

令和6年11月14日
保健福祉政策部

世田谷区の包括的支援体制について

1 主旨

今年度より、『世田谷区地域保健医療福祉総合計画（令和6～13年度）』が開始した。この計画における地域福祉推進の基本方針は「誰一人取り残さない 世田谷をつくろう」であり、世田谷区のこれまでの包括的支援体制を強化することとしており、複雑化・複合化した課題を抱えた方や制度の狭間のニーズを抱えた方にも、隙間のない支援が届いていることをめざす姿とした。

区では、令和3年度から重層的支援体制整備事業を活用し、ひきこもり支援に必要な体制を構築していたが、今年度よりあらゆる相談に対応するため、世田谷ひきこもり相談窓口「リンク」に加え、保健福祉センターを多機関協働事業者とした。

世田谷区の包括的支援体制及び今年度より拡充して開始した重層的支援体制整備事業について報告する。

2 資料

別添1 世田谷区の包括的支援体制について

別添2 令和5年度事業報告書（世田谷ひきこもり相談窓口「リンク」）

別添3 CSW実践報告書～「参加支援」による地域づくり～

3 今後の予定

令和7年2月 重層的支援体制整備事業に関する研修

世田谷区の 包括的支援体制について (重層的支援体制整備事業)

令和6年11月14日
保健福祉政策部

目次

1. 地域包括ケアシステムと 世田谷版地域包括ケアシステム

2. 地域包括ケアの地区展開

3. 令和6年度からの区の実組みについて (地域共生社会と包括的支援体制、 重層的支援体制整備事業)

1. 地域包括ケアシステムと 世田谷版地域包括ケアシステム

地域包括ケアシステムとは

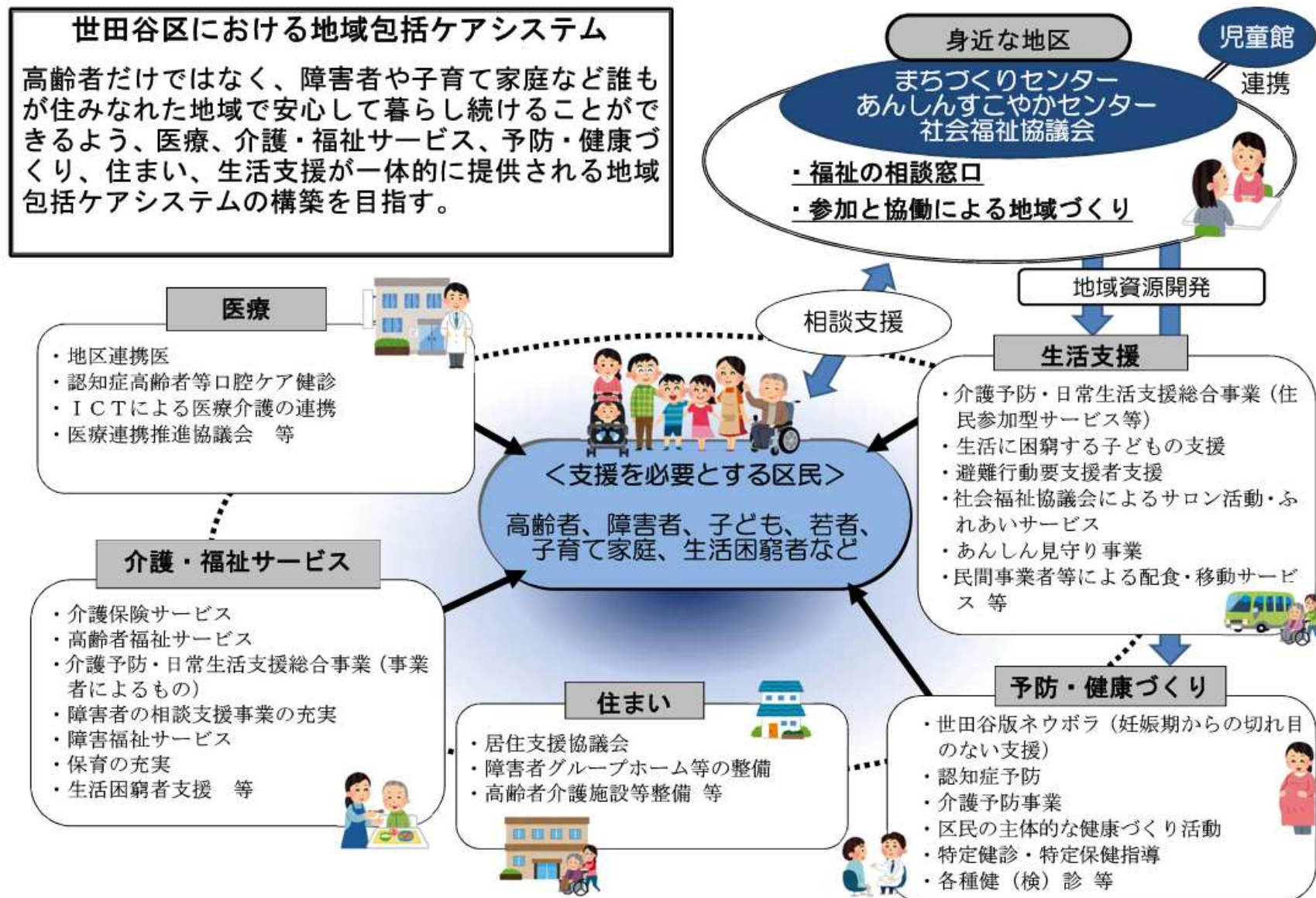
医療や介護が必要になっても、住み慣れた地域で
その人らしく暮らし続けられるようにしていくこと

平成17年（2005）：介護保険法の改正時に提起

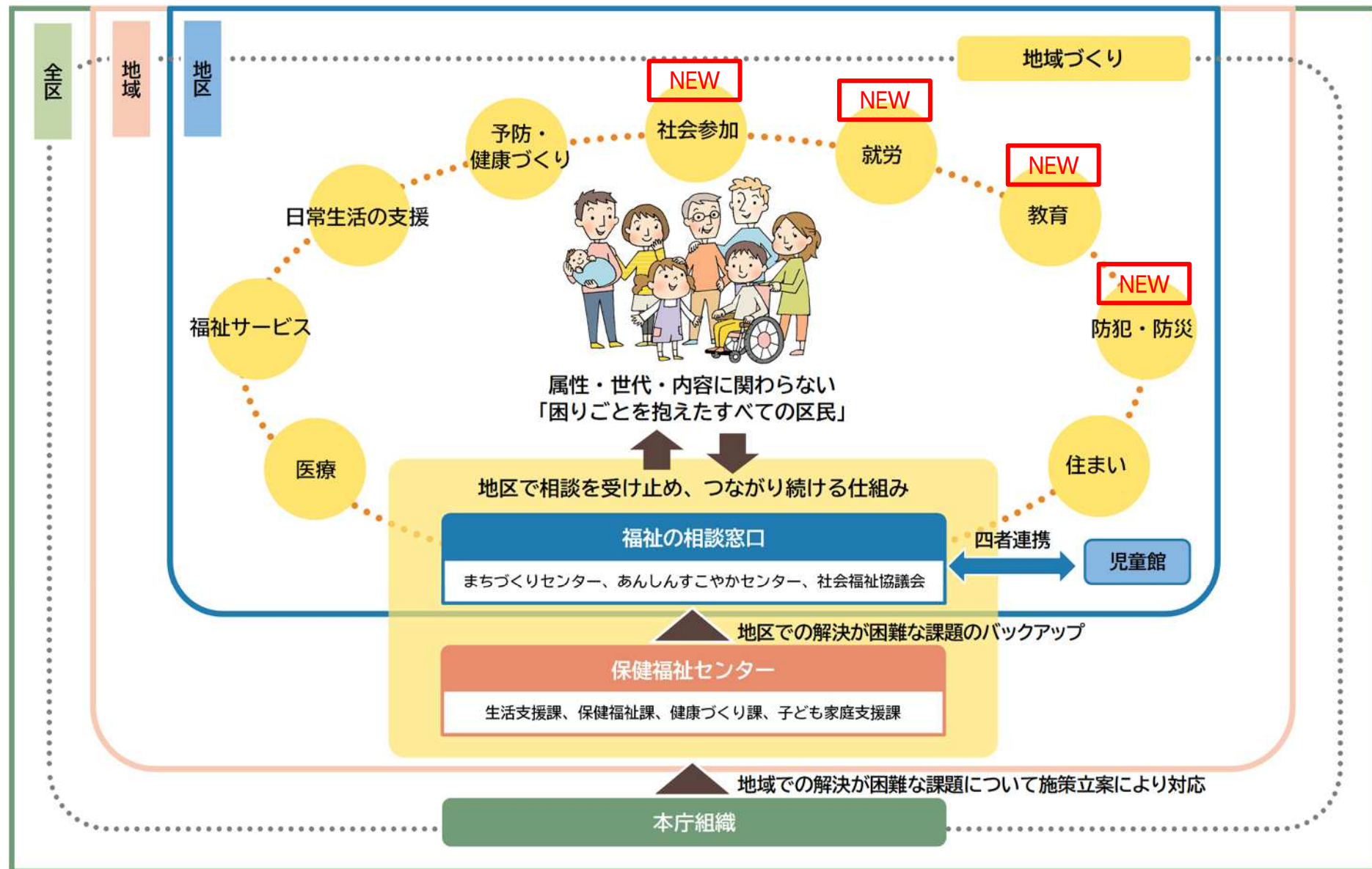
平成20年（2008）：「地域包括ケア研究会」（厚生労働省）による
検討がスタート

平成24年（2012）：介護サービスの基盤強化のための介護保険法
等の一部を改正する法律施行

世田谷版地域包括ケアシステム（平成26年度～）



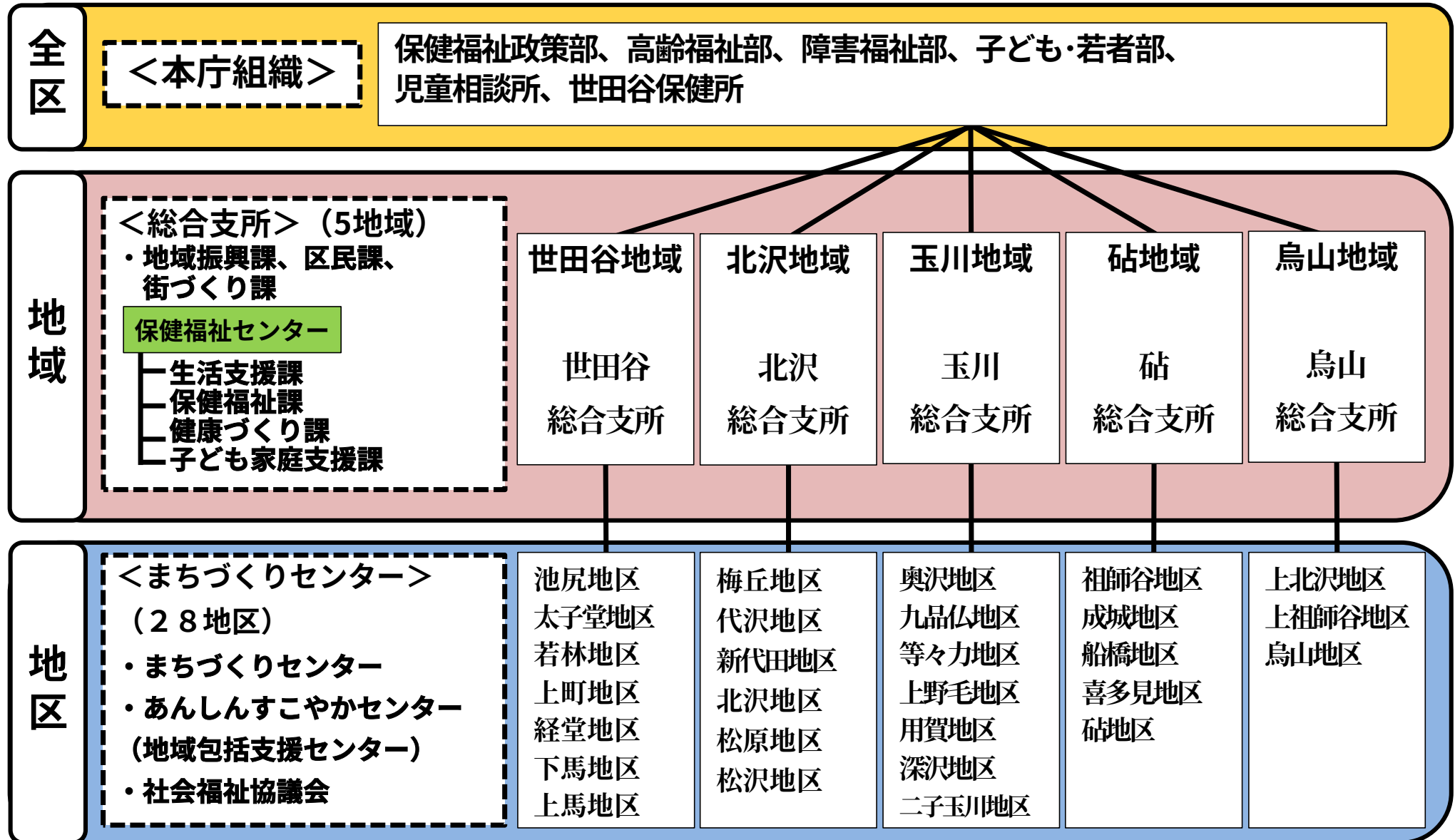
世田谷版地域包括ケアシステムの強化（令和6年度～）



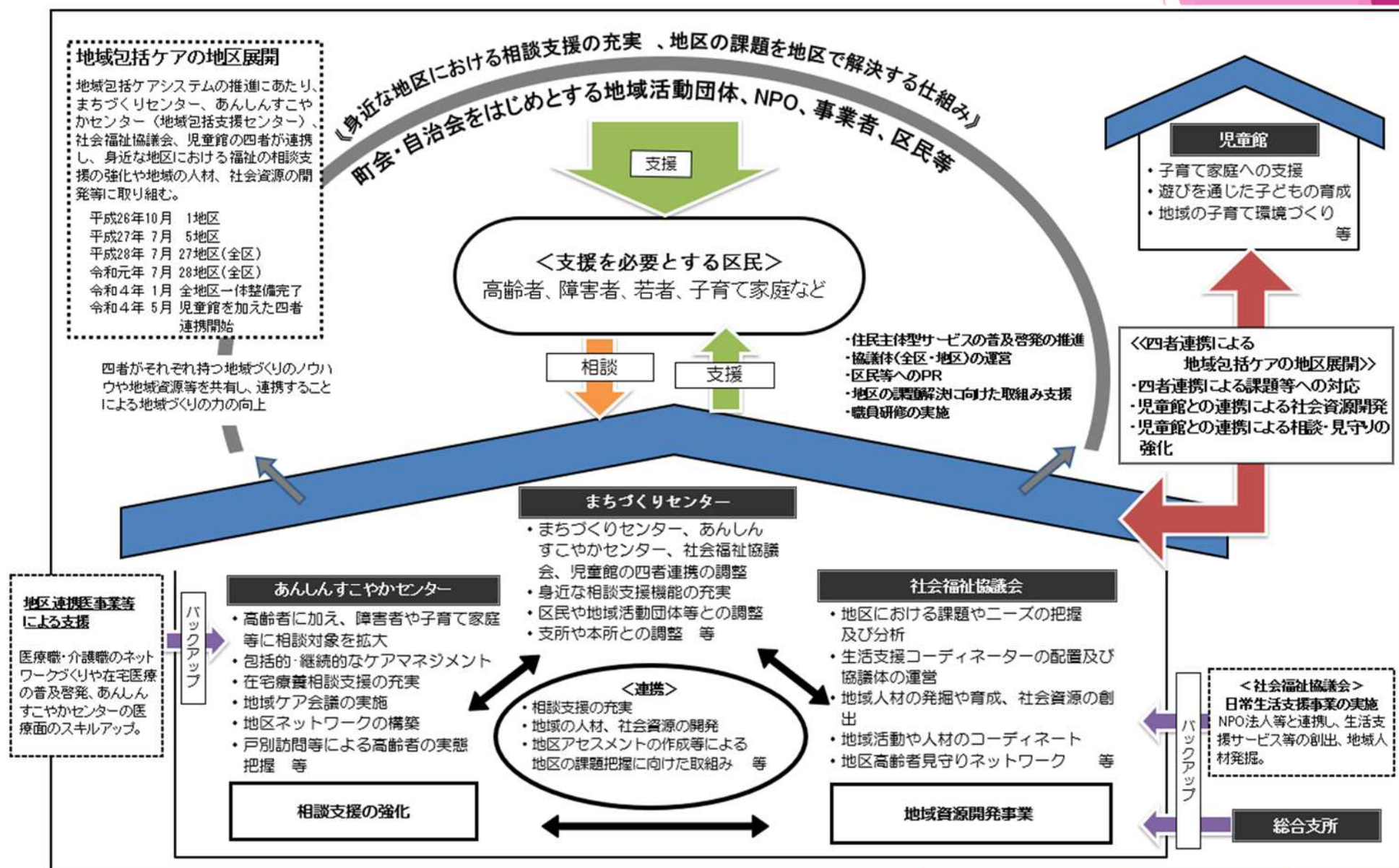
2. 地域包括ケアの地区展開



世田谷区の行政組織（三層構造）



地域包括ケアの地区展開のイメージ



地域包括ケアの地区展開

1. 福祉の相談窓口（身近な福祉相談の充実）

- ✓高齢者だけでなく、障害者、子育て家庭等に係る相談受付も実施。
- ✓あんしんすこやかセンターの必要な人員体制の強化を図り、専門職の常勤職員等の追加配置。

2. 参加と協働の地域づくり

- ✓まちづくりセンターに社協地区担当職員を配置し、地区内の関係団体等のネットワークづくりや地域資源開発等の事業展開を行う。
- ✓地区担当職員1名をまちづくりセンター内に配置（生活支援コーディネーター）

3. 四者の連携体制の構築と運営

- ✓まちづくりセンター、あんしんすこやかセンター、社会福祉協議会が連携して対応し、身近な相談をさらに充実させるとともに、児童館を加えた四者連携会議を開催し、情報共有や地区の課題解決に向けた検討を行う。

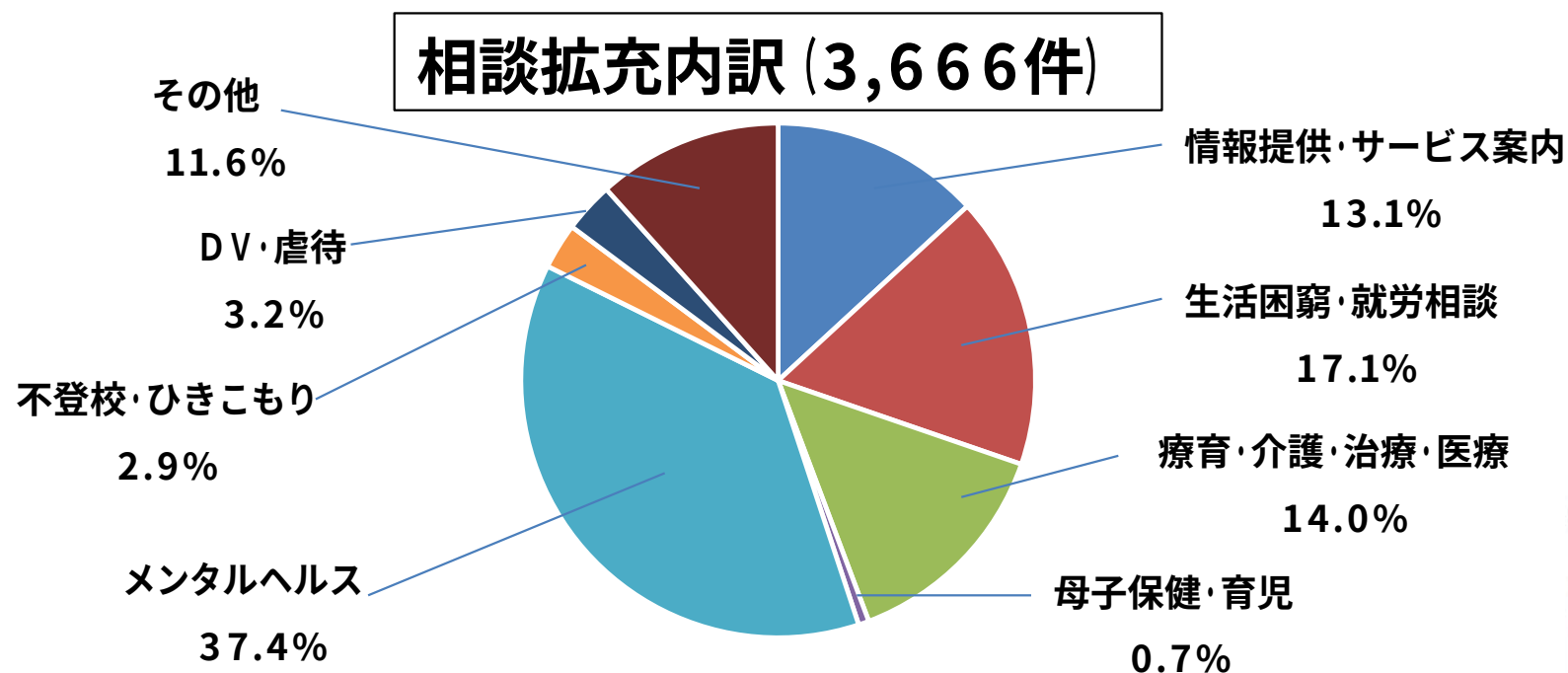
福祉の相談窓口（相談支援機能）

困りごとを抱えた区民が早期に相談支援につながるよう、福祉に関するあらゆる困りごとの相談を受ける窓口として、区内の全地区に「福祉の相談窓口」を設置しています。

	主な役割
まちづくりセンター	➤ 区民の最も身近な行政機関として、様々な相談を受け、対応する。受け付けた相談内容等を整理し、適切な窓口へつなぐほか、つなぎ先と連携して対応する。
あんしんすこやかセンター	➤ 高齢者に加え、障害者、子育て家庭等に相談対象を拡大し、個人に関する支援だけでなく、家庭内の複合した問題にも対応する。 ➤ 課題整理を行い、情報提供や相談対応を行うほか、適切な担当組織や専門機関等へつなぎ、支援に結びつける。 ➤ 事例検討を積み重ね、地区における事業者のマネジメント力の向上を図る。
社会福祉協議会	➤ 複合的課題を抱える方からの相談やアウトリーチで把握した個別課題を地域課題と一体的に捉え、地区における課題解決につなげる。 ➤ サロン・ミニデイ等の地域交流の場への参加を希望する方に対し、事業の案内や情報提供を行うとともに、地域福祉活動に関する相談を受け、継続的に活動できるよう支援を行う。

福祉の相談窓口 相談件数

相談先	平成28年度	令和5年度
まちづくりセンター 福祉の相談件数	2,152	4,824
あんしんすこやかセンター 相談件数	111,313	227,853
内、相談拡充(障害者、子育て家庭等の相談)	998	3,666
社会福祉協議会 相談件数	3,169	3,053





3. 令和6年度からの区の実施について **(地域共生社会と包括的支援体制、** **重層的支援体制整備事業)**

地域共生社会の理念

制度・分野の枠や、「支える側」「支えられる側」という従来の関係を超えて、人と人、人と社会とがつながり、一人ひとりが生きがいや役割を持ち、助け合いながら暮らしていくことのできる、包摂的なコミュニティ、地域や社会を創るという考え方です。

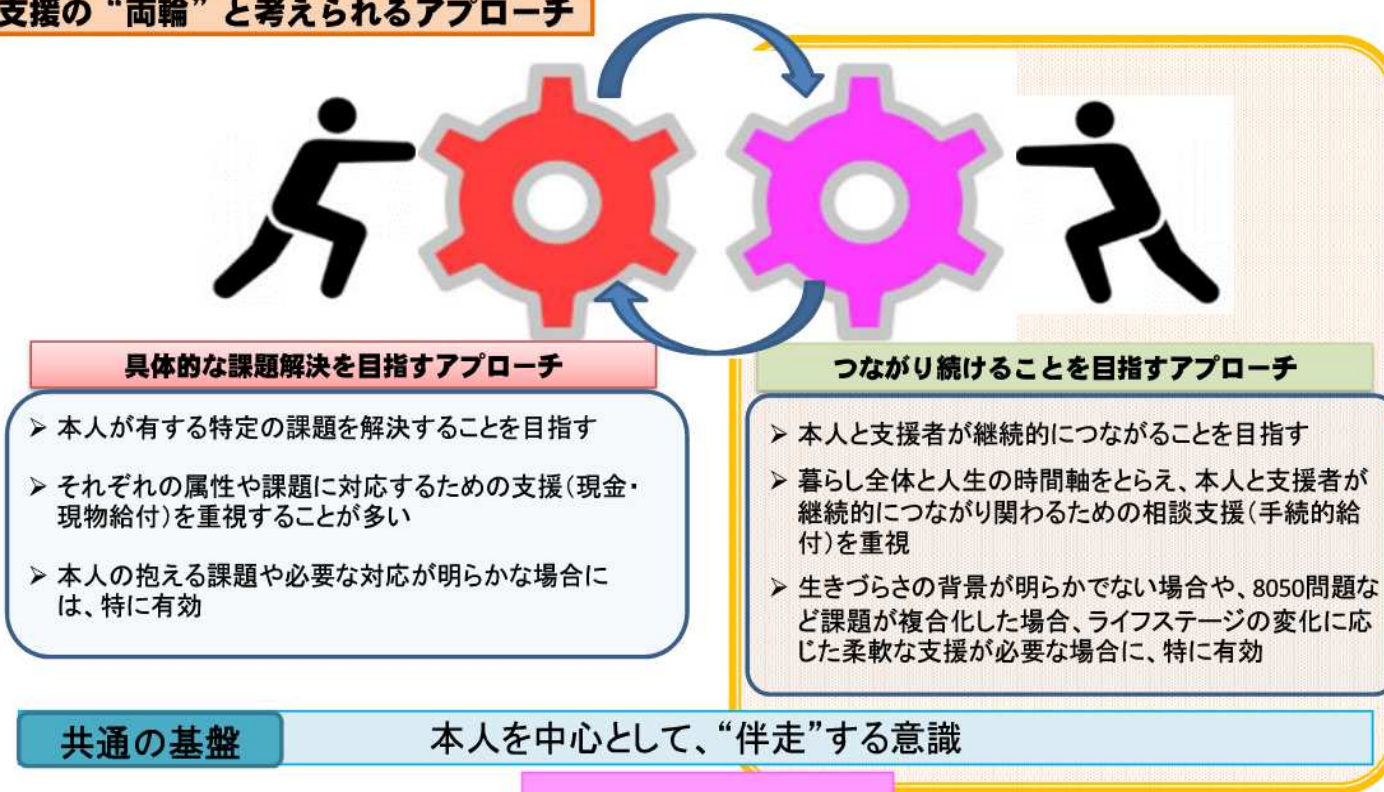
- 日本の社会保障は、人生において典型的なリスクや課題を想定し、その解決を目的として現物給付等を行うという基本的なアプローチの下で、量的な拡大と質的な発展を実現してきた。これにより属性・リスク別の制度が発展し、専門的な支援が提供されてきた。
- 血縁、地縁、社縁といった共同体の機能が時代の進展とともに脆弱化している。人口減少も本格化し、担い手の確保が困難。
- 一方で、個人や世帯が抱える生きづらさやリスクが複雑化・多様化（例：社会的孤立、ダブルケアや8050問題など）しており、誰にでも起こりうるリスクだが、従来の仕組みでは対応が困難。
- さらに、社会の構成員やその価値観の多様性は増しており、地域や社会がこのような多様性を受け止める力を高めることが今後一層求められる。



対人支援において今後求められるアプローチ

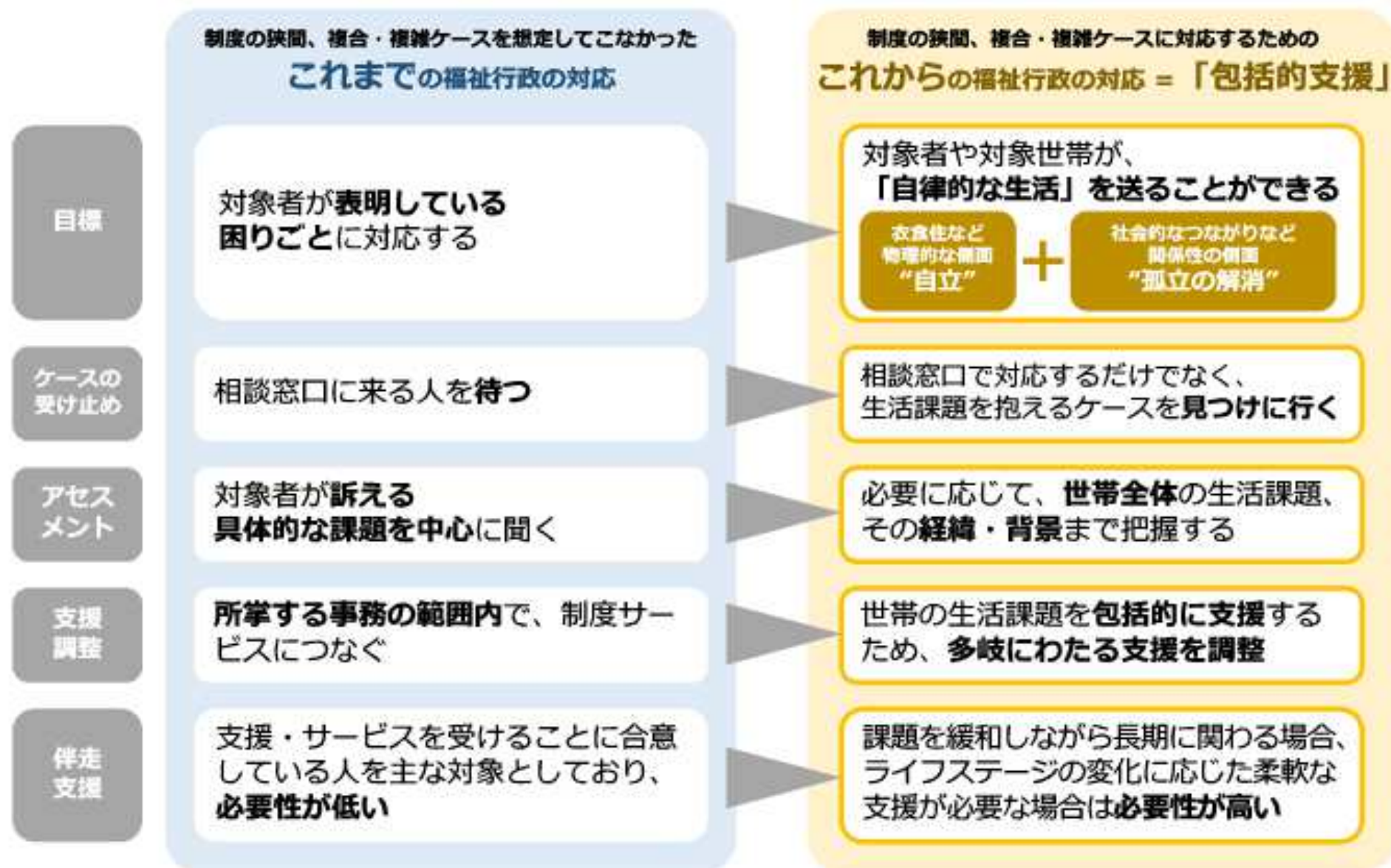
対人支援において今後求められるアプローチは、具体的な課題解決を目指すアプローチ（従来の支援）と、つながり続けることを目指すアプローチ（伴走型支援）を組み合わせていく必要があります。

支援の“両輪”と考えられるアプローチ



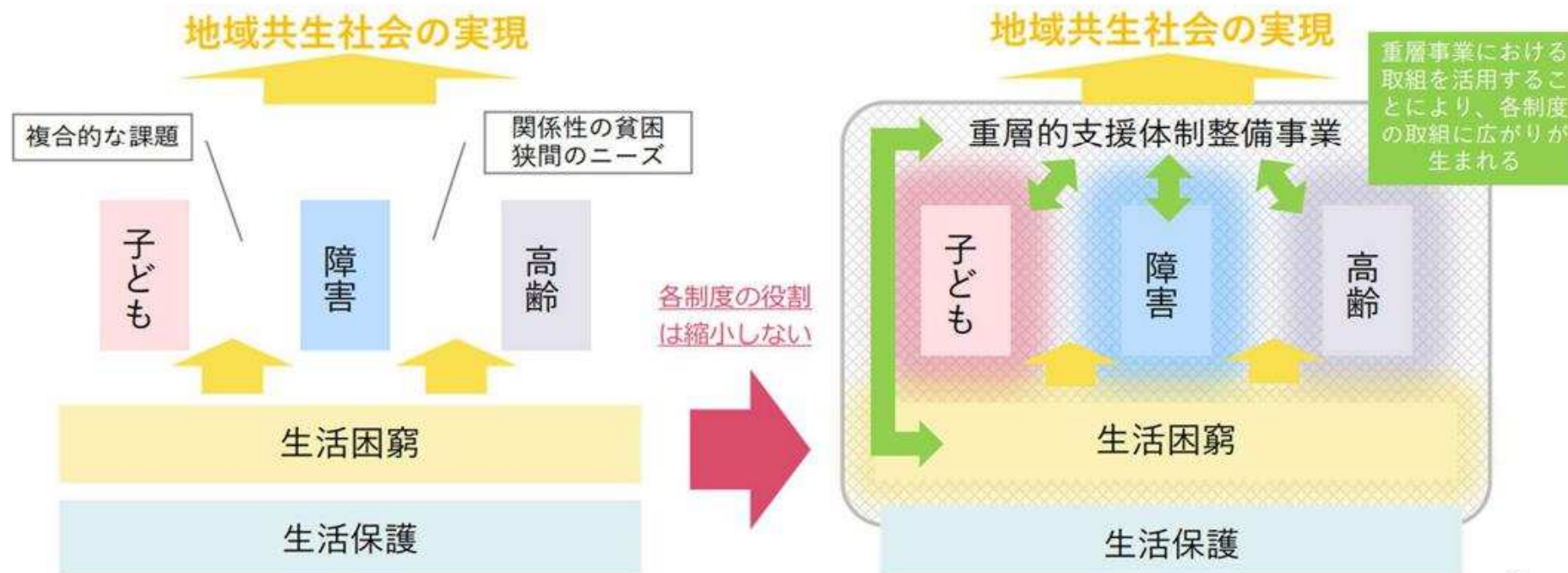
個人が自律的な生活を継続できるよう、本人の意向や取り巻く状況に合わせ、2つのアプローチを組み合わせていく必要があります。

これからの福祉行政に求められる「包括的支援」

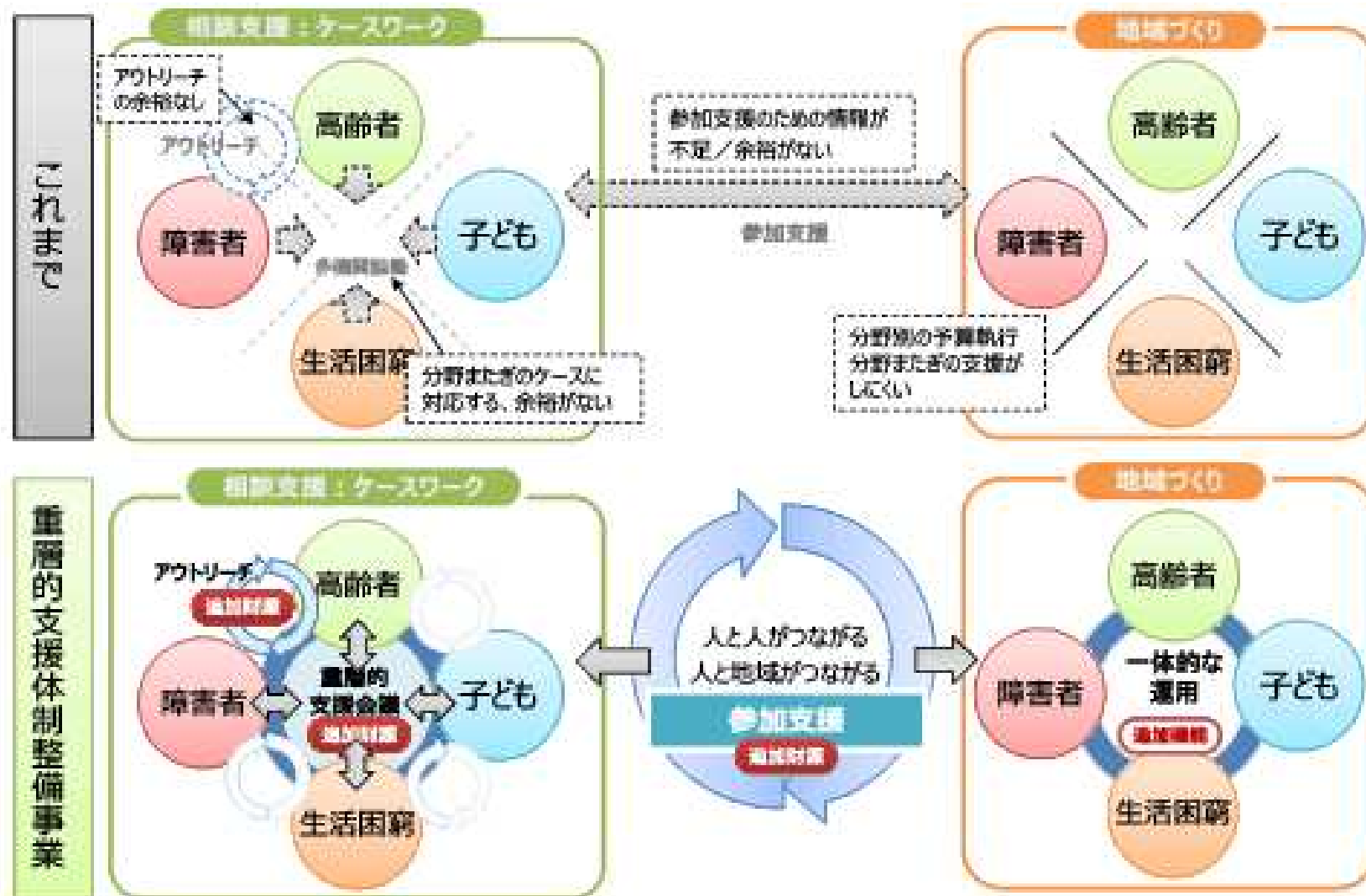


重層的支援体制整備事業の意義

- 市町村全体の支援関係機関で「包括的な支援体制」を構築できるようにする。
※新しい「窓口」をつくるものではない
 - すべての住民を対象に
 - 既存の支援関係機関を活かしてつくる
 - 継続的な伴走支援に必要な「協働の中核」「アウトリーチ等の継続的支援」「参加支援」の機能を強化
- 支援体制に必要な費用について、各分野統一して「重層的支援体制整備事業」を実施するための費用として財政支援を行う。
 - 各分野で定められた相談支援機関の機能を越えた支援が可能となる。
- これまでも各分野ごとに包括的かつ継続的な支援を指向してきたところであるが、今一度地域共生の理念を共有し、支援関係機関の連携し市町村全体の包括的な支援体制の構築に取り組むことで、多様な分野と連携したソーシャル・ワーク・仕組みづくりを一層充実させることができる。



重層的支援体制整備事業で何が変わるのか



【出所】三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社

「重層的支援体制整備事業に係る自治体等における円滑な実施を支援するためのツール等についての調査研究報告書」（2021）

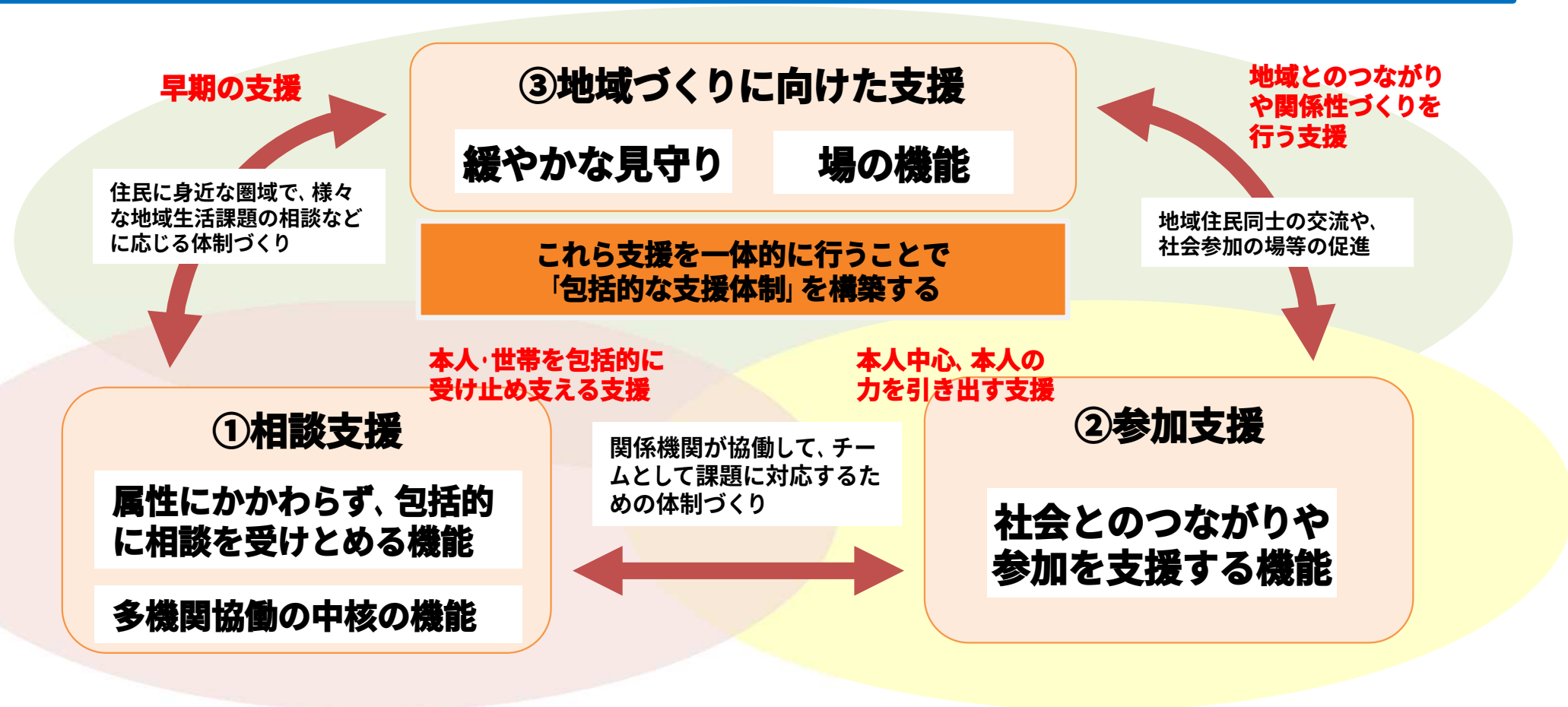
包括的な支援体制 (社会福祉法第106条の3)

地域住民の複合・複雑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ため、

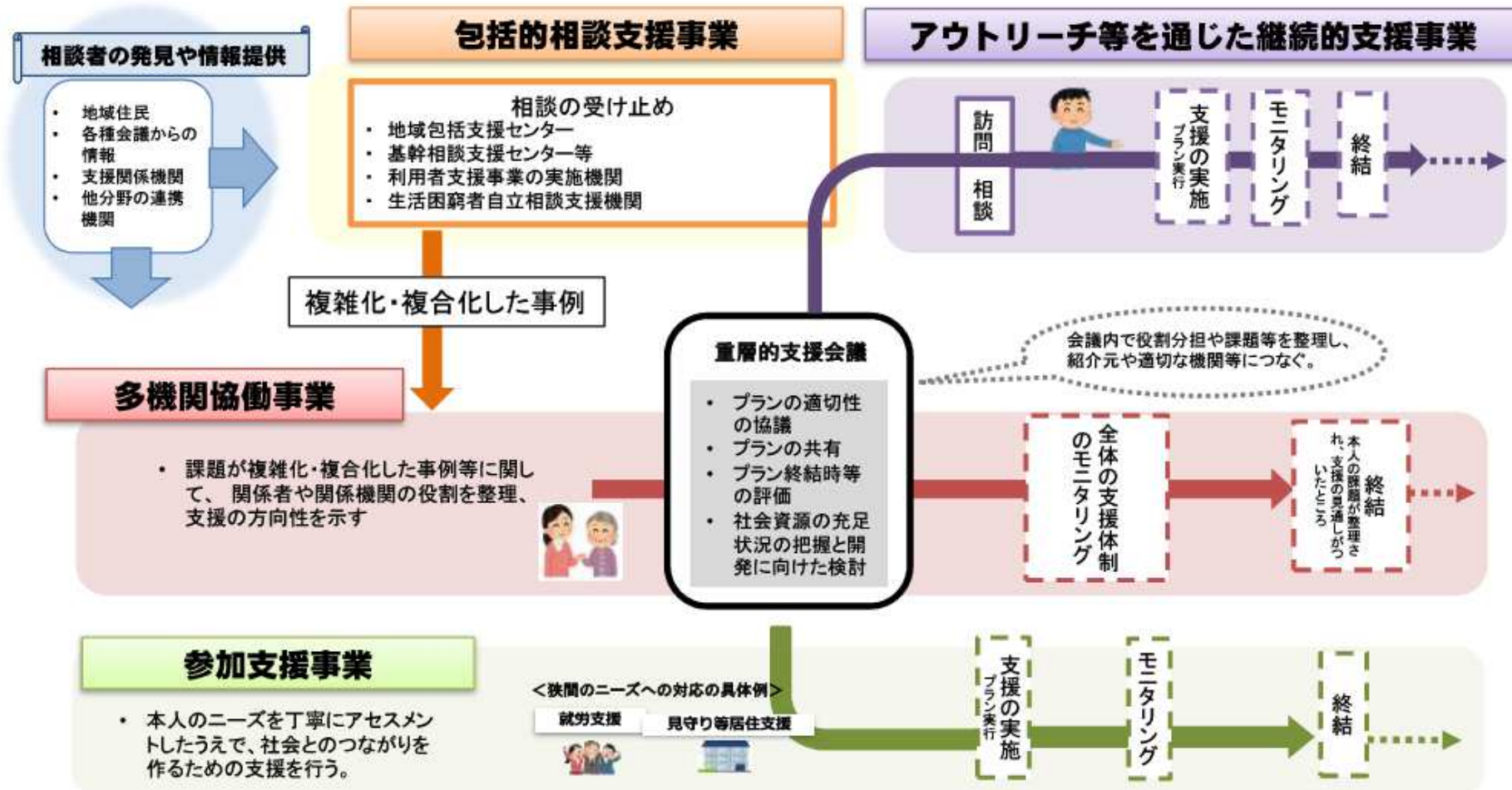
①相談支援 (断らない相談支援体制)

②参加支援 (社会とのつながりや参加の支援)

③地域づくりに向けた支援 を一体的に実施することが必要。



重層事業の全体のながれ



※ 重層的支援会議で検討した結果、包括的相談支援事業が引き続き主担当として支援すべき案件であるとなった場合には、包括的相談支援事業に戻すこともある。

※ アウトリーチ等事業は支援の性質上、多機関協働事業が関わる前から支援を開始することもある。

支援会議（法106条の6）の設置の背景

- これまでの複雑化・複合化した課題を抱える地域住民に対する支援については、関係者間での会議体が法定されていないことから情報共有が進まず、深刻な課題の状態を見逃してしまったり、予防的な措置を取ることが困難であったりすることが問題視されてきた。
- このため、重層的支援体制整備事業では支援会議を法定し、会議体の構成員に対して守秘義務をかけることによって、**支援関係者間の積極的な情報交換や連携ができるようにした。**

現行制度における課題

- 支援における情報共有は**本人同意が原則**

- ・ 本人の同意が得られないために支援に当たって連携すべき庁内の関係部局・関係機関との間で情報の共有や連携を図ることができない事案
- ・ 同一世帯の様々な人がそれぞれ異なる課題を抱え、それぞれ専門の相談窓口や関係機関等で相談対応が行われているが、それが世帯全体の課題として、支援に当たって連携すべき関係機関・関係者の間で把握・共有されていない事案等の中には、**世帯として状況を把握して初めて課題の程度が把握できる事案**がある。

例



支援会議を設置した場合

- 関係機関がそれぞれ把握している複雑化・複合化した課題が疑われるようなケースの情報共有や支援に係る地域資源のあり方等の検討を行う
- **守秘義務の設定**

- ・ **本人同意なしで、関係機関で気になっている複雑化・複合化した課題が疑われるようなケースの情報共有が可能となる。**

例



支援会議（法106条の6）の実施について

支援会議の目的

- 本人の同意が得られないために、支援関係機関等の情報共有や役割分担が進まない事案、予防的・早期の支援が必要にも関わらず体制整備が進まない事案などに対して、必要な支援体制に関する検討を行うため、**会議の構成員に守秘義務が課される支援会議を設置**する。

支援会議の内容

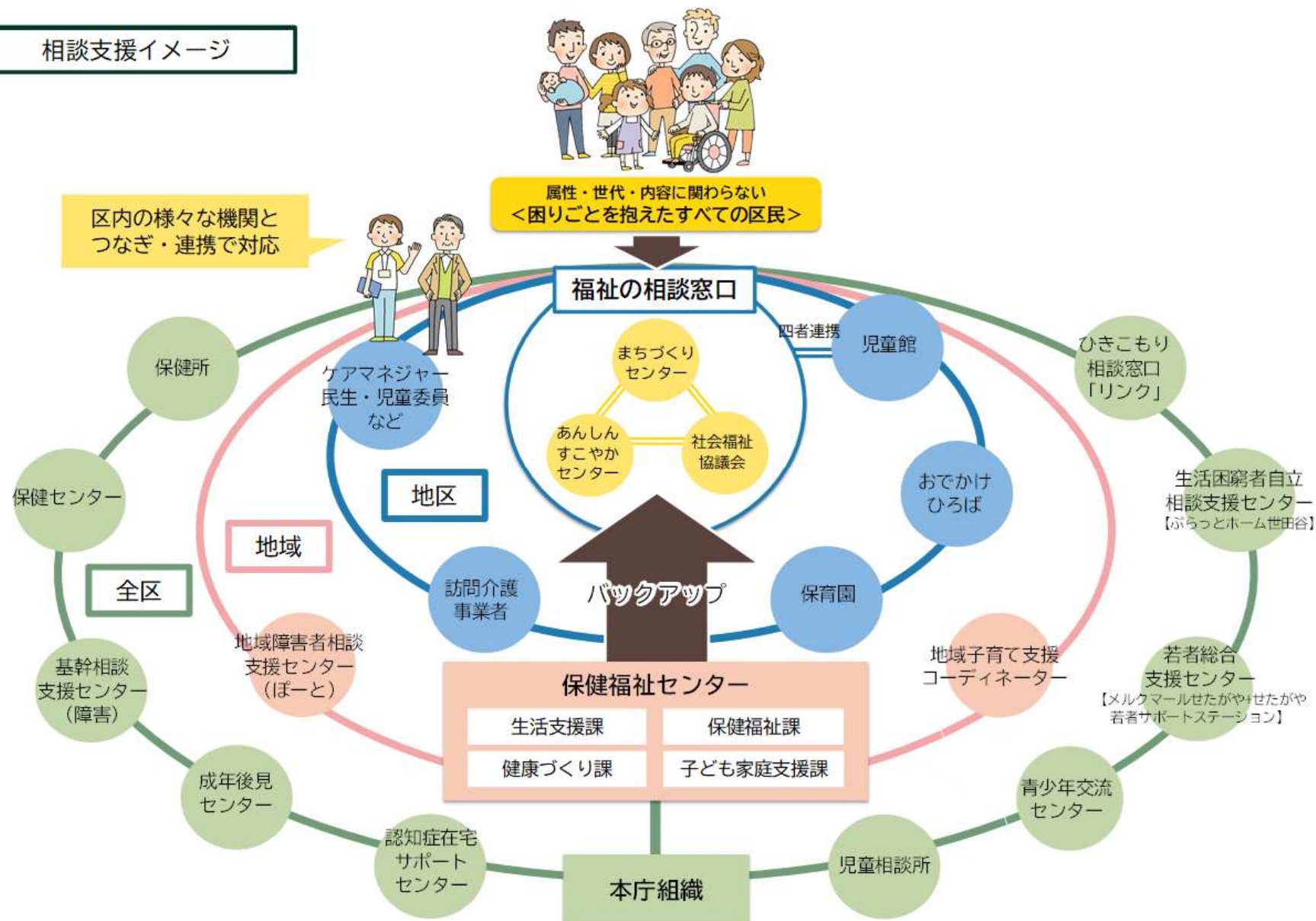
- 構成員同士が潜在的な課題を抱える人に関する情報の共有等を行うことを可能とし、**支援関係機関がそれぞれ把握していながら支援が届いていない事例の情報共有や、必要な支援体制の検討**を行う。
- 支援会議の構成員の役割は次のとおり。
 - ・ 気になる事例の情報提供・情報共有
 - ・ 見守りと支援方針の理解
 - ・ 緊急性がある事案への対応 等

支援会議の構成員

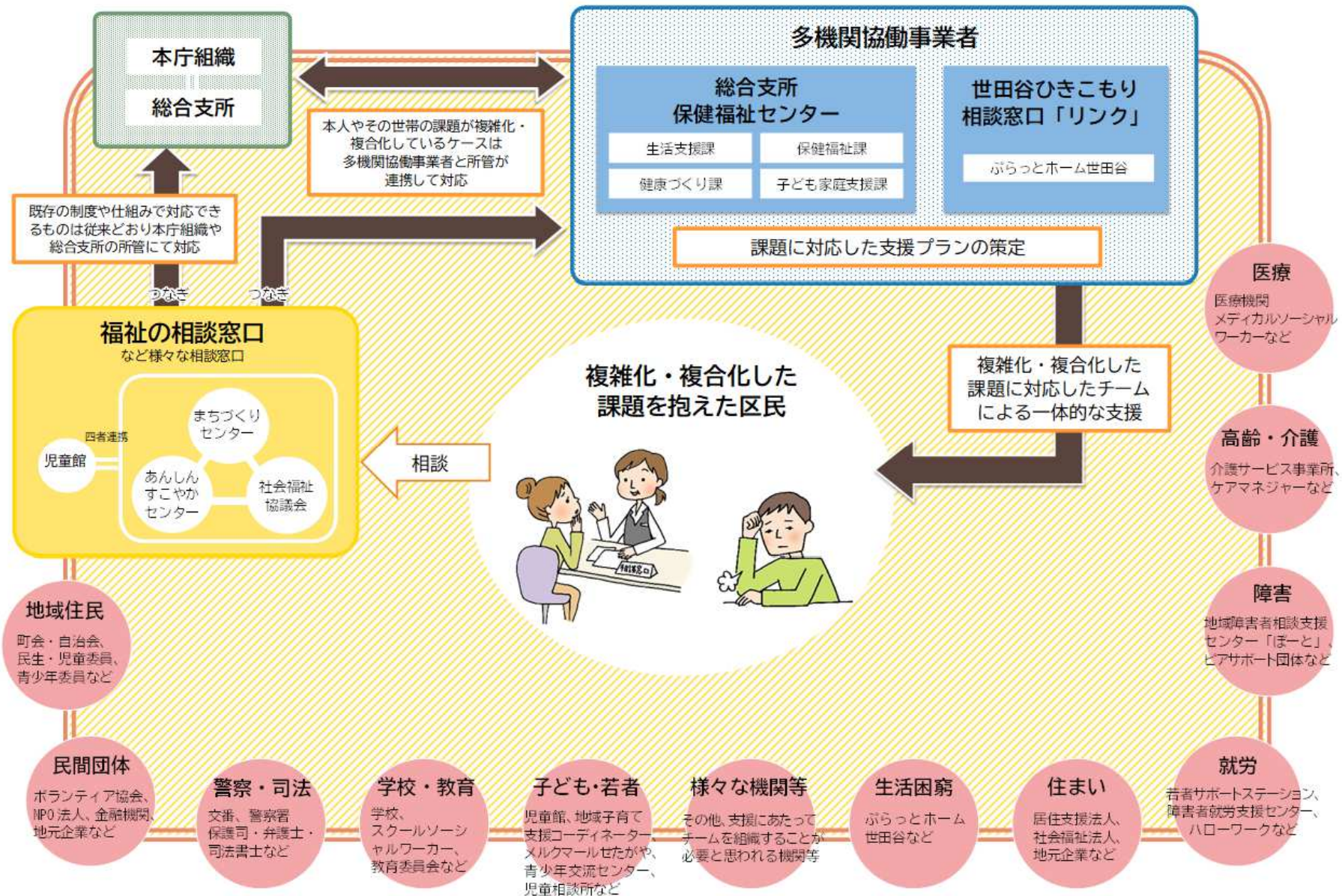
- 支援会議の構成員は次に掲げる者などが想定される。
 - ・ 自治体職員（福祉、就労、税務、住宅、教育等）
 - ・ 重層的支援体制整備事業の支援機関の支援員
 - ・ その他の支援関係機関の相談支援員
 - ・ サービス提供事業者
 - ・ 就労、教育、住宅その他の関係機関の職員
 - ・ 社会福祉協議会、民生・児童委員、地域住民など
- ※ 公的サービスの提供機関、介護や医療サービス提供事業者、ガス・電気等の供給事業者、新聞配達所、郵便局など、住民の変化に気づくことができると考えられる機関も構成員とすることも重要
- 情報共有を行う対象者ごとにその関係者の範囲が異なることから、案件や開催時期等によって支援会議の構成員を変えることも可能

区の包括的相談支援事業

相談支援イメージ



区が多機関協働事業



区が多機関協働事業

多機関協働事業は、複雑化・複合化した事例の調整役を担い、支援関係機関の役割分担や支援の方向性を定めるとともに、重層事業に関わる関係者の連携の円滑化を進める、区全体の体制として伴走支援を実施できるよう支援するなど、支援者支援の役割を担う。

●区全体で包括的な相談支援体制を構築する

多機関協働事業は、重層事業に関わる関係者の連携の円滑化を進めるなど、既存の相談支援機関をサポートし、区における包括的な支援体制を構築できるよう支援する。

●重層事業の中核を担う役割を果たす

重層事業の支援の進捗状況等を把握し、必要があれば既存の相談支援機関の専門職に助言を行うなど、区全体の体制として伴走支援ができるよう支援する。

●支援関係機関の役割分担を図ります。

単独の支援機関では対応が難しい複雑化・複合化した事例の調整役を担い、支援関係機関の役割分担や支援の方向性を定める。

●区では、多機関協働事業者である総合支所保健福祉センターおよびぷらっとホーム世田谷（世田谷ひきこもり相談窓口「リンク」含む）が中心となり、複雑化・複合化した区民の課題に対応できる支援チームを組織する。

●以下の全てを満たすケースを、多機関協働事業として取り扱う。

- ・複雑化・複合化した課題を抱えた方や制度の狭間の支援ニーズを抱えた方であり、現行の制度や体制では対応が困難なケース
- ・複数の部署や支援関係機関の役割分担及び支援の方向性の整理が必要なケース
- ・地域ケア会議や要保護児童対策地域協議会といった既存の体制では支援が困難なケース

区が多機関協働事業のフロー

<福祉の相談窓口>

- ・ あんしんすこやかセンター
- ・ 社会福祉協議会
- ・ まちづくりセンター

《福祉の相談窓口の役割》

当事者（世帯）からの相談受付、インテーク、アセスメント

<あんしんすこやかセンターの役割>

- ケアマネジャー等からの相談・つなぎに対応
- 高齢者の見守り活動や実態把握訪問において、対象者の発見。
- 対象者が高齢者だった場合には、アウトリーチの実施

<社会福祉協議会の役割>

- 地域活動団体や民生委員からの情報提供による対象者の発見。
- 制度の狭間のケースや複雑化・複合化した課題を抱えるケースにおいて、地域住民や地域活動団体、既存の支援機関とつながりがない場合、アウトリーチの実施。

その他の相談窓口

《その他の相談窓口の役割》

当事者（世帯）からの相談受付、インテーク、アセスメント

<社会福祉法に位置づけのある相談機関>

- 地域障害者相談支援センター（ぽーと）
- 基幹相談支援センター
- 地域子育て支援コーディネーター
- ぷらっとホーム世田谷

<その他、区民からの相談を受ける部署や窓口など>

- 医療機関、警察、学校、住まい関係機関、就労関係機関など

既存の会議で対応できるケースは従来通りの流れとなる。

地域ケア会議等

保健福祉センター 4 課or

ぷらっとホーム世田谷（「リンク」を含む）

- つながれた相談は必ず一旦受け止める。
- つながれたアセスメントシートをもとに、多機関協働事業としての支援が適切な事例か検討・判断する。
- 判断のために必要な情報が不足している場合には、つなぎ元へ更なる情報収集を依頼する。
- 明らかに多機関協働事業で取扱うケースでない場合は、つなぎ元へつなぎ戻す。または支援を行うにあたり適した部署へつなげる。

多機関協働事業者の決定

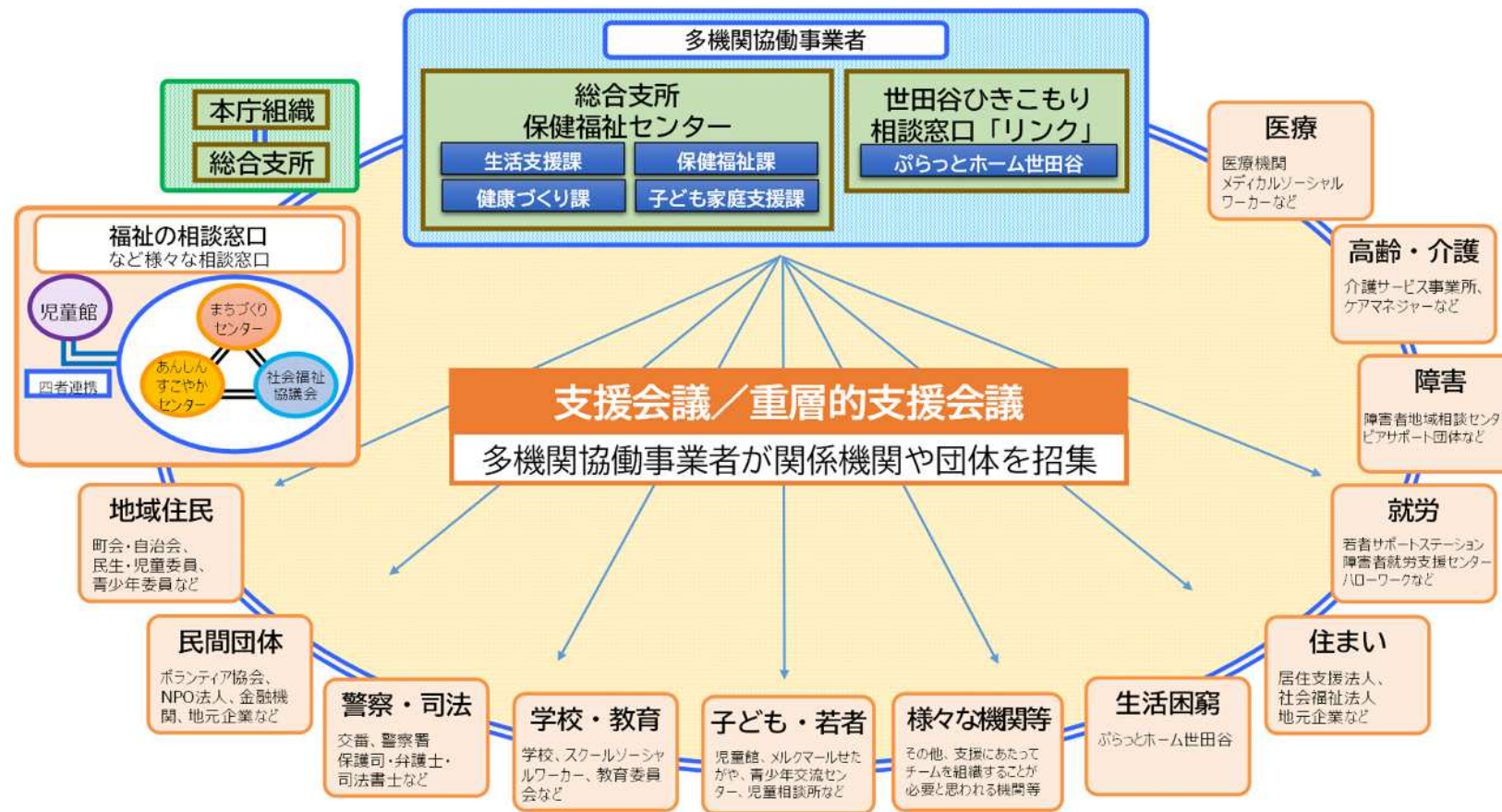
支援会議

（本人同意なし）

重層的支援会議

（本人同意あり）

区の支援会議、重層的支援会議の出席者（構成員）



<構成員>

- ☐ 多機関協働事業者〔主催者〕
- ☐ アウトリーチ事業者（社会福祉協議会、既に関係性の構築ができている機関等）
- ☐ 参加支援事業者（社会福祉協議会）
- ☐ 包括的相談支援事業者（まちづくりセンター、あんしんすこやかセンター、社会福祉協議会など）
- ☐ その他支援に関わる支援事業者 など

重層的支援会議 ※本人同意がある場合

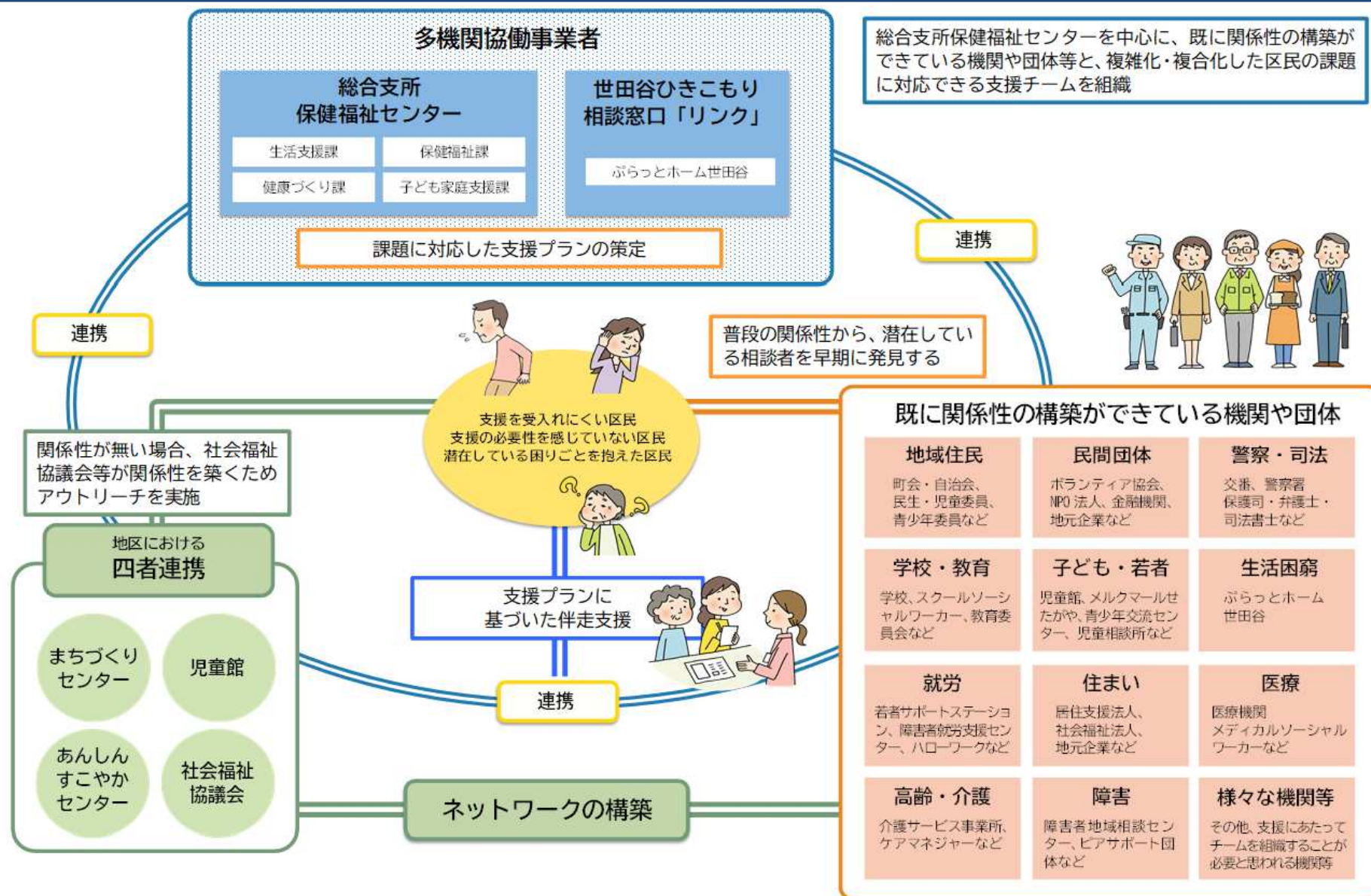
○支援会議とは異なり、多機関で情報共有することに関しての本人同意を取得した上で、開催する会議となる。重層的支援会議は、重層的支援体制整備事業による支援が適切かつ円滑に実施されるために開催するものであり、以下3つの役割を果たす。

プランの適切性の協議	多機関協働事業者が作成したプラン（参加支援事業、アウトリーチ等事業者が作成した支援プラン含む）について、区、支援関係機関が参加して合議のもとで適切性を判断する。
プラン終結時等の評価	多機関協働事業のプラン終結時（参加支援事業、アウトリーチ等事業が作成したプランの終結時含む）等においては、支援の経過と成果を評価し、支援関係機関の支援を終結するかどうかを検討する。
社会資源の把握と開発に向けた検討	個々の支援ニーズに対応する社会資源が不足していることを把握した場合には、地域課題として位置づけ、四者連携会議にて社会資源の開発に向けた取組みを検討するよう打診する。

○開催のタイミングと主な検討内容

プラン策定時	・アセスメント結果に基づく本人の目標、支援方針、プラン内容 ・各支援機関の役割分担の確認 ・モニタリングの時期の検討 など
再プラン策定時	・本人の状況変化の確認、評価 ・現プラン評価 ・再プランの内容の確認（プラン策定時の内容と同様）
支援終結の判断時	・本人の目標達成状況、本人に関わる支援者の状況等の確認 ・支援終結の評価、フォローアップの必要性やその方法の確認
支援中断の決定時	・本人との連絡が完全にとれなくなった場合等における、支援の中断の決定

区のアウトリーチを通じた継続的支援事業



区のアウトリーチを通じた継続的支援事業

重層的支援体制整備事業で実施するアウトリーチは、伴走支援を具体化する事業であり、「見つけるためのアウトリーチ」と「信頼関係を築き、つながり続けるアウトリーチ」の2種類に分けられます。

●アウトリーチ等を通じた継続的支援事業（以下、アウトリーチ事業）

- ・支援が届いていない人に支援を届ける。
- ・関係機関とのネットワークや地域住民とのつながりの中から、潜在的な相談者を見つける。
- ・本人との信頼関係の構築に向けた支援に力点を置く。

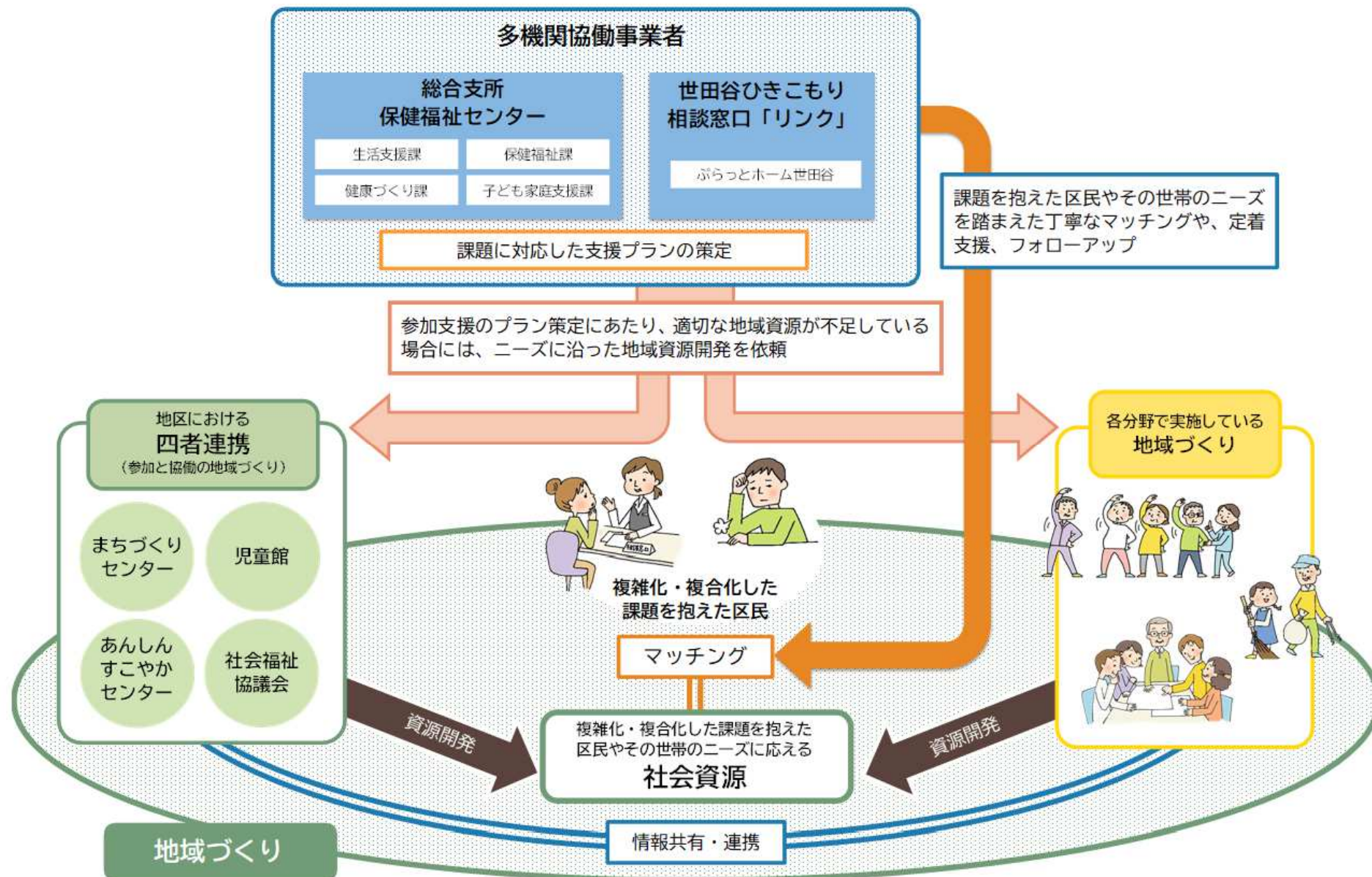
●「見つけるためのアウトリーチ」について

●「信頼関係を築き、つながり続けるアウトリーチ」について

・令和6年度より、重層的支援体制整備事業におけるアウトリーチ事業及び参加支援事業については、社会福祉協議会に委託し、個別支援やアウトリーチ、地域づくり等の支援強化を図るための「地域福祉コーディネーター」を各地域事務所に1名を配置しました。

・ただし、すべてのケースを社会福祉協議会が担うわけではありません。「信頼関係を築き、つながり続けるアウトリーチ」については、対象者と既に関係性が築けている地域住民や支援機関等があるならば、そこが実施していくことが望まれます。

区の参加支援事業・地域づくり事業



区の参加支援事業・地域づくり事業

●参加支援事業

参加支援事業は、重層的支援体制整備事業における、いわゆる「出口支援」の一つです。対象者と地区や地域の社会資源のマッチングを図り、対象者が再び社会とつながることができるよう支援します。

- ・社会とのつながりを作るための支援を行う。
- ・利用者のニーズを踏まえた丁寧なマッチングやメニューを作成する。
- ・本人への定着支援と受入れ先の支援を行う。

●地域づくり事業

地域づくりは、これまで各分野において推進するとともに、地区の課題解決のため「参加と協働による地域づくり」を実践してきました。

引き続き、各分野における地域づくりを推進する一方で、双方の情報共有や連携を更に進めていく必要があります。

- ・世代や属性を超えて交流できる場や居場所を整備する。
- ・交流・参加・学びの機会を生み出すため、個別の活動や人をコーディネートする。
- ・地域のプラットフォームの促進を通じ、地域活動の活性化を図る。