

行政視察報告書

1. 委員会名

福祉子ども委員会 特定事件「重層的支援体制整備事業について」

2. 派遣委員

委員 9 名

【出席委員】菊地慶太委員長、平山杏香副委員長、堀込彰二委員、平野厚子委員、金井俊治委員、田中宣光委員、吉岡健委員、松井優美子委員、鈴木由和委員

【欠席委員】なし

3. 日程・場所・視察内容

令和 7 年 10 月 9 日（木）

静岡県焼津市「重層的支援体制整備事業について」

4. 目的

重層的支援体制整備事業の調査・研究のため、先進地として困りごとマルっとサポートセンターを重層的支援体制整備の旗振り役である地域福祉課内に整備し、庁内 27 課が参加し、全庁的な支援体制の仕組みをつくり、様々な関係者との連携を試みている焼津市を視察した。

5. 各委員からの報告（内容、所感（意見・課題・本市への反映など））

○菊地慶太委員長

焼津市では、重層的支援体制整備事業を「困りごとマルっとサポート事業」という名称で行っている。複数の関係機関による支援が必要な場合や制度のはざまの問題などは、総合中核機関として「困りごとマルっとサポートセンター」が担っており、訪問支援や社会参加の支援を実施している。支援が必要な方を取りこぼさないように、庁内で対象と思われる方がいれば「繋ぎシート」を記入し、同センターに提出する仕組みがある。内容を精査し、該当する場合は「ケース概要」を記入し、外部有識者の知見を得て会議の参加者を決定している。

特徴的なのは、「全方位型アセスメント」を採用しており、同サポートセンターで行っている支援会議では、学校、NPO 法人、司法書士、警察、病院などの 19 の業種の方が参加し、様々な角度から分析を行い支援体制を確立していることである。また支援計画、役割分担が決定したら、独自の情報共有ツールを活用し、担当間でリアルタイムでの情報共有や連携を行っており、担当のそれぞれの活動を把握できるようになっていることは参考にすべき事例である。

草加市においても支援を必要とする方を取りこぼさないような体制づくりや、支援過程において担当間でリアルタイムに状況が把握できる仕組みづくりが必要である。

○平山杏香副委員長

静岡県焼津市では、健康福祉部が困りごとマルっとサポートセンターを設置し、相談事の担当部署の選定や定期的な会議、地域の方々や民生委員の方々との連携などさまざまな取組を行っているそうです。

『重層的支援体制整備事業』と聞くと、大半の人が相談を受け解決する体制を整備することをイメージすると思います。しかし、焼津市では地域の方々、特に歯医者さんや金融機関、学校の先生たちなどの市民にとって身近な方々と密に連携し、相談に来ることができない方や支援が必要な状態であるのに困っていることに気がつけない方などをつなげてもらうことで重篤化する前に予防・解決ができるというお話を伺い、とても勉強になりました。一言に『重層的支援体制整備事業』といっても様々な形があり、自治体によって地域の傾向や特色に合わせて取り組んでいくべきだと感じました。

いずれにしても行政だけでは難しい部分がたくさんあるので、地域の方々にご理解、協力をさせていただくために日頃からコツコツと取り組んでいくべきだと思います。

○堀込彰二委員

「地域共生社会の実現に向けた包括的支援体制」から始まり、令和4年3月からの経過の説明。庁内会議の体制からプロジェクト化した庁内27の関係課との支援会議に発展させて制度の間までフォローできる地域づくり。金融機関などの民間企業と連携。支援会議の専門家に依頼することで困りごとの課題の仕組み化の定着。全庁関係課で包括的支援を実行できる体制と支援効果を実感することで各課職員のモチベーションを上げて、さらに地域住民の意識改革するすばらしい取組だと思いました。草加市でも焼津市の全庁で取り組む困りごとマルっとサポート事業を参考にして、今後の重層的支援体制整備事業に取り組んでいきたい。

○平野厚子委員

焼津市の場合もやはり部局横断的な「困りごとマルっとサポートセンター(多機関協働事業)」を中心として行政が主体となりつつも法的に本人同意なしに情報共有が可能な「支援会議」において情報・困り事を共有しながら、「重層的支援会議」において本人の同意を得ながら支援プランを作成するという仕組みに加えて、包括的相談支援事業、アウトリーチ等を通じた継続的支援事業、地域づくり事業、参加支援事業が展開されている。

草加市においても、重層的支援体制整備事業に着手しているところですが、市民に見える形で、地域の資源を活用しながら、なおかつ行政がケースを絶対に手放さず、支援する仕組みづくりが求められていると考えます。

○金井俊治委員

焼津市は、庁内 27 課が参加し全庁的な支援体制の仕組みをつくっており、足並みが揃わないのではと思いましたが、会議を重ねることと、また、市長の市政運営に対する基本的な考えの中には、重層的支援体制整備事業などのさらなる推進を図る、部局を横断した課題解決力のパワーアップ、重要課題に対しては、引き続き部局を横断した「プロジェクトチーム」を設置し、課題解決に取り組むとありますように、トップとしての事業に対する見識、後押しがあることで、全庁で包括的な支援体制の仕組みが構築できていると考えます。

困りごとマルっとサポートセンターでは、支援機関から相談を受ける仕組みで、様々な機関が関係することで気づきから支援につないでいます。例えば小・中・高での関わりでは、「学校福祉課」が設置され、連携を行うことで、不登校の子どもや、その背景にある問題に対して支援につなげております。

金融機関とも連携をしております。金融機関は、利用者の変化に敏感で、例えば、利用者が通帳の再発行が複数回続いたことなどの様子から、センターにつなぎ、権利擁護機関などとの連携を行っています。

その他地域の課題として移動手段としての自転車を活用できるように、障がいのある方に自転車教室を行っていたり、相談に出られない方、手段のない方に、地域の目を増やす努力をしているようです。

地域の目を増やすには、焼津市でも推進している「居場所」を増やすことも、当てはまるのではと考えます。

○田中宣光委員

今回の視察先の豊明市、焼津市に共通しているのは、どうしてもこの重層的支援というのは、問題が多岐に渡る、複合的に絡んでいる、制度の狭間にあるなどの事例があり、行政特有の縦割りにより、押し付け合いの構図が生じてしまうおそれがあるが、組織編成や各部署との問題意識の共有などが図られている。また、両自治体に共通しているのが、声なき声を感じる「目」を大事にしている。どうしても埋もれがちな事例や些細な事例などをしっかりと感じ取り、庁内で共有する体制がしっかりとつくられている。この焼津市の場合は、副市長の指揮のもと、まず部長級で方針を決定し、各課に事業説明。その後も、継続した会議を行い、包括的な支援体制を構築した。

この重層的支援の司令塔となるのが、「困りごとマルっとサポートセンター」である。この「困りごとマルっとサポートセンター」には、庁内 27 課と、ケアマネージャーや学校、保健所、弁護士など様々な職種が参加している。このサポートセンターは“支援する人を支援する”という位置づけで運営されているとのことである。相談を受けた課や団体が自分たちだけで解決することが難しいと判断した案件について、地域福祉課が庁内だけで対応できるか、外部機関を含めた対応が必要になるかを判断し、関係しそうな部署を都度コーデ

ィネートしているとのことである。つまりは、内容を精査し、2つのフローに振り分けているとのことである。簡易なケースと判断した場合は、調整会議を行い、支援を実施。重層的支援の対象と判断した場合は、支援会議を行い、支援プランの作成、支援の実施、モニタリング、支援の実施、プランの見直しなどを繰り返し、終結まで支援を行うとのことであります。

支援会議は、会議手法として（一社）コミュニティーネットハピネスの土屋幸己氏が提唱している「全方位アセスメント」を採用している。この全方位アセスメントは step1 現状確認、step2 課題分析、step3 統合・共有、step4 協議、step5 事業形態の検討という流れで会議を進める手法である。

豊明市、焼津市と視察を行ったが、豊明市は重層的支援の理想ではあるが、相当前を進んでいる。我が草加市がさらに重層的支援体制の充実を目指す場合は、焼津市を参考にした方が現実的である。まずは、庁内でこの重層的支援事業が全体として対応していかなければならないという認識を持つことが大事である。そして、「誰一人取り残さない」を標榜する市長が指導力を発揮し、皆が同じ方向を向ける組織構築を図るべきである。みらい戦略担当だとかつながり共創室だとか、何の権限もない部署をつくっても絵にかいた餅である。実効性のある組織運営を直ちに行うことを求める。

○吉岡健委員

静岡県焼津市の「困りごとマルっとサポート事業」は、単一分野及びそのネットワークのみでは対応できない個人及び世帯制度のはざままで支援が届きにくい個人及び世帯を対象としている。

市民の困りごとを受け付け、ケース毎に参加支援事業やアウトリーチ等を通じた継続的支援事業を行っている。庁内 27 課を含む全庁的の体制については、関係部署のスケジュール調整から、様々な運営上の課題も多くあると思われるが、関係者間で情報共有ツール等を活用し、外部団体等も含めたリアルタイムでの情報共有が出来ているとのことである。

草加市においても、焼津市の約 2 倍の人口規模がある中で、同様のことが出来るかは難しい点もあると思われるが、一見すると福祉とは関わりのなさそうな部署まで参加することで、多面的な支援方針を検討できることは取り入れられるのではないかと思う。

○松井優美子委員

焼津市は重層的支援体制整備事業を軸とする総合中核機関「困りごとマルっとサポートセンター」を整備し、各支援機関と連携・調整し、一元的なサポートを提供している。特色は庁内 27 課やケアマネージャーや学校、保健所、弁護士、企画課や観光課などが多角的な支援方針を検討している。草加市は管轄が複数課にまたがる連携体制の構築ができておらず調整役、業務振り分けに十分な検討が必要と思われます。スピード感を持って取り組むことを望みます。

○鈴木由和委員

課題の複合化により、既存の制度による解決が困難な課題や制度のはざまを埋めるため、各種支援施策の総合中核機関として困りごとマルっとサポートセンターを新設したということ。そして、情報ツールを活用して月2回、プラス状況に応じて随時、支援会議を開催しているということ。この事業を確立させるための肝は会議手法にあるとも。その特徴は進行等を委託、外部の方を入れることにより、あつれきが薄まるとも。今後の課題として、人事異動等でリセットされてもスムーズに遂行できるよう、この仕組みを定着させたいとおっしゃっていた。

