

[令和3年度] 重層的支援体制整備事業への移行準備事業

米子市福祉保健部福祉政策課

「重層的支援体制整備事業への移行準備事業（以下「移行準備事業」という。）」は、社会福祉法（昭和26年法律第45号。以下「法」という。）第106条の4第2項に基づき、市町村（特別区を含む。以下同じ。）において、対象者の属性を問わない相談支援、多様な参加支援、地域づくりに向けた支援を一体的に実施することにより、地域住民の複雑化・複合化した支援ニーズに対応する包括的な支援体制を整備する重層的支援体制整備事業の実施に向けた準備を行うことを目的とするものである。

本市は、前年度にこの重層的支援体制の整備に向けた一環として、「多機関の協働による包括的体制構築事業」を実施した。この事業を通じて、「関わる支援員が疲弊しない仕組み」「小さなコミュニティで支援せず、皆で背負える仕組みづくりの構築が」「世帯支援の専門職員」の必要性など、支援者の支援が課題として浮き彫りになった。

そこで、本市では、令和3年度の移行準備事業において、この課題に向けた取組を含めたつぎの取組を実施している。

1 多機関協働の取組

「多機関の協働による包括的支援体制構築事業」

「総合相談支援体制の根幹となる人材（ソーシャルワーカー）育成のための研修」

2 アウトリーチ等を通じた継続的支援の取組

「アウトリーチ等を通じた継続的支援体制事業」

「地域力強化推進事業」

3 庁内連携体制の構築に必要な取組

「断らない相談体制に向けた取組」

1 多機関協働の取組

「多機関の協働による包括的支援体制構築事業」

(1) 目的

本事業は、複雑化・複合化した事例に対応する支援関係機関の抱える課題の把握や、各支援関係機関の役割分担、支援の方向性の整理といった、事例全体の調整機能の役割を果たすものであり、主に支援者を支援する役割を担う。ただし、必要に応じて、支援関係機関と連携しながら相談者本人に直接会って独自のアセスメントを行うなどといった直接的な支援も行うこともある。

そこで、福祉政策課の職員である2名の総合相談支援員が、支援関係機関が抱えている複合・複雑化したケースに関わり、その課題の整理を行い、分野間の橋渡しを行う。

また、分野間の調整の一環として、この事業において重要な役割を果たす「支援会議・重層的支援会議」を実施することにより、多方面から支援対象者の支援を図る。

(2) 支援会議・重層的支援会議について

I 目的

重層的支援においては、多職種による連携や多機関の協働が重要な基盤となるため、情報共有や協議を行う会議体の機能が必要になる。本人の要望のほか、各機関でアセスメントした情報を整理し、支援の方向性、優先順位、役割分担を明確にし、支援プランの適切性を協議する。

II それぞれの特徴

支援会議（生活困窮者自立支援法第9条第5項、第28条）

本人の同意がない場合にも情報共有に基づく支援の検討等が可能となる会議

□支援会議は、会議の構成員に対する守秘義務を設け、構成員同士が安心して潜在的な課題を抱える人に関する情報の共有等を行うことを可能とすることにより、地域において関係機関等がそれぞれ把握していながらも支援が届いていない個々の事案の情報の共有や地域における必要な支援体制の検討を円滑にするものである。

□支援会議の構成員の役割は次のとおり

- ・気になる事案の情報提供、情報共有
- ・見守りと支援方針の理解
- ・緊急性がある事案への対応

□支援会議は、支援する側の事務を円滑に行うために開催するものではない。あくまで潜在的な相談者に支援を届けるための行うものであり、とりわけ、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かかわらず支援ができていない人へ支援を行うために開催するものである。

重層的支援会議

□重層的支援会議は、重層的支援体制整備事業が適切かつ円滑に実施される会議であり、関係機関との情報共有にかかる本人同意を得たケースに関して、当該ケースのプランを共有したり、プランの適切性を協議したりする。

□具体的には、主に次の4つの役割を果たすものである。

- ・プランの適切性の協議
- ・支援提供者によるプランの共有
- ・プラン終結時等の評価
- ・社会資源の充足状況の把握と開発に向けた検討

III 守秘義務について

会議開催は本人の同意を得て共に支援プランを考えていくことを原則としているが、潜在的な相談者に支援を届けることを目的に、会議の構成員に対する守秘義務を設けての実施が可能である。法令上守秘義務のない個人や民間団体なども会議の構成員になることにより守秘義務が課せられる。

※根拠法令：生活困窮者自立支援法第9条第5項、第28条

(違反した場合は1年以下の懲役又は100万以下の罰金に処されます。)

(3) 令和3年度のこれまでの活動(6月現在)

6月に実施のケースを用いて、重層的支援会議を開催。出席者は17名で、米子市庁内からは福祉保健部の各課の担当課長補佐や保健師等、庁外からは高校のスクールソーシャルワーカー、包括支援センターの職員、よなご暮らしサポートセンターが出席。会議ではケース説明と情報共有からはじまり、その後プラン説明を経て、意見交換を行った。

最終的にプランは概ね了解され、主にかかわる機関を明確化した。今後は、プランに基づき支援を実施し、次回の会議(令和3年8月)で、経過とその後のことについて検討を行うこととなった。

「総合相談支援体制の根幹となる人材(ソーシャルワーカー)育成のための研修」

(1) 研修プログラムの概要

米子市の重層的支援体制を担う人材を養成するプログラムである。3コースからなり、「共通コース」は必須とし、残り2コースは受講者のニーズに応じて選択することができる。

(2) 習得する力量

以下の5つの力量を備えた支援者の育成を目指す。

- どのような相手とも信頼関係を構築するコミュニケーションを図れる。
- 当事者や家族の抱える問題をアセスメントし支援方針を考えることができる。
- 関係者や関係機関と積極的に連携し、良い結果を生み出すために責任を負える。
- 解決困難な問題を抱えることができ、折り合うという視点で捉えることができる。
- 地域に必要な資源や仕組みについて提案することができる。

(3) 受講対象者

総合相談支援員、地域活動支援員、地域包括支援センター職員、一般相談支援事業所職員、医療ソーシャルワーカー、社会福祉士、精神保健福祉士、保健師、心理師、家庭相談員、市職員など、重層的支援体制において支援に深く関わる支援者等

(4) 各コース

I 共通コース

(本コースを履修することで、米子市が実施する重層的支援について理解を深めることができる)

- 米子市の重層的支援体制の現状と課題
- 重層的支援に求められる人物像
- 生きづらさを抱えた人の理解(貧困や児童虐待など、生きづらさをもたらす状態の理解を深め、そうした属性によらず支援する必要性について学ぶ)

II 対人援助コミュニケーションコース

(本コースを履修することで、どのような相手であっても信頼関係を築き安全で効果的なコミュニケーションを行う力量を習得することができる)

- 言葉を用いず信頼関係を築く作法(相手と信頼関係を築くための非言語コミュニケーションを習得する)
- 相手の気持ちに寄り添う作法(相手のありのままを受け止める受容と共感のスキルを習得する)
- 相手に質問するときの作法(相手から必要な情報を安全に尋ね、相手の変化を促す質問のスキルを習得する)
- 相手に伝えるときの作法(相手に必要なことをしっかりと受け取ってもらうための伝えるスキルを習得する)
- 相手のもっている力を引き出す作法(相手が持っている力をコミュニケーションによって引き出すスキルを習得する)
- 苦手を感じず相手とかわる作法(相談支援で相手に苦手意識を持たないためのスキルを習得する)

(本コースは、『対人援助の作法』(中央法規)をテキストとして用いる)

III 重層的支援力強化コース

(本コースを履修することで、様々な困難を抱えた当事者、家族、地域の理解の理解を深め、関係者・機関と連携しながら支援を行う力量を習得することができる)

- 重層的支援におけるアセスメント(個人、世帯、地域の抱える問題を理解する力量を高める)
- 重層的支援における相談支援(既存の制度で対応できない狭間のニーズ理解と必要な資源の発見・や開発のための力量、目標を設定し支援計画を立案する力量を高める)
- ファシリテーション(支援会議等における円滑な進行と課題の明確化、役割分担を円滑に進める力量を高める)
- ネットワークキング(様々な人とつながりを持ち、関係者・機関と連携するための力量

を高める。(関係者・機関で共に引き受け、一人の負担を減らす視点))

●当事者と家族のニーズ(当事者や家族の生の声を聞き、当事者会や家族会をサポートする力量を高める)

●地域アセスメントと資源開発(活動する地域の資源やコンピテンス、ストレングス等を見立て、必要な資源(住民ボランティア含む)を提案できる力量を高める)

(いずれも、座学・演習だけではなく、事例を通じたグループワークやOJTの視点の包含を目指す。ニーズを言葉にして支援者に伝えるのが困難な人をカバーした内容とする)

(5) 令和3年度のこれまでの活動(6月現在)

4月から「Ⅲ 重層的支援力強化コース」の項目ごとに担当を配置し、教材づくりを開始した。

6月にその報告会を行い、教材づくりに関する現況について各担当が報告し、意思疎通を行った。

2 アウトリーチ等を通じた継続的支援の取組

「アウトリーチ等を通じた継続的支援体制構築事業」

(1) 目的

必要な支援が届いていない人に対して、家庭訪問や同行支援、電話、メール等(以下、「家庭訪問等」という。)を行い、本人と直接関わるための信頼関係の構築や本人やその家族とつながり、必要な支援を届けること。

(2) 支援対象者

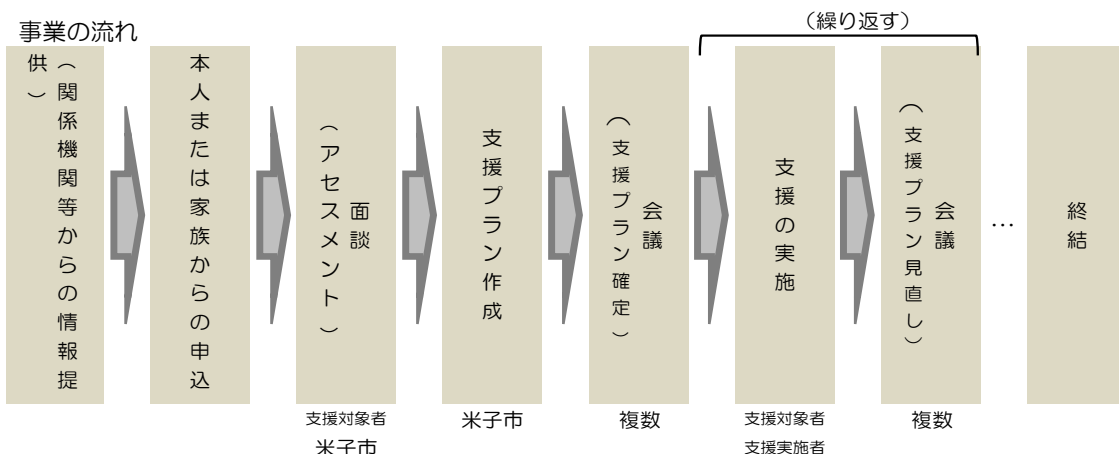
市内に居住している者であって、原則として6か月以上にわたっておおむね家庭にとどまり続けている等様々な要因の結果として社会参加を回避した状態のもの及びその家族とする。ただし、障がい又は病気により外出できないものを除く。

(3) 内容

●関係機関等と連携し、支援対象者の情報収集を行う。

●本人等からの申込を受け、アセスメントを実施。その後、支援プランの作成及び見直し等について、会議で検討する。

●支援対象者に直接支援を届けるため、家庭訪問等により支援対象者に丁寧な働きかけを行い、同人との関係性を構築した上で、適切な支援機関(支援の入り口)に繋げる。



（参考）本事業に関わる団体等

●米子市福祉政策課

中核機関として、本事業を主で実行する。

●米子市障がい者支援課

現時点における、本市のひきこもり相談窓口であり、その支援を行っている。支援対象者の情報を福祉政策課に提供するほか、会議のメンバーでもある。

●とっとりひきこもり生活支援センター

鳥取県から委託を受けているひきこもり支援に特化した団体。

支援対象者の情報を福祉政策課に提供するほか、会議のメンバーでもある。

●支援実施者

実際に支援対象に対して支援を行う者（民間2事業者）。

支援対象者の情報を福祉政策課に提供するほか、会議のメンバーでもある。

●関係機関等（協力者）

支援対象者の情報を米子市に提供。

（民生委員、社会福祉協議会、ハートフルスペース等）

（4）令和3年度のこれまでの活動（6月現在）

関係機関への本事業の広報や協力依頼を実施（※2）。

また、米子市においてひきこもり相談の窓口である障がい者支援課と協働を行っている。具体的には、現在本市とつながりが薄い過去にひきこもりに関して相談をした方にアポイントをとり、同課保健師と福祉政策課の相談員が訪問。現況のヒアリングと、本事業について案内し、支援のニーズについてヒアリングを実施している。

(※2) 広報や協力依頼を行った先

とっとりひきこもり生活支援センター、米子市社会福祉協議会、民生委員、ハートフルスペース、校長会（中学校）、鳥取大学医学部附属病院（医療福祉支援センター）、鳥取県社会福祉士会、鳥取県

「地域力強化推進事業」

令和2年度に引き続き、米子市社会福祉協議会が主体となり、事業を実施する。

3 庁内連携体制の構築に必要な取組

「断らない相談体制に向けた取組」

(1) 目的

「重層的支援体制整備事業」に掲げられている考え方を、モデルケースとして米子市役所の福祉保健部が主となり取り組む。

具体的には、対応した窓口で相談者の話をしっかり聞き、課題を整理し、主訴を明確にしたうえで、必要に応じて別の担当者へ丁寧につなぐといった職員一人一人の行動と、それを円滑に行うための体制整備を行うため、つぎのことに取り組む。

I 断らない相談研修の実施

「重層的支援体制整備事業」の背景及びその内容や「断らない相談」を実施するための接遇・傾聴についての理解を深めることを目的とし、福祉保健部職員全員と、関係課の代表者1名を対象に研修を実施する。

また、福祉保健部職員全員が「つなぐシート」を用いて担当課以外の困りごとにも積極的に伺い、必要な相談先へ丁寧につなぐことについても学ぶ。

研修の最後には、本研修の出席者にアンケートを実施し、本研修の実施効果や今後の課題について把握する。

研修について

- 実施時期 6月10日(木)～6月18日(金) 全11回
- 場 所 米子市立図書館 多目的研修室
- 対象者 250名(5月時点)

福祉保健部全職員、市立保育園から各1名（園長または補佐）、以下関連課から各1名（総合政策課、地域振興課、人権政策課、市民課、生活年金課、保険課、住宅政策課、下水道営業課、学校教育課、収税課 淀江支所地域生活課）

	項目	内容	担当	時間
1	開会挨拶	研修の趣旨説明 研修受講者に期待すること	福祉保健部長または 福祉保健部の課長	5
2	断らない相談の体制について	重層的支援体制整備事業について 断らない相談の推進に向けて	福祉政策課の職員	20
3	市民に寄り添う聴き方伝え方	市民の視点に立った接遇、傾聴についての見直し	福祉政策課の職員	20
4	つなぐシートを使った流れ	シートの使い方について具体的に紹介	福祉政策課の職員	20

Ⅱ 「つなぐシートの導入」及び

「断らない相談マネージャーとサブマネージャー」の配置

相談者が抱える様々な悩みを包括的に支援するために、ヒアリングした内容を「つなぐシート」に文字化し、つぎの支援者につなぐことにより、相談者は相談事を繰り返し説明することなく、次の支援者にその内容を伝えることができる。

また、「断らない相談マネージャーとサブマネージャー」を米子市福祉保健部の各課に配置し、相談内容が各課にまたがる場合に庁内での円滑なつなぎを図る。マネージャーは断らない相談の実施責任者となり、それを補佐するサブマネージャーは、つなぐシートの管理、つながれる受け手の代表として役割を担う。

そして、サブマネージャーミーティングを年3回開催し、各課のサブマネージャーが他課と顔の見える関係を強化、課題共有、対応検討をする。

「つなぐシート」は随時回収、集計を行い、断らない相談の実施状況について検証し、その内容を課長会等を通じて各課にフィードバックすることにより、断らない相談体制の更なる強化に努める。

使用する「つなぐシート」

おもて

うら

(2) 令和3年度のこれまでの活動（6月現在）

「断らない相談研修」の全日程が終了。出席者は202人（想定約81%）。

アンケートからは、断らない相談対応について研修参加職員から概ね賛同を頂いたものの、「個業からチームプレイへの変化をサポートする組織体制づくりがまず重要」との意見に示されるような課題が浮き彫りになった。

ーアンケートで出た意見ー

I 市役所職員間で連携のし辛さがある

研修にて、窓口では個で対応しても、断らない相談（つなぐ対応）はチームで取り組むことが重要であると説明させてもらったにもかかわらず、「他課の業務を学ぶ機会がほしい」、「相談の内容からつなぎ先がわかるマニュアルがほしい」、「シート活用後の結果を知りたい（相談の内容に応じてどこにつないだか知りたい）」との意見が多数あるのは、個人の力量だけを頼りに対応したいという要望ととらえることができる。

そうすると、意欲のある職員や相談業務や他課業務を熟知した職員だけに対応が集中することになりかねず、「特定の職員に相談業務が集中しないような仕組みが必要」、「マネージャー、サブマネージャーの負担増が心配」との意見のような危惧もすでに生じている。

正職員とそうでない職員との連携

「会計年度職員なので他課へ電話はしにくい、多忙な課内の職員にも手間をかけてしま

うのではと心配」、「市民にとって正職員、会計年度職員の別はないと思いますが、立場的に難しく感じる場合があります」と意見。

業務量が増えることでの率直な不安感

「窓口がまわらなくなる」、「負担が増える」、「日々の業務で精一杯」との意見。

Ⅱ 調査、対応を検討したい課題

- 庁外との連携に関すること
- 庁外との連携にも使いたい(包括⇨長寿でシートを使えたらいい)
- データ管理にしてほしい(情報共有のため、コンサルティングしやすいように)
- 今後導入予定の行政システムとの関連
- 書く手間がかけられない
- すでに担当課でシートがある
- 庁内につなげる資源がない相談案件の場合はどうするか
- 周囲から聞こえないように面接室利用や大声で名前を連呼しないよう気を付けるべき。
- 保育園の場合の対応

Ⅲ その他すぐに返答できそうなこと・本人署名欄の扱いについての疑問・シートの保管方法