

# 行政視察レポート

令和5年7月25日(火)～7月26日(水)

福祉環境委員会

# 1.視察先、調査項目及び派遣委員

## (1) 愛知県豊田市

ア 重層的支援体制について

## (2) 神奈川県座間市

ア 断らない相談支援体制について

## (3) 派遣委員

委員長 小川稔宏

副委員長 村木勝也

委員 柳楽真智子、岡本正友、川神裕司

事務局職員 久保田 翼

## 2.視察目的

現在、当委員会が取り組んでいる「就労支援を含めた障がい者支援について」を具現化するために、先進地である豊田市及び座間市が取り組まれている民間活力を導入した社会参加から就労自立までの一体的な支援の取組について調査する。

## 3-1.調査事項／豊田市

### (1) 視察の選定理由

令和3年度より豊田市重層的(多角的)支援体制推進(整備)事業の実施から一連の流れ(事業)による支援と様々な支援機関が協力し合う連携体制の下の支援を研究し、提言に繋げるため。

### (2) 視察先の概要

面積： 918.32km<sup>2</sup>

人口：416,765人

世帯数：186,195世帯 (R5年5月末)

## 3-2.調査事項／豊田市

### (3) ◆重層的支援体制推進事業における「包括的相談支援事業」 基本事項

- 属性や世代を問わず包括的に相談を受け止める
- 支援機関のネットワークで対応する
- 複雑化・複合化した課題について適切に多機関協働事業につなぐ

### 対応方針【既存】

- 相談を担う事業について、これまで同様に、主たる支援対象者以外からの相談であっても、しっかりと受け止め、適切に支援機関につなぐ
- 適切に支援機関につなぐため自身の属する分野以外の支援について  
広く学ぶ機会を創出する⇒「この相談内容はうちじゃない」の対応は  
厳禁

## 3-3.調査事項／豊田市

(4) ◆重層的支援体制推進事業における「アウトリーチ等を通じた継続的支援事業」

### 基本事項

○早期に発見するため、関係機関からのネットワークから相談者を発見

○支援を届けるため自宅訪問などの支援を行う(本人との関係づくり)

支援会議 情報収集と情報提供、同意が得られた場合重層的支援会議

### 対応方針【一部新規】

○情報が入った場合、支援機関は情報収集及びアセスメント(客観的に評価や分析)を実施し、対象者を訪問するなど受け身でなくアウトリーチ(出向く訪問支援)による積極的行動をとる

○対象別で主体となるアウトリーチ機能を持つ機関を確保

⇒「本人が相談に来ないとムリ」は厳禁になった。

## 3-4.調査事項／豊田市

### (5) ◆重層的支援体制推進事業における「地域づくり事業」

#### 基本事項

- 多様な「場」づくり
- 繋げるコーディネート機能
- 5事業のすべてが実施されることを規定

#### 対応方針【一部新規】

- 既存事業は継続。
- 社協CSWを主導に、各事業実施者の困りごと解消や事業改善を図り各事業の一体化を目指す
- 参加支援事業で結びつける地域資源の一つとなる地域力の育成を意識する  
⇒「対象を限定する」地域づくりから「全世代化」の地域づくりに趣向する。

## 3-5.調査事項／豊田市

(6)とよた多世代参加支援プロジェクト→本人にあった支援の創出・提供  
重層事業実施のポイント

特徴・参加支援事業

- 包括的相談支援事業：高齢福祉課、地域包括支援センター等担当課
- 多機関協働事業：生活福祉課、次世代育成課、子育て支援センター
- 参加支援事業：とよた多世代参加支援プロジェクト(民間ベースの任意団体)
- 地域づくり事業：地域保健課、福祉総合相談課、社会福祉協議会

\* 市内10課にまたがるため様々な支援機関を巻き込んで体制化する必要性  
\* 施策で対応できない支援策を参加支援で形成するため民間も含めた支援体制が必須

## 3-6.調査事項／豊田市

### ◆とよた多世代参加支援プロジェクト

#### □とよた多世代参加支援プロジェクトの『ミッション』

ミッション1—利用できない困難を抱えた住民の個別支援について市からの支援依頼を受けて、居場所や生活改善の場を創出・提供

ミッション2—事業の根幹の地域共生社会の推進を民間事業所への理解促進

#### □団体構成(令和5年4月現在) 66法人及び事業所

【内訳】 高齢者関係9事業所、障がい者関係19事業所、子ども関係5事業所  
社協13事業所、その他20事業所

## 4-1.委員会考察／豊田市

豊田市では重層的支援体制推進事業において「『誰かが担う』のではなく、『誰もが担う』発想」への早期のシフトチェンジの必要性が強調されている。持続可能なまちづくりの推進に向けては「すべての人に健康と福祉を（SDGsの17のゴールの一つ）」も達成しないと持続可能なまちづくりの推進にはならないという明確な目標を設定し、福祉制度の強化が図られている。

## 4-2.委員会考察／豊田市

地域づくりは福祉の課題といわれ、まちづくりとつなぐための取組として民間主導の「とよた多世代参加支援プロジェクト」設立により、行政と民間との連携が具体化されている。支援の「伸びしろ」とも言われているが、支援策、制度等がないものは、どうにかして作るという考え方は重要である。新たなサービスの創出・提供において地域の資源、民間事業所のノウハウの活用という観点からも大変参考となった。

# 5-1.調査事項／座間市

## (1) 視察の選定理由

- ・ 「断らない相談支援」の取組
- ・ 市民が安心して相談できる体制
- ・ 市としてもあらゆる相談をどのように対応されているのかのノウハウ

## (2) 視察先の概要

面積：17.57km<sup>2</sup>

人口：132,143人

世帯数：61,949世帯（R5年6月末）

## 5-2.調査事項／座間市

### (3)断らない相談支援

- ・相談へのハードルを下げる
  - ・最新の困りごとへの気づき
  - ・地域資源の開拓と連携(地域づくり)
  - ・支援の事業化
  - ・支援員の負担軽減
  - 第2のセーフティネット
    - 第1 社会保障(健康保険、年金など)
    - 第2 生活困窮自立支援制度
    - 第3 生活保護制度
- ガードレールではない(伴走型の支援)

## 5-3.調査事項／座間市

(4) 自立相談支援事業の全体像

生活の困りごと

◆自立サポート相談

ひきこもり、仕事の困りごと

◆就労支援事業(無料職業紹介事業も実施。)

◆就労準備支援事業(委託)

◆ひきこもりサポート事業(委託)

◆アウトリーチ支援事業(委託)

## 5-4.調査事項／座間市

(5)座間市の支援事業

お金の困りごと

◆家計改善支援事業(委託)

住まいの困りごと

◆一時生活支援事業(委託)

子どもの困りごと

◆子どもの学習・生活支援事業(委託)

その他の事業

◆助言弁護士(専任)

## 5-5.調査事項／座間市

### (6) 支援の考え方

相談者の抱える困りごとは、複合的で複雑な場合があり、一つの事業だけで解決はできない。また、困りごとを的確に把握できる方は、ほとんどいない。

各事業が連携し、抱えている困りごとや解決方法に気付くことが重要と考えている。

## 5-6.調査事項／座間市

### (7) 庁内連携

#### 包括的支援体制構築ワーキンググループ

「生活に困りごと」の支援を通じた庁内連携体制の構築を検討している。

庁内ルールや連絡体制など、包括的な支援体制の仕組みを整備している。

平成29年度に行政改革推進委員会の専門部会として発足し、令和2年度にワーキンググループへ移行した。

# 5-7.調査事項／座間市

## ◆つなぐシート

平成30年度に施行し、令和2年度から本格実施した仕組み。複数部署がかかわる困りごとを支援する場合に使用し、たらい回しの回避や相談負担の軽減、職員力の向上を目的としている。

## ◆相談チャート

令和2年度に作成した、市民の困りごとへ気付くための図。各部署及び新規採用職員へ配布している。

## ◆職員研修

庁内連携の重要性や考え方について、集合型や庁内ネットワーク、新規採用職員向けなど、令和元年度からさまざまな方法で研修を実施している。

## ◆包括的支援体制構築ワーキンググループ[再掲]

「生活困窮者支援」を福祉だけでの問題ではなく、**市役所へ来る方は、困りごとを抱えている可能性があると考え**、市役所全体で、市民の困りごとに「きづき」、適切な支援へ「つなぐ」ための仕組みを検討している。

## 5-8.調査事項／座間市

### (8)庁外連携 居住支援協議会

#### ◆居住支援協議会

高齢や障がい、低所得など、さまざまな理由で住まい探しにお困りの方の支援を検討する会議。

入居の支援や物件の安全確保、物件情報の提供などを話し合う。

行政、不動産事業者、関係団体などが同じ目線で話せる組織を目指している。

## 6-1.委員会考察／座間市

- ・座間市では、「誰も断らない」フレーズを掲げ庁内外において連携し、事業構築を行っている。
- ・座間市では、支援に必要なサービスを当てはめるのではなく、困りごとを聞いて必要な支援を作り上げる、その考え方が「断らない」ことへのベースと考える。
- ・そのためにも、相談を解決することだけが仕事ではなく、市役所に相談に来ていただく環境づくり、市役所に来られる方は、何らかの困りごとを抱えておられる想定で、職員が来庁者を意識するポイントや、相談に来られた方の負担を軽減するために「つなぐシート」で共有する仕組みは、参考となった。

## 6-2.委員会考察／座間市

- ・特に命に係わる相談については、話しづらい中、独自の「相談チャート」等を活用して市民の困りごとに気付き、話を聞く体制作りは、今後の提言等に活かしたい。（「困りごと」と「要望」は違う。）
- ・無料職業紹介事業の実施については、当委員会の就労支援に直接つながるものとして参考になった。
- ・「中間支援組織」が浜田市には、まだなじみがなく、今後、浜田市において、中間支援組織を考えるとときにおいて、座間市の仕組みは、参考にすべきと考える。
- ・豊田市との共通部分でもあるが、福祉の課題は、地域の課題であり、その解決のためには、民間組織や中間支援組織との合同会議の開催やその会議を進行するファシリテートやどの組織・団体とつながる(つなげる)かのコーディネート力が必要であると感じた。