

包括的な支援体制の整備に係る担当者会議について

令和4年1月24日(月)に、主に相談支援を担当する庁内関係課の担当者(佐倉市社会福祉協議会を含む)による「包括的な支援体制の整備に係る担当者会議」を開催した。この会議では、地域福祉における包括的な支援体制の整備に係る事務局案を提示し、それについて、現場に近い職員の立場からの意見を求めた。

事務局案としては、現時点で社会福祉法第106条の4第2項の重層的支援体制整備事業は実施しないという前提で、総合相談窓口を設置する方向と、地域福祉コーディネーターを中心に連携体制を強化する方向の2つを提示した。

総合相談窓口については、現実的でないという意見が多かった一方、分野ごとに相談機関が整備されている現在の体制について、機関相互の連携で個別の支援はできるが、地域づくりにはつながらないのではないかという意見もあった。

地域福祉コーディネーターを中心とした連携体制については、各機関のつなぎ役や伴走支援などを地域福祉コーディネーターに期待する意見があったが、地域福祉コーディネーターというものがよくわからないという意見、生活支援コーディネーターとの関係性をもっと整理すべきとする意見などもあった。

その他、各機関の連携などの場面において、個人情報扱いを懸念する意見があった。

会議を経て、事務局としては、地域福祉コーディネーターの周知等の課題はあるが、より現実的なのは地域福祉コーディネーターを中心とした連携体制の強化であり、その方向で検討を進めたいと考える。

会議参加者の所属部署

佐倉市

社会福祉課、高齢者福祉課、介護保険課、障害福祉課、こども政策課、こども家庭課、母子保健課

社会福祉法人佐倉市社会福祉協議会

佐倉市社会福祉協議会事務局

1. 事務局案

(1) 総合相談窓口を設置する方向とする案

現在、地域包括支援センター(市内5カ所)、障害者相談支援事業所(市内4カ所)、子育て世代包括支援センター(市内5カ所)、くらしサポートセンター佐倉(生活困窮者自立相談支援窓口)など、分野ごとに相談窓口を設置しているが、どのような分野の相談にも対応できる窓口を設置する。

ただし、総合相談窓口を設置する場合、

- ・市内1カ所でよいか?

佐倉市は市域が広いため、1カ所ではアクセスなどの関係で、十分に機能しない

可能性がある。

- ・上記の分野ごとの相談窓口との整合をどう図るか？

一番進んでいるのは、地域包括支援センターだと思われるが、地域包括支援センターにその機能を持たせることは、現状では難しいと思われる。また、各相談窓口を統合するというのも、調整が難しいと思われる（子育ては直営、それ以外は委託。ハード面、ソフト面も）。

（２）地域福祉コーディネーターを中心に、連携体制を強化する方向とする案

佐倉市社会福祉協議会が、令和３年度から開始の「ともにあゆむふくしプラン４」（第６次佐倉市地域福祉活動計画）に、「…モデル圏域を定めて当該圏域担当職員が地域福祉コーディネーターとなり取り組んでまいります」としている。

その中で、地域福祉コーディネーターの役割は、地域の課題は地域で解決できる地域づくりのため、①地域支援、②個別支援、③課題の共有と参加支援としており、重層的支援体制整備事業の３つの取組と親和性のある内容となっている。

令和３年度は、志津地区をモデル圏域として取り組みが始まっている。その関連で、市社協は西部地域福祉センターの指定管理者であるが、そのセンター長に、志津地区の開拓という役割も担わせているとのこと。

そこで、この市社協の取組状況を踏まえながら、まずは、佐倉市役所、西部地域福祉センター、南部地域福祉センターの３カ所に（佐倉圏域、南部圏域、志津南部圏域）、地域福祉コーディネーターを設置し、①相談支援、②参加支援、③地域づくりに向けた支援を進める。

このメリットとしては、３カ所は市の施設であり、①相談支援のための、相談スペースの確保がしやすい。また、３名であれば、市社協のモデル圏域＋２名なので、予算措置などの対応がしやすいと思われる。

②参加支援と③地域づくりに向けた支援は、拠点に相談スペースがなくても可能なので、５圏域全てで実施することが可能。

①相談支援については、専門機関へのつながりがメインになると思われる。この点、地域福祉コーディネーターのみで対応することが難しいと思われる場合は、くらしサポートセンター佐倉（生活困窮者自立相談支援窓口）との連携が考えられる（くらしサポートセンター佐倉は、市社協と生活クラブ風の村の共同事業体の受託であり、「市社協」という点で、連携を取りやすいと思われる）。

この取組により、総合相談窓口はなくとも、包括的な支援体制が整備されていると言えることができるか。

※ この取組を進めるにあたっては、市社協の地域福祉コーディネーターはあくまで市社協の取組であり、それに対して、市は補助金を支出しているという構図。

もし、これを市の取組とするのであれば、委託に切り替えるという視点も出てくる（委託になれば、設置主体は市となる）。

※ 併せて、地域福祉コーディネーターを設置したとしても、既存の各相談機関の連携はより強化する必要があると思われる。そのために、地域福祉コーディネーターの役割の周知、相談機関の連携強化のための情報共有の場（連絡会など）の設置、包括的な支援体制の整備に向けた意識向上などの取組は合わせて行う必要があると考えられる。

※ 佐倉市の地区社会福祉協議会（地区社協。14地区）は、他の自治体よりも取り組みが進んでいる（支えあいサービスなど）。市社協の地域福祉コーディネーターが軌道に乗れば、将来的に、14地区社協で、地域の課題は地域で解決できる地域づくりができる可能性があると思われる。

2. 参加者の意見

（1）総合相談窓口について

- 市域が広いこともあり、1箇所ですべての相談を受けるのは現実的に難しいと思う。
- 事業ごとに記録が電算化されているが、連携を前提としていないシステムの造りもあり、統合には困難が予想される。
- 総合相談窓口をつくったとしても、そこでその人の問題を全部請け負って、関係部署を全部調整するというのは難しいと思う。
- 総合相談といっても、受ける人が何でも分かるというのは無理。誰に聞けば分かるかを分かっていたら良い。
- 個々の分野の窓口でも、相談をよくよく聞いて、必要に応じて別の機関につないでいる。総合相談窓口があったとしても、今と比べて著しく利便性が上がるとは思えない。
- 自分のところでは、各分野の相談窓口と直接連携をとっているのだから、総合相談窓口があったとしても、そこにはつながないと思う。
- 総合というかたちでなく、既存の窓口を活用しながら、例えば地域福祉コーディネーターに各窓口の機能を把握していただき、事業間の連携をコーディネートしてもらえると有難い。
- 個別の支援だけなら、他の機関と互いにやりとりし、今の体制でできると思う。しかし、「我が事丸ごと」の地域づくりは、この体制ではできない。
- 特定の分野、何かの制度につなぐためだけの総合相談窓口であれば、今、求められてい

ないと思う。制度の狭間にいる人や、制度をまたがるような人への対応が求められている。各分野の窓口間の連携が今まで以上に必要となるが、その複数の機関の中で、つながり続ける伴走的な支援をどこが担うのか。

- 例えば、精神的な障害があると思われる相談者に障害の相談窓口を案内しても、本人にその認識がなく、拒否されれば、別の窓口で受けざるを得ない。総合相談窓口を設けたとしても、そういった問題は必ず起きる。

(事務局) 総合相談窓口で正しい振り分けができなければ、適正な相談先にたどり着くまでの段階が増えてしまう。それなら、各分野の窓口が連携先の知識を高め、正しく振り分けた方が早い。

(2) 地域福祉コーディネーターを中心とした連携体制について

- 地域福祉コーディネーターが、各分野に共通するような生活支援の情報（家事、ごみ捨て、移動、買い物など）を集約して持っている则有難い。
- 地域福祉コーディネーターが、相談を的確に振り分けてつないでくれると良いと思う。
- 事務局案で良いと思うが、様々な制度を知っている人、能力の高い人でないと地域福祉コーディネーターは務まらない。そういう人材をどう育てていくかが大事。
- 地域とつながりがあるということと、相談を受ける力があるかどうかは別問題。地域福祉コーディネーターは、その両方の役割を担うのか。
- モデル事業の評価を踏まえ、本当に地域福祉コーディネーターが必要なのか、検証することが必要。
- 地域福祉コーディネーターをどのように募集し、決めていくのかが気になった。市社協の他にも民間事業者から提案があったら、それを阻害せずに活かすべき。
- 地域それぞれで事業者が異なる分野もあるが、それは市内の全部をまとめて見るのが不可能だから。地域福祉コーディネーターについても、市社協だけをお願いして良いのかというのは課題だと思う。
- 地域福祉コーディネーターは、受けてつないだあとの並走支援をどこまでやっていただけるのか。狭間に落ちてしまうような人について、担当課や機関と一緒に動いてくれるような人がいると心強い。
- 地域福祉コーディネーターの役割が見えない。全ての相談を一旦吸収するのか、つなが

り続ける役割をどこがしていくのか、イメージが持てない。

○ 生活支援コーディネーターたちが、地域福祉コーディネーターの業務と自分たちのやっている業務との違いがどこにあるのか分からないと言っている。現場にはそういう声がある。

○ 2種類のコーディネーターがいるのは、地域の人にとって分かりにくいと思う。0.7と0.7を足して1.4ではなく、足して3の力になれるような明確な役割分担をすべき。それぞれの強みを尊重し合わないと、お互いに阻害してしまうのではないかと心配している。

(事務局) 両コーディネーターの違いは対象者で、地域福祉コーディネーターは対象者の属性を問わない。地域づくりでも、相談でも、地域福祉コーディネーターは隙間を埋める人。

○ 高齢者分野では、生活支援コーディネーターがうまく回っている印象がある。個別支援において、地域福祉コーディネーターはどのような立場に関わり、受けた情報をどのようなかたちで持つのか。

(佐倉市社会福祉協議会) 住民同士が助け合い支えあうことで、住民の福祉力がついてくる。それが広がっていくように住民を育てるのが地域福祉コーディネーター。地域で、育つ前の相談、自分で分かっていない相談が掘り起こされるようにしていく役割。

個人情報については、あくまでも佐倉市社会福祉協議会の事業としての活動であり、情報も法人のルールの中で扱っていくが、必要な情報は外部の機関に提供する。試行錯誤をしているところ。ただ、地域福祉コーディネーター自身が、はじめから個人情報のからむ相談に深く関わるものとは考えていない。

○ 話を伺って、地域福祉コーディネーターは個人からの個別相談を受ける人ではなく、現場で地域の相談を聞き、それを他の部署や地域の人にフィードバックして、足りない資源を一緒につくり上げることで地域の福祉力を高める人なのだと思った。

(3) その他

○ 各相談機関が情報を共有するためには、法定根拠が必要。根拠がないと目的外使用になるため、情報は出せない。

○ 本人から相談があった上で、本人の承諾を得て他機関につなぐのは問題ない。しかし、まだ相談になっていない困りごとや、本人には相談する気がなく周囲が気にしている場合等については、本人の承諾を得られないことから、個人情報の交換はできないものとする。