

令和5年度における包括的支援事業※の 実績や課題等

※ 保健と福祉のまるごと相談窓口「エールU」や多機関協働事業等

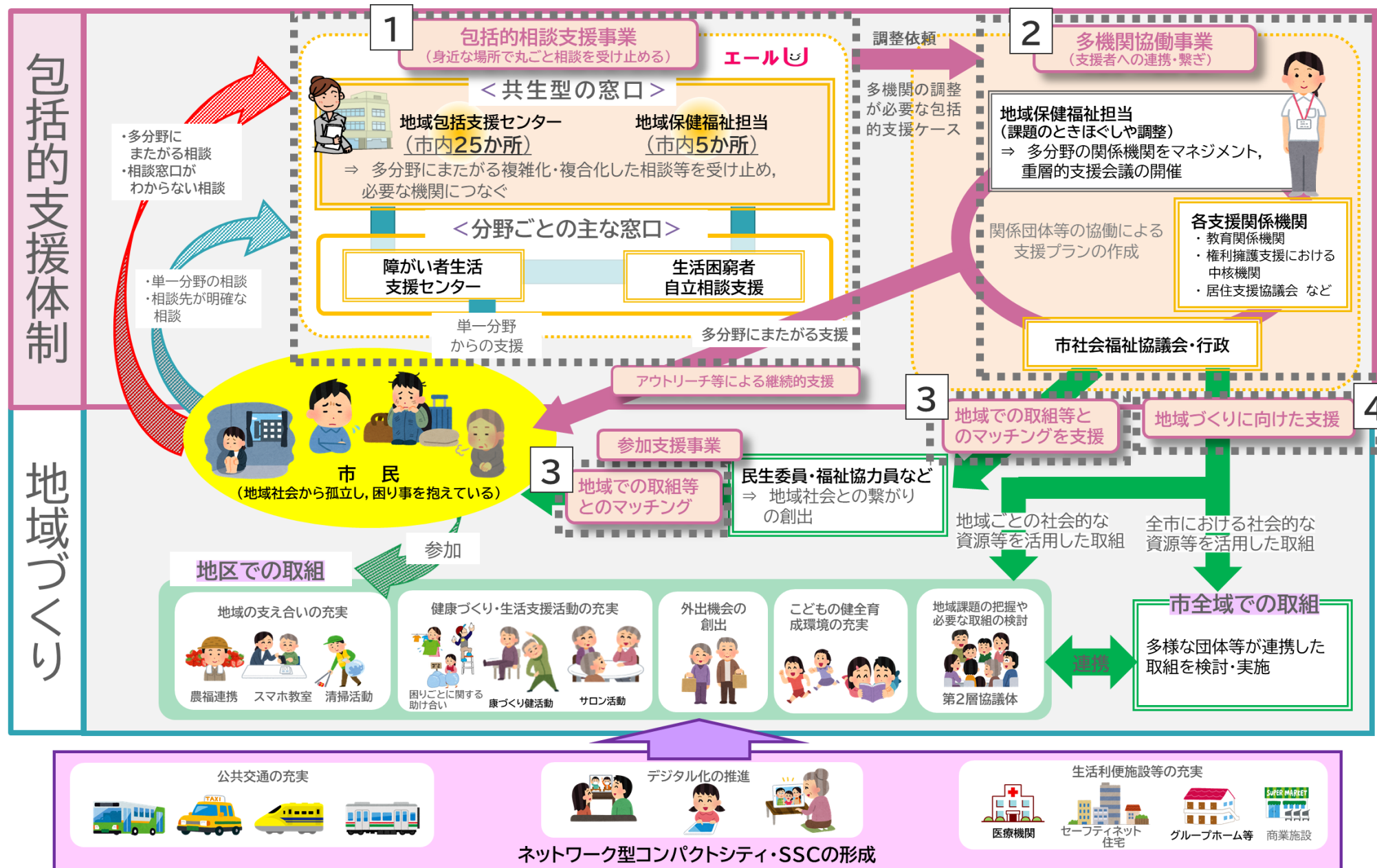
令和6年11月21日

保健福祉部 保健福祉総務課 地域共生推進室

- 1 令和5年度 実績からの評価
- 2 関係者からの評価
- 3 今後の対応



【参考】本市における重層的支援体制



1 令和5年度 実績からの評価

(1) 包括的相談支援事業

【エールUにおける相談受付件数（令和5年度）】

	地域包括 支援センター (25か所)	地域保健福祉担当 (5か所)	合計	(参考) やさはぐ計画 (2027年度 目標値)
エールU 相談件数	20,658※	11,603	32,261	29,320

※ 地域包括支援センターの受付件数のうち、高齢分野以外の相談は547件である。



↑ 市役所内の
相談窓口の様子

地域包括 支援センター	・ 従来からの高齢者分野の相談がほとんどである。 ・ それ以外では生活困窮や障がい者、精神保健に関する相談が多い。
地域保健 福祉担当	・ 従来から世代や分野を問わない相談を受け付けているため、単一分野の相談が多い。 ・ 複雑化、複合化した相談内容は生活困窮や障がい者、精神保健に関する相談が多い。

1 令和5年度 実績からの評価

(2) 多機関協働事業

① エールUなどから多機関協働事業者への調整依頼状況（令和5年度）

	件数
調整依頼件数	61

他の32件については、単分野で解決可能なケースだったため、各分野に連携・対応

② 多機関協働事業者の対応状況（令和5年度）

		延べ件数	実数
会議における検討件数	重層的支援会議 (本人同意あり)	19	29
	支援会議 (本人同意なし)	26	

※ 会議における検討件数は延べ件数（累計）のため、実数と一致しない。

【参考】主な事例の課題内容の傾向

障がいや精神疾患、生活困窮を背景とし、複数の生活課題を抱える事例が多い。世帯構成は単身世帯や高齢の親と50～60代の子、70代、40代、10代の三世帯世帯など、さまざまである。

1 令和5年度 実績からの評価

(3) 実績から見る対応状況

全体件数・割合		件数	割合※
	エールUにおける受付件数	32,261	—
	調整依頼件数	61	0.19%
	重層的支援会議等件数	29	0.09%

※ 相談件数全体に対する割合

分野別内訳	分野	高齢福祉	母子保健	健康増進	障がい福祉	生活福祉	保健予防	その他	計
	項目								
	件数(件)	20,443	2,137	568	772	174	6,267	1,900	32,261
	割合(%)	63.4	6.6	1.8	2.4	0.5	19.4	5.9	100.0

評価は…

受け止めた相談のほとんどは各分野の担当課につながっており、その他についても、専門の支援機関もしくは、重層的支援会議などにて対応している。

しかし！！

分析すると…

- ・相談窓口と関係課の職員が細やかに調整等を重ねて、支援につなげている。
- ・但し、調整等のたびに事業について一から説明が必要となったことや、同一課内・類似案件でも対応した職員の判断の違いにより調整等が難航したことが把握されている。
- ・相談件数が事業開始初年度よりR9年度計画値を大きく超える中、相談の受け止めから何らかの支援につなげるまでのフローの更なる円滑化を図ることが必要と言える。

今後の運用の
方向性

重層的支援体制整備事業としての柔軟性を保ちつつ、より効率的に事業を実施できるよう、統一的な対応の強化を図る。

2 関係者からの評価

・今後の運用の方向性

→ 統一的な対応を、より効率的に実施できるよう、運用の改善を図る。

・エールU（地域包括支援センター）

→ 受け止めた相談を、いかに支援につなげるかを気にかけている。

→ 専門支援機関（庁内関係課）や多機関協働事業者との連携に関する意見が多い。

→ 市民向けの相談窓口としての役割以外のことを求められるケースに苦慮している。

・多機関協働事業者（地域保健福祉担当の5拠点）

→ 複雑化・複合化した相談事案の調整役として、会議出席や支援の役割分担の調整に苦慮してきたことへの意見が多い。

→ 既存制度では対応しきれない問題への危機感が強い。

・庁内関係課

→ 専門分野の業務を抱える中、関係課として複雑化・複合化した事案も受けることに対する所属内職員の理解促進（業務の兼ね合いやスピード感など）が必要と感じている課もある。

→ 重層的支援に該当する具体的ケースに触れる機会が少ないと感じており、定期的・継続的な研修などを望む声が多い。

3 今後の対応

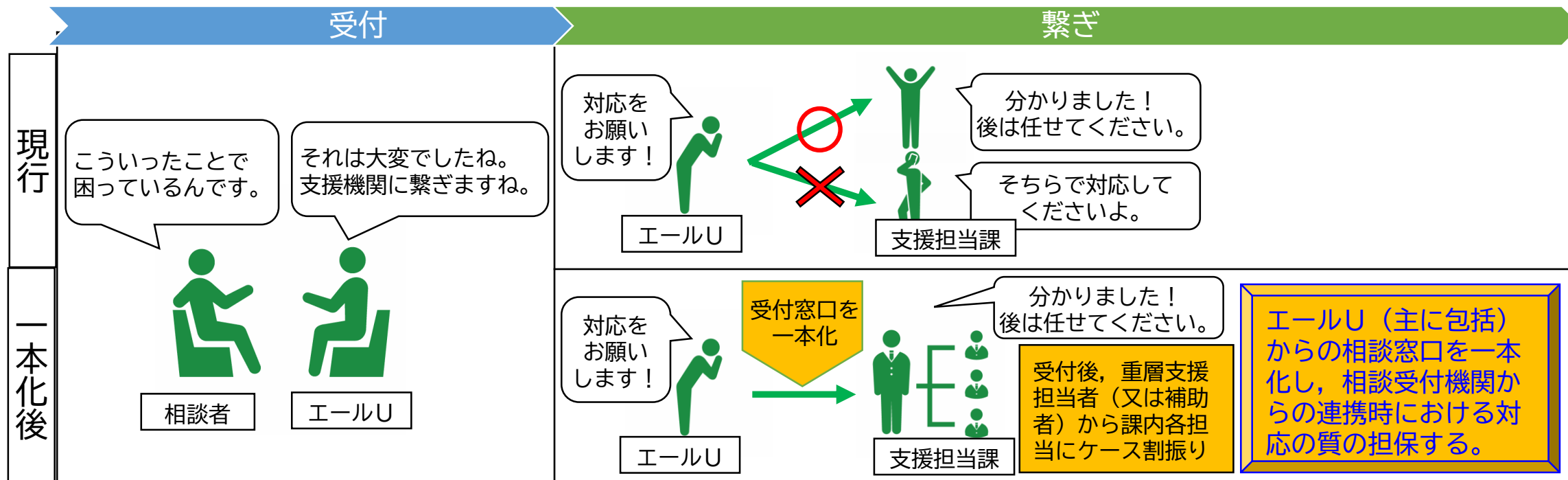
(1) 現対応の継続・強化により対応する課題

課題分類	課題認識	現行の対応・取組	再度の依頼等について
制度理解	事業に対する正しい理解と対応	・重層的支援マネージャー, 担当者の設置(毎年度更新) <R6周知済> ・「制度等に係る全体説明会」の開催(毎年度実施) <R6.4.19済> ・「まるごと支え合いエールUネット全体研修会」の開催(毎年度実施) <R6.8月下旬, 12月 予定> ・「重層的支援体制整備事業における包括的支援体制ガイドライン」の配付(毎年度改訂) <R6.4.19配布済>	ガイドラインを実際に用いた所属職員への周知の徹底
	他人事の対応や理由なき支援拒否の解消		★対応強化①「地域包括支援センター・多機関協働事業者からの相談窓口を重層支援担当者に一本化」
役割分担の再確認	エールU, 関係課の役割の再認識		ガイドラインを実際に用いた所属職員への周知の徹底
	市民のたらい回しの発生防止		★対応強化②「相談内容毎の窓口とつなぎ先一覧」の周知徹底
	初期ヒアリング項目の共通化と専門支援機関の調査項目の明確化		★対応強化③「相談窓口における初期ヒアリング項目の共通化」
スキルUP	関係機関の業務など, 知識習得		ガイドラインに明示する「つなぎ先一覧」の周知
	担当者間の交流の場の設置		各課において既存研修などの参加条件の緩和, 幅広い周知を実施

・青枠部分の課題（意見）は「ガイドラインの認識不足」から起因したものと推測
→赤字部分で対応

3 今後の対応

★対応強化①「地域包括支援センター・多機関協働事業者からの相談窓口を重層支援担当者及び補助者に一本化」（当相談窓口を包括・多機関と共有）



- ・ 当相談窓口は、重層支援担当者を中心に補助者1名を加えた2名体制を想定（※補佐級のMGは指導助言の役割）
- ・ 7月中にエールUと多機関協働事業者に共有し、8月から運用開始を予定

・ 重層支援担当者が窓口となることで、エールUに対して、支援を実施することができない場合においても、エールUや他の支援機関等に支援拒否といった誤解を与えないよう、支援できない理由や背景等を丁寧に説明

3 今後の対応

★対応強化①「地域包括支援センター・多機関協働事業者からの相談窓口を重層支援担当者及び補助者に一本化」（当相談窓口を包括・多機関と共有）

対応結果

前述の相談窓口について、重層担当者のほか、重層担当者補助者を設置し、当該一覧（下図）を関係機関に連携

8月から
運用開始

【相談窓口担当者一覧】

所属		連絡先	窓口担当者		窓口担当者補助者 1		窓口担当者補助者 2		窓口担当者補助者 3	
			役職	氏名	役職	氏名	役職	氏名	役職	氏名
みんなでまちづくり課	企画調整グループ	632-2276	係長	浅見明日香	総括	山口 健太				
男女共同参画課	女性相談所	636-4075	総括	加藤久美子	主任	仮谷 弥生	主任主事	郷間 友美		
生活福祉第1課	保護第2グループ	632-2068	係長	亀井隆寛	係長	鈴木 孝				
生活福祉第2課	保護第6グループ	632-2787	係長	須藤晋太	係長	加藤 威	係長	岡川 秀則	係長	仲山 和典
高齢福祉課	相談支援グループ	632-2356	担当係長	田崎裕美	係長	阿部 和広	主任	館野 真由美		
障がい福祉課	相談支援グループ	632-2354	係長	畠田道恵	総括	高橋 寛弥				
保健予防課	保健対策グループ	626-1116	係長	長瀬宏子	主任	葭葉 直子				
子ども支援課	子ども家庭支援室 相談グループ	632-2750	担当係長	斎藤雪絵	主任	吉永 友香	保健師	小崎 麻美		
	青少年自立支援センター	635-5834	主任	石川もも子	保健師	小崎 麻美	主任	吉永 友香		
住宅政策課	住宅政策グループ	632-2552	総括	柴沼久実	総括	大島 謙				
学校教育課	学校いきいきグループ	632-2734	係長	加藤幸江	指導主事	大豆生田 剛志	指導主事	直井 大輔		
教育センター	相談グループ	639-4397	係長	多賀千草						
保健福祉総務課	地域共生推進室	632-5327	係長	野澤 純	総括	山村 美華	総括	鈴木 康則		

相談等をする際、重層担当者及び同補助者に優先順位はありませんので、いずれの窓口担当者にも御連絡可

3 今後の対応

★対応強化②「相談内容毎の窓口とつなぎ先一覧」の周知徹底

各窓口及び所管課の役割について

市民からの相談内容	担当窓口	つなぎ先
単一分野	庁内関係課, エールU	各支援関係機関
複数分野	庁内関係課, エールU	各支援関係機関
複雑・複合化した問題	庁内関係課, エールU	多機関協働事業者

これだけが
多機関協働
事業案件

- ・ エールU（地域包括支援センター）は市民向けの相談窓口です。
（高齢分野以外の支援実施機関ではありません）。
- ・ 専門支援機関（庁内関係課）からエールUに相談を回すことは、相談（市民）のたらい回しを引き起こします。
- ・ 複雑・複合化した問題で迷ったときには、多機関協働事業者（地域保健福祉担当5拠点の重層事業担当者）にご相談ください。

庁内関係課から地域包括支援センターに繋ぐことはありません。（高齢分野の案件を除く）

3 今後の対応

★対応強化②「相談内容毎の窓口とつなぎ先一覧」の周知徹底

対応結果

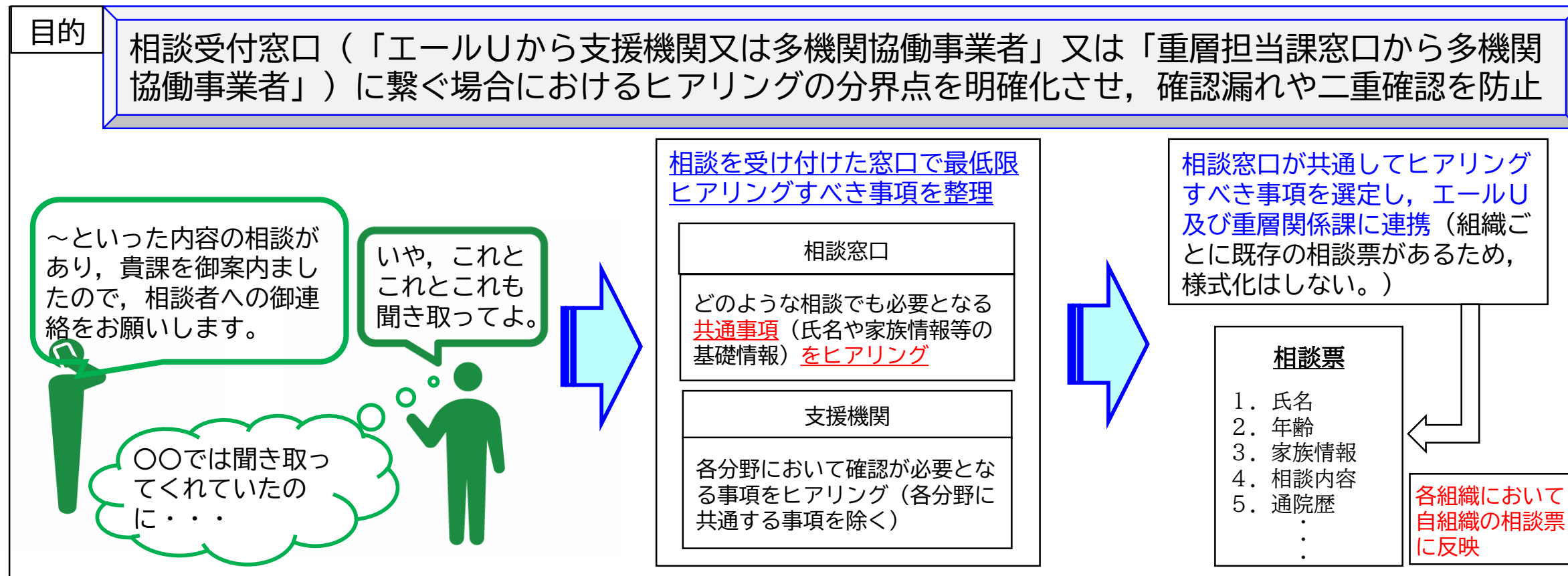
まるごと支え合いエールUネットにおける各組織
（エールU等）の役割に対する理解及び自所属外の
相談を受け付けた際のつなぎ先に関する研修を実施
（重層関係課において、所属職員に対し実施）

8月に完了

また、支援を実施できない場合等においては、単なる支援拒否と受け取られることのないよう、市民のみならず、他の支援者等に対しても、支援ができない背景や理由を丁寧に説明するよう依頼

3 今後の対応

★対応強化③「多機関協働事業等に繋ぐための相談窓口における初期ヒアリング項目の共通化」



・ヒアリングに係る共通事項を整理のうえ、9月に各組織に既存の相談票への反映を依頼。10月から運用開始を予定

ヒアリングすべき事項などの調整が完了後、同項目を地域共生推進室より各課に共有し、各課の既存の相談票等に反映

3 今後の対応

★対応強化③「多機関協働事業等に繋ぐための相談窓口における初期ヒアリング項目の共通化」

対応結果

- ・ 前述のヒアリング項目について，必要項目を精査し，様式1-1「支援申込票・多機関協働事業に係る情報提供同意書」に反映
- ・ 重層関係課のヒアリングシート等についても，同項目を反映

9月から
運用開始

旧シートの誤使用等によるヒアリング項目の過不足にご注意ください。

3 今後の対応

★対応強化③「多機関協働事業等に繋ぐための相談窓口における初期ヒアリング項目の共通化」

様式1-1 支援申込票

追加項目

- ・運転免許有無
- ・自家用車有無
- ・手帳所持有無
- ・手当受給有無

様式1-1

支援申込票・多機関協働事業に係る情報提供同意書

■基本情報

相談年月日 令和 年 月 日

相談者（電話を掛けてきた方、窓口に来た方）

ふりがな 性別 ☐男性 ☐女性 ☐その他（ ）

氏名 生年月日（年齢） 年 月 日生（歳）

住所 〒 相談者との続柄

電話番号 自宅 携帯番号

相談ケース（支援が必要な方、支援が必要な世帯）

ふりがな 性別 ☐男性 ☐女性 ☐その他（ ） 自動車免許 ☐有 ☐無

氏名 生年月日（年齢） 年 月 日生（歳） 車の所持 ☐有 ☐無

住所 〒 ☐持ち家 ☐賃貸 ☐その他 手帳の所持（種別も記入） ☐なし ☐あり →（ ）

電話番号 自宅 携帯番号 手当の受給（種別も記入） ☐なし ☐あり →（ ）

就労状況（現在の職業）（収入： ） 業務内容

■困りごとの内容 緊急性の有無（該当する方にチェック） ☐あり ☐なし

誰のどんな内容で困っているのか該当内容に○をつけ、誰については、相談ケースを本人とし、続柄を記載し、最も困っている内容若しくは、優先して解決すべきと思う項目に、◎を付ける。

該当の有無	誰の	どんな内容	該当の有無	誰の	どんな内容
		病気や健康に関すること			ひきこもり・不登校
		介護のこと			DV・虐待、暴力等
		障がい（疑い）に関すること			子育てのこと
		収入、生活費、家計のこと			家族関係・人間関係
		滞納・借金などのこと			仕事探し、就職のこと
		こころの健康に関すること			仕事上のトラブル
		住まいのこと			その他（ ）

ご相談されたいことや配慮を希望されることを具体的に記入してください。

ご相談にいたった経路と相談歴を記入してください。

■相談申込み欄

上記の相談内容等について、多機関協働事業の利用を申し込みます。
また、相談支援にあたり、私の相談内容を必要となる関係機関（者）と情報共有し、保管・集約することに同意します。なお、同意にあたっては別紙の「個人情報に関する管理・取扱規程」について説明を受けました。
令和 年 月 日 本人署名
(本人が障がい等で署名できない場合：代理人署名)

【両面印刷】

■家族構成

氏名	年齢	続柄	同居・別居	備考（居住地、連絡先等）
			同・別	
			同・別	
			同・別	
			同・別	
			同・別	

■現在の支援状況（支援している機関や相談している機関（医療機関による診断や服薬等の治療・通院状況含む））

機関名	支援内容	連絡先
		連絡先： 担当者名：
		連絡先： 担当者名：
		連絡先： 担当者名：

メ モ 欄（具体的な内容や配慮することなど）

日時	記事	担当部署（担当者）

■他機関へのつながりが必要だと考える部署（初回受付機関が記入） ※本人が情報提供を求めない機関等については二重線で見え消しすること

他機関へのつながりを求める部署に○。複数ある場合は、一番必要な部門に◎

障がい福祉課	生活福祉課	高齢福祉課
子ども支援課	青少年自立支援センターふらっぐ	ボラリス
地域保健福祉担当（部）	女性相談所	教育委員会・教育センター等
地域包括支援センター	社会福祉協議会（ ）	
法テラス	その他（ ）	

具体的に

■案内機関

機関名	担当者

■相談対応者

機関名	受付者

3 今後の対応

(2) 新規対応を検討する課題

課題分類	課題認識
情報共有の強化	これまでに処理した、複雑化・複合化した相談ケースの情報共有がなされておらず、経験の蓄積に不安があるため、取扱件数や主な取組内容等の共有が必要



対応の方向性
令和5年度の重層的支援会議・支援会議に付議された案件を抽出・加工し、11月開催の「まるごと支え合いUネット全体研修会」で提示・共有予定（症例の共有・積み上げ）

相談窓口の有無に関わらず、
関係課全てを対象に開催