

令和 5 年 8 月 9 日

浜田市議会議長 笹田 卓 様

福祉環境委員会委員長 小川 稔宏

委員派遣報告書

本委員会は、下記のとおり委員を派遣し、視察調査を終了したので報告します。

記

- 1 期間 令和 5 年 7 月 25 日（火）～7 月 26 日（水）
- 2 視察先及び調査項目
 - (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 断らない相談支援について
- 3 精算額 一人当たり 65,300 円
- 4 派遣委員、同行者、事務局（合計 6 名）
委員 小川 稔宏 村木 勝也 柳 楽真智子
岡本 正友 川 神裕司
事務局職員 久保田 翼
- 5 調査の概要（視察の内容等）
別紙のとおり

福祉環境委員会行政視察報告書

1 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。

2 視察先・視察（調査）事項など

(1) 愛知県豊田市（重層的支援体制について）

ア 日時 令和 5 年 7 月 25 日（火）13：20～15：10

イ 場所 豊田市役所

ウ 視察の目的（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。

エ 視察先の概要（視察先の取組、事業内容等）

面積： 918.32 km²

人口：416,765 人 世帯数：186,195 世帯（R5 年 5 月末）

日本の縮図と呼ばれる都市構造で、愛知県北部の三河地方に位置する都市。中核市・中枢中核都市に指定されている。世界最大級の自動車メーカー・トヨタ自動車の企業城下町であり、市名は同社にちなむ。人口は名古屋市に次ぐ 2 位。昼夜間人口は 110.5%。流出人口より流入人口の方が上回っている。急激に高齢化する人口構造。

令和 5 年度当初予算 一般会計 1,883 億円で市税が 1,045.7 億円 (56%)

・豊田市の都市構造、都市近郊と中山間部 28 中学校区と 77 小学校区 298 自治区で広大であるため、特性・資源・文化が大きく異なる。

⇒『地域』を基盤に考える重要性

・急激に高齢化する人口構造(現在 24.25%全国 27%急速的高齢化予想)

⇒『誰かが担う』のではなく、『誰もが担う』発想に、できるだけ早期にシフトチェンジする必要性

・SDGs 未来都市 すべての人に健康と福祉(SDGs の 17 のゴールの一

つ)も達成しないと、持続可能にはならない。



複合的な課題を抱える世帯、支援につながらず地域に埋もれている世帯、福祉サービスの受給だけでは解決しない課題へのアプローチ



【豊田市の課題に即した福祉制度の強化】

事業説明

1 包括的な支援体制の構築（平成 29 年度～令和 2 年度）

◆豊田市における社会背景

□日本の縮図と呼ばれる都市構造

○旧市内 5 支所の地域担当制に新たな機能を位置づけ

○地域ごとに特性・資源・文化が大きく異なる

□急激に高齢化する人口構造

○自動車産業を中心に若いまちとして進んできた

○高齢化が短期間で追いつく急激な変化

「誰かが担う」ではなく、「誰もが担う」発想に、できるだけ早期に
シフトチェンジする必要性⇒地域・企業・行政による協働が必要

□SDGs 未来都市

○環境モデル都市として、低炭素社会の視点から持続可能なまちづくり

○「すべての人に健康と福祉 (SDGs3)」も達成しないと持続可能にはならない

複合的な課題を抱える世帯、支援につながらず地域に埋もれている世帯、
福祉サービスの受給だけでは解決しない課題へのアプローチ



従来の縦割り体制では対応が困難



* 豊田市の課題に即した福祉制度の強化

◆包括的な支援体制の構築に向けたこれまでの主な取組

平成 27(2015)年度

○「第 1 次豊田市地域福祉計画・地域福祉活動計画」期間開始

平成 28(2016)年度

- 旧部内で設置した「タスクフォース〈特別な役割〉」による課題検討・提案

平成 29(2017)年度

- 「第 8 次豊田市総合計画」期間開始
(タスクフォースによる検討結果を総合計画に反映)
- 福祉部の組織改編**(地域包括ケア企画課、**福祉総合相談課の新設**)
- モデル事業として、「健康と福祉の相談窓口(高岡地区)」を開設**

平成 30(2018)年度

- モデル地区 2 か所目(猿投地区)の実施
- 全市展開に向けた庁内検討の開始**

令和元年(2019)年度

- 全市展開の方針
- 新たな方針に基づき福祉部・地域振興部・社協による会議、研修会設置

令和 2(2020)年度

- 「福祉の相談窓口」の開設など、新たな体制での実施

令和 3(2021)年度

- 重層的支援体制推進(整備)事業の実施

◆平成 29 年度～包括的な支援体制の構築に向けた取組

- 1 ～H28 市民福祉部
- ➡2 H29～福祉部、地域包括ケア企画課＋③**福祉総合相談課**＋高齢福祉課
- ➡3 ～令和元年 〈旧〉健康と福祉の相談窓口＋③**福祉総合相談課**＋②**社会福祉協議会(CSW)**
- ➡4 令和 2 年度～〈新〉福祉の相談窓口③＋②＋①**支所(地域振興担当)**

◆相談窓口の全市展開における新たな体制 No.1

旧市内 5 支所の地域振興担当に新たな機能を位置づけ、支所・社会福祉協議会・福祉総合相談課の連携による新体制で実施

令和元年度まで

〈旧〉健康と福祉の相談窓口 ⇒

福祉総合相談課

社会福祉協議会(CSW ソーシャルワーカー)⇒

令和 2 年度から

〈新〉福祉相談窓口

⇒ 支所(地域振興担当)

社会福祉協議会(CSW)

⇒ 福祉総合相談課

◆相談窓口の全市展開における新たな体制 No.2

令和 2 年度(2020 年度)

○旧市内 5 支所「福祉の相談窓口」の開設 新たな体制での実施

○旧市内 4 支所に社会福祉協議会の出張所を新設

○モデル地区 2 か所→5 か所相談窓口拡大

○地域振興部局に相談機能を配置し、個別支援と支えあい地域づくり展開

「住民からの相談支援に係る基本的な考え方と心構え」

① どこでも受け止める⇒包括的相談支援

② つなぎ合う⇒包括的相談支援

③ 主導役とチーム⇒多機関協働

④ 誰もが関わる⇒参加支援＋地域づくり

↓ (縦割り・線引きを排除し、

①～④のりしを誰しも持つことで支援に『伸びしろ』を生み出す)

⑤ 寄り添う伴走、本人を中心に伴走する中で課題解決のタイミングを幾度も創出する。

2 豊田市重層的支援体制推進(整備)事業の概要 (令和 3 年度から)

◆重層的な考え方

①対象者の重層→対象者を多角的にとらえる

②支援手段の重層→一連の流れ(事業)により支援を行う

③支援機関の重層→様々な支援機関が協力し合う連携体制

◆支援体制推進事業の全体図

○令和 3 年度(2021 年度)改正社会福祉法『重層的支援体制整備事業』の実施

○多機関連携により住民の複合化・複雑化した困りごとに対応

○制度による支援の確立(包括相談支援事業)と

制度外による支援の確立(アウトリーチ)

↓

○包括的相談支援事業

○アウトリーチを通じた継続的支援事業

適切に聞き取り支援機関につなぐ 情報収集と自宅訪問の実施支援同意を得る

○多機関協働事業

本人【福祉相談窓口】

本人以外【窓口・支援会議】↓

〈次世代育成課—子育て支援課—こども家庭課—**障がい者相談支援事業所**
—福祉総合相談課—地域包括支援センター—生活福祉課
—社会福祉協議会—ケアマネ—保健支援課—地域保健課
—**パルクとよた(スクールソーシャルワーカー)**〉

↓

○参加支援事業(地域サロン、お助け隊、交流館、子ども食堂)—既存の事業
→(支援がない)→新たな支援メニューの創出・提供
→『**とよた多世代参加支援プロジェクト**』

○地域づくり事業

・世代、属性を越えた住民同士の多様な場の創出整備及びコーディネート
・社協 CSW が中心となり、各事業実施者と意見交換し以下の 5 事業の参加者交流を図る

↓

① 地域介護予防活動支援事業②生活支援体制支援事業③地域生活支援センター事業④地域子育て支援拠点事業⑤生活困窮者支援等のための地域づくり事業

◆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

◆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。

◆重層的支援体制推進事業における「多機関協働事業」

基本事項

- 複合的課題を有し支援関係機関の役割分担、支援の方向性を整理する役割
- 重層的支援体制推進事業の中核を担う
- アウトリーチ支援会議→重層的支援会議(支援会議)
- *多機関調整管理者と重層支援会議定例会

対応方針【一部新規】

- それぞれの支援機関を巻き込んだ支援を実施できるよう進化する。
- 福祉総合相談課を『多機関調整管理者』その他多機関調整推進員位置づけ相談先やとりまとめを『福祉相談課』とする
- ⇒これまでの縦割りの支援主体が中心となり、他の機関がフォローする。

◆重層的支援体制推進事業における「参加支援事業」

基本事項

- 既存事業で対応できないニーズを地域資源と調整し多様な社会参加促進
- 本人へ定着支援と受け入れ先への支援(フォローアップ)
- マッチングとフォロー(多機関協働でのアセスメント+重層的支援会議)
- 個別サービス開発と支援サービス提供→**多世代参加支援プロジェクト**

対応方針【一部新規】

- 本人と地域資源のマッチング。参加場所の確保とフォローアップ
- 繋げる資源がない場合⇒とよた多世代参加支援プロジェクトに支援依頼
- ⇒『**豊田市の重層的支援体制推進事業の最重要ポイント**』
- ⇒介護保険や障がい者サービスといった公的サービスだけに頼らない。

◆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

①コーディネート機能 ②個別支援(相談支援) ③地域課題の解決を目指した地域づくり ④より豊かな暮らしを目指したまちづくり

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。

◆重層的支援体制整備事業における取組

■支援関係機関との連携について

新たな支援関係機関

① 相談対応の変更【包括的相談支援事業・アウトリーチ事業】

→部分的に実施

② 各課主体の支援実施【多機関協働事業】

社協、包括支援センター、障がい者相談事業所の委託先は能動的

③ 制度のはざまの補完 定例会の設置【多機関協働事業】

ヤングケアラーのルール化

④ インフォーマルサービスの個別支援【多機関協働事業・参加支援事業】

行政だけでは不可能な面白い取組や対応策が展開できるようになった。

3 とよた多世代参加支援プロジェクト(令和3年3月)

-民間活力の導入による社会参加に向けた支援

1 豊田市→本人

対応できる既存のサービスがない

2 豊田市→とよた多世代参加支援プロジェクト

個別サービスの開発等を民間事業者へ依頼

- 3 とよた多世代参加支援プロジェクト→本人
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

◆とよた多世代参加支援プロジェクト

□組織づくり、仕組みづくり

- * 公的サービスで対応しきれないニーズに対応するサービスの創出・提供
高齢、障がい、子ども、生活困窮者等の様々な課題を抱える人が安心して
暮らせる地域共生社会の推進を目的にスタート
令和 3 年 5 月から ➡参加支援事業所の一部を担う

□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

□『仲間づくり』は『おたがいを知る』から

★ロゴマークの作成と LINE@ 運用開始

LINE@登録と情報発信—会員事業所の活動を知る！定期オンライン勉強会

□今年度は「仲間づくり」と「おたがいを知る」

➡活動内容は新たな取組の創出に関して関係者との意見交換など

◆令和4年度から就労準備支援事業と合わせて実施

□活動の主軸は「参加支援と就労準備」

豊田市(負担金・委託費)→とよた多世代参加支援プロジェクト(報告)→豊田市
社会協議会 CSW 生活困窮担当⇔とよた多世代参加支援プロジェクト
(ケース共有)

とよた多世代参加支援プロジェクト↓

利用者マッチング(就労準備支援担当員)

支援プログラムの作成(制度福祉—委託費)(参加支援—負担金)

*会員事業所で活動と体験*会員で共生型プラットフォームを創出・参加支援
活動の主軸は『参加支援と就労準備』

課題と今後の展開

令和5年度重層的支援会議定例会の目指すところ〈例〉

★アウトリーチ等を通じた継続的支援事業

会議の目標

①現状と課題の把握

②事例を通してアウトリーチの手法、連携体制の構築

★参加支援事業

会議の目標

①参加支援事業の理解・顔が見える関係

②支援メニューのマッチングに向けた連携

目指すところ

参加支援やアウトリーチができる支援体制の構築

⇒地域共生社会推進全国サミットポスター

◆令和5年度～社会参加から就労自立までの一体的な支援体制整備

社会参加から就労自立までの一体的な支援体制の整備

(1) 働きづらさを抱える様々な人々⇒52,000人(52,000/416,765 12.5%)

(2) 内訳・若年性認知症 104 人(18-64 歳) ・難病患者 2,007 人(15-64 歳)

・ニート 4,849 人(15-54 歳) ・高齢者〈就職困難者〉1,254 人(65 歳-)

・非就労障がい者 11,906 人(15-64 歳)

・広義引きこもり 1,806 人(15-39 歳) ・貧困母子家庭 1,639 世帯

・がん患者 1,605 人(15-64 歳) ・刑余者 64 人(20-64 歳)

(3) 社会参加から就労自立に向けた考え方

第 1 段階：社会参加〈社会とのつながりをつくるための支援〉

↓ 居場所づくり

第 2 段階：日常生活自立〈日常生活自立のための訓練〉

↓ 働く場所の確保

第 3 段階：就労自立〈就労自立のための訓練〉

(1) 地域ネットワークと利用者マッチング

・地域ネットワーク

①豊田市②若者サポートセンター③社会福祉協議会④地域包括支援センター
⑤障がい相談支援事業所⑥障がい者就業・生活支援センター⑦シルバー人材
センター⑧ハローワークその他

↓

・ニーズを拾いあげる(本人からのアクセス➡バーチャル窓口 2ndSTEP➡
面談、適正、目標設定、就労訓練、実習(就労体験)

↓

制度福祉←社会参加〈とよた多世代参加支援プロジェクト〉→就労自立
〈レディメイド型〉

↓

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

第 5 回つながるミライ 『地域共生社会推進全国サミット』

2023 年 10/12(木)、13(金)名鉄トヨタホテル能楽堂

オ 質疑の内容

とよた多世代参加支援プロジェクト

(質問) 制度化ができた要因と背景は

(回答) 要因としては、投げかけはしていたが、一つの中学校区の福祉事業
所から福祉の縦割りに対して疑問をもたれ、横へつながる必要性から、地

域包括事業所と繋がりをもたれ、徐々に横へとつながっていき、複数の事業所が参加される。

この中に福祉と健康の窓口が行政の立場から参画をして、行政組織の在り方なども含め、横断的に話し合いを進めていく中で、望ましい団体として選定をした。

(質問) 事業推進の原動力は何か(首長、職員、議会)

(回答) 重層的支援体制づくりの原動力は、福祉部長であり、彼のトップダウンが一番大きい。担当者レベルで協議をして、タスクフォースを決定して組織の改編を進めていった。

(質問) 『とよた多世代参加支援プロジェクト』設立に苦勞された点は

(回答) 何をやっていこうか、組織をどうやって運営していくか苦勞された。部会を三つの組織で会議を重ねていった。

個人情報配慮等

(質問) 必要な人の情報は生活困窮者の発見等の状況把握は

(回答) 実態把握は行っていない現状であるが、関係機関からの情報から重層的支援会議を行って方針決定をするが、守秘義務の書類に同意していただいたうえで会議を進める。

(質問) 同意のない対象者(アウトリーチ等)の同意に繋げる手法手順は

(回答) 支援会議で誰が仕掛けれるか協議はするが、知恵(知識や経験)がないと助言や支援に繋がらないので複数の関係課が、協力して二人体制でアウトリーチしていくことになる。

推進体制について

(質問) 必要な人に支援が届くための自宅訪問は誰が担い、何名体制か

(回答) 各担当課職員が2名体制で行う。

(質問) 仲間づくりの活動のコーディネートは誰がどのようにするのか

(回答) 参加支援プロジェクトでは、66の事業所参加のオンライン勉強会で

仲間づくりを行っている。

(質問)「住民からの相談支援に係る基本的な考え方と心構え」を職員間で共有するための取組について

(回答) これまで4年間、研修会を積み重ねている。

就労支援に関して

(質問) 就労準備支援担当員の任務や資格のほか事業委託費負担金の内容と効果は

(回答) 社会福祉士などのほか経験者。事業紹介で述べたとおり。

(質問) 就労障がい者の実質把握の必要性和就労自立の目標設定は

(回答) 緊急対応のニーズが多様化している状況にある。

(質問) 就労支援における労働部門の連携について現状と課題は

(回答) ハローワークと年一回連携をとっているが、緊急の場合は企業と連絡を取って対応している。

その他

(質問) ヤングケアラー対応のルール化は

(回答) 支援体制図を作成。分からない状況があるので早期発見に努め、発見された場合に該当するかしないか判断の必要性から、チェックリストを作っている。その他、児童相談所や民生委員などと連携できるようにしている。

カ 各委員からの所感

【小川委員長】

・豊田市では、誰かが担うのではなく誰もが担う発想で「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にはならないとの立場で福祉制度の強化が図られている。旧部内で部長からのトップダウンで設置したタスクフォースによる課題検討・提案が総合計画にも反映し、福祉部の組織改編や旧市内5支所の地域振興担当に福祉の相談

窓口機能を配置してきている。その延長線上で令和３年度から重層的支援体制推進（整備）事業がスタートしているという経緯は重要な要素である。

- ・「重層」については３つの重層（対象者の重層・支援手段の重層・支援機関の重層）と位置づけ、様々な支援機関が協力し合う連携体制のもとで重層的支援体制整備事業の５事業が取り組まれている。その取組を通して「この相談はうちじゃない」「本人が相談に来ないとムリ」といった対応は厳禁となっているが、職員研修を通じて実践されていることの意義が大きい。

- ・推進体制としての支援会議、重層的支援会議（定例会、ケース会議）の設置や、多機関調整管理者、多機関調整推進員等の配置、さらには「とよた多世代参加支援プロジェクト」設立と支援依頼により、ニーズに対応した支援開発も行われている。

- ・部長のリーダーシップが大きいものの、市長、職員、及び議会も後押しされており、うまく機能している印象を受けた。障がいのある議員もおられることで議場に手話通訳者の席も用意されていた。また、庁内の共通認識作りのための研修が充実しているからこそ断らない対応も可能なノウハウも蓄積されているのだと思う。

【村木副委員長】

- ・誰かが担うではなく、誰もが担う発想へのシフトチェンジの取組。
- ・タスクフォースからの課題可決に向けた取組。
- ・相談の受け入れ体制→機構改革もその一つである。
- ・地域振興の担当が福祉へのつなぎ役となる。→支えあいの地域づくりの実現
- ・コミュニティーソーシャルワーカーの支援→社会福祉協議会との関係
- ・アウトリーチの活用→他（多）の機関との連携強化→支援会議の充実・活用
- ・「この相談内容はうちではない」対応の厳禁→当事者意識の成就（研修も）
- ・キーワードは、「つなぐ」←多機関や支援機関に
- ・重層的支援会議（ケース会議）→調整機能の必要性→多機関調整管理者
- ・重層的支援体制を地域づくりに活かす。→日常における課題解決
- ・豊田市は、社会教育や文化・スポーツが市長部局にあり、行政の中で、話し合いが重んじられ、つなげる意識が高い。

【柳楽委員】

・市民福祉部長のトップダウンによりタスクフォース（緊急性の高い課題の解決や企画の発案などを行うために、一時的に構成された組織）を設置し、課題検討や提案が行われたことが、「第8次豊田市総合計画」に反映されたことや、福祉部の組織改編や「健康と福祉の相談窓口」を開設されたことが、その後の「重層的支援体制整備事業」に大きな影響をあたえたと感じた。「対象者の重層」「支援手段の重層」「支援機関の重層」を柱に、多機関連携によって複合化・複雑化した課題を抱える世帯や支援に繋がらず地域に埋もれている世帯、福祉サービスの需給だけでは解決しない課題へのアプローチを行うためには、従来の縦割り体制では対応が困難との認識は浜田市でも共通の課題だと感じた。

・住民の相談をまずは受け止め、この対応はうちの部署ではないとか、本人が相談に来なければ無理は厳禁とされている点は、座間市の「断らない相談支援」と共通すると思う。

・福祉の課題はまちづくりの課題との市長の判断は、浜田市の協働のまちづくりの推進の参考にしたい。

・また、民間主導で「とよた多世代参加支援プロジェクト」が設立されたことは、重層的支援体制整備事業を進める中で大きな役割を果たしていると感じることから、民間活力との連携も重要だと考える。

【岡本委員】

・現在 24.25%の高齢化率は、今後に急速的高齢化を予想されている。

豊田市では『誰かが担う』のではなく『誰もが担う』発想に、できるだけ早期にシフトチェンジする必要性から、アウトリーチを実施して、複合的な課題を抱える世帯、支援につながらず地域に埋もれている世帯、福祉サービスの受給だけでは解決しない課題にアプローチするための豊田市独自の課題に即した福祉制度の強化に取り組まれている。

・様々に多様な状況における課題に対して、重層的支援体制推進整備をはかる事によって、既存事業で対応できないニーズに対し、地域資源を調整し多様な社会参加促進を図るために市内法人又は事業所等 66 の団体が関わるなど『とよた多世代参加支援プロジェクト』を立ち上げられ、実行されている。

・課題に対して重層的支援体制を構築され官民あげての取組は、浜田市においても大いに参考としたい取組であると思っている。

【川神委員】

・地域資源と社会参加が必要な人をマッチングさせる多機関協働事業のアセスメントや重層的支援会議でのプラン決定等の一連の流れが非常に効率的に運用されているように感じた。

・介護保険や障がい者サービス等公的サービスが繋げる地域資源がない場合は、「とよた多世代参加者支援プロジェクト」により個々のニーズに対応する支援開発を実践するという考え方は共感するところが多く、是非浜田市の福祉サービス向上のための参考となるものである。



(2) 神奈川県座間市（断らない相談支援について）

ア 日時 令和 5 年 7 月 26 日（水）9：45～12：00

イ 場所 座間市役所

ウ 視察の目的（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

エ 視察先の概要（視察先の取組、事業内容等）

面積：17.57 km²

人口：132,143 人 世帯数：61,949 世帯（R5 年 6 月末）

東京から約 40 km 横浜から約 20 km

(1) 組織体制と実施状況

地域福祉課 課長

1 人

地域福祉係 市職員	4 人
会計年度任用職員	1 人
地域連携係 市職員	1 人
会計年度任用職員	4 人
自立サポート係 市職員	1 人
相談支援員(会計年度任用職員)	2 人
就労支援員(会計年度任用職員)	2 人
住居確保給付金相談員(会計年度任用職員)	1 人

(2) 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付き
- ・ 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)

(3) 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

生活にお困りの方の相談を受け付け、支援の計画を立て、各事業や関係機関との連携を調整する。

相談支援員5人(うち会計年度任用職員2人)が担当。

- ・ ひきこもり、仕事の困りごと

◆ 就労支援事業

就労支援員(会計年度任用職員2人)が仕事探しの支援を行う。相談者と事業所を直接つなぐ**無料職業紹介事業も実施**。

◆ 就労準備支援事業(委託)

就労経験のない方や離職から長期経過した方へ生活訓練や実習などを通じて就労への自信をつけてもらう。

◆ ひきこもりサポート事業(委託)

ひきこもり状態にある方へ居場所を提供。

当事者や関係者にセミナー、サロンも開催。

◆アウトリーチ支援事業(委託)

相談につながっていない方へ支援を届ける。

精神保健福祉士の資格を持つアウトリーチ支援員が関係者へのアドバイスや当事者への訪問などを行う。

(4)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)

ファイナンシャルプランナーの資格を持つ家計改善支援員が家計改善の目線からお金の困りごとを支援する。

家計表やキャッシュフローの作成支援の他、税・料金の支払相談、債務整理、貸付・給付・減免制度の案内を行う。

・住まいの困りごと

◆一時生活支援事業(委託)

一時生活支援として、住まいを失った方へシェルターの提供と生活の支援を行う。

地域居住支援として、**協力不動産店の開拓や物件情報の提供、賃貸契約の支援などを行う。**

・子どもの困りごと

◆子どもの学習・生活支援事業(委託)

学びの遅れが将来の困窮につながらないように、**学習や生活を支援する居場所の開設・運営を支援する。**

現在は、市内 9 教室が開所中。

・その他の事業

◆助言弁護士(専任)

相談支援員の直面する法的な事柄について、専任の弁護士が助言する。

(5)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。

(6)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。

◆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。

[つなぐシート]

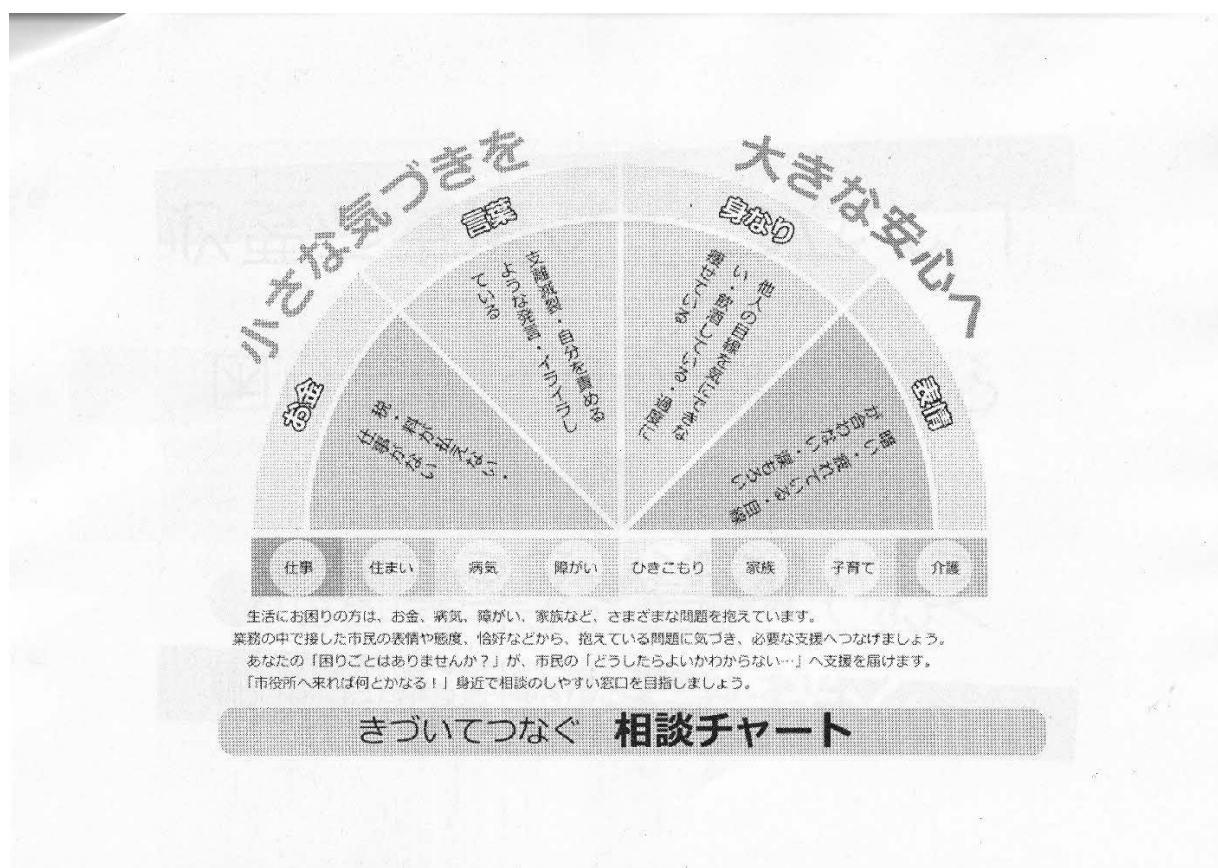
つなぐシート					
受付日		受付者	部署 名前		
ふりがな		生年月日		年齢	
名前					
住所	座間市				
電話番号					
●相談者以外で窓口に来た方					
ふりがな		相談者との関係		年齢	
名前					
住所	座間市				
電話番号					
●家族					
名前		続柄		年齢	備考
●状況					
収入		家賃		債務	滞納
健康		障がい		介護	通院
就労先					
困りごと					

[支援記録]

支援記録				
相談日		支援者	部署 名前	
支援内容				
対応				
相談日		支援者	部署 名前	
支援内容				
対応				
相談日		支援者	部署 名前	
支援内容				
対応				

◆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

「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。

(7) 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。

(8)お困りの方を支援するために

- 事業、連携先など受け皿を整備する。
- 庁内・外へ「きづき、つなぎ」を張り巡らせる。
- 支援を福祉だけで抱え込まない。
- 取組を広報する。

地域全体で 「断らない相談支援」を

どこへ相談しても支援につながり、困りごとに気付ける地域づくり。

オ 質疑の内容

事業の経緯や背景

(質問) 平成 27 年度に自立相談支援事業で「相談を断らない」事を決めた理由

(回答) 相談のハードルを下げるのがきっかけである。

厚労省の生活困窮者自立支援の取組である。

(質問) 「複合的な生活課題の解決には地域の方々との連携が必須」との問題意識からローラー訪問実施に至る背景や経緯

(回答) 当課のみで解決はできない。関係部署や他団体、他機関、NPO に当事者をつなげている。そして、地域資源の活用につながった。また、同じような困りごとに関わるとおのずと関係団体等とも関係性が生まれてくる。

今の困りごとに気付くことが大切であり、それを解決するために他団体との連携や事業構築が必要と考える。事業ありきではない。

相談体制について

(質問) 重層的支援体制整備事業との関連性

(回答) ワーキンググループにおいて、相談支援を強化するチーム参加支援を研究するチームに分けて取り組んでいる。参加支援は、属性を問わない就労支援をテーマにしている。

無料職業紹介事業の強化を考えている。

(質問) 「相談を断らない」窓口対応は2名体制か

(回答) 5名体制である。(正規職員3名 会計年度任用職員2名)

(質問) 自死などの電話対応や訪問による対応はどのようにされているか

(回答) 専門職である精神保健福祉士が対応している。

気付いてつなぐことが大切である。ワーキンググループでも話されている。

取組の現状等

[つなぐシート]

(質問) つなぐシートの活用における個人情報保護への配慮や工夫されている点

(回答) 取り扱い要領が定められている。個人情報の同意を得ている。

(質問) 個別支援の「つなぐシート」はどこまでの機関で共有をされるのか

(回答) 市役所内のみ。庁内連携である。

(質問) 臨時給付金を含めた個人情報の扱い

(回答) つなぐシートの情報は、共有しているが、他の事業の個人情報アクセスは、庁内ルールで管理されている。給付金をもらわれている方には、給付金の通知文に、生活で困りごとがあれば問い合わせくださいとロゴを入れている。(ロゴは、ワーキンググループで作成した。)

[庁内連携と研修]

(質問) 庁内連携推進のためのキーワード

(回答) 「気付いてつなぐ」

[対応事例・相談期間等]

(質問) 相談対応に要する期間の現状

(回答) いろいろある。伴走型である。困りごと要求をちゃんと分ける必要がある。

(質問) 自立のための支援ができる期間の有無

(回答) 内部基準はある。相談支援プランをつくる。

(質問) 民生委員やその他の関わりを挟んだ相談の場合はどうか

(回答) 今までは、特になかったが、この度同じ課となり、今後、ネットワークを図る。

(質問) 解決・改善に至らない事例についてのその後の取り扱い

(回答) 山ほどある。解決や改善だけを求めている。市内の困りごとの体系化により、市民が求めている事業が見えてくる。

評価と課題

(質問) 「市役所に来れば何とかなる！」を目指す取組への利用者・市民の評価、評価の分析と今後の課題

(回答) 困りごとに気付き、適切な部署だったり、機関、団体等市役所内外につなげていけるネットワークの構築が必要である。また、福祉部局は、扱う個人情報から閉鎖的であるが、自分たちはこんな仕事をしていることを庁内外に周知することも必要である。生活の困りごとを福祉だけで抱え込まないことが大切である。断らない相談支援は、地域福祉課だけでなく、困りごとに気付き、つなげていく地域づくりが大切である。

当日の質問

(質問) 浜田市においては、庁内でのワーキンググループが立ち上がらない

(回答) 座間市においては、ワーキンググループは、比較的若い職員が参画しており、若い意見が反映されている。最初は、中々意見しにくいところもあったが、徐々に制度構築された。もちろん、勉強にもなる。自分の考えが示せる。モノづくりで、庁内組織の連携にもつながる。

(質問) 座間市における伝統的な福祉行政についてお聞きしたい。

(回答) 現課長が前任であり、自立支援事業の制度構築者でもある。課長は、福祉の専門職で、この事業のルールを敷き現在に至っている。断らない相談は、事業ありきではなく、困りごとを聞き、何が困りごとで、何が足りないかを分析することが大切である。そして、それを事業化していく。

そのためには、相談の窓口を設置し、市民の方に伝えることが大切である。

(質問) 相談支援員の市の職員は、有資格者か。(新規採用職員もいる)

(回答) 市の職員は、一般職員。なお、会計年度任用職員は、社会福祉士等の有資格者である。

(質問) 相談は、一対一なのか。

(回答) 先ずは電話相談が多い。来庁の場合、今は、一人であるが、各種支援員も入り対応しているので、話が進めば複数対応になる。

(質問) 断らないと安心につながる。今までの対応がデータベース化されて、事業化になったとお聞きしたが、どのように活用されているのか。

(回答) 戦略的に事案を広報することで、断らない支援を PR している。

(質問) 市民から評価は？

(回答) 特に評価はとってなく、数値は無いが、座間市としての魅力の一つにはなっていると思う。

(質問) 行政が中間支援組織をコントロールすることについて

(回答) 行政の方向性を確認し、既存組織の組み合わせが大切である。一番大切なことは、座間市としての姿勢である。それが支援会議等のネットワーク会議である。

(質問) つなぐシートの個人情報について、保存期間について 5 年間の理由は

(回答) 文書管理規程に基づくものである。なお、つなぐシートは、デジタル化している。

(質問) 自死、ひきこもりに等に対する民生委員との連携について

(回答) 座間市特有の4キロ四方の面積であり、直ぐに現場に赴くことが多い。

(質問) 市の無料職業紹介事業についての許可

(回答) 労働局への届出と職業紹介責任者の設置が条件である。高いハードルでは、なかったと思っている。

(質問) 居住の支援について、居住後の問題はないのか

(回答) もちろんたくさんある。その場合、会計支援に入ったりしている。

また、近隣のトラブルについては、どこまで行政が相談に乗れ、対応(介入)できるか、弁護士と相談しながら行っている。

(質問) (本で読んだが)座間市在住以外の方も相談を受けるのか

(回答) 特にこだわらない。話を聞き、その人が適切なサービスを受けられるようにつなげることが大切だと思っている。広い目線で行うことでつなぐ幅も広がる。

自分たちが解決するのではなく、いろんなところに助けてもらっている。

また、最後まで対応しろとか、大声で来られる人もいなく、私たち相談員もそう負担ではない。

(質問) 命に係わる相談もあるのか

(回答) ある。命に係わる相談の場合は、みんなで、全力で対応している。

命に係わるキーワードが出れば、うそかもしれないが、全力でみんなで対応している。たとえ、複数回あっても同じである。

カ 各委員からの所感

【小川委員長】

・平成27年度からの「断らない相談支援」のきっかけは、とにかく相談者に来てもらわないと支援にも繋がらないことから「気付いてつなぐ」ために「相談のハードルを下げる」ことだったらしい。どんな相談も断らないということ以上の住民サービスがあるだろうと思うくらい、市民の安心に大きく貢献する取組だと感じた。

・相談担当 5 人で出来ることは少ないという前提で、決して高い理想を掲げ必死で取り組むのではなく、むしろ「全てを抱え込まず、どこかに助けてもらう」という発想で、出来ないことは広く支援をお願いするというスタンスでの取組で支援のネットワークもできている。「事業ありき」でなく伴走型の支援を行う中で必要な事業構築や支援団体の拡大に取り組む姿勢は大変重要な要素であると思った。

・属性を問わない相談体制のなかには、障がい、高齢、ひとり親、ひきこもり、生活困窮者等々の相談対象者の属性に限らず、市外の相談者や市外の就労先をも包含した意味あいもあるとのことである。

・課内での情報共有もされており、困りごとと要求の区分けなどが丁寧に検討されることで、より効率的対応が可能になっている。いのちに関わることは最優先に対応するという心構えや、「どこかに任せて終わり」では済まないといったこと、イベントの企画に際しても参加する人の人権・尊厳といった配慮がにじんでおり、人にやさしい行政の姿勢を感じた。

・庁内連携についても、令和 2 年度に包括的支援体制ワーキンググループへ移行したことでトップダウンからボトムアップの仕組みに変わり、ワーキンググループへ若い人の参加が多いことや、つなぐ相談チャートの作成、つなぐシートの活用や研修会を通じて、他の部署の仕事を知ることなど、庁内連携と職員力の向上にも傾注し全庁的に取り組まれていると思った。

【村木副委員長】

- ・要求と困りごとをはっきり区別する。
- ・いろんな機関(所)に助けてもらう。→コーディネートの力
- ・豊田市と同じく、そのコンセプトに「地域づくり」がある。
- ・ガードレールではない。伴走型の支援である。
- ・無料職業紹介事業の実施について浜田市の実情を要調査。→はまだぐらし
- ・自立が体系化されている。→支援事業の制度化

「生活の困りごと」「ひきこもり・仕事の困りごと」「お金の困りごと」
「住まいの困りごと」「子どもの困りごと」「法律の困りごと」

- ・困りごとのある人は、一つではない。→統計的に 3 つある。
- ・行政が一番苦手な他の部署との連携を意図的に始めるためにも「包括的支援体制構築」が必要である。
- ・ここでもやはり、キーワードは、「つなぐ」であるが、職員の気付きも大

切であることがうかがえた。→つなぐシートや相談チャートの活用

- ・それぞれの部署が、当課の仕事を PR してお互いの役割を知ることも大切である。→このことが「つながる」こととなる。

- ・他者を思う気持ちと今より良い暮らし→社会教育や生涯学習の理念

- ・「断らない」とは、話を聞き、適切な部署や機関につなげる。

- ・やはり、これからの職員は、コーディネーター能力のアップも必要である。

【柳楽委員】

- ・相談支援を行うために、事業、連携先などの受け皿整備や、庁内だけでなく庁外へも「きづき・つなぎ」を張り巡らせる。支援を福祉だけで抱え込まない。取組を広報し知ってもらうなどの取組により、どこへ相談しても支援に繋がる体制となっている。

- ・相談に来る人は複数の困りごとを抱えていることから、その困りごとを分析して解決方法を探る中で、庁内他部署との連携や事業所など地域資源の開拓が行われており、行政が考えて事業を行うというよりも、相談に応じるためにできた事業となっていることは、相談者に寄り添っていることの表れだと感じた。

- ・係長以下級の職員で構成されている「包括的支援体制構築ワーキンググループ」は、困りごとの支援を通じた庁内連携体制（庁内ルールや連絡体制）の構築を進めるために、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に移行された。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た「つなぐシート」もこの流れの中でできた仕組みである。このほかにも相談チャートの作成や、庁内連携の重要性や考え方、集合型や庁内ネットワーク、新規採用職員向けなど様々な方法で職員研修が行われており、市役所に来る人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」ための仕組みが検討されている。この取組は若い職員の学びの場や考えを伝えられる場となり、やりがいに繋がることも期待できると感じることから、浜田市でもこのような活躍の場となるワーキンググループの設置について検討してほしいと考える。

- ・何よりも、どんな相談であっても、他市の市民や外国人であっても、相談されたら断らないことや、解決することだけが仕事ではなく、困った時に相談に来られる関係性を作ることも大事な仕事だと考えているとの言

葉に、相談支援の基本を感じた。

【岡本委員】

- ・座間市の『生活困窮者自立支援制度を活用した取組』である。
- ・複数窓口間における連携をスムーズにするため「つなぐシート」を作成して「庁内連携」を図るための取組を実施されている。
- ・自殺や自死など誰にも話すことが出来ない困り事に対して、情報や窓口業務をとおしてと行政職の業務経験の「気付き」の技術の共有を図るための「相談チャート」作成し、その対応を図る支援策である。
- ・個別支援(ご縁一情報)から地域を繋げるその大きな入り口は、「断らない相談支援」に取り組んでいる。
- ・4 km四方の座間市であるがゆえにフットワーク良く個別対応が可能であるとのことであるが、個人情報の扱いは庁内管理であったとしても難しく思える。浜田市においても一考すべき施策であると考ええる。

【川神委員】

- ・まず「断らない」対応について、口で言うには簡単だが「生きるを支えるため」の様々な課題をしっかりと受け止め住民に寄り添うことは大変な労力である。まさに座間市の考え方で「生活に困った方が集まる場所」は「市役所」であり、担当者は「全職員」という視点は素晴らしい。
- ・住民の課題解決のための支援体制が大変参考になる。「支援調整会議」「包括的支援体制構築ワーキンググループ」「居住支援協議会」等が連携・棲み分けしている体制が参考になった。中間支援組織の在り方、整理が課題の浜田市にとり大いに参考になる。





3 委員会の考察

(1) 重層的支援体制について

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。複合化・複雑化した課題を抱える世帯や、支援につながらず地域に埋もれている世帯、福祉サービスの受給だけでは解決しない課題へのアプローチを行うには縦割り・線引きの排除が課題という認識は浜田市にも共通するものである。

平成 28 年度に旧市民福祉部長のトップダウンにより設置されたタスクフォース(緊急性の高い課題の解決や企画の発想などを行うために一時的に構成された組織)による課題検討・提案が重要な役割を果たし、総合計画への反映、福祉部の組織改編等も含めその後の事業展開の基礎が作られている。重層的支援体制は市民や職員の意識改革なくしては成し得ないことであるが、目標の設定と推進に向けた意識の醸成と庁内の共通認識づくりのための重層的支援会議(定例会・ケース会議)等の仕組みや職員研修が効果的に機能し全庁的に取り組まれている。「市民からの相談支援に係る基本的な考え方と心構え」が職員間で共有され、「この相談内容はうちじゃない」という対応や「本人が相談に来ないとムリ」は厳禁になったと言われている意義は大きい。

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。

(2) 断らない相談支援について

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。

座間市の「断らない相談支援体制」には、豊田市と共通の部分があり、特に、ワーキンググループの中で、課題解決が協議されている。また、職員においてもワーキング会議の中でしっかり自分の意見を持って話すよう意識の醸成を目的とした研修もされている。

また、支援に必要なサービスを当てはめるのではなく、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(体制や関係性)や、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(統計的には、2～3の複数の課題を持たれている方が多い)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。

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づき、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。)

更に、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。

なお、座間市においても、また、協働のまちづくり推進特別委員会においても、キーワードの一つである、「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きにおいて、座間市の仕組みは、参考にすべきと考える。

改めて、結果として、この度視察で分かったことは、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。