

高知市重層的支援体制整備事業

～高知市型共生社会の実現を目指して～



支え合いのシンボル「ほおっちょけん(犬)」
(「ほおっちょけん」=土佐弁でほうっておけない)

高知市の重層的支援体制

- 重層交付金対象の事業だけではなく、生活保護や成人・精神保健、まちづくり、防災、教育、環境、消防など、あらゆる分野との協働による支援体制を構築する。
- 制度・仕組みを整えるとともに、職員の意識改革・支援力向上を図ることで、実効性のある取組とする。
- 縦割りの壁を解消し、各分野が協働して一体的に支援することによって、支援力の向上を図るとともに、職員の仕事のやりやすさにもつなげる。

“縦割”の打破

～縦の組織に横串を～

○地域共生社会推進課の設置(R3)

・複数の部局・課が関わる事案の企画・調整・マネジメントを担う

○地域共生社会推進本部の設置(R3)

・市長をトップとし、全部局長が集まり、情報共有・協議・検討を行う
・課レベルは本部の下位組織として「部会」を設置
・福祉部門には、現場レベルでの協働のマネジメント役を配置
(包括的相談支援員)

○職員の意識改革

・研修の企画・実施など



**「担当じゃありません」は、
時代遅れです。**

だからといって、全部自分がやればいって話ではない。
部署別の業務がある。役割分担がある。担当割もある。
「これはあそこの仕事だ。」「これはあの人の担当だ。」は必要。
でも... もっと何かできないか、もっと高知市を良くするために。

当たり前

社会が変わった ⇒ 市役所の仕事も変わる

「地域共生社会」の理念共有 複数部局に関わる課題の対応策について協議等を行う。

高知市地域共生社会推進本部

【役割】 庁内横断的な対応を要する課題の情報共有，施策の方針を決定・推進
 【構成員】 本部長：市長
 副本部長：両副市長
 本部員：部局長

幹事会

【役割】 庁内横断的な対応を要する課題の情報共有，施策の方針案を決定・推進
 【構成員】 幹事長：健康福祉部副部長
 副幹事長：総務部政策推進室長・市民協働部副部長・地域共生社会推進担当参事
 幹事：各部局副部長級職員

部会

部会名 (テーマ)	(1) 包括的支援体制推進部会 (R2: 相談支援包括化推進部会から 名称を改める)	(2) 防災福祉部会		(3) 地域活動支援検討部会
概要	<ul style="list-style-type: none"> 相談支援包括化の推進に向けた仕組みの検討及び整備 地域づくりに向けた支援体制の構築 支援状況から把握した個別課題及び地域課題の共有，解決策の検討 	<ul style="list-style-type: none"> 情報共有・スキルアップ等 地域別共生カルテ作成 	避難行動要支援者対策	市民主導による地域活動に対し市税の1%を活用・還元する仕組みを検討
事務局	地域共生社会推進課	地域コミュニティ推進課	地域防災推進課	地域コミュニティ推進課
構成員	設置規程のとおり，関係部局の幹事（副部長級）又は関係課長で構成する			

包括的相談支援員

地域共生社会推進課

役割

- ・ 包括的相談支援員のコーディネート
- ・ 多様化・複雑化した課題等を抱える世帯への支援状況の把握・分析
- ・ 相談支援包括化の推進に必要な研修等の企画・運営
- ・ 包括的支援体制推進部会（課長級）の運営

健康福祉部

基幹型地域包括支援センター



障がい福祉課
(基幹相談支援センター)



福祉管理課



第一福祉課



第二福祉課



健康増進課



こども未来部

母子保健課



子ども家庭支援センター



子ども育成課
(子ども発達支援センター)



教育委員会

教育研究所
(教育支援センター)



包括的相談支援員の役割

- ・ 担当分野の職員等からの相談に対する助言
- ・ 多様化・複雑化した課題等により相談支援関係部署が複数にまたがる場合等のマネジメント
- ・ 相談支援包括化の推進に必要な研修等の企画・運営協力

社会情勢の変化 に対する 挑戦

○福祉的な支援のレベルUP

- ・組織的な連携体制の構築 … 地域共生社会推進本部、包括的相談支援員配置など
- ・個人能力のアップ … 職員研修など
- ・事例の積み上げによる制度改正・新たな施策の企画など

○誰もが困りごとを相談しやすい“街”に

- ・市役所の「どこに」「どのような」相談がきても「しっかり聞いて」「しっかりつなぐ」 ※当たり前
- ・地域の身近な場所に「なんでも相談できる」窓口を設置 … ほおつちよけん相談窓口

○現代にあった“つながり”作り ※社会資源の創出・強化

- ・認知症カフェ、子育てサロン、子ども食堂など様々な“居場所”の創出や住民ボランティアの育成など

○多様な主体との協働(担い手の確保)

- ・住民、団体、民間企業など ※企業の社会貢献の思いと住民や地域の課題・ニーズのマッチング

2 包括的支援体制の構築

① 相談支援体制の整備

1. 相談を受けとめる仕組みづくり

【当たり前のことを改めて整理】

- ① 「どこに」「どんな」相談がきても「しっかり聞いて」「しっかりつなぐ」。
- ② 関係機関での連携が必要な場合には協力して支援する。

整理

①断らない相談窓口

重層交付金の対象に関係なく、相談支援を行う関係機関を相談支援機関として位置づけ

②関係機関が連携するための仕組みを構築

- ・連携のマネジメント等を担う**包括的相談支援員**を配置
- ・**多機関協働のガイドライン**を策定
- ・**支援会議・重層的支援会議**の開催方法の整理

●相談支援機関 = 断らない相談窓口 計34か所を位置づけ

介護

- 高齢者支援課
- 基幹型地域包括支援センター
【直営】1センター【直営】1出張所
- 地域包括支援センター
【直営】1センター【委託】13センター

子ども

- 保育幼稚園課
- 母子保健課
- 子ども育成課
- 子ども家庭支援センター
- 子育て世代包括支援センター
【直営】4センター

障がい

- 障がい福祉課 ○健康増進課
- 基幹相談支援センター
・【直営】1センター
- 障害者相談センター
・【委託】4センター

生活困窮

- 福祉管理課
- 生活支援相談センター
・【委託】1センター

2. 住民が、より相談しやすい環境づくり

【目的】

- ①困ったときに相談できる先があり、支援につながる仕組みづくり。
- ②自分が相談しやすい所に相談できる環境づくり。

設置

○住民に身近な地域に「なんでも相談窓口」を設置。

名称：**ほおっちょけん相談窓口**

- ・趣旨に賛同した、薬局や社会福祉法人が運営する事業所で開設（無償）。
- ・住民の困りごとを受け止める「入口」と、解決をする「出口」の両方の役割。



困りごとを相談

ほおっちょけん相談窓口

①その場で解決できる相談

その場で解決

②つなぎ先が分かる相談

専門機関等につなぐ

③解決できないつなぎ先も分からない相談

社協につなぐ

連携

○必要に応じて「参加支援」「多機関協働による支援」へ。

入口

出口

！ 寄せられた相談を地域づくりへ

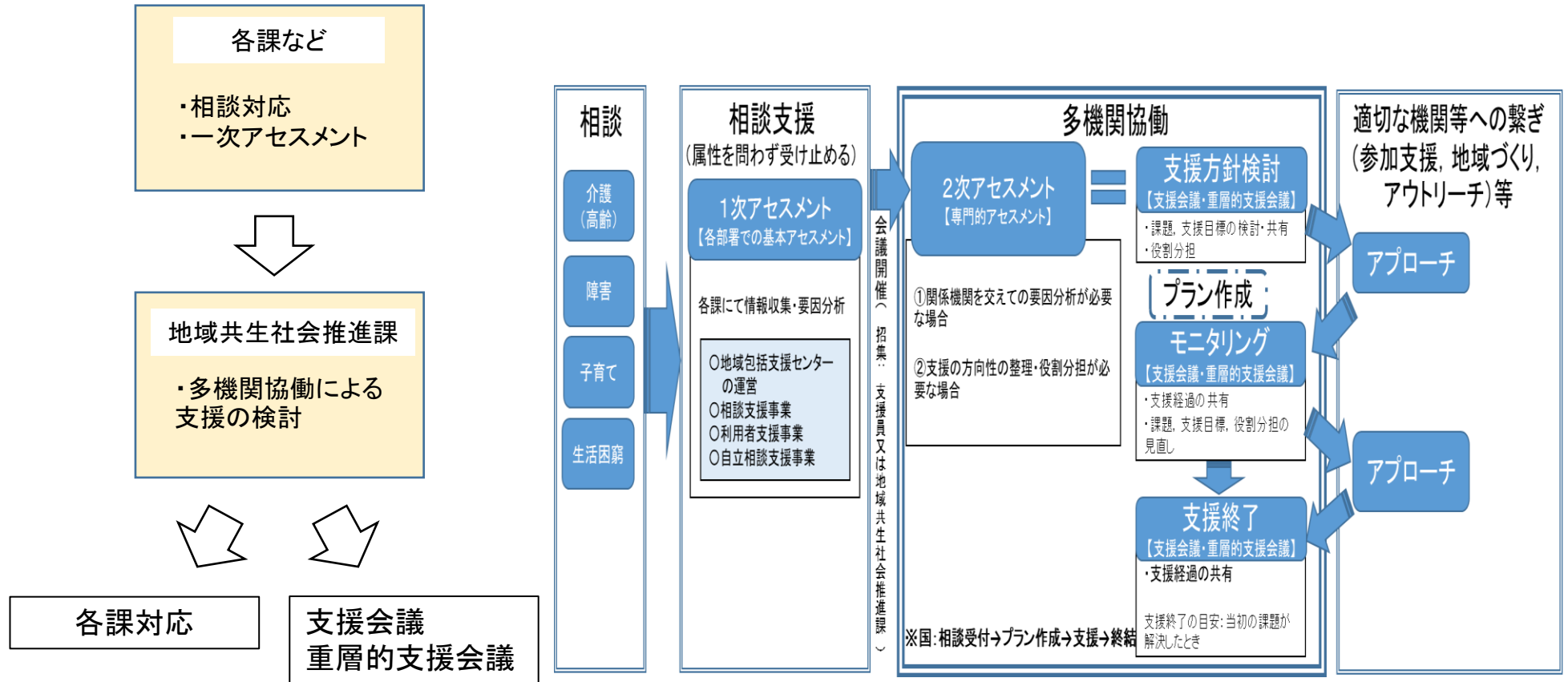
寄せられた相談内容などを共有し
地域でできることを話し合う

ネットワークの創出につなげる。

2 包括的相談支援体制の構築

② 多機関協働による支援

複合課題を抱えている世帯に対する支援



さらに事例を積み上げ、高知市の強み・弱みを見える化。
新たな仕組み・制度の構築、社会資源の創出につなげる

～ 多機関協働のガイドライン ～

- スムーズに協働するための流れ等について定めたもの
- 支援する側が、常にベストを尽くせるように「しっかり協力する」ためのガイドライン
- より良い支援につなげることと合わせて、支援する側の職員も支える。
- 状況に合わせて柔軟な発想で支援する
- ガイドラインには、対象者像、フローなど、基本的な協働のルールについて記載
- このガイドラインはあくまで重層事業スタート時点のものであり、適宜見直しを行う

～協働の心得～

第一条 支援者のしんどさを、みんなできちんと共有するべし

(×「そんなことくらい自分でできんが?」)

第二条 相談がなくても気にかけてあげようべし

(ベテラン職員は、お節介と親切のバランスを考慮して。)

第三条 情報不足を気にせんと、困ったら会議に挙げるべし

(保守的な躊躇は厳禁。自分の恥ずかしさより支援者への支援。)

第四条 会議開催の連絡があったら、「必ず参加します。」と言うべし

(自分も忙しいけど、みんなも忙しい。日常的な相談にも快く応じるべし。)

第五条 会議のはじめに目的を共有するべし

(それってなんのため?)

第六条 所属や担当にこだわらんと、積極的に発言するべし

(「その分野は素人で…」「事務職やけど…」←そんなこと気にするな!)

第七条 K (空気を) Y (読まない) 発言を容認すべし

(KYの容認が、新しい発想、新たな気づきが生まれる風土につながる。)

第八条 聞かれたことが分からないときは「分かりません」と伝えるべし

(「分かりません」と答えた人を責めるべからず。×「そんなことも調べてないが?」)

第九条 みんな初めは経験不足ということを中心に刻め!

(「細かく聞かれたら…」「ちゃんと説明できるろうか…」←そんなこと気にするな。)

第十条 若手職員へ。先輩の指摘はダメ出しじゃなくてアドバイスやきね

(怖く感じる人もおるかもしれんけど…)

第十一条 ベテラン職員は、第九条・第十条を中心に刻むべし

(NO! 経験値マウント!)

第十二条 守秘義務は必ず守るべし!

(捕まるよ。マジで。)

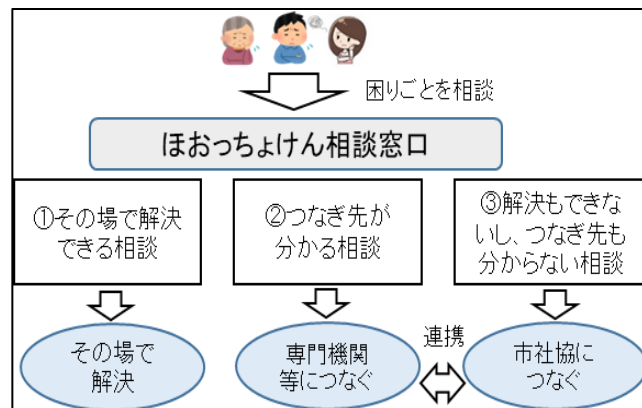
第十三条 QOLの重視、エンパワメント、支援対象者の主体性を尊重しよう

(これが支援の基本!)

2 包括的相談支援体制の構築

④ ほおっちょけん相談窓口

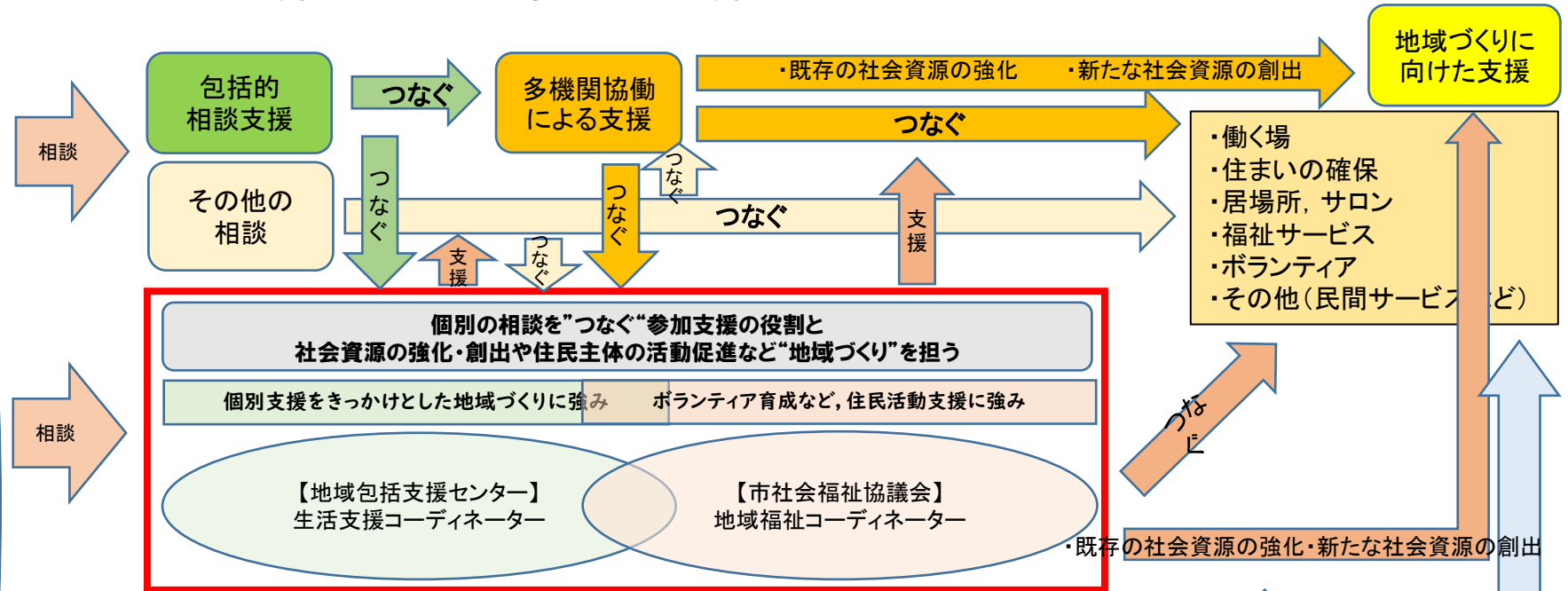
- **薬局**や**社会福祉法人**(介護、障がい、保育など)に設置
- 現在 **104か所**設置済
- **無償**で協力いただいている
- 相談窓口の入口に目印の**シール**を貼付



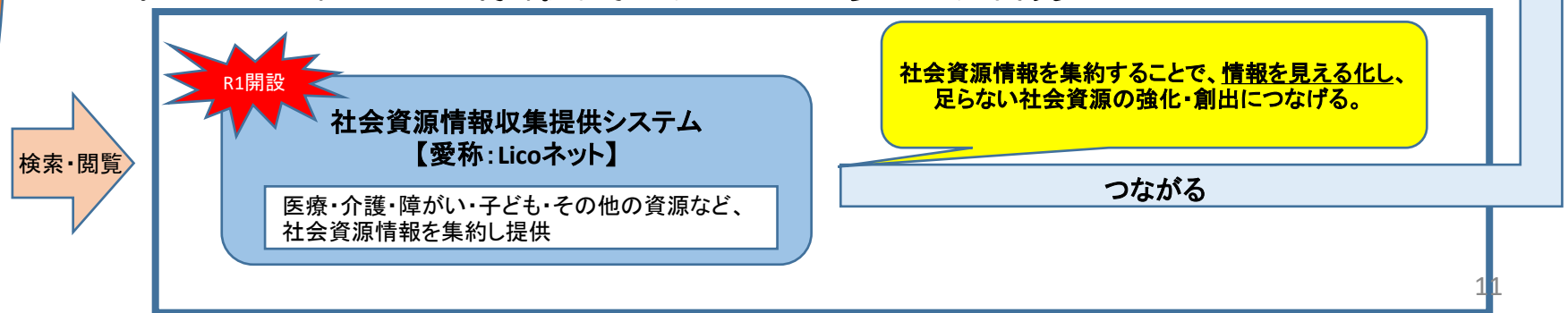
2 包括的相談支援体制の構築

⑤ 参加支援

1. 個別支援における参加支援



2. 市民全体への情報提供による参加支援



2 包括的相談支援体制の構築

⑥ “相談”を地域づくりへ

“相談”を地域づくりへ

課題解決型の地域ネットワーク“わがまちならでは”のプラットフォームの創出

プラットフォームの立ち上げから、情報の共有や会議の運営支援など ⇒ 生活支援体制整備事業を活用

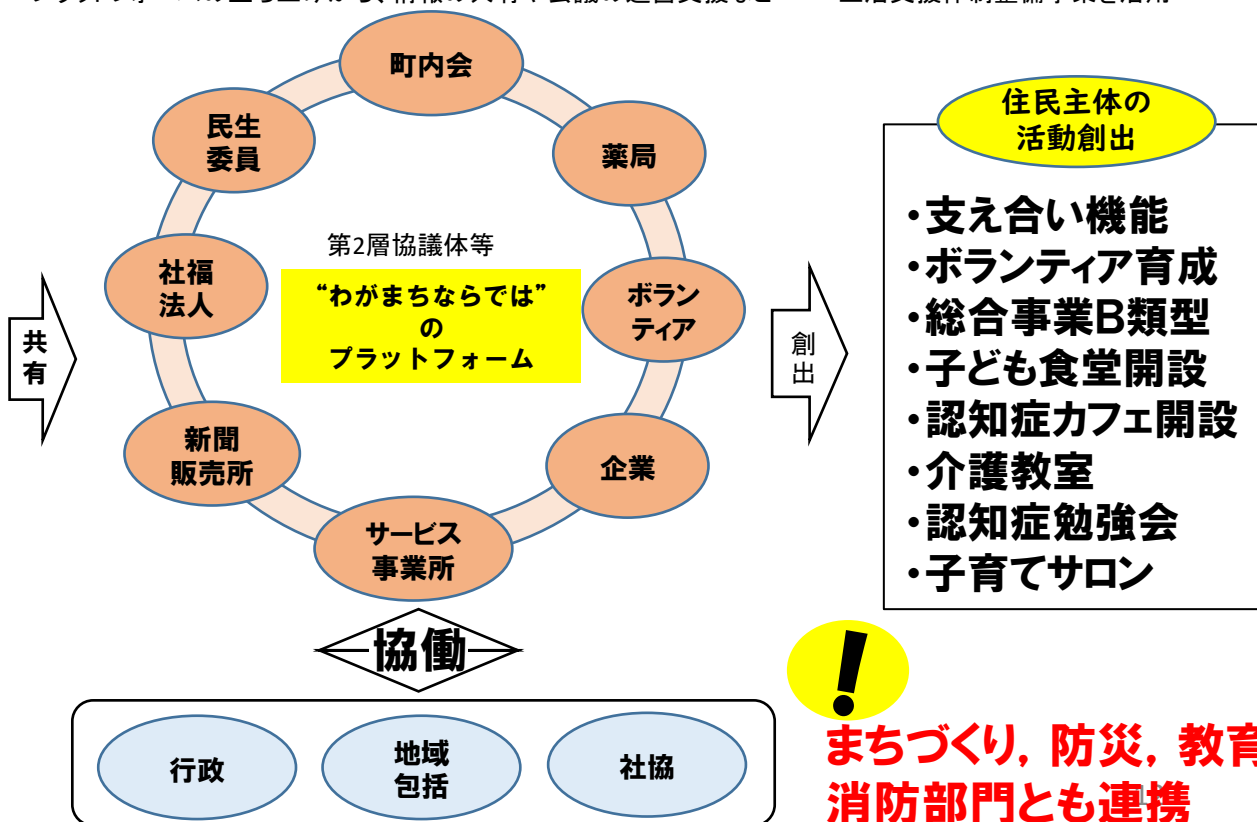
地域課題の情報

ほおつちよけん相談窓口への
相談内容など

参加支援により見える化した
必要な社会資源

行政への
相談内容など

人口構成をはじめ
あらゆる**地域課題**



住民主体の活動創出

- ・支え合い機能
- ・ボランティア育成
- ・総合事業B類型
- ・子ども食堂開設
- ・認知症カフェ開設
- ・介護教室
- ・認知症勉強会
- ・子育てサロン



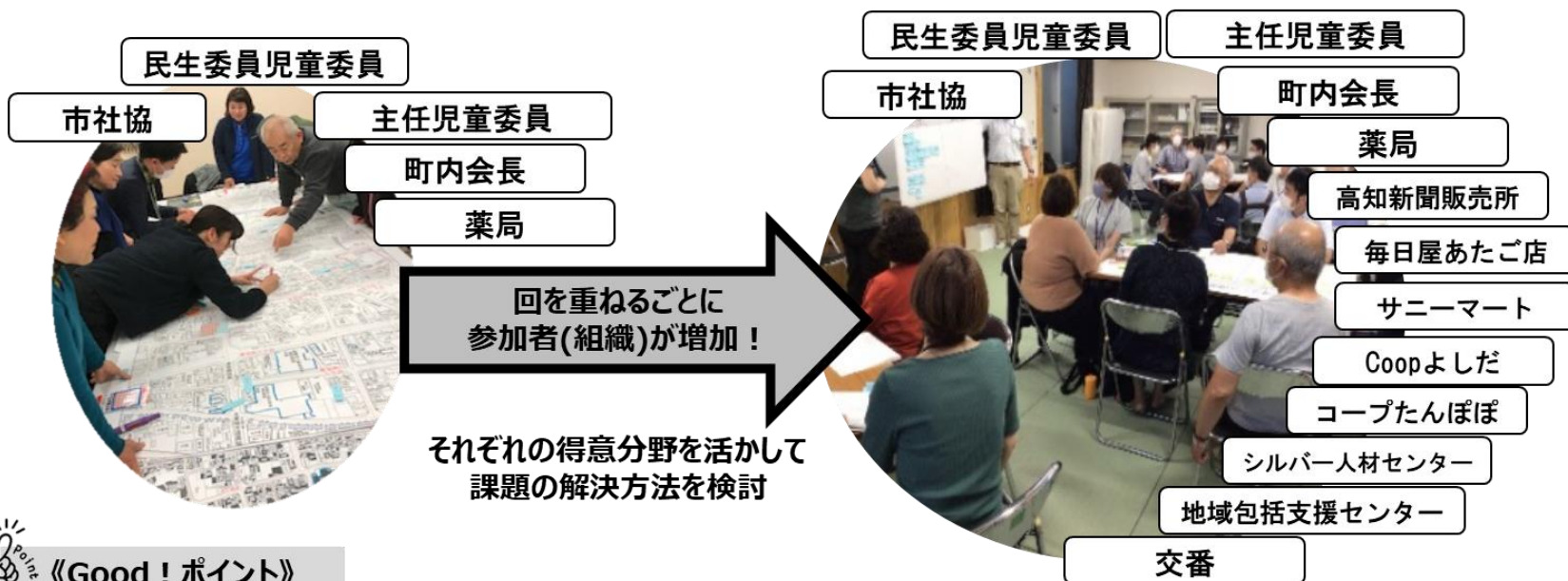
**まちづくり, 防災, 教育,
消防部門とも連携**

2 包括的相談支援体制の構築

⑦ “わがまちならでは” のネットワークの事例

事例 広がるネットワーク（江ノ口西地区）

※当初は既存の会議体を活用していたが、参加者の増加に伴い、新たな会議体として立上げ



【1】 “今あるもの” にフォーカス

地域の中にすでにあるもの、企業や有償ボランティア団体がすでにやっているサービス etc… “今あるもの”を見える化し、活用することで、地域の困りごとを解決するという視点

後日談として…

参加していない民生委員にも定例会を通じて企業のサービスを周知
⇒企業への依頼件数UP 困っている人に情報が届く仕組みへ

【2】 住民目線で感じる困りごとにも題材に

専門職発信の課題だけでなく、その地域で暮らしている住民が感じている困りごとについても相談・検討が出来る場づくり
(例)ネコ問題、高齢化による町内会活動の人材不足（不燃物の当番等）等

防災福祉部会

地域づくりに関わる関係部署が、より効率的・効果的に地域づくりを進めるため、**情報共有や連携を深める**ことを目的に設置している場

小学校区ごとに担当者が集まり「地域課題の共有」や「施策の連携」、「新たな取組の創出」などを協議している。

- ・地域共生社会推進課(**全体調整**)
- ・地域コミュニティ推進課(**まちづくり**)
- ・地域防災推進課(**防災**)
- ・基幹型地域包括支援センター(**福祉**)
- ・地域協働課(**社会福祉協議会**)

+

- ・消防局
- ・教育委員会
- ・市民図書館

2 包括的相談支援体制の構築

⑨ ミッションは共通

地域共生社会推進課・市社協

「ほおっちょけん相談窓口」への住民の日常生活の困りごとなどを地域住民、地域団体、企業、行政などが集まって共有し、住民主体の日常的な支え合いのある地域をつくる。

地域包括支援センター

高齢者の困りごとや高齢者の居場所づくり、介護予防などを切り口に、支え合いのある地域をつくる。

地域コミュニティ推進課

「こんな街にしたい」「夏祭りを復活させたい」など、住民の興味・関心のあることを切り口に地域コミュニティの再構築に取り組む。
地域内連携協議会の支援、町内会連合会の支援など

地域防災推進課

災害時に住民同士が助け合える地域をつくる。
自主防災組織の支援、避難行動要支援者対策など

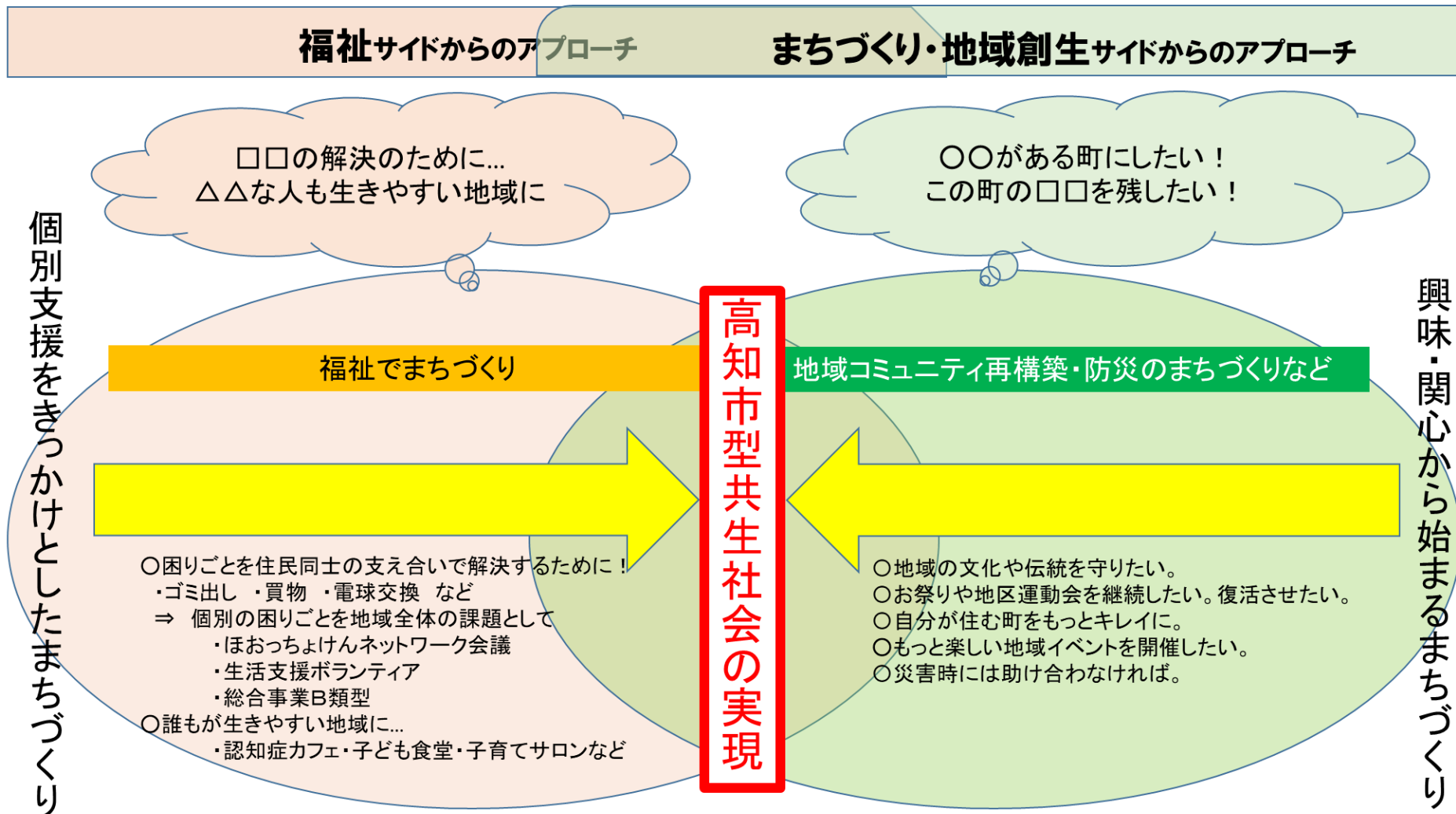
切り口は違いますが

ミッションは共通

“つながりづくり”の

2 包括的相談支援体制の構築

⑩ まちづくり部門・防災部門との連携



生活支援ボランティア

高齢者等の社会参加の機会

生活支援サービスの開発

地域における支え合いの意識の醸成

養成

登録

活動支援

養成講座の
開催

ボランティアセンター
登録

困りごととの
マッチング

《利用にあたっての注意点》

□生活支援ボランティアの5原則

①無償である ②専門的でない ③短時間の活動 ④単発の活動 ⑤身体的介助は伴わない

※生活支援ボランティアは、高知市社協の実施する所定の養成講座を受講し、登録していただいているボランティアで、ボランティア活動保険に加入。

□基本的な考え方

住民同士をつなぐ支え合いの仕組みであり、地域や困りごとの内容によっては、依頼を受けられないことがある。

2 包括的相談支援体制の構築

⑫ 生活支援ボランティアの活動事例

買物同行

スーパーに行って買い物をしたいが、足が悪く1人では行けない。同居の家族の協力も得られず、生活費も限られているため誰か同行してほしい。

独居高齢者宅の電球交換

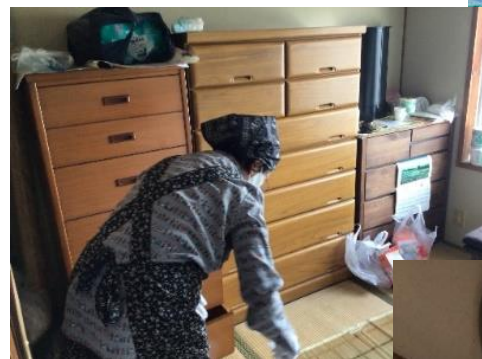
家の電球が点かなくなり、スタンドライトのわずかな光で生活している。本人は高齢、自分で交換するのは危険なため、交換をお願いしたい。

障がいのある方の自宅清掃

強迫性障害のある方。片付けに対するこだわりや汚れることへの不安感から一人で片付けが出来ない。今後のヘルパー利用前に部屋の片づけをしたい。

障がいのある方の自宅清掃

エアコンのフィルター清掃が一人ではできないため手伝ってほしい。



2 包括的相談支援体制の構築

⑬ 三里中学校ゴミ出しボランティア

