

第3節 包括的に機能する相談体制づくり

既存の制度では対応が難しい生活課題や、複合的な課題を抱える世帯等、多様化、複雑化する地域生活課題に対応するとともに、すべての地域住民が地域、暮らし、生きがいとともに創り、高め合うことができる地域共生社会の実現のためには、包括的な相談支援の体制づくりと、多様な社会資源を活用・開発・改革して課題解決に導く「ソーシャルワーク機能」の充実が必要です。

1 複合的な課題等に対応する包括的相談支援体制づくり

現状と課題

- 公的福祉サービスの相談体制は、これまで、高齢者、障がい者、子ども等の対象分野ごとに、制度の充実が図られてきました。しかし、「複合的な課題」を抱えるケースが増加し、制度の狭間の課題が明らかになるなかで、平成27年度にスタートした生活困窮者自立支援制度が「あらゆる生活課題を受け止める断らない相談」を目標としているように、相談支援機能の「丸ごと化」が目標になってきました。
- 複合的な課題を抱えている方は、分野ごとの相談体制では複数の窓口利用が必要となり、また、現在の福祉制度では対象となる制度や法律がない場合にはどこにも相談できない状況が生じる恐れがあります。
- 地域生活課題の解決を支援するためには、相談支援体制を構造化し、身近な地域での相談から、市町村圏域での複合的課題の相談、広域圏単位での相談まで、内容に応じた段階的・重層的な「相談体制の構築」を推進していくことが必要です。
- 第2節「住民主体の新しいお互いさま社会づくり」で述べた「地域共生の人づくり、場づくり、仕組みづくり」は、「住民の身近な地域（日常圏域）」で、個人や家族の「生活のしづらさ」を丸ごと受け止めることのできる一次相談機能とも言えます。ニーズキャッチが極めて重要な機能であり、地域のお互いさまの支え合いで解決が難しい場合は、必要に応じて次の二次相談機能に的確につなげることが必要です。
- 二次相談機能として、「市町村圏域」において、高齢・障がい・子ども・生活困窮・外国籍県民等の分野にとらわれず、総合的・包括的に課題を的確に捉え、迅速に対応することができる体制を整備することが必要です。
 様々な既存の窓口をネットワーク化し、そこで受け止めた相談のうち、複合的な課題は、「生活支援包括化推進員」といったソーシャルワーク機能を持つコーディネーターが連携調整を図ることや、各分野の制度、社会資源、専門職等の人材が関わる体系を整え、効果的に運用できるように編成をしながら進めることが望まれます。
- 三次相談機能として、「広域的な圏域」において、専門的な支援が必要な困難事例について、信州パーソナル・サポート事業の「支援会議」等へつなぎ課題解決を図る、段階的・重層的な体制の整備が必要です。

- 近年、ひきこもりの長期化等による8050問題や介護離職等によるミッシングワーカーなど複合化した課題が顕在化し、縦割りの制度で整備された従来の公的支援制度のもとでは対応が困難な事例が生じていることから、これらの地域生活課題を丸ごと受け止め、一つひとつの課題を整理しながら解決に結び付けていく取組が必要となっています。
- 地域で包括的な支援体制を形成していくためには、高齢、障がい、子どもといった福祉分野の専門性を活かしつつ、共通理解と顔の見える関係性を構築した上で、それぞれの持ち分を少し広げて、連携を図っていくことが重要です。

今後の主要な施策展開

- 複雑化した課題を包括的に受け止める相談体制のモデル事業の実施や、複合的な課題に対応する人材の養成を通して、一次相談機能としての住民の身近な地域（日常圏域）での「何でも相談機能」の確立と、地域で対応できない包括的な相談支援を行う市町村圏域での二次相談機能及び市町村相談機能を支援する広域圏域での三次相談機能を構造的・重層的に整備することにより、包括的な相談体制を構築します。（地域福祉課）
- 地域住民の潜在的なニーズを早期に把握し、適切な支援につなぐため、相談支援機関と行政機関、社会福祉協議会、地域包括支援センター、民生・児童委員等の連携強化を図るとともに、そのために必要となる適切な情報共有のあり方について検討します。（地域福祉課）
- 複雑・複合的な課題の相談を包括的に受け止め、関係機関が連携し、ケース検討会議等を通じて一体的な解決を図る仕組みづくりを進めるため、先進事例の情報提供、取組状況の共有等により市町村の取組を支援します。（地域福祉課）
- 生活困窮者等へ早期、適切な支援を行うため、生活困窮者自立支援法に規定される支援会議が福祉事務所設置自治体ごとに設置され、機能的に運用されるよう、長野県社会福祉協議会や関係機関等と連携して取り組みます。（地域福祉課）
- それぞれの窓口において、担当する職員が課題を抱え込まずコーディネーターへつなぎ、あるいはコーディネーター等と連携して支援会議を開催するなど、包括的な支援を行うためのネットワークの柔軟な活用を図ります。（地域福祉課）
- 市町村の整備する包括的な相談支援体制において、多機関・多職種の協働の核となる社会福祉士等のソーシャルワーカーやコーディネーターの養成、スキルアップ支援を行います。（地域福祉課）

[目標]

市町村の総合的相談支援体制整備（2018年度）25市町村→（2022年度）77市町村

〔市町村の包括的相談支援体制の事例〕

相談を丸ごと受け止める体制と地域福祉なんでも相談検討会

＜実施主体＞ 下諏訪町、下諏訪町社会福祉協議会

＜内容＞

下諏訪町では下諏訪町社会福祉協議会に総合的な相談支援体制をつくり、相談支援包括化推進員を配置しています。相談支援包括化推進員をコーディネーター役として、地域住民が受け止めた地域の困りごとを多機関の専門職等が連携し複合化した課題を丸ごと受け止め解決する場「地域福祉なんでも相談検討会」を開催しています。

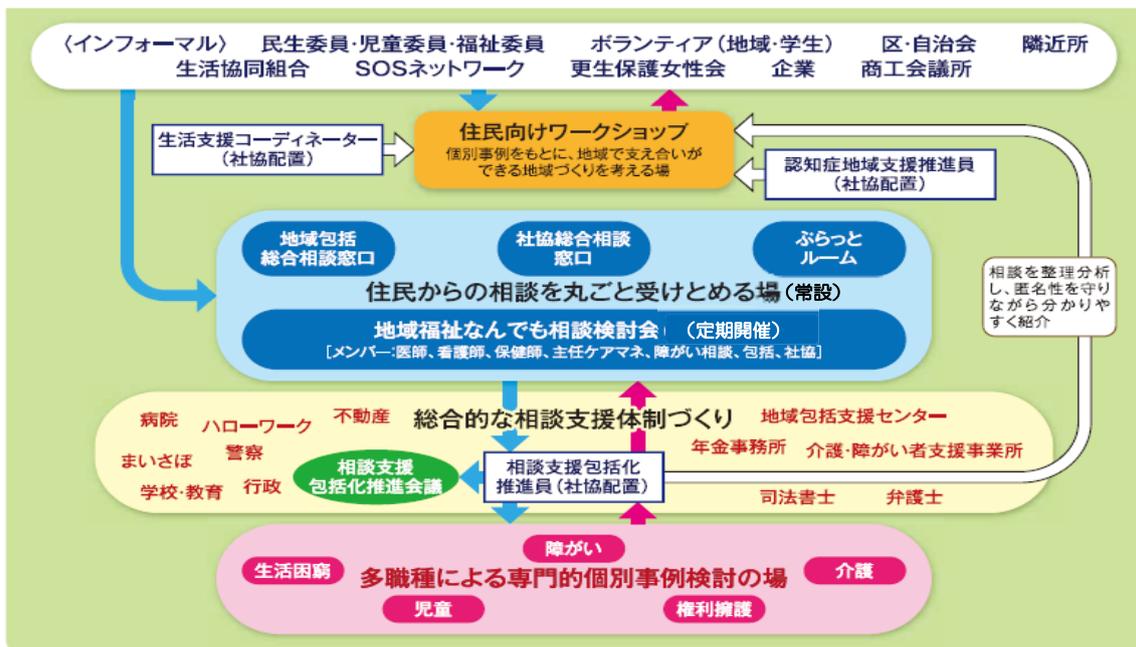
民生・児童委員等が把握した地域の相談ケースを検討し、医療機関、町の担当課等につなぎ解決に結びつけるなど、総合的な相談支援体制づくりを推進しています。

＜支援ケース例＞

- ・高齢独居で見守りが必要な男性の医療支援
- ・日本の生活習慣に不慣れで公共料金を滞納している外国籍住民への支援 など

＜取組のポイント＞

- 平成30年度厚生労働省地域共生社会推進事業（補助率3/4）を活用し、町社協に相談支援包括化推進員を配置



2 ソーシャルワーク機能が発揮できる体制整備

現状と課題

- 地域生活課題には、就労支援や虐待への対応、住まいの確保や、判断能力の低下した方の権利擁護など、福祉各分野に共通する地域生活課題が挙げられます。これらの地域生活課題を、官民協働で多様な関係者の参画により一つひとつ解決策を模索していくプロセスを通して、相談支援のネットワークづくりを進めていく必要があります。
- 多機関・多職種の協働の核となるソーシャルワーカーを、地域の実情に応じて、地域包括支援センターや生活就労支援センター（まいさぼ）、社会福祉協議会などに配置し、包括的に機能する相談体制づくりを進化させていく必要があります。
- コーディネーター等が配置された相談窓口は、市町村の担当課、市町村社会福祉協議会、関係専門機関、地域住民、地域組織、社会資源をつなぐ役割を持ち、場合により、「個人や世帯の課題」を「地域の課題」に捉えなおして、他の地域福祉や生活支援のコーディネーターと連携し、地域で解決する仕組みを作る必要性をケース丸ごと伝える役割を担います。また、社会的孤立の状態にある方が、地域で安心して生活し続けるために、地域住民や社会とのつなぎ役としても期待されます。
- 各専門機関同士が相談内容を引き継ぐ体制を整えるため、相談に携わってきた職員等が責任を持って次の支援機関に対応を引き継ぐことのできるネットワークの構築が求められます。
- また、県や市町村は、庁内連携を一層推進し、地域生活課題に関する施策を担当する各部署の課題を共有するとともに、多様な関係者の参画を得て協議の場づくりを行うなどにより、縦割りを超えた未来志向の取組を行う必要があります。

主な施策の方向性

- 市町村の整備する包括的な相談支援体制において、多機関・多職種の協働の核となる社会福祉士等のソーシャルワーカーやコーディネーターの養成、スキルアップ支援を行います。（地域福祉課）
- 複雑・複合的課題を包括的に受け止め、関係機関が連携し、ケース検討会議等を通じた一体的な解決を図る仕組みづくりを推進します。（地域福祉課）
- 複雑な課題を有する家庭等複数の支援機関による対応が必要な事案に対し、関係機関と連携し切れ目のない支援を行う「子ども家庭支援ネットワーク」の体制を整備します。（こども・家庭課）

個別相談から新たな支えあいのしくみづくり

生活就労支援センターまいさぼ東御（東御市社会福祉協議会）

<取組みの背景>

- ・個別相談の専門性（アセスメント・プラン・評価・継続フォローサイクル）をベースに、地域生活課題を抱えている相談者や子どもの生活を、より良くしていくしくみを地域に創る（新しい支えあいの取り組み）

<取組みの具体的な内容> *…課題

「仕事・生活サポーター」

- 市民がサポーターに登録。相談者やそのお子さんの就労や生活場面に寄り添い、相談者の前を進む気持ちを後押ししてもらう。
- 中学生&大学生 ⇒ 子どもの孤立を防ぐ。兄のような存在
- 離職者&60代サポーター ⇒ 免許取得の学科試験の学習を手伝う
*今後、効果について検証が必要。サポーターの育成・公募など。



子どもだれでも居場所（社会福祉法人と協働開所）

- 支援者・相談者の枠をこえて、誰しものが安心していられる場所
- 孤立した子どもやその世帯・つながりが少ない方へ支援者が声かけ
- 大学生やボランティアの協力を得る。
*ニーズを抱える子ども・世帯の参加。運営方法

協力事業所登録（パンフレット化）

- 見学・就労体験・プチバイト・認定就労訓練の内容記載
- 相談者にとって、仕事がイメージしやすくなる
- 協力事業所の見える化
*就労関係以外での、企業と協働・協力方法



仕事・生活サポーターが就労体験に同行



子どもだれでもの居場所

3 行政職員のソーシャルワーク機能の強化

現状と課題

- 県や市町村は、庁内連携を一層推進し、地域生活課題に関する施策を担当する各部局の課題を共有するとともに、多様な関係者の参画を得て協議の場づくりを行うなどにより、実態に即した効果的な取組を行う必要があります。また、行政職員自身がソーシャルワークの視点を持ち、地域住民等、多様な主体と連携して、地域づくりや地域生活課題に取り組んでいくことが望まれます。
- 総務省の「自治体戦略 2040 構想研究会報告書」においても、少子高齢、人口減少社会のなかで、ソーシャルワークの観点から持続可能な地域づくりを進めることが掲げられ、福祉現場だけでなく行政職員自体がソーシャルワーク機能を発揮することの必要性が提言されています。
- 行政職員自身がソーシャルワークの視点を持ち、地域住民や関係団体等、多様な主体と連携して、地域づくりや地域生活課題に取り組んでいくことが望まれます。
- 社会福祉協議会は、地域福祉の推進を図ることを目的とした社会福祉法に基づく団体であり、地域の様々な課題解決に向け、地域住民、自治会、民生・児童委員、ボランティア、NPO、専門機関等と協力し、行政とも連携しながら活動しています。
- 市町村社会福祉協議会が策定する住民や民間団体の行動計画である「地域福祉活動計画」により、市町村の地域福祉計画と十分な連携を図るとともに、社会福祉法人としての社会貢献活動の積極的な展開が望まれます。

主な施策の方向性

- 近年の行政的な課題解決のためには、県、市町村を問わず、行政職員が現場に出て、住民の意見を聞き、行動することで時代の要請に応えることが必要です。こうした職員を育成するため、必要な職員研修を実施します。
(職員キャリア開発センター)
- 長野県社会福祉協議会をはじめ、社会福祉法人の公益事業を推進するとともに、行政の各部局や企業なども含めて、地域共生社会の実現に向けた課題解決のプラットフォームづくりに取り組みます。(健康福祉政策課、地域福祉課)