関係参考資料) 令和5年度 重層事業 自治体事例資料

八尾市 健康福祉部

地域共生推進課 つなげる支援室

八尾市の概要

市制施行	昭和23年4月1日（平成30年4月から中核市に移行）
人口	261,019人（令和5年7月1日現在）
高齢者人口	73,939人
高齢化率	28.3%
世帯数	127,701世帯
面積	41.72km ²

- 大阪府の中央部東寄りで、中河内地域に位置。
- 「心音寺山古墳」（中河内最大の前方後円墳）や「由義寺跡」（国史跡に指定）といった豊かな歴史や文化財を有する。
- 中小企業を中心とした高度な技術力と製品開発力を誇る「ものづくりのまち」（大阪府下製造出荷額第4位）
「みせるばやお」（第9回ものづくり日本大賞受賞）
- 特産品：えだまめ・歯ブラシ・河内木綿
- 河内音頭まつり（ギネス達成）
- 八尾市民は「ほっとかれへん気質」があり、おせっかい日本一をめざしている



八尾市の概要

地域の社会資源

- こども総合支援センター「ほっぷ」
直営 1 か所
- 中河内地域若者ステーション八尾サテライト
若者ひきこもり等相談窓口
- 基幹相談支援センター（障がい者の総合相談）
直営で 1 か所、相談支援事業所として 4 か所
- 生活困窮相談
直営 1 か所、生活支援相談センター 1 か所
- 福祉生活相談員 市内 6 か所
- 地域包括支援センター 直営 1 か所、地域型 15 か所

重層的支援体制整備事業について



相談したい内容がいくつもあって、どこに相談すればいいんだろう。

市民



自分の所属だけでは解決できない課題がいくつもあるケースに、どう対応すればいいんだろう。

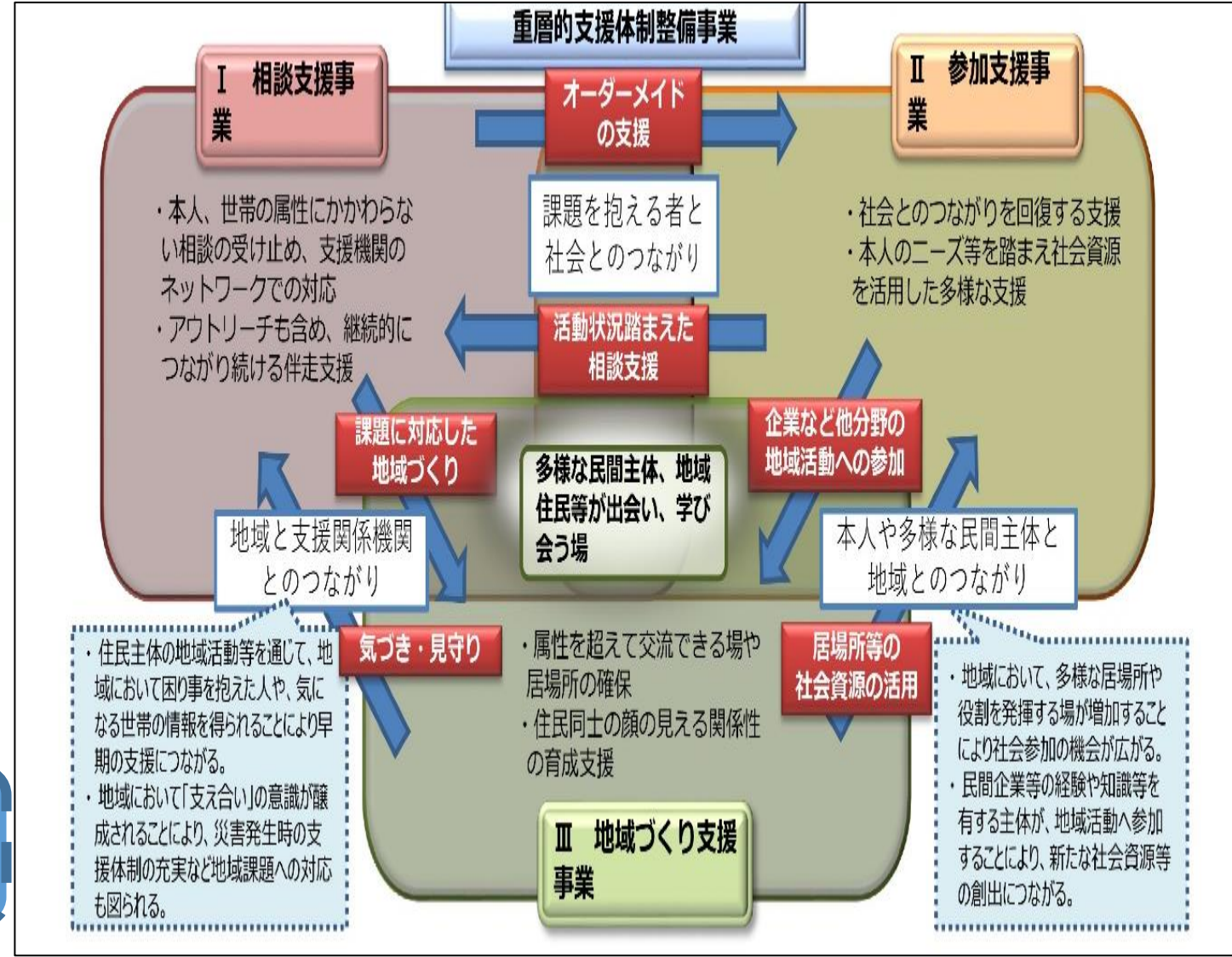
職員

- 高齢介護分野
- 障がい分野
- こども分野
- 生活困窮分野
- その他

各分野でそれぞれ対応

- 高齢介護分野
- 障がい分野
- こども分野
- 生活困窮分野
- その他

各分野で区切れない複数の課題のあるケースへの対応が必要



地域共生社会の実現のため、令和5年度より重層的支援体制整備事業を実施！！

重層的支援体制整備事業として一体的に実施する事業

相談支援

高齢介護課 地域支援室	地域包括支援センターの運営（高齢者あんしんセンター）（介護保険法第115条の45第2項第1～3号）
障がい福祉課	障害者相談支援事業（障害者総合支援法第77条第1項第3号）
保育・こども園課（特定型） 健康推進課（母子保健型）	利用者支援事業（子ども・子育て支援法第59条第1号）
地域共生推進課	自立相談支援事業（生活困窮者自立支援法第3条第2項）

地域づくり支援

高齢介護課 地域支援室	地域介護予防活動支援事業（介護保険法第115条の45第1項第2号 通いの場を想定）
	生活支援・介護予防サービスの体制整備事業（介護保険法第115条の45第2項5号）
障がい福祉課	地域活動支援センター機能強化事業（障害者総合支援法第77条第1項第9号）
こども総合支援課	地域子育て支援拠点事業（子ども・子育て支援法第59条第9号）
地域共生推進課	生活困窮者支援等のための地域づくり事業

新たな機能

地域共生推進課 つなげる支援室	アウトリーチ等を通じた継続的支援事業
	多機関協働事業（断らない相談支援体制の充実事業）
	地域・社会参加支援事業

地域福祉計画における位置付け

総合計画【基本構想・基本計画】



地域福祉計画【基本計画】

成年後見制度利用促進計画

重層的支援体制整備事業実施計画

生活困窮者自立支援方策

高齢者保健福祉計画
及び介護保険事業計画

障がい福祉計画
及び障がい児福祉計画

障がい者基本計画

こどもいきいき未来計画

地域福祉計画【実施計画】

一体的推進



地域福祉協社活動計画

健康日本21八尾計画 及び 八尾市食育推進計画

「地域福祉計画」の理念に基づき、地域共生社会の実現に向け、より積極的、かつ高度に地域福祉を推進する。
※重層的支援体制整備事業実施計画を別途策定。



【地域福祉計画との一体的展開】

- ・地域防災計画
- ・災害時要配慮者支援指針
- ・自殺対策推進計画
- ・住宅マスタープラン

【地域福祉計画との連携】

- ・教育振興基本計画
- ・男女共同参画基本計画

八尾市がめざす重層的支援体制整備事業について

第4次八尾市地域福祉計画の理念に基づき、

「誰ひとり取り残さない しあわせを感じる共生のまち」 ～おせっかい 日本一～ をめざして…

取り組み(1)
「断らない相談支援」について
～相談機能の連携によるきめ細やかな支援～

- ①断らない相談支援体制の充実事業
 - 多機関連携による断らない相談支援体制の構築に係る調整及び総括に関すること。
 - つなげる会議の開催：支援者を集めて支援の方向性を共有し、支援調整を行う
 - つなげる相談支援体制整備チーム会議：重層的支援体制に向けた庁内の協議の場
 - 「八尾市福祉職の人材育成方針」・「窓口対応スキルアップツール」等を活用した、研修会等による福祉職等相談対応職員への人材育成を行う
- ②アウトリーチによる見守り支援
 - 迅速なアウトリーチ等を通じた継続的な支援ルートの見える化
 - 個別ケースから見えてきた地域課題を、地域づくりや資源開発等につなげる

取り組み(2)
「参加支援」について
～継続的な見守り支援の強化に向けた体制づくり～

- 地域づくり支援機関（社会福祉協議会等）と連携し、地域での生活が継続できるよう、地域の場につなぐ機能の充実を図る

取り組み(3)
「地域づくりに向けた支援」について

- 地域住民相互の交流を行う拠点・居場所の開発
- 既存の地域づくり支援を多世代活用型とするための体制整備

取り組み(4)
「その他」について

- 社会福祉法人との協働について
- 政策提言を見据えた会議体との連携
- 地域課題に対応する担い手の育成



重層的支援体制整備事業立ち上げの背景

10万円の給付金事業による実態把握

- コロナ関係で令和2年度に10万円の給付金事業があった。10万円の給付金の申請をしない人約3,000人の全数把握を実施。そこから見えてきたものは、青年期～中年期と比較的に若い層の方が多く、自宅にひきこもる等、社会と断絶している状況の人が一定数いるということがわかった。
- 「生きづらさ」を抱える人に寄り添い、問題を一緒に考える必要がある。

令和2年度にプロジェクトチームを立ち上げる

- 相談窓口をもつ庁内関係課の所属長レベル、実務担当者レベルで「断らない相談支援体制整備プロジェクトチーム会議」を立ち上げる。
- 誰ひとり断らない相談支援体制を整備するための協議を進める。

令和3年度に「つなげる支援室」新設

つなげる支援室について

○令和3年4月～

- ・「地域福祉政策課」から「地域共生推進課」に変更のうえ、所属内に「つなげる支援室」を設置し、下記業務を所管。

＜八尾市事務分掌規則より＞

- (1) 多機関連携による断らない相談支援体制の構築に係る調整及び総括に関すること。
- (2) 相談支援業務における助言及び人材育成に関すること。

- ・令和5年度 職員配置

室長（看護師）1名、係長級職員（保健師・心理士）各1名、担当（事務職）1名

- ・相談実績

令和3年度 実件数 128件・延べ件数508件

令和4年度 実件数 105件・延べ件数802件



庁内の各相談機関の全体調整や統括的機能を担い、地域共生社会の実現に向けた体制づくりをリードする役割です。

取組みの中で見えてきたこと

- 多職種・多機関で連携した支援の必要性
 - 顔がつながることで相談しやすくなる
 - 支援者一人が制度や資源等を把握しなくて大丈夫！
 - 世帯全体の課題を関係する機関で、共有し、何ができるか考えて、役割を分担することにより負担も軽減
- 伴走型支援の必要性
 - 信頼関係を築き、大きなニーズをキャッチするためのアプローチ
 - 「生きづらさ」を抱える人に寄り添い、問題を一緒に考える
- 「緩やかなつながり」の必要性
 - 地域住民も巻き込んでゆるやかに見守る
 - 再び問題が起きた時に早期発見・支援につながる体制



断らない相談支援について ～つなげる会議（個別支援会議）の開催～

つなげる会議とは…

要援護者等が抱える課題を把握し、支援関係機関がそれぞれ果たすべき役割についての調整を行うため、支援関係機関を招集し支援調整に係るつなげる会議を開催する。


*本人の同意を基本とする。ただ、自ら支援を求めることが困難な人や、支援が必要な状況にあるにも関わらず支援ができていない人への支援等、本人の同意を得られないケースに関して、社会福祉法106条の6の規定に基づき協議することができる。

(実績) 令和3年度 2事例 4回

令和4年度 11事例 28回

会議の出席機関

生活福祉課（他市・八尾市）、障がい福祉課、保健予防課（保健所精神担当）、健康推進課（保健センター）、こども総合支援課（こども総合支援センターほっぷ）、住宅管理課、人権政策課、人権コミュニティセンター、高齢介護課地域支援室、地域共生推進課（つなげる支援室、生活困窮担当）、高齢者あんしんセンター（地域包括支援センター）、障がい相談支援事業所、八尾市生活支援センター（社協）、権利擁護センター（社協）、社会福祉法人CSW（居住支援法人）、府社協、大阪府ひきこもり支援センター、大阪府こころの健康総合センター、大阪府子ども家庭センター、精神科医療機関、精神科クリニック、大阪保護観察所、保護司、中学校、地域就労支援センター、福祉生活相談支援員（令和4年度）



支援の方向性が見えて良かった！

一人で抱えなくて良いと分かってほっとした！！

つながり続ける体制を作ろう！

みんなでちよつとずつ手を伸ばそう！

断らない相談支援について ～アウトリーチによる見守り等支援～



アウトリーチによる見守り支援

- ① 主に生活困窮分野が、従来の生活困窮ケースの支援に加えて、制度がまたがるようなケースの初動支援も対応。
- ② 複数回にわたるアプローチが必要な際は、福祉生活相談支援員が伴走型支援を実施。

個別ケースから見てきた地域課題を、地域づくりや資源開発等へ・・・
社会福祉法人の総合生活相談員（CSW）等、公益事業とも連携し、継続的な支援を実施。

断らない相談支援について ～つなげる相談支援体制整備チーム会議の開催～

◎ つなげる相談支援体制整備チーム会議

対象：相談支援に関する事業や業務を所管する課（課長級）

- 目的：・ 支援関係機関がそれぞれの役割を果たしつつチームアプローチを行うためのネットワークについて検討する。
- ・ 庁内全体の体制整備を始め、地域全体も含めた広い視野を持ちつつ、課題の抽出及びその解決のための検討を行う。

☆ つなげる相談支援体制整備ワーキングチーム会議

対象：「チーム会議」に参加している課・機関を中心とした実務者（係長級）

- 目的：「相談支援」「参加支援」「地域づくり支援」それぞれに関する現場レベルでの実務的・具体的な課題について、その抽出及び検討を行うとともに、チーム会議へその内容をボトムアップ的に提示する機能を持つ。

ワーキングチーム会議の中で地域の居場所等の現状把握をし、今年度は多世代型に広げた展開ができないか協議を進めている

人権ふれあい部	健康福祉部	こども若者部	魅力創造部	教育委員会	庁外
人権政策課（◎のみ） コミュニティ政策推進課	地域共生推進課 生活福祉課 高齢介護課 障がい福祉課 健康推進課 保健予防課	こども若者政策課 こども総合支援課	労働支援課	学校教育推進課 人権教育課 （2課とも◎のみ）	市社会福祉協議会 （☆のみ）

断らない相談支援について ～福祉職等相談対応職員への人材育成の実施～

①「八尾市福祉職の人材育成方針」及び福祉職等相談対応職員への研修計画を策定し、誰ひとり取り残さない窓口対応を推進。

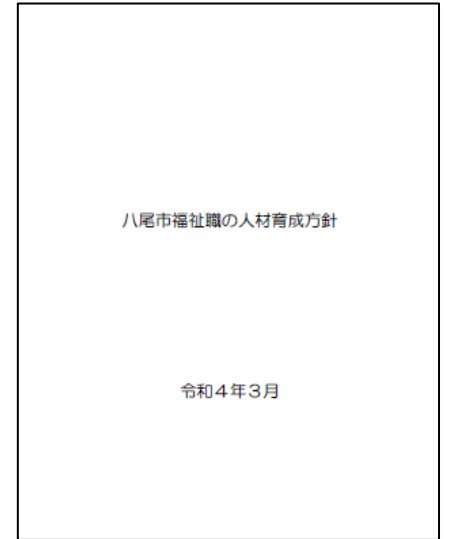
➡ 福祉職（福祉士・心理士）を中心とした「福祉職等専門職研修」を実施。

1年目 新規採用職員研修	2～5年目 福祉職等専門研修Ⅰ	6～10年目 福祉職等専門研修Ⅱ
-----------------	--------------------	---------------------

②市民対応を行う窓口を持つ全ての職員が、来庁された方のちょっとした変化や異変に気づき、適切な対応が出来るようスキルアップするための取組みを行う。

➡ 庁内の窓口対応能力向上のため、「窓口対応スキルアップツール」及び活用の手引きを作成し、活用についての研修会を実施。

①



②

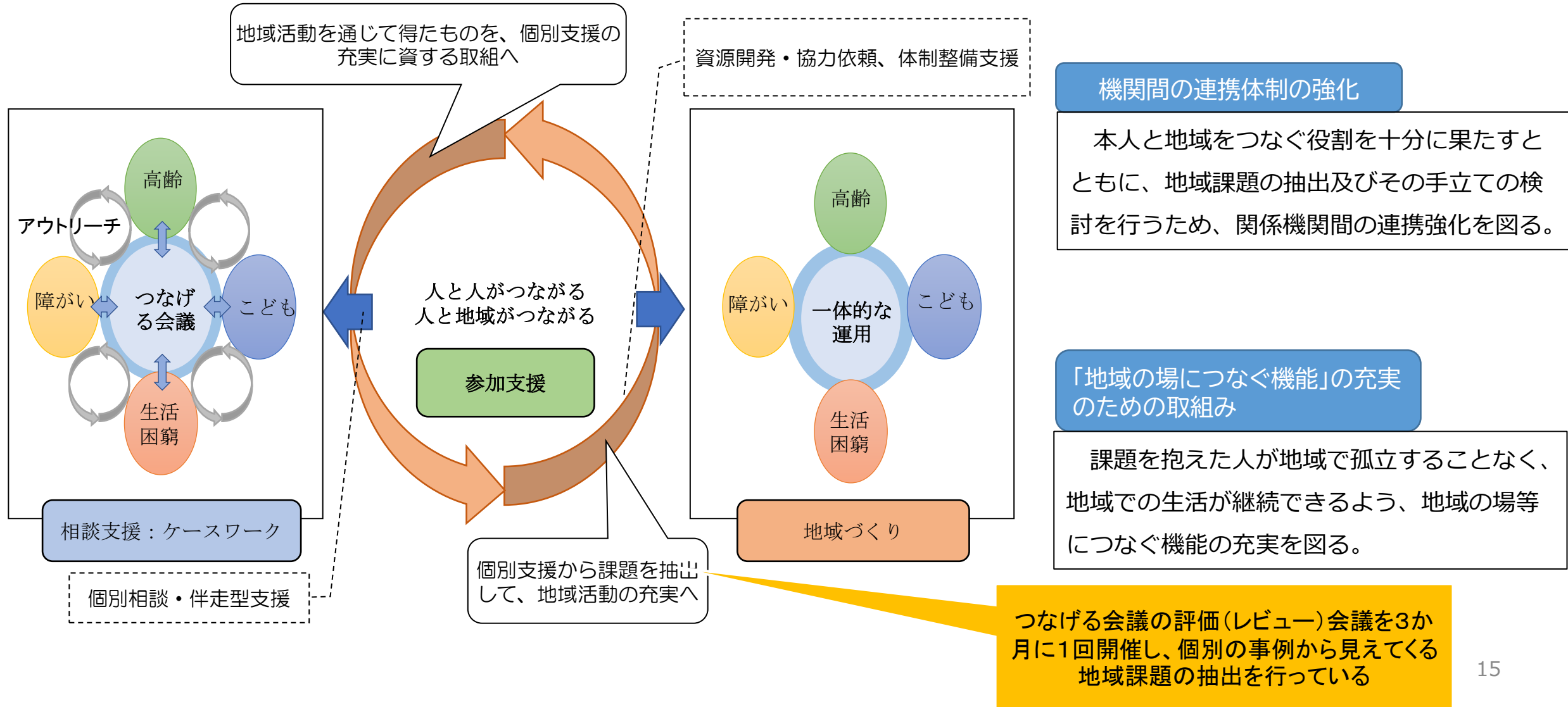
窓口対応スキルアップツール ～気づく力を磨く～

●窓口対応時のチェックポイント
チェックポイントに当てはまる場合は、より注意深く、聞き取りをお願いします。
福祉的な支援が必要だと感じたら、所属内で相談し相談窓口への取次ぎを検討してください。

① 身だしなみ	清潔な不潔さ、におい（汗・酒・タバコ・古臭・臭い、髪など）、服装に季節感のズレ、髪型が整っていない、多量の化粧、ボサボサな髪
② 表情	硬質な表情・記憶
③ 表情	感情が豊かでない、変化が乏しい、顔色が悪い
④ 感情	呆々、急に怒ったり泣いたりする、攻撃的である、すぐ感情的になる、被害的にとらえる、疑の気持の感じ（首曇・リズム・スピードが不自然）
⑤ ご家族（ご本人）等との関係性	・（やり取りから推察したり、ご本人の発言から感じ取る範囲で）支離的・攻撃的ではないが、攻撃的なやり取りはないか。 ・ご家族が、支援が必要な状況ではないか。
⑥ 理解力	【理解力】情報提供や説明・助言の内容を理解できているか 【反応】反応がない、生返事をする 【行動】（理解できていない）話が聞かれない 【行動】（自分の理解を言う）疑問を返すことができない 【行動】聞かれない内容を聞き取ろうとする（聞き取ろうとしない） 【行動】自分の理解に基づいて話を進めようとする（聞き取ろうとしない）
⑦ 記憶力	相手の話を記憶できているか、同じ質問で複数回窓口に来れる、見当識が低い（自分の置かれた状況を判断できているか）
⑧ 説明力・表現力	【説明力】言いたいこと（自分の状況、思いごと、意見、希望、主張など）を言葉にして説明できるか 【説明性】同じ話を繰り返す、話を進めて物事を説明できるか
⑨ コミュニケーション力	会話のキャッチボールができるか、視線が合わない・会話をしない、相談先ごとに話す内容を換える
⑩ 精神的な不調の訴え	不眠、不安、イライラ、やる気がない、死にたいくらい辛い気持ちを抱える・訴える
⑪ 手帳内容	（欄外）に相談内容を記入する、必要事項を記入する、「■」欄が空かないと訴える
⑫ 経済状況	世帯のやりくり（食費管理）がうまくいっていない、世帯の生活に支障がある、生活費が足りない、生活費の計画が立てられない
⑬ その他	相談できる相手の有無、文字の難読（強すぎる・弱すぎる）や丁寧さ（敬語等）に対して文字が入りすぎる・小字すぎる、相手の声（こたわりの強さ）、生活リズムの乱れが相談での対応を持つ

（地域共生推進課）
電話：072-924-3707、内線：5311
【保存場所】 共通ライブラリー1150地域共生推進課-窓口対応スキルアップツール

参加支援について



地域づくりに向けた支援について

① 社会資源の把握及び共有

地域の社会資源の存在やその機能について可能な限り把握し、把握した資源を関係機関のネットワークにおいて随時共有し、関係機関と地域とのつながり強化のために活用する。

課題を抱えた人への個別支援



急性期の課題解決型の支援が一定
落ち着く



地域で生活するための社会資源が必要



地域で緩やかに見守る支援機関（伴走型支援）や居場所（地域住民の気にか
けあう関係性）について検討する。



② ネットワーク体制の構築に向けた取組み及び地域主体の取組みのコーディネート

地域の健康づくりを展開する健康推進課や地域介護予防事業等を実施する高齢者あんしんセンター及び高齢介護課、地域活動支援センター事業等を所管する障がい福祉課、地域子育て支援拠点事業を所管するこども総合支援課とも連携し、地域づくりを推進。

地域の見守り機関及び見守りの場へのコーディネートや受け皿づくりの支援等（生活支援・介護予防サービスの体制整備事業、生活困窮者支援等のための地域づくり事業等）について、社会福祉協議会（COW、SC等）が主体となり実施する。

啓発について

① イベント活動

- ・市内の商店街のイベント（お逮夜市）に出店し、広く市民に啓発。
「まちのコイン」を活用して、啓発チラシの配布、地域共生社会に関するクイズを実施。111名がクイズに参加。
- ・「みせるばやお」のイベント等に出店し、広く市民に啓発。市内企業へ連携の提案。
「みせるばやお」の市内会員企業へ重層事業について周知し、連携して地域の居場所づくり等に向けた提案を行う。

② 広報誌、ホームページ、展示

- ・市の広報誌である市政だより8月号（7月20日発行）の特集ページにて重層事業の記事を掲載。
- ・市HPにて、重層事業に関する紹介ページと相談先一覧を掲載。
- ・市内ショッピングモールにて重層事業の取組みを展示。

③ 八尾市地域福祉計画にかかる研修会

- ・関係機関に向けた重層的支援体制についての理解向上を目的とし、講師に松端教授を招いて研修会を実施。
- ・広く市民に重層的支援体制整備事業を知っていただくことを目的としているが、民生児童委員、地区福祉委員会、まちづくり協議会、自治振興委員会、こども食堂職員、つどいの広場職員にも広くPRする予定。

④ その他

- ・八尾市SSW連絡協議会、社会福祉法人、大阪府教育委員会SSW連絡会などにて、重層事業についての周知、啓発。

その他

社会福祉法人との協働について

これまで先進的な地域貢献活動を実践してきた地域の社会福祉法人と協働の基盤づくりを行うことで、包括的支援体制の充実につなぐ。

政策提言を見据えた会議体との連携

個別支援の課題を地域活動に結びつける機能を担う、庁内外の関係機関が参加している会議体との連携を図る。

地域課題に対応する担い手の育成

今後高まりが想定される権利擁護支援のニーズに対応するため、権利擁護支援に係る中核機関と連携しながら、本人に伴走した支援を行う担い手の人材育成を行う。



おせっかい 日本一をめざして・・・

八尾市は、令和5年度より八尾市版重層的支援体制整備事業を実施しています！