

令和 7 年度 生活困窮者就労準備支援事業費等補助金  
社会福祉推進事業

市町村における包括的な支援体制の  
整備プロセス・評価方法に係る調査研究  
報 告 書



三菱UFJリサーチ&コンサルティング

令和 8（2026）年 3 月



## — 目 次 —

|                                          |     |
|------------------------------------------|-----|
| <b>第1章 本事業の目的と実施内容</b> .....             | 1   |
| 1. 本事業の背景と目的 .....                       | 1   |
| 2. 本事業の全体像.....                          | 1   |
| 3. 本事業の実施概要 .....                        | 3   |
| 4. 実施体制.....                             | 10  |
| 5. 成果等の公表計画 .....                        | 10  |
| <b>第2章 有識者ヒアリング調査結果</b> .....            | 11  |
| 1. 実施経過.....                             | 11  |
| 2. ヒアリング調査記録 .....                       | 12  |
| <b>第3章 自治体アンケート調査結果</b> .....            | 34  |
| <b>第4章 自治体ヒアリング調査結果</b> .....            | 161 |
| 1. 実施経過.....                             | 161 |
| 2. ヒアリング調査記録 .....                       | 162 |
| <b>第5章 ロジックモデル・指標案の検証結果</b> .....        | 207 |
| 1. 検証内容.....                             | 207 |
| 2. 検証結果.....                             | 209 |
| <b>第6章 包括的な支援体制に関するロジックモデル・指標案</b> ..... | 232 |
| <b>資料編</b> .....                         | 248 |



## 第1章 本事業の目的と実施内容

### 1. 本事業の背景と目的

包括的な支援体制の整備は、社会福祉法により、市町村に対し努力義務が課されているが、市町村からは、整備にあたって踏むべきプロセスや、整備した体制を評価する方法がわからないといった声があがっている。

「地域共生社会の在り方検討会議」（令和6年6月～）においても、「具体的な対応の検討を行っていない市町村に対しては、包括的な支援体制の要素を明確にし、既存事業をベースに整備していくプロセス等を明示して支援を行うべき」との指摘があった。

また、同会議の中間とりまとめ（令和7年5月28日）では、包括的な支援体制の整備・重層的支援体制整備事業（以下「重層事業」と表記）の今後の在り方について、「事業の実施に当たっての目標・評価設定・その達成状況の確認を行うための具体的な考え方を示した上で、市町村の地域住民の生活課題の解決により一層資する取組を機能面や取組面で評価する仕組みと改める必要がある」とされている。

そこで、本調査研究は、現状の包括的な支援体制の整備・評価状況や重層事業の実施・同事業交付金の活用・評価状況を把握し、今後市町村が包括的な支援体制の整備を推進する上で参考となる、体制整備・事業実施のプロセスや評価方法等の例示を行うことを目的として実施した。

### 2. 本事業の全体像

#### （1）全体構成

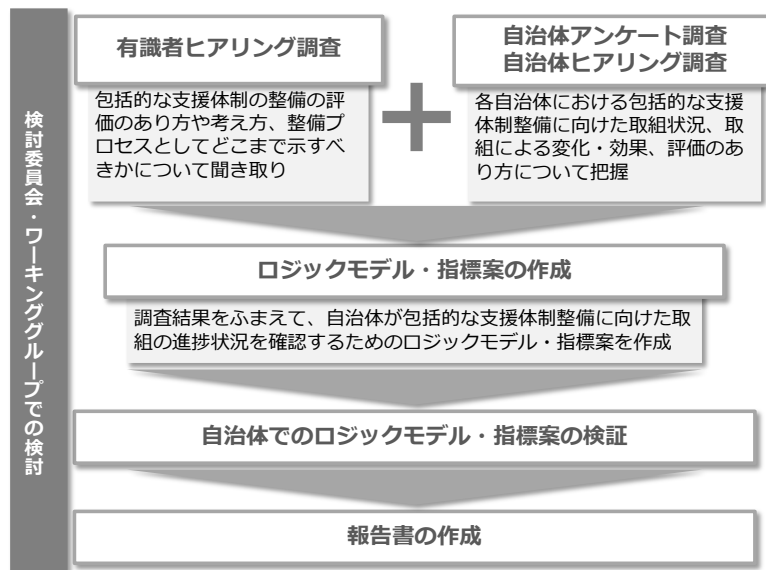
本調査研究事業の全体構成は、以下の通りである。

まずは、包括的な支援体制整備の評価のあり方や考え方、整備プロセスとしてどこまで示すべきか、また先行市町村で実際に起きている変化を把握するため、学識者と先行市町村を対象として有識者ヒアリング調査（第2章）を実施した。

次に全国の自治体を対象に、包括的な支援体制の整備状況、取組による変化等を把握するため自治体アンケート調査（第3章）を行い、その回答自治体の中で具体的な取組を進め、何らかの変化や効果が生じている自治体を対象に、自治体ヒアリング調査（第4章）を実施した。

調査結果をふまえてワーキンググループにて、自治体が包括的な支援体制整備に向けた取組の進捗状況を確認するためのロジックモデル・指標案を作成し、検討委員会で意見を収集しながら更新を行った。最後に、5自治体にてロジックモデル・評価案の検証作業を実施していただき、検証結果をふまえて修正作業を行った。これらを取りまとめる形で本報告書を作成した。

図表 1-1 本事業の全体構成



## (2) 実施スケジュール

本事業の実施スケジュールは、以下の通りである。

図表 1-2 実施スケジュール

|                                                                           | 令和7年 |    |    |              |             |     |              |             | 令和8年 |    |              |
|---------------------------------------------------------------------------|------|----|----|--------------|-------------|-----|--------------|-------------|------|----|--------------|
|                                                                           | 5月   | 6月 | 7月 | 8月           | 9月          | 10月 | 11月          | 12月         | 1月   | 2月 | 3月           |
| <b>【検討委員会、ワーキンググループ】</b><br>■ 委員会設置、事前協議<br>■ 委員会の開催<br>■ ワーキングの開催        |      |    |    | 委員会<br>第1回 ▲ | WG<br>第1回 ▲ |     | 委員会<br>第2回 ▲ | WG<br>第2回 ▲ |      |    | 委員会<br>第3回 ▲ |
| <b>【有識者ヒアリング調査】</b><br>■ ヒアリング実施計画の作成<br>■ ヒアリング調査の実施                     |      |    |    |              |             |     |              |             |      |    |              |
| <b>【自治体アンケート調査】</b><br>■ 調査票の設計、画面構築<br>■ 調査の実施、集計・分析                     |      |    |    |              |             |     |              |             |      |    |              |
| <b>【自治体ヒアリング調査】</b><br>■ ヒアリング実施計画の作成<br>■ ヒアリング調査の実施                     |      |    |    |              |             |     |              |             |      |    |              |
| <b>【ロジックモデル・指標案の作成・検証】</b><br>■ ロジックモデル・指標案の作成・見直し<br>■ ロジックモデル・指標案の試行・検証 |      |    |    |              |             |     |              |             |      |    |              |
| <b>【報告書の作成】</b>                                                           |      |    |    |              |             |     |              |             |      |    |              |

### 3. 本事業の実施概要

#### (1) 有識者ヒアリング調査

##### ① 目的

地域によって多様な支援体制が構築されてきている中で、どのように実施プロセスや評価・見直し方法等を例示できると良いか等の方向性を検討するため、有識者へのヒアリングを実施した。

##### ② 調査対象

調査対象は以下の通り。

図表 1-3 有識者ヒアリングの調査対象

|         |                          |
|---------|--------------------------|
| 津富 宏 氏  | 立教大学コミュニティ福祉学部特任教授       |
| 土屋 幸己 氏 | 一般社団法人コミュニティーネットハピネス代表理事 |
| A 市     | —                        |
| B 市     | —                        |

※個人の方は五十音順に掲載

##### ③ 調査内容

- ・包括的な支援体制の整備に取り組んでいる市町村で見られる変化
- ・包括的な支援体制の整備、重層事業の評価について勘案すべきこと
- ・包括的な支援体制の整備プロセスについて、国は自治体に対しどこまで示すべきか
- ・定量的な評価が困難な領域における評価の在り方と具体的な手法 / 等

##### ④ 調査方法

ZOOM によるオンライン形式もしくは訪問による聞き取り

##### ⑤ 調査実施期間

令和7年8～9月

## (2) 自治体アンケート調査

### ① 目的

市町村における包括的な支援体制の整備に向けた取組、取組による変化、取組の評価・見直し状況等を把握することを目的に WEB アンケート調査を実施した。

### ② 調査対象

全国の市町村の包括的な支援体制の整備／重層的支援体制整備事業担当者 1,741 件

### ③ 調査内容

#### (1) 全市町村対象

- ・重層事業／移行準備事業、モデル事業の実施有無、有の場合開始年度
- ・福祉課題を抱える人を分野横断的に支える取組の実施状況、体制に参画している関係機関
- ・福祉課題を抱える人を分野横断的に支える取組による効果
- ・福祉課題を抱える人を分野横断的に支える取組の振り返り、見直し、改善のための工夫や取組の有無、ロジックモデルの作成・活用の有無
- ・福祉課題を抱える人を分野横断的に支える取組の進捗状況を評価するうえでの課題
- ・福祉課題を抱える人を分野横断的に支える取組が「包括的な支援体制の整備」につながっていると思うか
- ・「包括的な支援体制の整備」について都道府県から受けている支援、期待する支援 / 等

#### (2) 重層事業／移行準備事業を実施している市町村対象

- ・重層事業／移行準備事業を実施したきっかけ、理由
- ・重層事業／移行準備事業の委託状況
- ・各事業の実施による効果
- ・重層事業／移行準備事業による取組の評価・モニタリング項目、評価・モニタリング結果の活用方法
- ・重層事業／移行準備事業の実施上の課題 / 等

### ④ 調査方法

WEB アンケート調査

### ⑤ 調査実施期間

令和7年 10～11 月

### ⑥ 回収結果

調査対象数 1,741 件、有効回収数 857 件、有効回収率 49.2%

### (3) 自治体ヒアリング調査

#### ① 目的

市町村における包括的な支援体制の整備に向けて実施した取組（重層事業を含む）、取組による変化・効果、取組の改善や見直しの状況等を把握することを目的に、ヒアリング調査を実施した。加えて、本調査研究で作成するロジックモデル・指標案に関する意見収集を行った。

#### ② 調査対象

包括的な支援体制の整備に向けた取組により何らかの変化・効果が出ている市町村を、自治体アンケート回答結果及び委員・厚労省からの推薦を基に抽出し選定した。選定にあたっては、以下の点を考慮した。

- ・取組による何らかの変化、効果を感じており、取組状況の評価やモニタリング等、それによる取組の改善・見直しを行っている市町村とする
- ・取組開始からの経過年数がある程度分散するように選定する
- ・重層事業を実施していない市町村も含める
- ・できる限り人口規模に幅を持たせる

#### ③ 調査内容

- ・包括的な支援体制の整備に向けた取組状況
- ・包括的な支援体制の整備に向けた取組による変化・効果
- ・取組の改善や見直し、評価・モニタリングの実施状況
- ・本調査研究で作成するロジックモデル・指標案について / 等

#### ④ 調査方法

ZOOM によるオンライン形式もしくは訪問による聞き取り

#### ⑤ 調査実施期間

令和7年10月～令和8年1月

#### ⑥ 調査対象

調査対象は以下の通り。

図表 1-4 自治体ヒアリングの調査対象(人口の多い順)

| 自治体名    | 人口(※1)    | 重層事業の実施状況                    |
|---------|-----------|------------------------------|
| 埼玉県川口市  | 607,447 人 | 令和4年度～移行準備事業<br>令和6年度～重層事業   |
| 東京都八王子市 | 559,083 人 | 平成30年度～モデル事業<br>令和3年度～重層事業   |
| 滋賀県長浜市  | 112,294 人 | 平成30年度～モデル事業<br>令和3年度～重層事業実施 |

|         |          |                                |
|---------|----------|--------------------------------|
| 東京都稲城市  | 93,916 人 | 令和 6 年度～重層事業                   |
| 広島県竹原市  | 22,557 人 | 令和 3 年度～移行準備事業<br>令和 6 年度～重層事業 |
| 島根県津和野町 | 6,373 人  | 実施なし                           |

※ 1：人口は令和 7 年 1 月 1 日住民基本台帳に基づく

#### (4) ロジックモデル・指標案の作成・検証

##### ① 目的

各種調査結果及び検討委員会・ワーキンググループで収集した意見に基づき作成したロジックモデル・評価案の妥当性を確認することを目的に、自治体での検証作業を行った。

##### ② 検証自治体

5市町村

うち4市町村は、重層事業を実施している自治体

1市町村は、重層事業を実施していない自治体

##### ③ 検証内容

- ・ロジックモデル全体を見て、包括的な支援体制の整備が進捗する過程をイメージできたか
- ・市町村職員がこのロジックモデルを理解する上で必要な補足説明や記述
- ・最終アウトカムの妥当性
- ・中間アウトカム・指標案の妥当性
- ・初期アウトカム・指標案の妥当性、初期アウトカムを達成するための実施している/実施した取組

##### ④ 検証方法

自治体がロジックモデル・評価案を確認した上で、質問票（Excel ファイル）に回答を入力した。この対応が難しい場合は、質問票への回答について、事務局が対象自治体の意見を聴取し、質問票に代理入力した。

##### ⑤ 調査期間

令和8年2月12日～令和8年3月2日

## （５）検討委員会・ワーキンググループの設置・運営

### ① 委員構成

検討委員会・ワーキンググループの委員及びオブザーバーは、以下の通りであった。

図表 1-5 検討委員会 委員

| 氏 名    | 所 属                                                                     |
|--------|-------------------------------------------------------------------------|
| 安藤 道人  | 立教大学 経済学部 経済学科 教授                                                       |
| ◎小野 達也 | 追手門学院大学 地域創造学部 教授                                                       |
| 田中 明美  | 奈良県 福祉保険部 次長                                                            |
| 松本 小牧  | 豊明市 市民生活部 共生社会課 課長                                                      |
| 安本 勝博  | 津山市役所 こども保健部 健康増進課 企画参事<br>(兼) 環境福祉部 社会福祉事務所 地域包括ケア推進室主幹<br>(兼) 高齢介護課主幹 |
| 山岡 伸次  | 長浜市社会福祉協議会 法人本部事業企画室 専門監                                                |

◎座長

(五十音順、敬称略)

図表 1-6 ワーキンググループ 委員

| 氏 名   | 所 属                      |
|-------|--------------------------|
| 安藤 道人 | 立教大学 経済学部 経済学科 教授        |
| 松本 小牧 | 豊明市 市民生活部 共生社会課 課長       |
| 山岡 伸次 | 長浜市社会福祉協議会 法人本部事業企画室 専門監 |

図表 1-7 検討委員会・ワーキンググループ オブザーバー

| 氏 名    | 所 属                                |
|--------|------------------------------------|
| 南 孝徳   | 厚生労働省 社会・援護局 地域福祉課 地域共生社会推進室 室長    |
| 武田 遼介  | 厚生労働省 社会・援護局 地域福祉課 地域共生社会推進室 室長補佐  |
| 梁瀬 晃   | 厚生労働省 社会・援護局 地域福祉課 地域共生社会推進室 室長補佐  |
| 野川 すみれ | 厚生労働省 社会・援護局 地域福祉課 地域共生社会推進室 支援推進官 |

|       |                                        |
|-------|----------------------------------------|
| 石松 香絵 | 厚生労働省 社会・援護局 地域福祉課 地域共生社会推進室<br>支援調整係長 |
| 相馬 叶実 | 厚生労働省 社会・援護局 地域福祉課 地域共生社会推進室<br>支援調整係  |

(敬称略)

## ② 開催経過

検討委員会、ワーキンググループの開催日時、開催方式・場所、議題は、下記の通りであった。

図表 1-8 検討委員会の開催日時、開催方式・場所、議題

|     | 開催日時                         | 開催方式・場所                                         | 議題                                                                                                                                                                     |
|-----|------------------------------|-------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 第1回 | 令和7年<br>8月20日<br>13:00~15:30 | 対面・オンライン<br>開催<br>三菱UFJリサーチ<br>&コンサルティング<br>会議室 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・本調査研究事業の概要</li> <li>・有識者ヒアリングの途中経過の報告</li> <li>・包括的な支援体制の整備、重層的支援体制整備事業のプロセス・評価のあり方</li> <li>・自治体アンケート調査の実施計画案</li> </ul>      |
| 第2回 | 令和7年<br>11月5日<br>17:30~20:00 | 対面・オンライン<br>開催<br>三菱UFJリサーチ<br>&コンサルティング<br>会議室 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・有識者ヒアリング結果の報告</li> <li>・自治体アンケート調査（速報値）の報告</li> <li>・包括的な支援体制の整備、重層的支援体制整備事業のプロセス・評価方法等のあり方</li> <li>・自治体ヒアリング実施計画案</li> </ul> |
| 第3回 | 令和8年<br>3月6日<br>15:00~17:30  | 対面・オンライン<br>開催<br>三菱UFJリサーチ<br>&コンサルティング<br>会議室 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・包括的な支援体制の整備に関するロジックモデル・指標案</li> <li>・ロジックモデル・指標案に関する補足説明</li> </ul>                                                            |

図表 1-9 ワーキンググループの開催日時、開催方式・場所、議題

|     | 開催日時                         | 開催方式・場所            | 議題                                                                                                        |
|-----|------------------------------|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 第1回 | 令和7年<br>9月12日<br>9:30~12:00  | ZOOMによる<br>オンライン開催 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・初期アウトカム、活動/アウトプット・投入について</li> <li>・アンケート調査票のその他の設問について</li> </ul> |
| 第2回 | 令和7年<br>12月16日<br>9:30~12:00 | ZOOMによる<br>オンライン開催 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・自治体アンケート調査結果（一部）の報告</li> <li>・アウトカム案の検討</li> </ul>                |

#### 4. 実施体制

本事業の実施体制は、以下の通りであった。

図表 1-10 事業実施体制

| 氏 名   | 所 属・役 職                              |
|-------|--------------------------------------|
| 岩名 礼介 | 三菱 UFJ リサーチ&コンサルティング 社会政策部 主席研究員     |
| 齋木 由利 | 三菱 UFJ リサーチ&コンサルティング 地域政策部 主任研究員     |
| 松井 望  | 三菱 UFJ リサーチ&コンサルティング 社会政策部 副主任研究員    |
| 西尾 秀美 | 三菱 UFJ リサーチ&コンサルティング 社会政策部 副主任研究員    |
| 伊藤 瑞萌 | 三菱 UFJ リサーチ&コンサルティング 研究開発第2部（名古屋）研究員 |
| 藤山 美律 | 三菱 UFJ リサーチ&コンサルティング 地域政策部 研究員       |
| 加藤 裕太 | 三菱 UFJ リサーチ&コンサルティング 社会政策部 準研究員      |
| 信國 舞  | 三菱 UFJ リサーチ&コンサルティング 社会政策部 研究アシスタント  |

#### 5. 成果等の公表計画

報告書、ロジックモデル・評価案については、事業実施主体である三菱 UFJ リサーチ&コンサルティングの公式 HP にて公開し、厚生労働省を通じて全国の自治体に対し、広く周知を行う。

## 第2章 有識者ヒアリング調査結果

### 1. 実施経過

調査対象、実施日は、下記の通りであった。

図表 2-1 調査対象の有識者、実施日（実施順）

| 有識者名    | 所属                       | 実施日       |
|---------|--------------------------|-----------|
| A 市     | —                        | 令和7年8月8日  |
| 土屋 幸己 氏 | 一般社団法人コミュニティーネットハピネス代表理事 | 令和7年8月14日 |
| B 市     | —                        | 令和7年8月21日 |
| 津富 宏 氏  | 立教大学コミュニティ福祉学部特任教授       | 令和7年9月1日  |

## 2. ヒアリング調査記録

### (1) A 市

#### ① 重層的支援体制整備事業費の使途

##### i) アウトリーチ等を通じた継続的支援事業

- ・ アウトリーチ等を通じた継続的支援事業は、社会福祉法人に委託しており、1.5 人分の人件費等を計上。アウトリーチ支援員は、引きこもりではないがセルフネグレクト状態など、制度の狭間にあたるようなケースに対して、アセスメントを行い高齢・障害・生活困窮等の利用可能な支援につなぐ役割を果たしている。
- ・ アウトリーチ支援員は 2 名配置。精神科領域の作業療法士（OT）1 名に加え、後継者育成のため、後継者を 0.5 人分配置している。両者は社会福祉法人の職員であるが、普段は市の福祉総合相談課に身を置いている。
- ・ アウトリーチ支援員は単独で動くことはなく、多機関協働事業（直営）と予め調整した上で介入しており、多機関協働事業がマネジメントを行う関係性となっている。

##### ii) 多機関協働事業

- ・ 多機関協働事業の費用は、相談支援包括化推進員 2 名分あわせた実働として 0.5 人分の人件費を計上。以前は 2 人以上の実働が必要であったが、包括的相談支援事業の各支援者の対応力向上、またアウトリーチ支援員の自律的な活動により、多機関協働事業の役割が縮小している。アウトリーチ支援員の担当者や包括的相談支援事業の担当者などが交代すれば、多機関協働事業の業務量は再び拡大する可能性が多いにある。

##### iii) 参加支援事業

- ・ 参加支援事業は、既存の社会福祉協議会（以下「社協」と表記）や地域支援事業等の既存事業で場づくりを進めていける部分もあるため、縮小していく方向性である。現在は、参加支援推進員 1 名（常勤換算 0.5 人分）の人件費を計上している。
- ・ 参加支援推進員は、相談支援機関からの相談を受けて、社協のコミュニティソーシャルワーカー（CSW）や地域資源につなぐ役割を担っているが、例えば、地域包括支援センター（以下「包括」と表記）が直接 CSW に相談してもよく（実際にそうした動きもある）、この機能は必ずしも参加支援推進員のみが担う機能ではないと考えている。

##### iv) 包括的相談支援事業

- ・ 包括的相談支援事業の交付金については、各分野の予算の配分は重層事業の実施前後で大きく変えてはいない。各分野の相談支援機関に対し、分野からはみ出して対応しても問題ないことの裏付けとして、一括交付金化の説明をしている。

#### ② 包括的な支援体制の整備に向けた取組による変化

##### i) 庁内外でのつながりの強化

- ・ 例えば、福祉総合相談課は高齢福祉課に気軽に相談に行ける等、風通しが良くなったと感じ

ている。これは属人的なものではなく組織の文化として定着している。庁外との関係においても、現在では、声をかければ協力が得られる関係性ができている。市の福祉総合相談課が委託先包括に声をかければ動いてもらえるし、逆に呼び出されれば行かなくてはと思う。

- ・ 重層事業のモデル事業（以下「モデル事業」と表記）の時から取り組んできた意識共有の取組が当然のこととなっているが、今はむしろ過渡期にきていると感じている。OJT 機能を持たせている重層的支援会議の定例会議が一定程度の層には定着しているが、マンネリ化しておりリニューアルが必要と考えている。特に若手職員は、「割り当てられたから出席する」という受動的な姿勢になっており主体性が感じられない。重層事業を始める前と比べれば、多機関協働に対する意識は行政組織全体として高まっているが、重層事業開始後のピーク時と比べるとやや停滞感がある。
- ・ 各課には重層事業の調整役としてマネージャー（係長～課長補佐級）を配置しているが、このマネージャー達は重層事業開始前の状況を知っており、重層事業の意義を体感的に理解している。マネージャーの世代交代時には何らかのテコ入れが必要になってくるだろう、その時は一時的に多機関協働事業の配置基準を見直す必要がある。

#### ii) つながりが強化されたプロセス

- ・ 庁内外の横のつながりは、重層事業の開始により、支援者の間に相談支援包括化推進員が入りつないでいたのが、取組が成熟してくるにつれて支援者同士の直接の関係性ができてきた。一足飛びで現在の関係性や体制が構築されたわけではない。
- ・ 以前は、相談を受けた者が、他分野に相談しようとしても「それはうちの所掌ではない」「自分で申請できない人には訪問できない」と言われることもあった。相談対応者が各分野の視点からアセスメントしなければ俎上にあがることもなく、各支援関係機関から相談対応者が質問されることはあっても、一緒に対象者を訪問してくれるということではなかった。
- ・ 当市の場合、福祉部門の中から庁内のつながりができていったわけではない。当初、モデル事業の担当部署と債権回収の担当部署で方針が一致したので、福祉部門よりも連携がしやすかった。モデル事業の開始時に生活再建型滞納整理事業が並行して動いたことも影響している。
- ・ 月1回、包括、多機関協働事業、障害部門が集まって定例会議を開催している。その中で互いに他分野の知識を少しずつ身に着けることで、守備範囲を広げられている。「横のつながり」は、関係性ができるだけでは不十分であり、それぞれが資質向上に取り組むことによってのみ出した対応ができるようになる。その先に多機関協働事業のようなハブ機能の必要性が縮小していくのだろう。

#### iii) 支援現場の変化

- ・ 社協から市に出向している職員は、分野横断的な（高齢・障害・国民健康保険・住宅等）連携がしやすいと言っており、帰任後に社協において分野横断的な動きを志向する者もいる。
- ・ 複数の委託先包括のセンター長からは、「高齢者だけの案件に困難事例は存在しない」とのコメントが聞かれ、アセスメントの視点が高齢者だけでなく世帯全体に向いていることが分かる。

#### iv) 相談内容「その他」の件数

- ・ 重層事業の担当部署への入電件数は、多機関協働事業の担当部署がどこかによって件数が大きく変わってくるが、同じ市町村で変化をモニタリングするなら意味があるだろう。しかし、これは増加すればよいというものではないと思う。最初に相談を受けた部署ではみ出した対応ができるようになれば、多機関協働事業に相談する件数は減っていく。
- ・ 既存の相談支援機関がルーティンでとる記録では、相談内容に応じて、「介護」、「医療」、「成年後見」等と分類しているが、どこにもあてはまらない「その他」の件数を、制度の狭間への対応状況としてモニタリングしており、重層事業に関連する会議でも一時期報告していた。

### ③ 包括的な支援体制の整備、重層的支援体制整備事業の評価について勘案すべきこと

#### i) 重層的支援体制整備事業の評価

- ・ 重層事業の評価として、例えば、アウトリーチ支援員や参加支援推進員が配置されたことにより、どのような効果が出たかと聞かれれば答えられるし、市町村としては答えられる必要がある。
- ・ 重層事業の本丸は、「分野を超えた調整機能があるか」あるいは「制度に乗らない人の支援の入口を調整できる機能があるか」と考えている。

#### ii) ステージ別の評価の在り方

- ・ 重層事業を開始した当初、相談支援機関から「多機関協働事業にあげても対応してもらえないならケースをあげない」といった声が聞かれ、多機関協働事業にケースをあげる敷居を低くするための工夫をしていた。こうした事業の立ち上げ段階では、事業が軌道に乗った後とは異なる視点での評価が必要であろう。
- ・ 重層事業の立ち上げ段階では、「どういうケースを多機関協働事業にあげればいいのか」と聞かれるが、ここで 8050 やひきこもりと示してしまうと、それ以外のケースがあがってこなかったり、あるいは 8050 担当者という新たな縦割りや丸投げを作る恐れもある。「制度の狭間や複雑・複合ケース」は人によってとらえ方が異なるため、「あなたがそう思えばあげてください」と説明し、どんなケースでも受け止める姿勢を示していた。そうした敷居を低くする工夫が必要である。

#### iii) 多機関協働事業の機能維持に対する評価

- ・ 重層的支援会議・支援会議は、OJT 機能を持つ定例のケース検討会議と、月 1 回開催される包括・障害・生活困窮のケース会議となっている。これらとは別に、ケースの発生に応じて随時開催されるケース検討会議もあるが、支援者同士の関係性構築により、会議形式をとらなくても担当者同士の調整で済むことが多くなっており、会議としての件数の計上が難しい。そのため形式としての会議件数は全体として減少傾向にあり、多機関協働事業の担当者が定期的に異動してもこの傾向は続いている。
- ・ 重層事業で最も重要な事業は、多機関協働事業と考えている。多機関協働事業の機能が職員の異動により低下してしまうようであれば、そのマネジメントの下で動いているアウトリー

チ等を通じた継続的支援事業も力を発揮できないだろう。職員が異動しても多機関協働事業の機能を維持し続けることが重要であり、それを評価してもらえると現場の動機づけになる。

- ・ 職員が異動しても多機関協働事業の機能を維持できるのは、まさに担当者として相談支援包括化推進員がいて支援会議という仕組みがあるからではないか。当市では、多機関協働事業の財源は縮小傾向ではあるが、どんなに取組が成熟してもこの仕組みは残していく必要があると考えているため、一定の財源とマンパワーは必要。
- ・ アウトリーチ機能も、既存の相談支援機関にマンパワーとスキルがあれば、重層事業のアウトリーチ等を通じた継続的支援事業と同じ機能を果たせるかもしれない。しかし、既存の相談支援機関が持つ専門性により、機能を発揮できる範囲が異なるため、多機関協働事業と紐づいている重層事業のアウトリーチ等を通じた継続的支援事業が必要と考えている。

#### iv) 支援の質に対する評価

- ・ 行われた支援が本人にとってどうだったかという評価は相談支援の質を評価することになる。多機関協働事業による連携によって支援の質が向上したのか、相談支援者のスキルが高かったから支援の質が向上したのか区別することは難しいだろう。
- ・ 評価のために、支援内容が本人にとってどうだったのかアンケートをとる場合、市町村の負担は大きく、正確性の高いデータは得られないだろう。
- ・ 包括的に支援するために多岐にわたる支援を調整できているかは、「守備範囲の広さ」で評価できるのではないか。福祉部門（庁内の関係各課＋外部の支援関係機関）に対し、「不動産、司法、年金、税金までを守備範囲としているか」と聞けば、当市であれば「はい」と回答できる。
- ・ アセスメントの質を評価するのは難しいが、アセスメントの視点が変わったか、視野が広がったかということであれば評価できるかもしれない。アセスメントの視野が広がっていても、実際に動くときに守備範囲を超えなければ、他分野に任せきりになってしまう。アセスメントと支援実施の両面で守備範囲を超えているかが重要である。
- ・ ケースを見つけに行くアプローチがとられているかについては、出張相談など普段は行わないような場所で相談の機会を設けるような取組の有無としては評価できるだろう。
- ・ 「伴走支援」はマインドに近い話なので評価するのは難しい。その点、手続き支援の方が分かりやすい。相談支援機関が既に関わりを持っているのに制度につながっていないこともあり、その空間を埋められるかが重要である。伴走しているだけで何の支援にもつなげられていないのでは支援としては不十分だろう。
- ・ 困難事例は手続きのところで躓いていることが多い。自分で手続きができない、制度のことを知らない、手続きを手伝える人がいない、家族がいても機能しないといった理由で、既存制度につながっていないケースがあり、これは相談支援機関がついていても起こりうる。こうしたケースは、既存制度につながれば課題解決になりうる。ケースを受け止めて支援につないでいるかを評価できると良い。

v) 地域の変化に対する評価

- ・ 民生委員など地域からの相談件数の増加の背景には、心理的ハードルの低下も考えられるが、家族機能の低下や地縁の希薄化により地域で相談できる人がいないために、公的機関等に直接相談することがそもそも増えているので、自然増なのか取組による増加なのかは区別できないだろう。地域のアンテナを高めるような取組を実施しているかどうかは評価できる。
- ・ 個別支援の中で、インフォーマル資源に接続したケースが増えたかを評価することは考えられるが、支援関係機関に回答をお願いしなくてはならず、回答者が多岐にわたる。

④ 包括的な支援体制の整備プロセスにおける都道府県の役割

- ・ 都道府県の中で、包括的な支援体制の整備に関する市町村の取組状況を十分に把握しているところは少ないだろう。現状では、交付金の取りまとめや国からの情報提供に留まっている都道府県もある。整備プロセスについて、国は都道府県に説明すべきであり、それ以上の具体的なコンサルテーションは都道府県が市町村に行うのが良いのではないかと。
- ・ 国からは、これまでも事務連絡や社会福祉推進事業等で整備プロセスを示してきたと思うが、その情報は直接市町村に届けられていて、都道府県では十分に把握されていないのではないかと。
- ・ 今回検討する評価の中で定性評価の指標があれば、その客観性を担保するために都道府県が評価者となることは十分考えられるし、それが市町村の実態を把握したり支援を行うきっかけにもなるだろう。
- ・ 包括的な支援体制の整備について、担当レベルで必要な取組を理解していても、市町村によっては庁内で合意を取るのが難しい場合もある。外部からのアプローチとして都道府県担当者と一緒に考えてもらえると、庁内調整もしやすくなるのではないかと。

## (2) 土屋 幸己 氏

### ① 包括的な支援体制の整備に向けて取り組んでいる市町村で見られる変化

#### i) ア市の事例

- ・ ア市は、多機関協働事業の関係者を対象にアンケート調査を実施している。支援会議の終結の考えの理解、司会進行（進め方・1回あたりの会議時間の管理・会議開催回数等、会議内容のわかりやすさ等）、アセスメントにおける情報共有の見える化、課題解決に向けた役割分担、プラン内容のわかりやすさ、支援会議の効果について、高い評価が得られている。
- ・ 支援会議の終結の考えについて79%が「知っている」と回答しているのは、あらかじめ研修等で、支援会議の目的や「情報を整理した上でそれぞれの問題点を把握し、役割分担をして解決の見通しが立った時点で終結する」という終結の考えを共有していたためと考えられる。
- ・ 支援会議は、解決の見通しが立った時点で終結する。その終結は、主幹が元の対応者に戻るタイミングであり、その後は主幹組織が中心となり情報共有しながら進めるため、支援の終わりではなく多機関協働事業としての終結である。
- ・ 支援会議終結後のケースは、支援会議終結時点で概ね問題が解決したものが13%、各支援機関の対応は問題なく行われているが解決には至っていないものが43%であった。全てがクリアに解決することは少なく、継続的な見守り支援となるケースが多い。
- ・ 支援会議終結後、問題解決の見通しが立たなくなった時や新たな問題が発生した時は、再度支援会議を開催できることも59%が「知っている」と回答。
- ・ 庁内連携や庁外との連携等、横のつながりを深めていくことについても、連携がとりやすくなった、連携をとる機会が増えたなど普段の業務を通じて感じる人が81%であった。
- ・ ア市では、令和5年度から2年間、重層的支援会議を定期的開催（月1回）と随時開催してきた。その結果、令和6年度のアンケートで上記のような結果が得られている。
- ・ 庁内外の横のつながりの濃度や頻度の増加は評価軸となりうる。また、多機関協働の際には、事例に必要な人を呼び、現在事例に関わっていないが今後関わってほしい人も巻き込んでいる。例えば、動物の多頭飼育問題では、関連した活動をしている人も呼び、役割分担をしている。メンバーの集め方も重要なポイントである。
- ・ ア市では、取組の基盤となる意識共有として研修を実施したほか、公開の重層的支援会議としてネットワーク会議を月1回開催、事例検討をオーディエンスとして見学できる機会を頻回に設けている。うち年4回程度は自身がファシリテーションを行い、研修も含めて実際の事例を検討、終了後には感想共有やワークを行い、インセンティブを高めている。なお、事例については、本人の同意を得た上で、出席者からは守秘義務の誓約書を取得している。このネットワーク会議の参加者に対して実施したアンケートが先ほどの結果である。

#### ii) イ市の事例

- ・ 重層事業の実施による効果として、①対応までの時間が早くなったことがあげられている。主催が多機関協働事業者であるため押し付け合うことがなくなり、会議開催までの折衝が不要となった。
- ・ イ市では事例があがってきた際にスクリーニングを行い、元の支援関係機関で対応可能なも

のは調整会議を開催して助言した上で戻している。複合的な課題や多機関協働が必要なものは重層的支援会議でプラン作成・支援実施・モニタリングを行い、終結まで多機関協働事業が進捗管理していく。あがってきたケースに対して、多機関協働事業の対象とすべきか精査していることがポイントである。

- ・ また、②分野間の連携が圧倒的にスムーズになったという効果も出ている。会議では、参加者の合意形成のもとで決定がなされ、それぞれのやらなければならない「理由」「内容」が明確になり連携しやすくなった。全方位型アセスメントにより問題の根拠や原因が明確になるため、役割分担する時に「うちではない」ということが無くなり、合意形成が容易になる。特に子ども分野では福祉・教育・学校の連携が向上している。
- ・ 例えば 65 歳以上で統合失調症が原因で地域とトラブルを起こしているケースは、一般的に地域包括支援センターに相談が来るが、問題の原因が治療につながっていないことだとわかれば、精神科領域が担当すべきと明確になる。子ども分野でも、ネグレクトの要因が親の知的障害や発達障害、精神疾患である場合、児童相談所だけで対応するのではなく、障害支援チームが関わることで解決策が立てられる。いずれも多機関の連携が不可欠なケースである。
- ・ 全方位型アセスメント支援は、知識や技術よりも、誰でも落とし込める枠組みになっているのがポイントである。スキーム（枠組み）があるからこそ再現性が高く、誰が取り組んでも効果が現れやすいように設計されている。

## ② 包括的な支援体制の整備、重層的支援体制整備事業の評価について勘案すべきこと

### i) 評価のスパン

- ・ イ市は、令和5年度から移行準備事業、令和6年度から重層事業を開始しているが、前述のような一定の成果が出ている。移行準備事業の2年間で着実に取組を重ねて助走しておけば、重層事業開始1年目で成果が出ると考えれば、対応時間の短縮などの変化を評価する指標は、3年程度のスパンで評価するのが良いのではないかと。ただし、自己流で始めてしまった自治体の起動修正には相当の時間がかかるのも事実である。

### ii) ソーシャルワーク機能の評価

- ・ 流れとしては、入口として行政窓口も含めて断らない相談支援ができていて、そこから多機関協働へつなぐ仕組みがあるか、つながれたものに100%対応できているか（多機関協働事業で対応すべきでないケースは助言をした上で戻す仕組みがあるか）、多機関協働事業にあがったものについては支援プランにおいて課題・具体的な方法・役割分担まで整理できているか、その中でアウトリーチや参加支援のニーズが出てくれば個別の支援プランが立てられているか、継続的な支援ができていて、終結の合意形成ができていて、終結後のモニタリングを定期的実施しているか、困難な状態になった場合に多機関協働事業に戻す仕組みがあるか、が重要なポイントである。
- ・ 重要なのは、参加支援“事業”の適用人数ではなく、アウトリーチ的なアプローチが必要な時に行われているか（それが重層事業のアウトリーチ等を通じた継続的支援事業により行われたかは関係なく）が重要である。

### iii) 支援プランの件数による評価

- ・ 支援プランの件数について、支援会議では本人同意がないためプランを作成することにはなっていないが、実際には見守り等のアプローチをするため、事実上の支援プランを作成している。そうしたプラン数もカウントすれば、重層的支援会議（多機関協働事業）の支援プランの件数は0件でも、実際には稼働していることが分かる自治体もあるのではないかな。
- ・ 重層事業では生活困窮者自立支援制度のスキームを活用しているが、取り扱っている事例のタイプが異なり、重層事業では本人同意を取るのが難しい事例が多いことを踏まえる必要がある。

### iv) 伴走している件数

- ・ ケースを放置せず、誰かが伴走し続けているケースの数を把握することは可能だと思う。重層的支援会議を開催し、問題・課題・役割分担が明確になっていれば、仮に打ち手がなくても誰かが責任を持って見守りをするという議論になるため、伴走しているケース数を問うアンケートにも的確に回答できるだろう。

### v) ステージ別の評価の在り方

#### ■立ち上げ期

- ・ 立ち上げ期は重層事業の正しい理解が重要である。自治体は、どうしても事業実施が目的化してしまい、包括的な支援体制の整備や地域共生社会の実現に対する認識が希薄になってしまうため、それが最終目的であることをおさえつつ、地域福祉計画への位置づけもしていく必要がある。
- ・ 計画作成時のポイントは、事業の目的を関係機関と合意形成し、多機関協働の不具合を明確にし、その要因の解決策を計画に盛り込んでいくことである。そのためには、関係機関にヒアリングを行い、制度の狭間や複雑・複合ケースでうまくいっていない事例を把握する。そうしたものを解決するために重層事業を実施するのだと説明していく。また、福祉部門だけの連携ではなく全庁的に対応するという行政組織としての意思が重要である。

#### ■発展期

- ・ 重層事業が軌道に乗った自治体はまだ少ないと思うが、その段階では、ア市やイ市のように、定点で自分たちの事業評価を行っているかが評価のポイントになる。関係者を対象としたアンケートによる評価を定期的の実施しているかが重要であり、ア市のようなアンケートは参考になるのではないかな。
- ・ 横のつながり（連携のしやすさ）のほか、支援しづらさの解消、支援にかかる時間の短縮、予防的な効果があったか、事例から地域や行政の課題が見出されているかも重要な評価である。例えば、イ市では精神科医療の課題を医療部門の課題としてあげており、今後、広域連携の議論に進んでいく可能性がある。
- ・ 支援者支援を評価する項目について、どの自治体でも評価すべき共通項目を幾つかつくり、関係者を対象に半年ごとに調査するのは有効だろう。その際は、対象者を固定し同じ人たちの変化を把握するとよいし、人事異動があっても組織としてどう変化したかも把握できると

良い。

- ・中でも、取り組むことによって重篤化を防げたケースがあるかという評価は重要である。将来的なリスクを踏まえた支援プランができているかを尋ねたり、記述式で事例を簡単に書いてもらったりする方法も考えられる。
- ・この取組は地域の実情に応じて実施するものなので、同一指標で市町村比較するのは難しいだろう。ただし、計画策定をしており、準備段階で実践を積み上げ、事業実施後に関係者のアンケートで評価し、その結果が向上している。こうした誤魔化せない評価で交付金額を決めるのは一つだと思う。しかし本来的には、包括的な支援体制の整備は、すべての市町村の努力義務であり、予算の有無に関わらず取り組むべきものである。

## ■成熟期

- ・重層事業は外部の支援関係機関も関わるが主には行政内連携である。行政は人事異動がある以上、行政組織としてソーシャルワーク機能を向上していくことは難しい。支援者のスキルが向上しても行政の縦割りは残るため、中立的な立場（個別支援に直接従事しない立場）の多機関協働事業が関係機関を調整する仕組みは残しておいた方が円滑に進められるだろう。支援関係機関の対応力向上により、多機関協働事業が取り扱う件数は減るかもしれないが、複合的な課題には役割分担を調整する中立的な機関が必要であり、その機能を属人化させないための仕組みが多機関協働事業である。また、医療機関など庁外からの複雑・複合ケースが持ち込まれる場合もあり、それを受け止める場所としても多機関協働事業は継続して必要である。
- ・初期段階は件数が増え、多機関協働事業の対象とすべきか精査されると減ることもある。また、より難しいケースが持ち込まれることで件数が減らない可能性もある。そういう意味では、ケース数の増減はどちらもありうるが、一定の件数が発生し続ける（0件が続くことはない）とはいえるだろう。
- ・他に成熟期に評価すべきことについては、職員が異動しても機能を維持できるかが重要である。重層事業の担当部署が明確化され、継続的な支援体制が維持できているかがポイントである。成熟期は継続性が問題となってくる。

### ③ 包括的な支援体制の整備プロセスについて、国は自治体に対しどこまで示すべきか

#### i) 重層事業に該当する事例のリスト化

- ・重層事業が軌道に乗っていない段階では、制度の狭間や複雑・複合ケースはそれほどないという声があがってくることもある。だからこそ計画段階では、関係機関にヒアリングを行い、制度の狭間や複雑・複合ケースで困っている事例を聞き取っておく。このように、関係部署から重層事業に該当する事例を聞き取り、リスト化しているかは評価の一つになるだろう。
- ・その事例の中には、重層的支援会議で支援すべき事例と既存の部署で対応すべき事例があるため、重層的支援会議で取り扱う事例の定義が明確にされているかも重要となる。実際の運用場面では多少幅を持たせるとしても、定義がなければ何でも多機関協働事業にあがってきてしまう。定義としては「複合的な課題を持ち、単一の支援関係機関では支援が困難な事例」等が考えられる。その事例について多機関協働するために調整するのが重層的支援会議と説

明しておく。

ii) トップダウンとボトムアップ両面での意識共有

- ・ イ市では市長がこの事業に取り組むことを明言し、部長プロジェクトから課長、係長プロジェクトへと段階的に展開している。それにより会議に呼ばれたら必ず出席するという前提が組織全体に浸透している。行政が責任主体として取り組む事業であることを明確にすることが重要である。
- ・ ボトムアップとして、現場の積み上げによる意識共有も重要だが、現場の熱意だけに頼ると持続可能性が損なわれるため、トップダウンによる機運醸成や仕組みづくりも不可欠である。庁内連携はボトムアップだけでは難しく、行政として取り組む事業であることをせめて部長級で意識共有し、協力体制を構築することが必要である。
- ・ 客観的かつ外形的に捉えやすい評価項目として、庁内全体の部長級以上が関わる会議体の設置は考えられるだろう。

iii) 準備期間での実践の積み上げ

- ・ 立ち上げ段階では、研修や勉強会だけでなく、重層的支援会議を開催し関係者に意味を理解してもらう。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も助走させる。
- ・ 準備期間に実際にケース検討を繰り返したかどうかは評価指標となりうる。ある市では重層事業前に関係者を呼んで公開の重層的支援会議を何度も開催し意識付けをしてきた。これにより、自分がケースを出せば助けてもらえるし、呼ばれれば役割分担があると心構えができるので、役割分担が円滑に進む。自身が関わった自治体では、助走期間に実践を重ねている自治体はうまくいっており、例外はない。
- ・ 自身が関わっている自治体では、移行準備事業の段階から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も実施している。移行準備事業で不具合があれば委託先を変更するなどの対応も行っている。
- ・ 実際のケースをとりあげた実践を、現場に実装できるレベルまで繰り返し実践しているかどうかで差が出るのではないかと。引きこもりの人が、障害や子ども、高齢者でなくても、重層事業のアウトリーチ等を通じた継続的支援事業からアプローチできる。委託先によっては動きが良い場合もある。社協の CSW の対応件数を重層事業の参加支援事業の件数として国に実績報告しているケースもあり、正確性に乏しい自治体もある。本来であれば、多機関協働事業において個別事例からプランニングされていく中でアウトリーチや参加支援につながっていく。
- ・ 計画策定段階で、自治体内部の課題を把握し、それを意識しながら準備段階で実際のケースを通じた実践を行っているかが重要になってくる。そうした準備をしていれば、重層事業の本格実施の1年目に変化が現れるだろう。

iv) 文書化やルール化等の必要性

- ・ 相談が入ってくれば担当部署は記録をとるはずなので、部署を越境して相談が来た件数を把握することは可能であろう。

- ・ 例えば、税務からの相談の中には、税務でも解決できるようなケースが入ってくることもある。本来であれば、税務の部署でなぜ税金を払えないのかをまず聞き、そこで病気や経済的な問題等が見つかれば福祉部署につなげればよい。それを徹底するために、自身が関わっている自治体では、税務の部署にも研修を受けてもらい、税金が払えない事情を聞き取り、その内容をシートに記入して持ってきてもらうようルール化している。それにより、つなぎ戻しが発生することを防いでいる。
- ・ 文書といっても、最低限の文章記入や該当項目に丸を付ける程度でもよく、それは必要だと思う。その文書を持っていくことで、詳しい情報は口頭で聞き取ればよい。文書がなく「行ってください」と言われるだけでは、つながれた部署はまたゼロから聞き取らなければいけない。それは相談者に失礼であり行政機関としてやってはならないこと。職員の異動があっても行政組織として一定の機能を維持するための文書やルールといった仕組みが必要である。
- ・ ある市では、行政窓口対応のための重層事業研修を、福祉以外の部門も含む一般職員向けに実施しており、断らない相談支援とは何か、最低限必要なインテークを伝えている。

#### v) 多機関協働事業の事務局機能

- ・ 多機関協働事業の事務局機能を行政が担っているかも評価できるとよい。行政が事務局機能を担えば、会議の準備、関係者の招集や調整、弁護士等（報償費が必要なゲスト）の招聘、記録保持が可能となる。会議の進行は委託でもよいが、事務局機能は行政が持つべきである。

#### vi) 多機関協働事業としての終結

- ・ 重層的支援会議と単なる事例検討会との違いはチームアプローチのための支援プラン作成とモニタリングの有無である。自身が関わっている自治体では、重層的支援会議で最低でも3か月に1回モニタリングを行い、多機関協働事業の終結につながるケースも出ている。
- ・ 終結の意識を持って取り組むことが重要である。連携ができてきた時点で進捗管理を主幹部署に移行し、多機関協働事業としての終結宣言を行う。終結の意識がなければ多機関協働事業に頼ったままになってしまい、支援関係機関の力が向上していかない。そのためにも、多機関協働事業の役割は、直接支援に従事することではなく、支援者同士の連携を支援することであると初めに説明しておく。そのため、終結の数は真面目に取り組んでいるかどうかの試金石となるだろう。全ての課題が解決するわけではなく、絡み合った問題をときほぐし、チームを編成していけば多機関協働事業としての役割は一旦終えることができる。そうしなければ多機関協働事業の担当者はつぶれてしまうだろう。
- ・ 重層的支援会議にケースをあげるほどプランの数は増えるが、本当に重層的支援会議が必要なものが精査されていれば、プラン数は多くならない。重層的支援会議にあがるケースは実際には1割以下だろう。重層的支援会議にあがれば支援プランはできるが、プランの質も評価すべきである。しかし、行政内でプランチェックできる人材は極めて限られるため、重層的支援会議の中でプランの合意形成を図る必要があるだろう。

#### vii) 多機関協働事業の仕組みとしての継続の必要性

- ・ 多機関協働事業の仕組みは、取組が成熟しても残すべきだろう。どんなに取組が成熟しても

行政の縦割りは残り、人事異動もある。非専門職が行政窓口に立つ以上、最終的なフォローアップのための多機関協働事業というコントローラーは必要だと思う。

- ・ 逆に、参加支援やアウトリーチ事業は重層事業の財源がなくても既存事業で対応可能だと思う。生活困窮者自立支援制度など既存制度でアウトリーチや参加支援は実施できる。手帳を持っていないが障害がありそうな対象者であれば、本来であれば障害のチームがアプローチすればよい。そこが今、各既存制度の支援者がしり込みしてしまうので、重層事業で地ならししている段階と理解している。
- ・ 他方で、生活困窮者自立支援制度の従事者に専門職を配置していなければソーシャルワーク機能を十分に発揮することはできず、多機関協働事業のような機能を担うのは難しいだろう。

#### viii) その他（まとめ）

- ・ 関わってきた自治体の中で、重層事業がうまくいっているところとそうでないところの特徴を整理している。担当任せにしている自治体はうまくいかず、行政としての取組意識を持ち、計画を立てて助走期間を設けている自治体ではうまくいっている。
- ・ 担当任せの自治体では現場から悲鳴があがっている。多機関協働事業をやるといっても、各部署の職員に周知していなければ意味がなく、他人事になってしまう。
- ・ 重層事業の目的の本質を理解すること、担当者任せにせず全庁的に取り組む意思や多機関協働事業の目的や実施イメージの共有・周知、重層的支援会議にあがってくる事例を待つのではなく積極的につながる体制づくりを行うこと、重層的支援会議で作成されたプランをもとにアウトリーチ等を通じた継続的支援事業や参加支援事業につなぐこと、多機関協働事業における終結を意識していることが重要である。
- ・ 大きく括れば「断らない相談支援」、「参加支援」、「地域づくり」をきちんとやることが包括的な支援体制の整備である。その入口となる多機関協働事業ができていないと先に進まない。多機関協働事業ができてくると、参加支援やアウトリーチ、地域づくりに派生していく。参加支援は単発で行われるものではない。
- ・ MURC ガイドブックに記載されている「包括的な支援体制を機能させるために必要な3つの要素（目的意識の共有、支援者の資質向上、仕組み・体制・ツール・ルールの整備）」は取組のベースになるだろう。また、「包括的な支援体制の整備は、どのくらい進捗しているか」も自治体向けの研修時に活用している。6つの要素について自分たちの自治体で出来ているかを確認すると、すべてに丸がつく自治体はない。だからこそ、包括的な支援体制を作る必要があり、その手段として重層事業がある。そのために3要素が必要と説明している。

### (3) B 市

#### ① 重層事業の実施状況

- ・ 令和5年度から2年間移行準備事業を実施後、令和7年度から重層事業を実施。

#### ② 重層的支援体制整備事業費の使途

##### i) 多機関協働事業

- ・ 多機関協働事業は直営で実施しているため、大部分が人件費である。
- ・ 多機関協働事業の担当は、専任の相談支援包括化推進員2名である。2名とも週3日勤務で、1日当たり1名が7時間、もう1名が4時間働いている。週5日に換算すると、実働は約1名分になる。
- ・ 1名は市職員のOBで、保健師資格を保有しており、部長職経験者である。もう1名は、個人で福祉事業をして社会福祉士で、会計年度任用職員として雇用している。
- ・ 相談支援包括化推進員は、庁内外の行政窓口・支援関係機関からの相談を束ねる中核の役割を担っている。入ってきた相談をアセスメントし、必要に応じて重層的支援会議（以下「重層会議」と表記）に乗せ、その後の進捗管理を行っている。

##### ii) 参加支援事業

- ・ 大部分が社協への委託費である。
- ・ 社協に参加支援推進員を配置している。3名が専任、1名が兼務で、実働は3名分。
- ・ 参加支援員は、地域のさまざまな資源を認知・開拓し、参加支援事業を必要としている人に提供するためのプランニングをしている。今後は、必要な地域資源を作ったり、既存の資源に必要な機能を付加したり、資源同士をつなぎあわせる役割を担ってもらうことを想定。
- ・ 重層会議で参加支援が必要と判断された場合に参加支援推進員が動くケースもあれば、相談支援機関から参加支援推進員に直接相談が来るケースもある。生活支援コーディネーター等の既存事業との明確な棲み分けができておらず、課題と感じている。
- ・ なお、生活支援体制整備事業は、包括を委託している6法人（社協を含む）に委託しており、各包括に1名ずつ、第2層生活支援コーディネーターが配置されている。
- ・ 本市の社協には地区社協がなく、社協としても地区の担当者を作っていきたいと考えていたところ、重層事業を活用して、地域資源の発掘や地域づくりと個別支援の接続に関する機能を補完できないかと考え、令和7年度から参加支援事業を社協に委託している。

##### iii) アウトリーチ等を通じた継続的支援事業

- ・ 補助金の申請なし。

#### ③ 包括的な支援体制の整備に向けた取組による変化

##### i) 取組の経緯

##### ア) 移行準備事業以前（令和4年度）

- ・ 移行準備事業を始める前の準備として、地域共生社会推進課の前身である福祉政策課が中心

となり、令和4年度に担当課（高齢、障害、子ども、生活困窮の4分野および引きこもりの担当課）が集まり、会議を数回実施した。その間に、支援関係機関や地域で活動している団体にヒアリングおよびアンケート調査を行い、課題感を確認した上で、本市として構築すべき体制を話し合った。それらを踏まえて予算化し、令和5年度から移行準備事業に入った。

- ・ 介護保険・介護予防以外の高齢福祉施策を所管していた高齢施策課が福祉政策課と課名を変更して重層事業の担当部署となり、現在は地域共生社会推進課となっている。

#### イ) 移行準備事業（令和5～6年度）

- ・ 令和5年度・6年度は多機関協働事業を中心に取り組んだ。令和5年度の途中で相談支援包括化推進員を雇用し（令和6年度から現在の2名体制）、重層会議を月1回実施。多機関協働事業への理解を深めたり、ひきこもりやヤングケアラー等の制度の狭間にあたるケースに関する研修を行う等インプットに努めた。研修の対象者は、重層会議の構成員である4分野及び引きこもりの担当課、社協の職員であった。
- ・ また、個別ケースの相談が入ると、重層会議でケース検討を行い、支援プランを作成した。重層会議の構成員に対して、当初はケースに関わる・関わらないに関係なく会議に参加するよう呼び掛けていたが、各課の担当者がケースについて関わりが薄いと判断すると、業務都合で欠席することもあった。
- ・ 参加支援事業も令和5年度から稼働していた。どのようなニーズがあるか分からなかったため、委託せず直営で開始した。地域資源を調査しに行ったり、事前のヒアリングで事業所から各分野間の連携がない・顔を知らないという声もあり、そうしたニーズに応えるための分野間連携のための意見交換会を開催したりした。2分野以上で連携して行う事業に補助金（国庫の補助金ではない）を出す、という取組も単発で実施していた。具体的には、子ども食堂をしている事業者が、ボランティアスタッフに高齢者がおり、その中に包括職員が入って日頃の困り事について話し合う場を持つ、といった取組があった。補助金の制度は令和7年度現在も残っている。
- ・ 令和6年度までは、参加支援の場づくりが中心であり個別支援があまりできていなかったため、令和7年度からは個別支援に関わって参加支援につなぐ部分を社協に担ってもらっている。

#### ウ) 重層事業（令和7年度～）

- ・ 令和7年度から重層事業を開始。移行準備期に生じた課題をふまえ、令和6年度まで係の業務の一つとして重層事業を位置づけて実施していた体制を見直し、令和7年度からは重層事業に専従する係を新たに設置した。現在は、課長補佐と係員の2名が専任で重層事業を担当している。
- ・ 移行準備期に生じた課題としては、多機関協働事業で対応する狭間のケースにおいて、各担当課に主担当として対応してもらい、推進員は伴走に徹するのが本来の姿であるが、相談支援包括化推進員が難しいケースを抱え込んでしまうという課題があった。
- ・ また、4分野それぞれが積み上げてきた支援やケース検討のノウハウがある中で、重層会議の運営において、相談支援包括化推進員から「もっとこういうことができないのか」と指摘

する（これまでの積み上げを否定するような）場面があり、各担当課と相談支援包括化推進員の間で意見が衝突し信頼関係を構築するのが難しかった。

- ・ 移行準備事業の時には、会議の運営方法についてはインプットしていたが、重層会議の設計段階で、重層会議のそもそもの在り方について話し合ったり、実際の事例検討を重ねながら共通理解を持ったりすることが十分でなかったことが背景にあるのではないかと。令和 7 年度からは、重層会議の在り方について改めて担当課同士で話し合う取組や、厚生労働省担当室を招聘して重層事業の在り方を聞き、各担当課も含めて話し合う機会を持っている。
- ・ 重層会議は令和 7 年度も引き続き実施している。参加の回数、定例開催のタイミングは変えていないが、より参加者が協働するきっかけになる会議としたいという意識を持って運営するようにしている。
- ・ 重層会議は二部制になっており、前半で研修を、後半でケース検討として新規の支援プランの承認を行っている。令和 7 年度からは支援会議が始まっている。
- ・ 重層担当係が扱うケースは、重層担当係に直接入ってくるケース、各分野の相談窓口が一旦相談を聞いたものの、どこに繋げばいいのか分からないケース、障害分野が支援しながら、その家族を重層担当係が支援するケースなど、様々である。しかし、狭間ケースやつなぎ先がないケースが中心となっている。
- ・ 本市では元々、各分野で支援を丁寧に行っており、担当課の間の連携もとれているため、明らかに重層事業として想定していないケースがあがってくることはない。そのため、重層担当係にあがってきたケースを相談元の課にケースを押し戻すことはない。
- ・ 現状では、各課からあがってきたケースを重層会議で検討することはない。制度の狭間にあたる相談で、相談支援包括化推進員が直接支援しているケースを重層会議で検討しており、各担当課の職員は出席しているが、ケースの支援は引き続き相談支援包括化推進員が担っている。相談支援包括化推進員は直接支援を続けながら、いずれは各課での支援に移行していくことを目指している。

## ii) 行政組織における変化

### ア) 各担当課の受け止めの変化

- ・ 令和 5 年度から、支援関係機関が単独で対応するのが難しいケースは、重層担当係に継続してあがってきており、ここ 3 年間でその件数に大きな変化はない。重層会議で支援プランを作成するのは毎年度 10 件弱で、この他に、本人や支援関係機関から重層担当係に相談も入ってきている。
- ・ 令和 5 年度の段階では、重層会議において担当課と相談支援包括化推進員の良好な関係を築けず、前向きにアセスメントや助言を受けられる場づくりができていなかった。各担当課からは、当時ケースを重層会議にあげることを躊躇していたと聞いている。
- ・ 今年度からは、重層担当係を創設したこともあり、担当係の補佐や担当者が各担当課に時間をかけて丁寧に対応することで、相談しやすくなってきているのではないかと。
- ・ とはいえ、現在でも、各担当課としては自分たちの支援プロセスに指摘を受けることに対してはネガティブなようで、重層担当係に相談はあっても、重層会議にかけるのではなく、個別の検討会議だけでよいと言われる。

- ・ 最近では、重層担当係と関係 2 課程度で話し合いの場を設けてほしい、という要望が出はじめており、課の間を取り持つ中立的な役割を重層担当係に期待されていると前向きに捉えている。話し合いの場では、担当課同士が話をしやすいように重層担当係が促し役割分担を検討している（相談支援包括化推進員も同席）。
- ・ 重層会議の進行など運営方法は特に変えてない。現在は相談支援包括化推進員が説明して意見をもらうというスタイルだが、各分野の専門職の方が専門知識があり経験年数も長い。今後は、第三者の視点から助言できるスーパーバイザー（SV）等に入ってもらうことも試行していきたい。

#### イ) 庁内横断的な推進体制の構築

- ・ 重層事業を始めたことで、福祉部門だけでなく、まちづくり部門等も含めた庁内横断的な推進体制ができ、様々な部門が参加して地域共生社会や地域福祉について考えることができる機会が増え、部門間連携が進んでいると感じている。
- ・ 例えば、市長が座長を務め、福祉以外の部門を含む各担当課の部課長級で構成される地域共生社会推進会議を設置している。また、重層事業の開始に伴い、総務系以外の全ての担当課に兼務の推進委員を置き、年に 1, 2 回の研修を兼ねて会議を実施しており、その中でも重層事業の取組を報告したり、各課で福祉と関連した取組をできないか考えてもらったりしている。トップダウンで進めてきたというよりも、福祉部門だけでは課題解決が進みにくいという現場の課題感があり、各課に当事者意識をもってもらうために、推進委員を配置した。

#### iii) 外部の支援関係機関における変化

- ・ 地域にある包括支援センターや障害部門の生活支援センターは、全て担当課から委託を受けており、委託元の課を通してニーズや声が上がってこないため、各センターにおける変化を拾い上げる段階には至っていない。
- ・ センター長級が集まる会議や法人理事長への訪問により重層事業について説明を行い、一定の理解は得ている。ただ、直接話を聞くと、分野をまたぐ課題をまだ抱えている印象。そうした実態が重層事業担当係や推進委員まで届いていないのは構造的な課題と感じている。

### ④ 包括的な支援体制の整備、重層的支援体制整備事業の評価について勘案すべきこと

#### i) はみ出し・重なり合いの評価

- ・ 分野ごとの法律やルールがあるなかで、支援者が移行する（例：18 歳になった段階での支援関係機関の変更）際、それぞれの支援者がはみ出し重なり合うことで、次の支援関係機関に切れ目なくつなぎ、取りこぼしを防ぐことが重要である。
- ・ 事務所掌から外れたからといって元の支援関係機関がフェードアウトすることばかり考えてしまうのは業務負担の影響もあるが、フェードアウトする前に次の支援関係機関とつながらなければならない、制度の狭間に落ちたり取りこぼしが生まれたりしてしまう。本人や家族にとっても、それが大きな不安要素になる。
- ・ 他分野の支援関係機関へのつなぎにおけるはみ出しやその重なり合いの部分の評価すれば、切れ目のない支援が必要というメッセージの発信になるし、それが包括的な支援体制の整備にお

いて重要なのではないか。そういう評価があれば、現場としてもそれを後ろ盾にして支援関係機関に働きかけることができる。その際、他分野の支援関係機関へつなぐ「機能」を評価することは考えられるが、そのための「取組」について市町村に裁量があるとよいと思う。

#### ii) 支援関係機関の対応力向上の評価

- ・ 重層事業を実施することで、ケースの支援方法のノウハウが蓄積され、各支援者の対応スキルが向上することで、そのケースに対する連携先が増えたり、支援を始めてから終結するまでの時間が短縮したりする。そのような相談スキル・連携スキルの向上も評価対象にできると考えられる。

#### iii) 連携に対する評価の在り方

- ・ 何をもって連携できるようになったと言えるのか、評価が難しい。現場目線では、つないだ件数が多いからよいとは一概に言えない。本市では、例えば高齢分野から障害分野等につないだ件数（実際には、包括で受けた障害などの他分野の相談件数）等を集計している。この中で、職員同士の個人的なつながりで自然に行われている従来からの連携はおそらくカウントできていないが、そこにも価値がある。
- ・ 新しい連携にばかり注目が集まって、従来から当たり前のように行われている連携が評価されなければ、支援者支援のための重層事業ということが伝わらないと思う。既存のノウハウやつながり、ネットワークの蓄積を評価する必要がある。

#### iv) 立ち上げ時期の評価の在り方

- ・ 立ち上げ時期については、会議の回数だけでは評価するのは難しいだろう。例えば、負担が減った、連携先が増えたなど、重層事業によって支援関係機関が実感している定性的な変化を、アンケート調査等で聞くのは一案である。
- ・ 重層の担当係に入ってくる相談件数や、重層の担当係による調整件数、前述の話し合いの場の件数で評価することは考えられるし、一部の数値は本市でもモニタリングしているが、カウントするのが難しいとも感じている。例えば、立ち話レベルの協議は、実際の支援でも行われているが、それをカウントすることはできない。重層担当係の実感として「相談が増えているか」等と聞かれれば答えられると思う。
- ・ 評価にあたっては、重層事業の主管課だけで重層をやっているのではなく、各担当課も当事者であるという認識を持っているかは重要と思う。仮にそうしたアンケートを各担当課にすると、重層担当課が配布・回収すると、各担当課は忖度して実態に即した結果が出ない可能性がある。

### ⑤ 包括的な支援体制の整備プロセスについて、国は自治体に対しどこまで示すべきか

#### i) 準備段階でのガイド

- ・ 準備段階で、どのような課題を整理しておくべきか、どのような関係機関・団体等から課題を聞き出しておくべきか、構成員の選定等についてガイドがあると助かる。
- ・ また、どの分野の取組をベースに包括的な支援体制の整備に取り組むかは市町村によって異

なるので、高齢部門をベースにするならこう取り組んだ方が良いというパターン別のガイドもあると、自分の自治体の指針を見つけやすい。

- ・ よくある失敗例を事業開始前に聞いていたとしても、それを防ぐことはできないだろう。本市においても、課題になりそうなことは想定していたが回避できなかった。

## ii) 事業を動かしながら相談できる仕組み

- ・ 整備プロセスは、自治体ごとにさまざまなやり方や経緯があるため、一定の自由度をもたせた方がよい。国が目指す方向性に持っていくための仕掛けを評価に組み込んでもらえると自治体として軌道修正しやすい。
- ・ 市区町村によって包括的な支援体制の成熟度合いが異なるため、一律の評価が難しい。取組期間が長い市町村は、既にノウハウがあるから取組よりも成果で評価してほしいのかもしれないが、これから重層事業を始める市区町村は取組をガイドしてほしいと考えるだろう。
- ・ 本市としては、国から詳細なプロセスを提示してもらうよりも、担当者同士の意見交換や相談できる場の確保、有識者の伴走支援が有用である。事業の趣旨の確認や、それに照らした場合の取り組み方を確認できる場、事業の中で大切にしているものに立ち返れる場があるとよい。事業を動かしながら相談できる仕組みがあると、事業の担当者は間違いにくい。

#### (4) 津富 宏 氏

##### ① 包括的な支援体制の整備、重層的支援体制整備事業の評価について勘案すべきこと

###### i) ロジックモデルの活用

- ・ 包括的な支援体制の整備に向けた取組は、現場において様々なことが絡み合いながら進行していくので、初期アウトカムと中間アウトカムを綺麗に整理できるのか疑問に思う。こうした事象に対し、ロジックモデルはそもそも窮屈なところがある。今回議論しているのは、もっとダイナミックかつ複雑な仕組みではないか。今回の評価も最終的にはロジックモデルにおさめてもよいが、因果関係はそこまで明確にはできないことに留意する必要がある。
- ・ 因果関係が明確でない以上、初期アウトカムとしての「ソーシャルワーク機能が強化された状態」が示されていればよいのではないか。そのための取組手法は自治体によって違ってよいと多様性を認めるべきだが、「目的意識の共有」等の一定の共通要素はあるはずであり、それは市町村に対し示せるとよい。「目的意識の共有」ができているかを測るのであれば、「様々な相談について、自分の部署だけでなく、全庁的に取り組まなければならないか」「自分の部署で受けた相談について気をつかわずに他部署に相談できるか」といった指標が考えられる。
- ・ 自治体も初期アウトカムで示されている要素に対し、同時に全てに取り組むことは難しいため、得意な取組、できそうな取組から始めればよい。今回の評価指標を見ながら、できるところから点数をあげていけば、全体が良くなり地域共生社会に近づいていくのだと理解できれば良いのではないか。

###### ii) 市町村に対し示すこと

###### ウ) 達成すべきとわかっている状態（初期アウトカム）

- ・ 包括的な支援体制の整備について、「達成すべきとわかっている状態」「上手くいっている状態」があるならば、それを列挙することはできるだろうし、するべきだろう。先行自治体のヒアリングや国の考えから整理できるのではないか。それを活用して自治体に自己点検してもらえば、改善・充実すべき取組も見えてくるだろうし、国として自治体の取組の進捗状況を評価するのに活用できる。
- ・ 他方で、体制の整備に向けた取組が自由ならば、「達成すべきとわかっている状態」「上手くいっている状態」の指標化や測定は難しいだろう。例えば、伴走支援を行う主体は自治体によって様々なため、カウントできる部署が異なる。自治体を超えて定義を統一し、評価する仕組みをつくるのは相当難しい。伴走支援ができている状態を定義して、市町村側でなんとかしてカウントしてもらえないように思う。
- ・ 初期アウトカムが「ソーシャルワーク機能の強化」であれば、その要素の中に最終アウトカムに繋がりそうな要素が含まれていることが重要である。その上で、ロジックモデルとしては、例えば、「庁内全体で取り組む」等、ソーシャルワーク機能の強化に必要な取組は直接アウトカムの下に移動させた方がよい。

#### エ) 初期アウトカムを達成するための組織要件など

- ・ 「包括的な支援体制の整備」に向けた取組は自由だとしても、上手くいっている自治体に共通する組織的な取組が全くないわけではないと思う。それが調整会議の有無という示し方では自治体の試行錯誤をしぼることになるが、少なくともコミュニケーションは必ずある。取り組む主体側の組織特性や準備性を全く示さなくてよいのかは疑問である。
- ・ ソーシャルワーク機能や、その機能を発揮するための組織要件を整理し定義することはできると思う。その際、複数のうまくいっている自治体で共通する点を整理し、合意を得られると良い。
- ・ 令和4年度の社会福祉推進事業の成果物の中で示されている「包括的な支援体制を機能させる3つの要素」（関係者による目的意識の共有、現場の支援者の資質向上、現場の後ろ盾となる仕組み・体制・ツール）について、各要素をさらに具体的に書き下してはどうか。
- ・ 主観的になるかもしれないが、自治体の関係職員に対してサーベイ形式（リッカート）で回答してもらい、複数人の回答があることを持って一定の客観性を担保する。例えば、「自分の自治体では包括的な支援体制の整備に全庁的に取り組むことが了解されているか」「包括的な支援体制の整備について、市長の意思が示されていることを認識しているか」「包括的な支援体制の整備に向けて司令塔機能を担う部署が推進していると感じられるか」等の設問が考えられる。

#### オ) 取組やノウハウの例示

- ・ どの自治体でも起きた方がよいことを初期アウトカムとして掲げるのであれば、それは可変的である必要はないが、プロセスや仕組み部分は、各自治体の中で進化していくものであり、それはあくまでも例示することで自由度を担保すべきである。複数の例示があれば、自由度があることが伝わると思う。
- ・ 取組やノウハウは複数の方法を提示できると良い。多機関が参加する会議の手法を変えるだけでも成果が変わってくるので、会議運営の手法を示すことにも意味があるだろう。例えば、将来上手くいっているイメージをつくり、その状態に近づけるためにはお互いにどのような取組ができるかを検討する未来語りのダイアログ等も参考になるだろう。
- ・ 会議はつまらないと何も生まれないが、何かを生み出す会議手法を知らなければそれが当たり前だと思ってしまう。トップダウンによる指示も必要だが、それだけで集まっている場からは何も生まれない。多機関・多職種連携におけるコミュニケーションのノウハウはあると思う。
- ・ また、各部署がどのような関係者・関係機関と繋がっているか互いに知らないので、互いのエコマップを共有することも有効である。実は関係者が重なっていたり、協働することで活用できる援助資源を拡充することもできる。そうした社会資源を共有するためのノウハウも提供できると良い。

#### カ) エフォート

- ・ 成果のみを評価する枠組みにしてしまうと、一生懸命取り組むための苦労が大きすぎて成果が出ていない自治体を適切に評価することができない。成果が出ていないからといって、取

組が不十分とは限らない。そうした自治体も評価するためには、関係機関間でどの程度話し合っているか等、エフォートを測る必要がある。

### iii) 立ち上げ期・発展期・成熟期などステージごとの評価の在り方

- ・ ステージ別の評価も一つの考え方だが、出発点が自治体によって異なるだろう。例示としては考えられるが、必ずそのプロセスを通らなければならないということではないだろう。
- ・ 立ち上げ期にありがちな失敗例として、多機関協働事業にケースを任せきりにしてしまうというのがあるなら、それを裏返して尺度化することはできるだろう。例えば「多機関協働事業につないでも、元の部署が継続的に関わりながら対応しているか」を問うことはできる。ケースが任せきりになってしまうのはケースが共有されているという意識がないからであり、その意識を持つておくことが重要である。ただし、それを乗り越える取組手法は様々あり、最初にケースをあげた部署がイニシアチブをとると決めてもよいし、あらゆる部署が会議招集権を持っていて、多機関に協力を求められる仕組みにしてもよい。失敗を防げる構造になっていれば手法は何でもよい。
- ・ 成熟期のポイントである「人事異動があっても一定の機能を維持し続けること」については、立ち上げ段階から意識しておくべきことであり、成熟期特有の評価すべきポイントではないだろう。

### iv) 重層事業（新規財源部分）の評価

- ・ 新規財源の有無（重層事業の実施の有無）によらず、まずは多機関協働事業等に相当する機能が発揮されているかを評価する必要がある。その上で、それらの機能が発揮されるにあたり、新規財源が有効だったかを問えば、それが重層事業の評価になるだろう。「財源によって機能が以前よりも充実したか」「現在は活用していないが、財源を活用することで将来的に機能を充実できると思うか」といった設問が考えられる。
- ・ アウトリーチ等を通じた継続的支援事業も同様である。新規財源の投入による効果を問う前に、まずは伴走支援等がどのくらい展開されているかを評価する必要がある。ケースを継続的にフォローしているか、措置した後に繋がりが切れていないか、相談を受けたもののすぐに措置できないケースを手放していないか等を問うということである。そのうえで、その機能強化が新規財源によってもたらされたかを聞けば、それが重層事業の評価になる。
- ・ その際、誰が伴走支援をしているかを各部署が把握している必要がある。ある支援関係機関から他の支援関係機関にケースを引き継いだ後、どちらの機関も当事者意識がないとケースが宙に浮いてしまうことがある。「あそこが知っているはず」ではなく、具体的に誰が伴走支援をしているかまで把握されていなければならない。ケースマネジメントを行う部署が明確であれば、そうした問題は起こりにくい、そうではないケースも多いのではないかな。
- ・ ソーシャルワークには終結という考え方があるが、地域ではその人と日々向き合い続けており、終結という概念は存在しない。支援関係ではなくなるかもしれないが、状況把握は継続される。ソーシャルワークでは前提とされる終結という発想自体が、包括的な支援や伴走支援と馴染みにくいと思う。

#### v) 支援者の主観を問うアンケートによる評価手法

- ・ 支援者の変化を評価するため、例えば、重層的支援会議の参加者複数名（集団）を対象として、重層事業の実施前からの変化の実感（対応までの迅速化や円滑な連携、支援の幅の広がりなど）をアンケートでたずねる手法は有効だと思うし、それ以外に測定する方法はないだろう。
- ・ 例えば、支援者が抱えているケースについて相談相手がどの程度いるか、すぐに相談できたりつなげる仕組みがあるか、自分だけで抱え込まなくて良くなったかといった主観をたずねることも考えられる。

#### ② 他分野での評価の考え方

- ・ 評価研究分野には、プログラムを実施する際、どのように組織を整えるかという考えがあるし、犯罪学で言えば、更生プログラムをどのように普及するかといった分野がある。
- ・ 例えば、社会福祉法人が特定のプログラムを導入する際、組織編成やコミュニケーション・意思疎通、目的意識等を変数化する。犯罪学でも同様の研究があり、刑務所内の改善を目的に据えたときに、所長のリーダーシップ等が変数になる。
- ・ 大島巖氏（東北福祉大学）・新藤健太氏（日本社会事業大学）らが進める評価の枠組みは、「実践家・当事者参画型エンパワメント評価（PBEE）」というリジット（厳密）な評価手法で、ワークショップを繰り返して効果につながる要素（効果的援助要素）を出していく。ただし、重層事業のような大変フレキシブルな事業には、必ずしも適合しない可能性がある。
- ・ 再犯予測研究では、仕事に就いているか、家族関係が良好か等の主要変数がすでに特定されているので、それらの要素の改善を目指す。他方で、本人の主観的な観点では、「ここから立ち直った」という転機はないと理解されている。むしろ罪を犯したことを抱え悩み続けている人のほうが真っ当に生きられると考える。

#### ③ 包括的な支援体制の整備における地域づくりの重要性

- ・ 今回の評価の議論では、行政内部、福祉分野内の議論が主のように感じるが、包括的な支援体制の整備のような取組では、どのように地域を作り直すかが重要だと思う。行政が地域づくりのノウハウをどこまで伸ばせるかが求められている。
- ・ 地域づくりは福祉領域と重なるのは間違いないが、例えば、フードパントリーやこども食堂に取り組む人は、その活動を福祉とは思っていない。コミュニティ・ディベロップメントを図る手法は多様である。スウェーデンの移民コミュニティでは、宗教団体（モスク）に相談する若者が最も多い。日本でも地方にいけばそのような地域もあるかもしれない。行政がすべての問題を解決しようとするのではなく、地域の力を引き出し作り出す動きも必要である。
- ・ 地域づくりは、福祉の枠を超えていくことになる。地域の参加の場を増やすために、どれだけ仕掛けていけるかが重要である。福祉部門が有するハコモノ（施設）を中高生の勉強の場として開放するなど福祉以外の目的で活用することや、福祉ではない市民活動の場や集団を育てていく全庁的な取組が必要である。これにより、誰しもがどこかに所属できるようになれば、それが良い地域だと思う。行政として、参加の場をただ把握するのではなく、意図的に活動や団体を増やしていれば、社会的包摂に向けた実践が行われていることになる。

## 第3章 市区町村アンケート調査

---

### 1. 調査の実施概要

#### ① 目的

市区町村における包括的な支援体制の整備に向けた取組、重層的支援体制整備事業の取組・評価状況を把握することを目的に WEB アンケート調査を実施した。

#### ② 調査対象

全国の市区町村（特別区を含む）の包括的な支援体制の整備／重層的支援体制整備事業担当者 1,741 件

#### ③ 調査内容

全市区町村向け

- ・重層的支援体制整備事業、移行準備事業、モデル事業の実施状況
  - ・福祉課題を抱える人を分野横断的に支える取組の実施状況、効果、課題の把握方法
  - ・福祉課題を抱える人を分野横断的に支える取組の進捗状況の評価方法、評価における課題
- 重層的支援体制整備事業／移行準備事業を実施している市区町村向け
- ・委託状況、交付金の執行状況
  - ・事業の実施による効果
  - ・重層事業／移行準備事業による取組の評価・モニタリング項目、評価結果の活用方法
  - ・重層事業／移行準備事業を実施する上での課題 / 等

#### ④ 調査方法

WEB アンケート調査

#### ⑤ 調査実施期間

令和7年 10月 14日～11月 10日

#### ⑥ 回収結果

調査対象数 1,741 件、有効回収数 857 件、有効回収率 49.2%

## 2. 調査結果

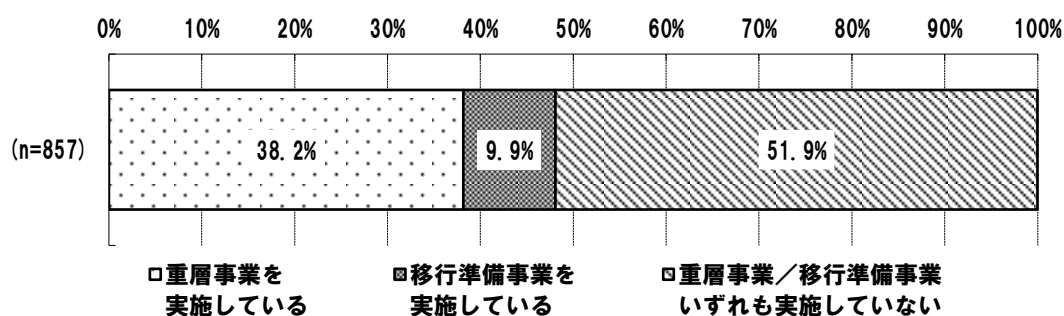
### (1) 基礎情報

#### ① 令和7年4月1日時点での重層事業・移行準備事業の実施状況（問1）

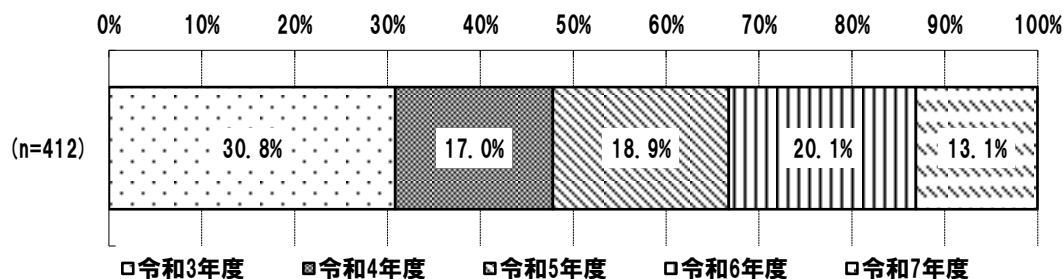
令和7年4月1日時点では、「重層事業／移行準備事業いずれも実施していない」の割合が最も高く51.9%である。次いで、「重層事業を実施している（38.2%）」、「移行準備事業を実施している（9.9%）」である。

また、重層事業／移行準備事業を実施していた場合における、重層事業・移行準備事業の開始年度は、「令和3年度」が30.8%、「令和4年度」「令和5年度」をあわせて35.9%、「令和6年度」「令和7年度」をあわせて33.2%となっている。

図表 3-1 令和7年4月1日時点で、重層事業・移行準備事業を実施しているか



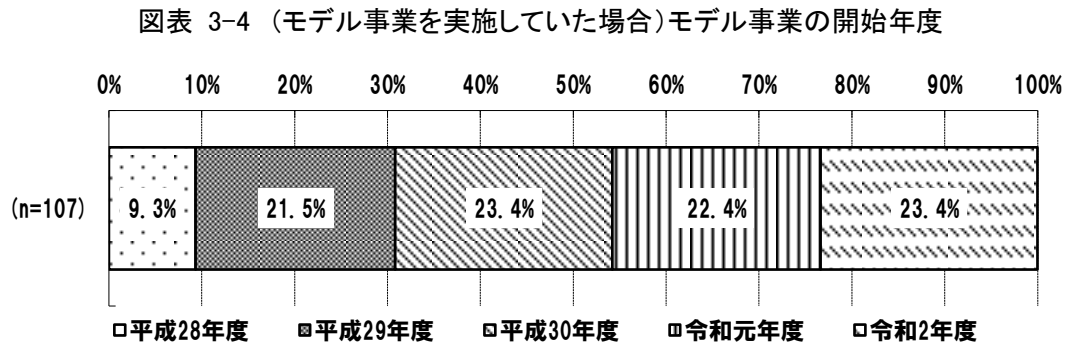
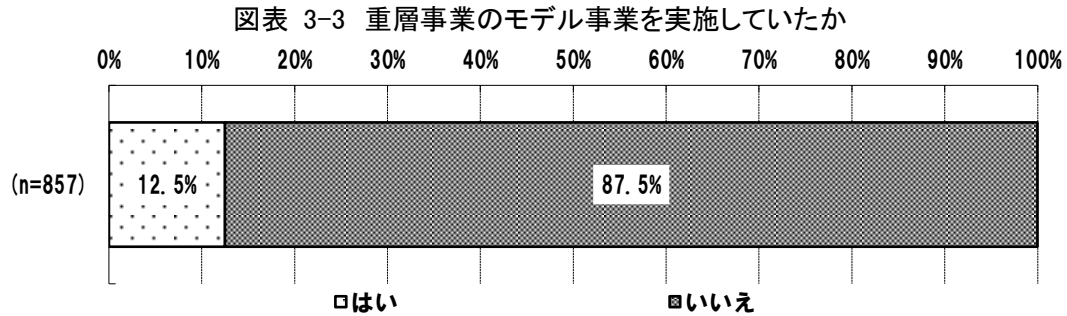
図表 3-2 （重層事業／移行準備事業を実施していた場合）重層事業・移行準備事業の開始年度



## ② 重層事業のモデル事業の実施状況（問2）

重層事業のモデル事業を実施していた（「はい」と答えた）割合は 12.5%である。

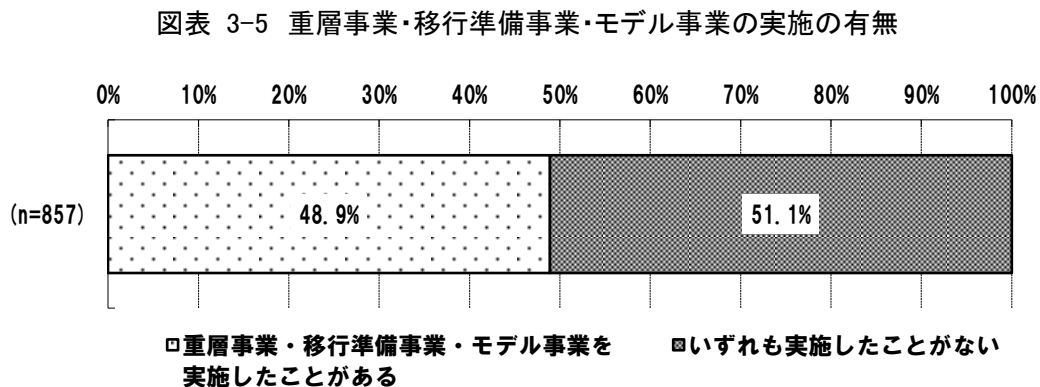
また、モデル事業を実施していた場合における、モデル事業の開始年度は、「平成 28 年度」が 9.3%、「平成 29 年度」「平成 30 年度」をあわせて 44.9%、「令和元年度」「令和 2 年度」をあわせて 45.8%である。



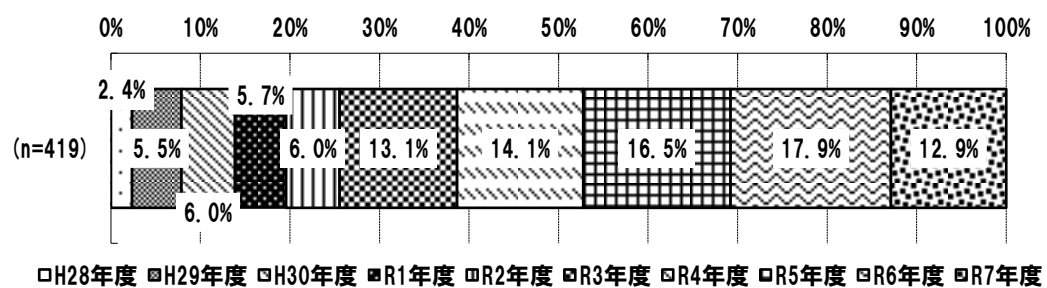
## ③ 事業実施の有無、経過年数

重層事業、移行準備事業、モデル事業の実施の有無については、いずれかの事業を一度でも実施したことがあるのは 48.9%、いずれも実施したことがないのは 51.1%である。

実施したことがある市町村の事業開始年度は、平成 28～令和 2 年度が 25.5%、令和 3～5 年度が 43.7%、令和 6～7 年度が 30.8%である。



図表 3-6 (事業を実施したことがある場合)事業開始年度



## （２）福祉課題を抱える人を分野横断的に支える取組状況

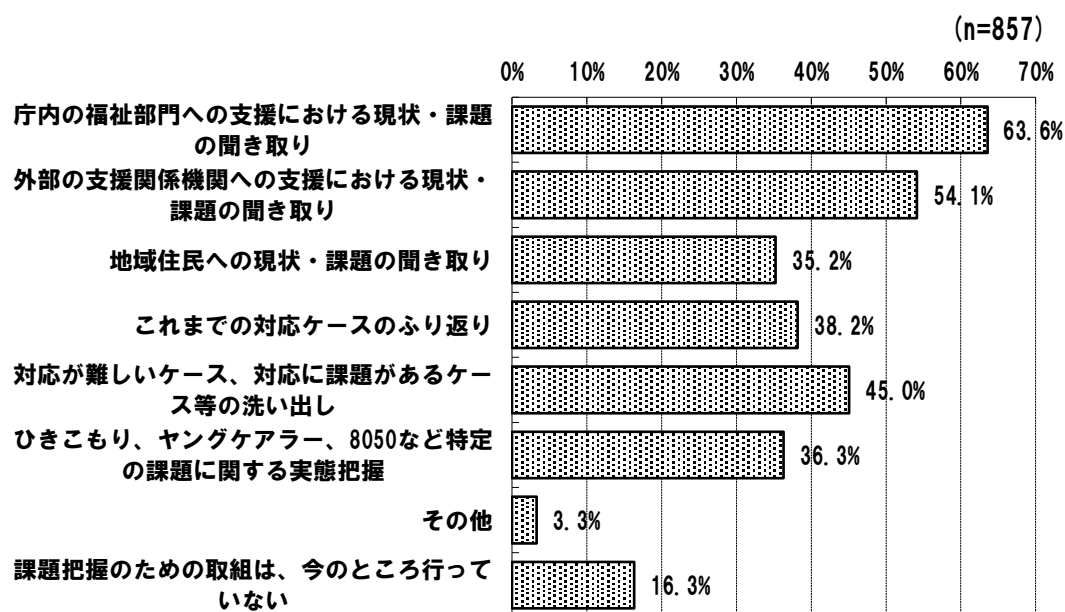
### ① 課題を把握するための取組（問３）

課題を把握するための取組は、「庁内の福祉部門への支援における現状・課題の聞き取り」の割合が最も高く 63.6%である。次いで、「外部の支援関係機関への支援における現状・課題の聞き取り（54.1%）」、「対応が難しいケース、対応に課題があるケース等の洗い出し（45.0%）」である。

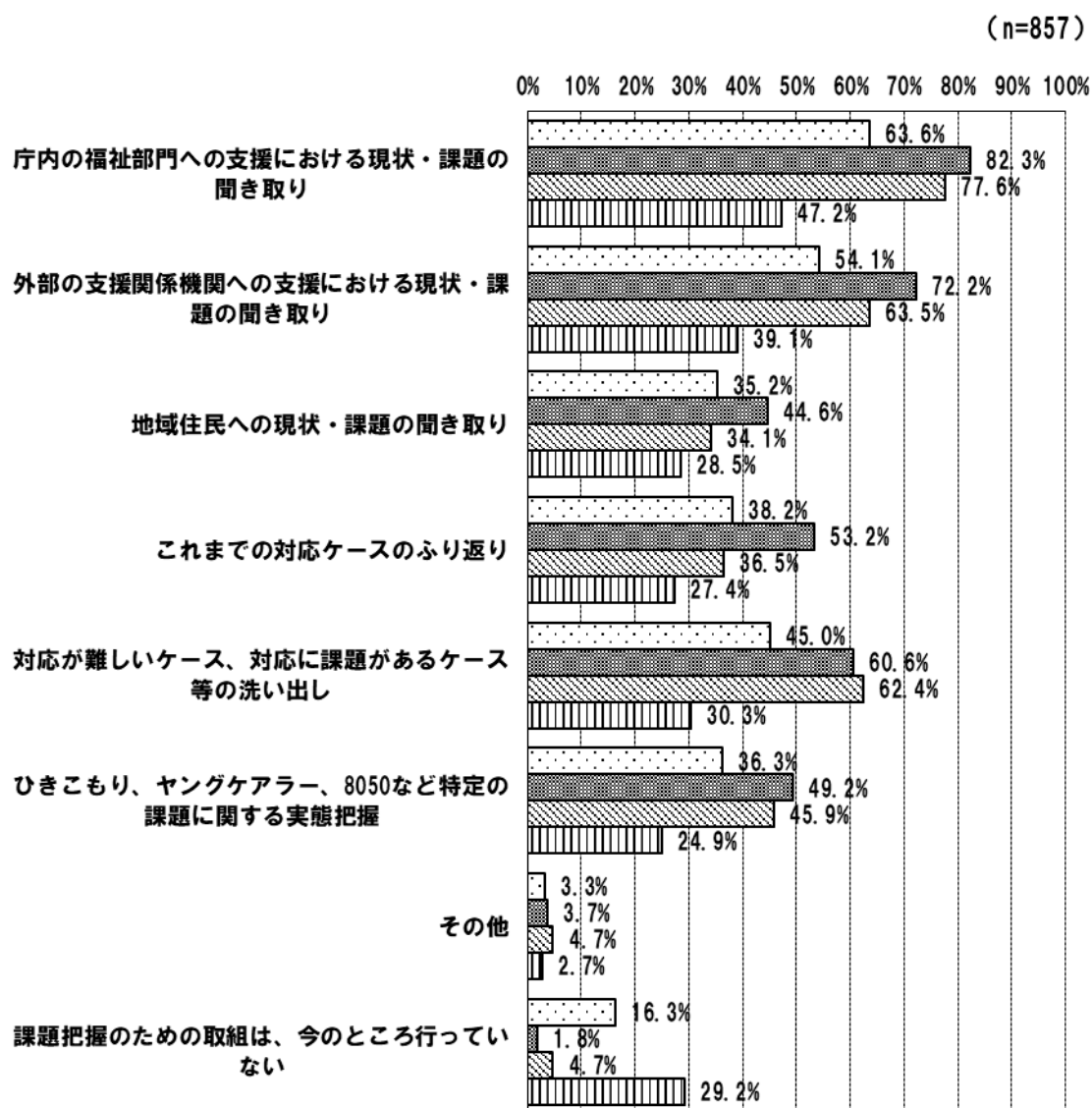
重層事業・移行準備事業の実施有無別にみると、課題を把握するための取組は、重層事業を実施しているグループ、移行準備事業を実施しているグループ、重層事業／移行準備事業いずれも実施していないグループのいずれでも、「庁内の福祉部門への支援における現状・課題の聞き取り」の割合が最も高い（それぞれ 82.3%、77.6%、47.2%）。

人口規模別にみると、課題を把握するための取組は、1万人未満、1万人以上5万人未満、5万人以上20万人未満、20万人以上のいずれでも、「庁内の福祉部門への支援における現状・課題の聞き取り」の割合が最も高い（それぞれ 49.2%、56.2%、75.5%、87.0%）。

図表 3-7 どこに課題があり、何に取り組むべきかについて、どのように把握しているか（複数回答）



図表 3-8 重層事業・移行準備事業の実施有無別・どこに課題があり、何に取り組むべきかについて、  
どのように把握しているか(複数回答)



□ (n=857) Total

▨ (n=327) 重層事業を実施している

▤ (n=85) 移行準備事業を実施している

□ (n=445) 重層事業／移行準備事業いずれも実施していない

図表 3-9 どこに課題があり、何に取り組むべきかについて、どのように把握しているか(複数回答、人口規模別)

|                                    | 合計<br>(n= 857) | 1 万人未満<br>(n= 191) | 1 万人以上 5<br>万人未満<br>(n= 329) | 5 万人以上<br>20 万人未満<br>(n= 237) | 20 万人以上<br>(n= 100) |
|------------------------------------|----------------|--------------------|------------------------------|-------------------------------|---------------------|
| 庁内の福祉部門への支援における現状・課題の聞き取り          | 63.6%          | 49.2%              | 56.2%                        | 75.5%                         | 87.0%               |
| 外部の支援関係機関への支援における現状・課題の聞き取り        | 54.1%          | 40.8%              | 48.3%                        | 63.7%                         | 76.0%               |
| 地域住民への現状・課題の聞き取り                   | 35.2%          | 33.5%              | 32.8%                        | 35.9%                         | 45.0%               |
| これまでの対応ケースのふり返り                    | 38.2%          | 26.7%              | 35.6%                        | 45.1%                         | 52.0%               |
| 対応が難しいケース、対応に課題があるケース等の洗い出し        | 45.0%          | 35.6%              | 45.0%                        | 48.5%                         | 55.0%               |
| ひきこもり、ヤングケアラー、8050 など特定の課題に関する実態把握 | 36.3%          | 23.6%              | 34.0%                        | 39.2%                         | 61.0%               |
| その他                                | 3.3%           | 3.1%               | 2.4%                         | 3.0%                          | 7.0%                |
| 課題把握のための取組は、今のところ行っていない            | 16.3%          | 23.0%              | 20.7%                        | 10.5%                         | 3.0%                |

## ② 福祉課題を抱える人を分野横断的に支える取組の実施状況（問4）

福祉課題を抱える人を分野横断的に支える取組状況について、「重点的に取り組んでいる」「それなりに取り組んでいる」をあわせた割合が高いのは、「これまで支援につながりにくかったケースを把握したり、支援につなげるような取組」「ケースのたらいまわしを減らすような取組」「庁内での情報共有、役割分担、連携による支援をしやすいとする取組」「外部の関係機関との情報共有、役割分担、連携による支援をしやすいとする取組」で、いずれも80%を超えている。

「重点的に取り組んでいる」「それなりに取り組んでいる」をあわせた割合が低いのは、「個別支援において協力してくれる地域の関係者や参加の場を増やすための取組」「個別ケース対応の積み上げから地域課題や行政課題を把握するための取組」「支援関係機関の支援技術を向上する取組」「福祉関係に限らず、地域の多様な関係者や参加の場を把握するための取組」で、いずれも50%程度となっている。

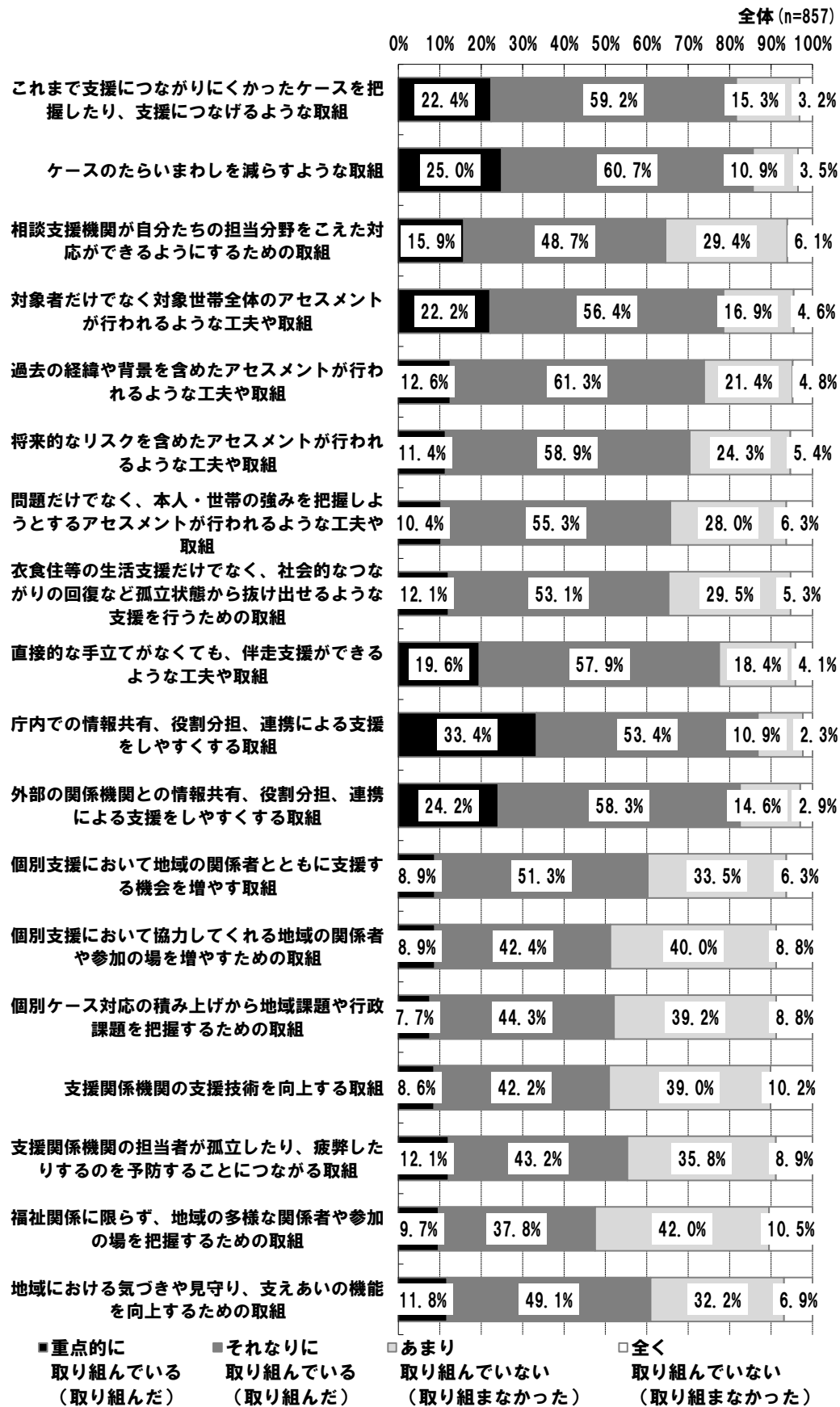
事業開始からの経過年数別でみると、全体的に、「重点的に取り組んでいる」の割合、あるいは「重点的に取り組んでいる」「それなりに取り組んでいる」をあわせた割合は、年数が短いほど概ね低くなる傾向がある。特に差がみられた項目としては、「衣食住等の生活支援だけでなく、社会的なつながりの回復など孤立状態から抜け出せるような支援を行うための取組」「個別支援において協力してくれる地域の関係者や参加の場を増やすための取組」「地域における気づきや見守り、支えあいの機能を向上するための取組」があげられる。

重層事業・移行準備事業の実施有無別にみると「重点的に取り組んでいる」「それなりに取り組んでいる」をあわせた割合が高いのは、重層事業を実施しているグループ、移行準備事業を実施しているグループ、重層事業／移行準備事業いずれも実施していないグループのいずれでも、「庁内での情報共有、役割分担、連携による支援をしやすいとする取組」の割合が最も高い（それぞれ96.3%、89.4%、79.3%）。

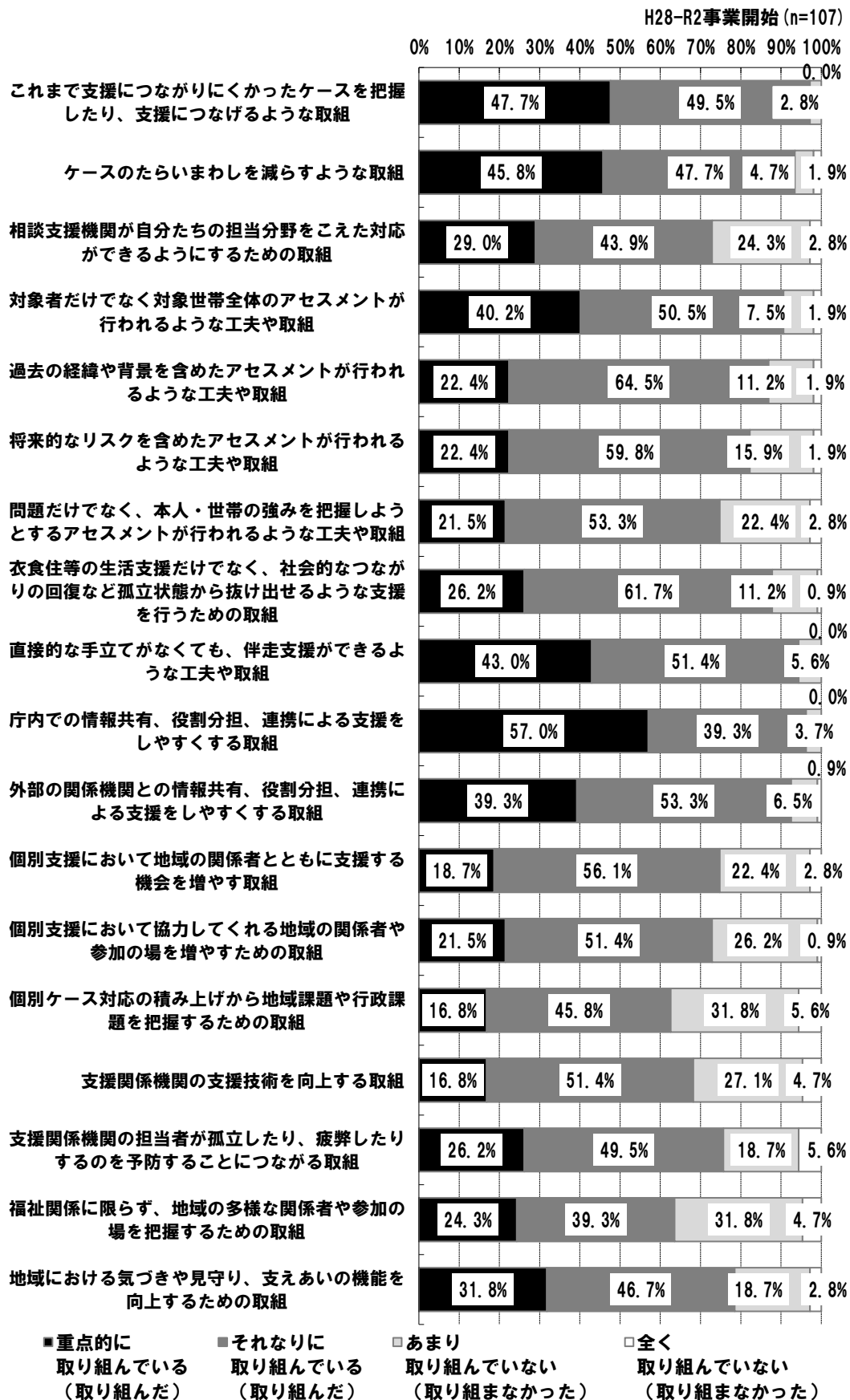
人口規模別にみると「重点的に取り組んでいる」「それなりに取り組んでいる」をあわせた割合が高いのは、1万人未満、1万人以上5万人未満では、「庁内での情報共有、役割分担、連携による支援をしやすいとする取組」の割合が最も高く（それぞれ82.7%、85.7%）、5万人以上20万人未満では、「ケースのたらいまわしを減らすような取組（89.9%）」、20万人以上では、「対象者だけでなく対象世帯全体のアセスメントが行われるような工夫や取組（95.0%）」の割合が最も高い。

※事業開始からの経過年数別のクロス集計は、重層事業・移行準備事業・モデル事業を一度でも実施したことがある市町村を対象に、事業開始年度別に集計を行ったものである。いずれの事業も実施していない市町村については集計から除外している。以下、同様。

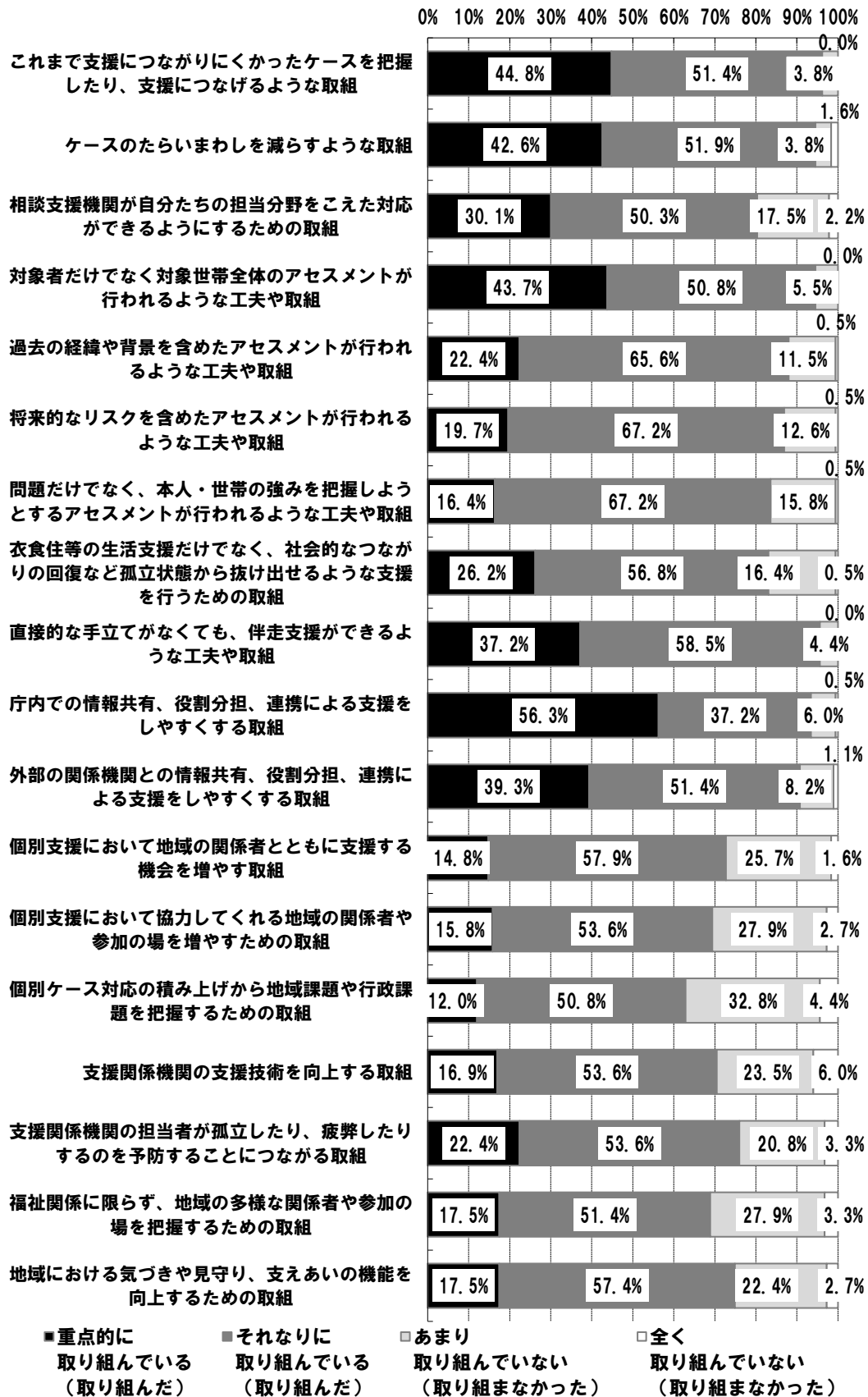
図表 3-10 福祉課題を抱える人を分野横断的に支える取組の実施状況



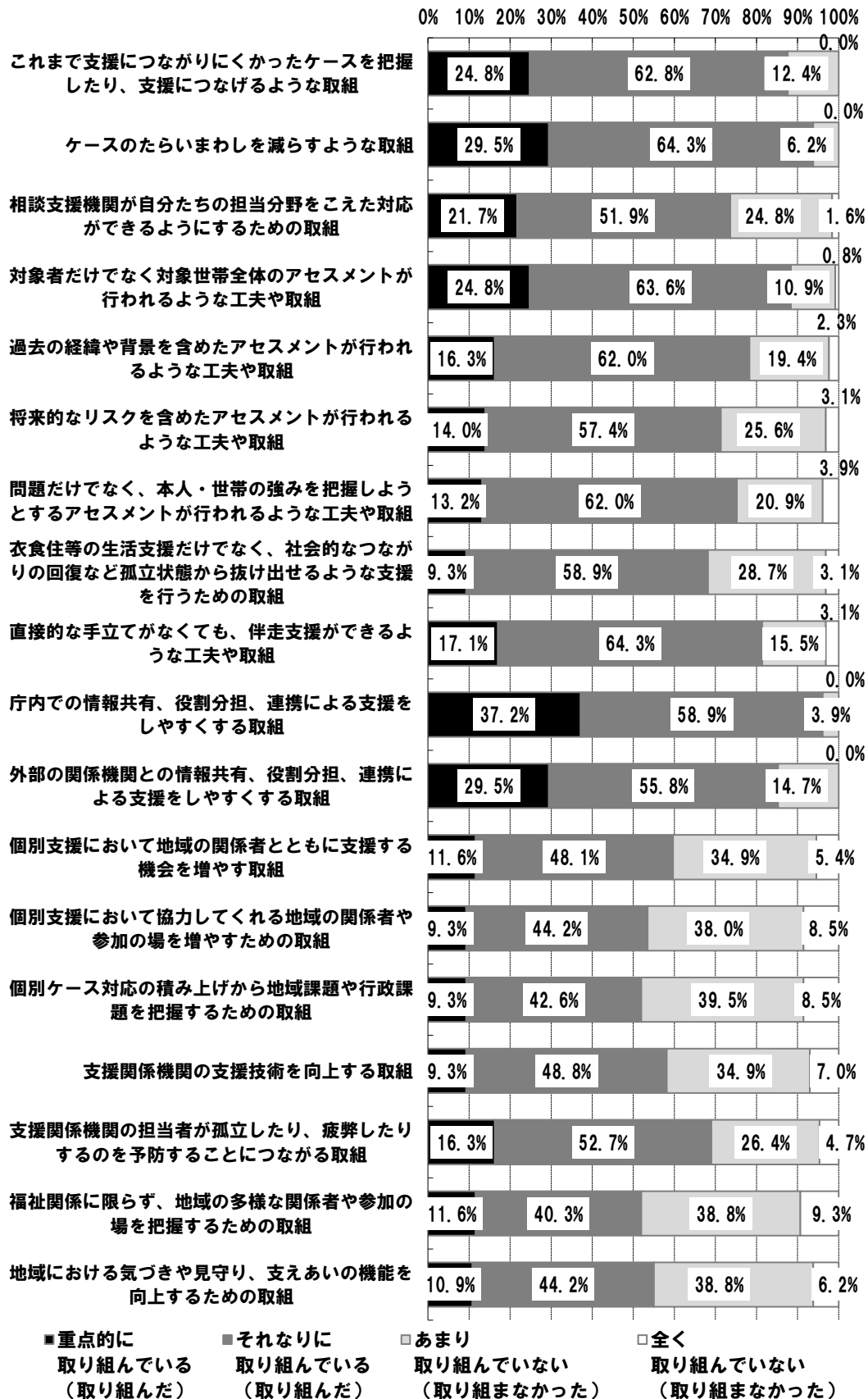
図表 3-11 福祉課題を抱える人を分野横断的に支える取組の実施状況（経過年数別）



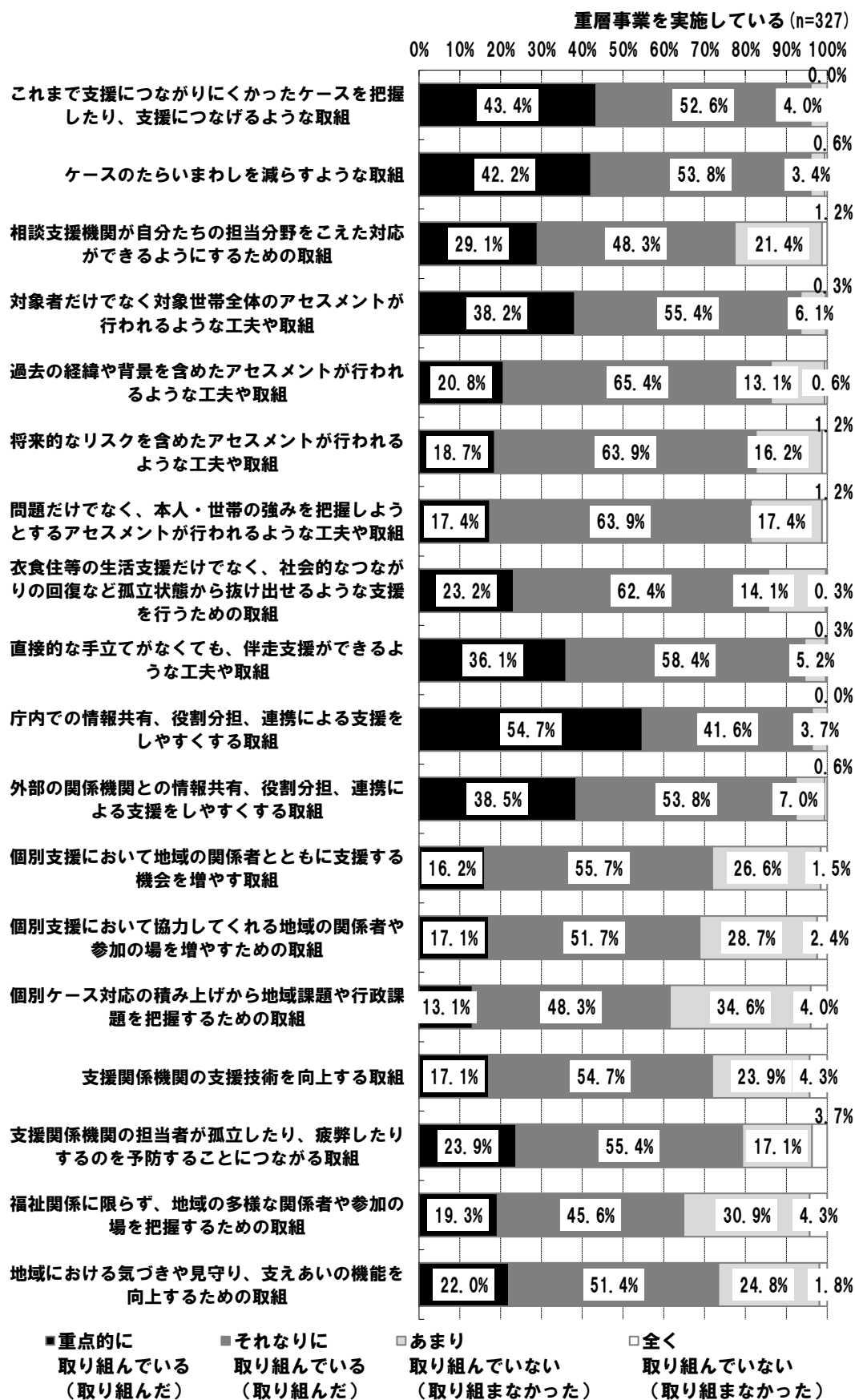
R3-5事業開始 (n=183)



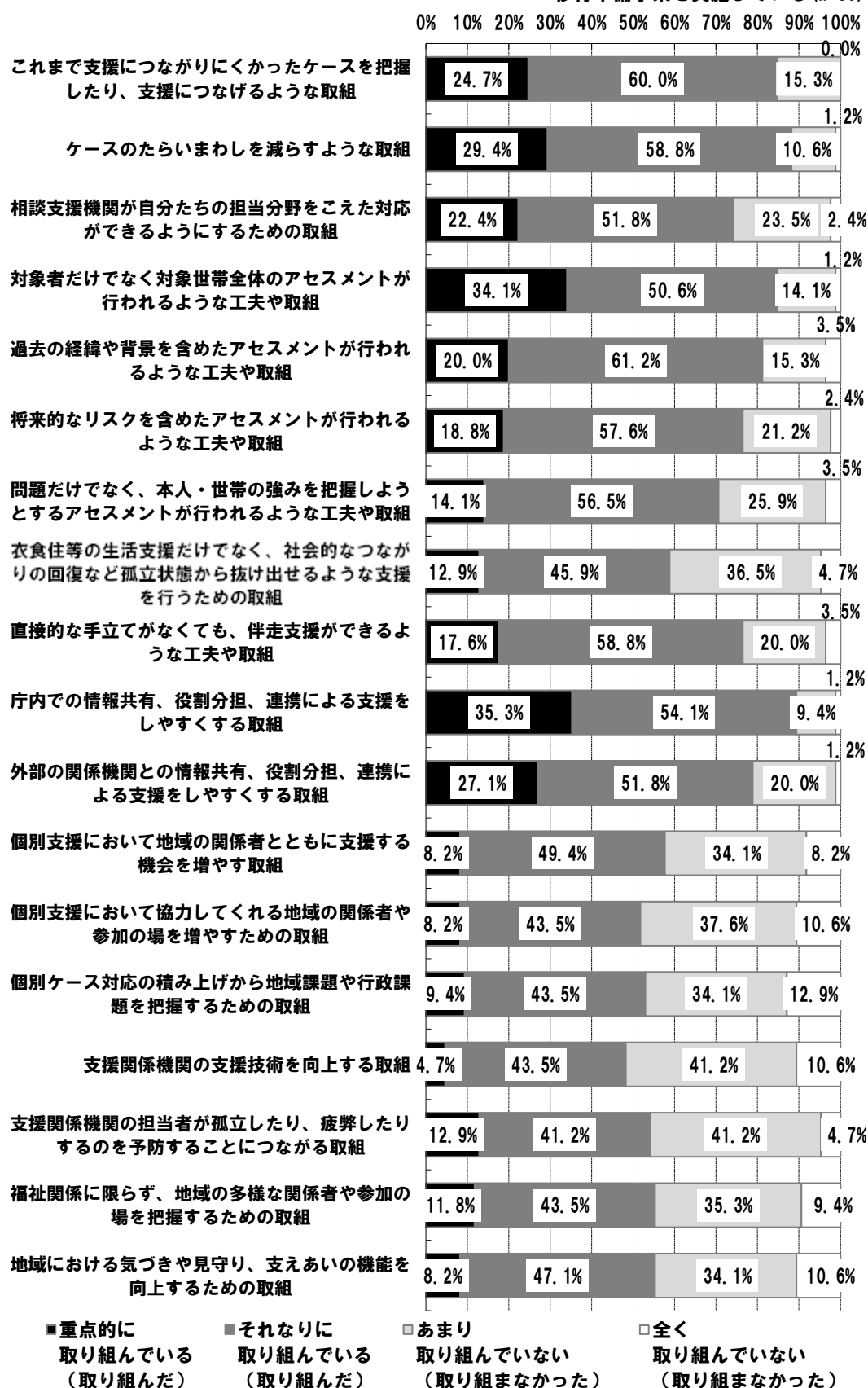
R6-7事業開始 (n=129)



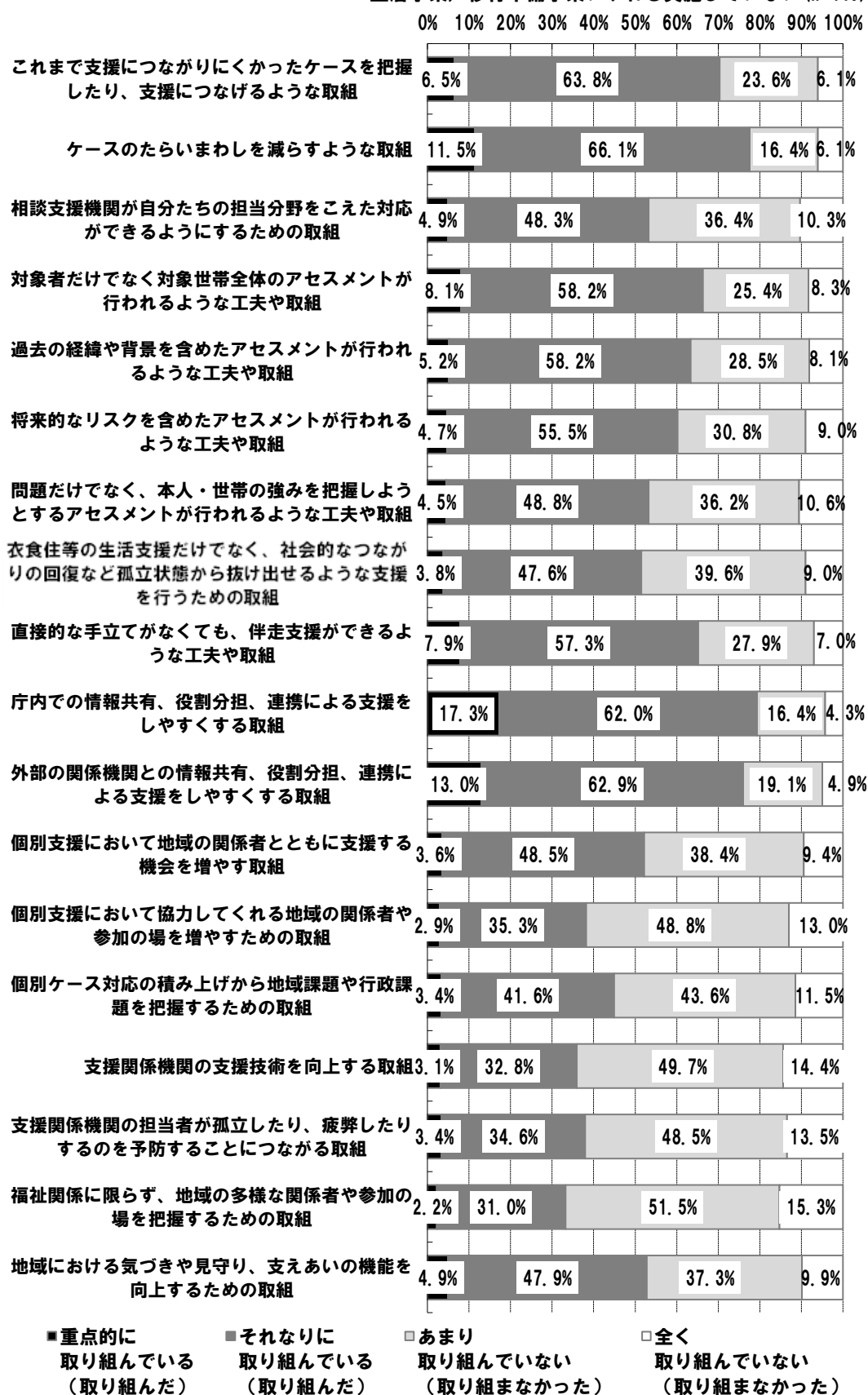
図表 3-12 福祉課題を抱える人を分野横断的に支える取組の実施状況(重層事業・移行準備事業の有無別)



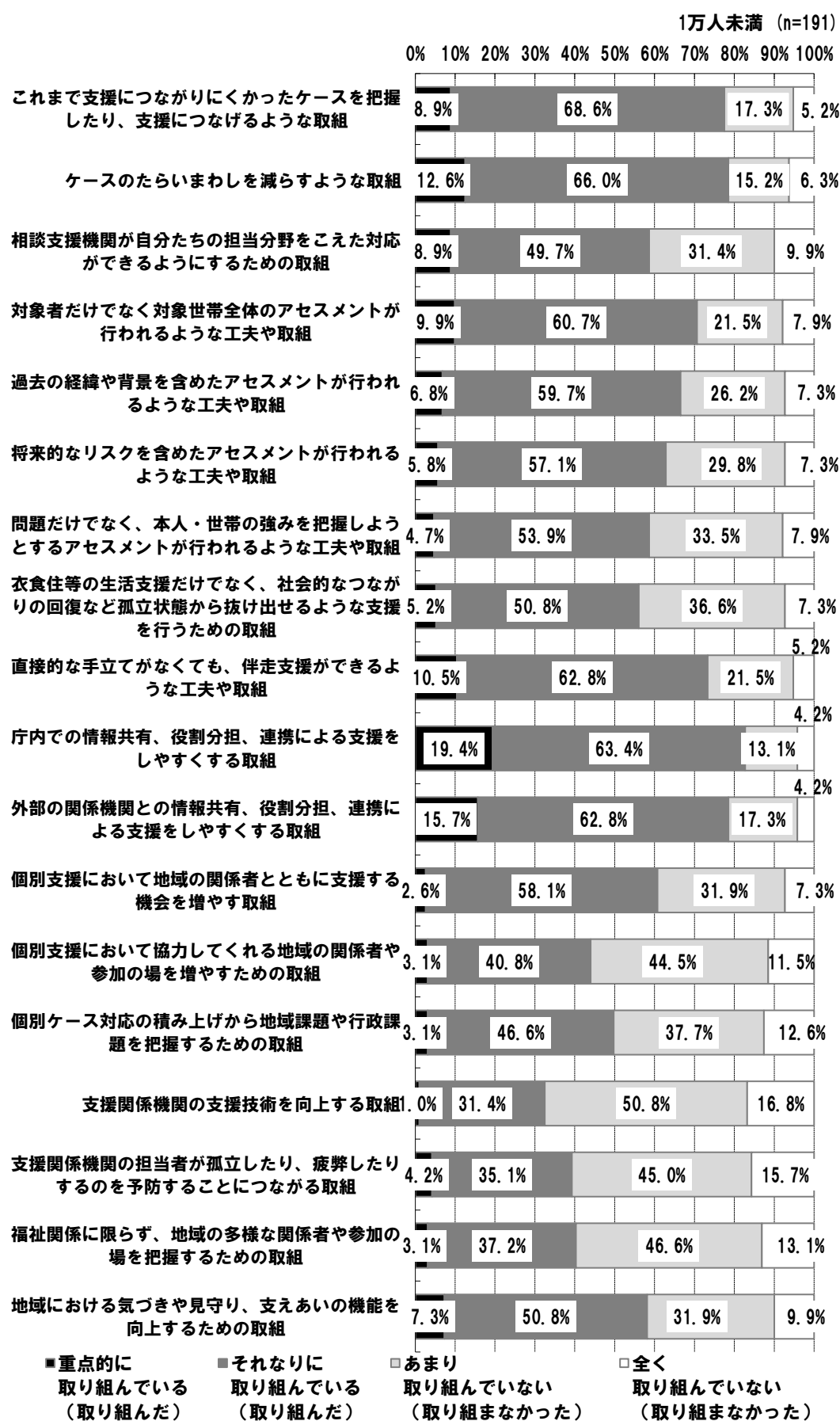
移行準備事業を実施している (n=85)



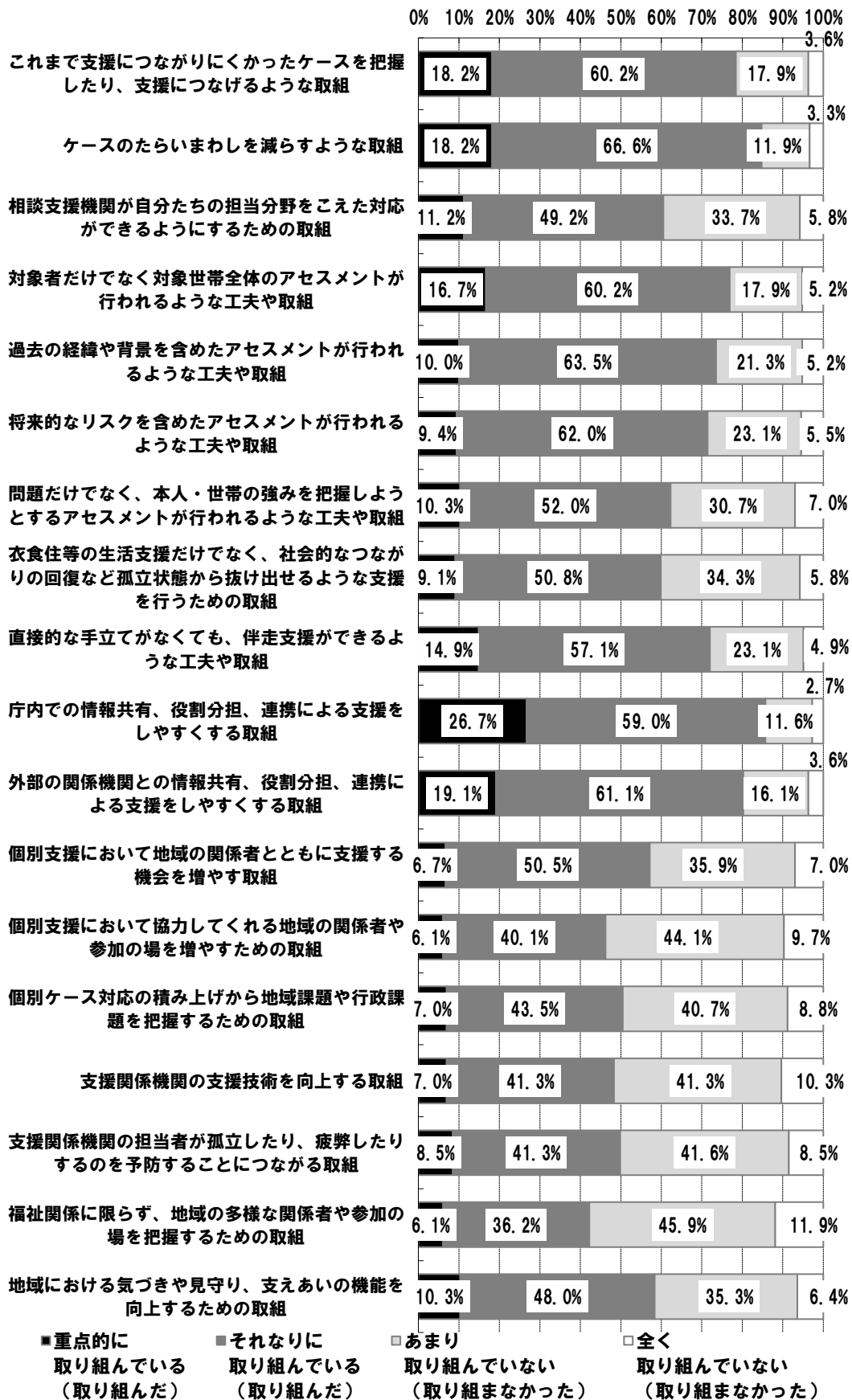
重層事業／移行準備事業いずれも実施していない (n=445)



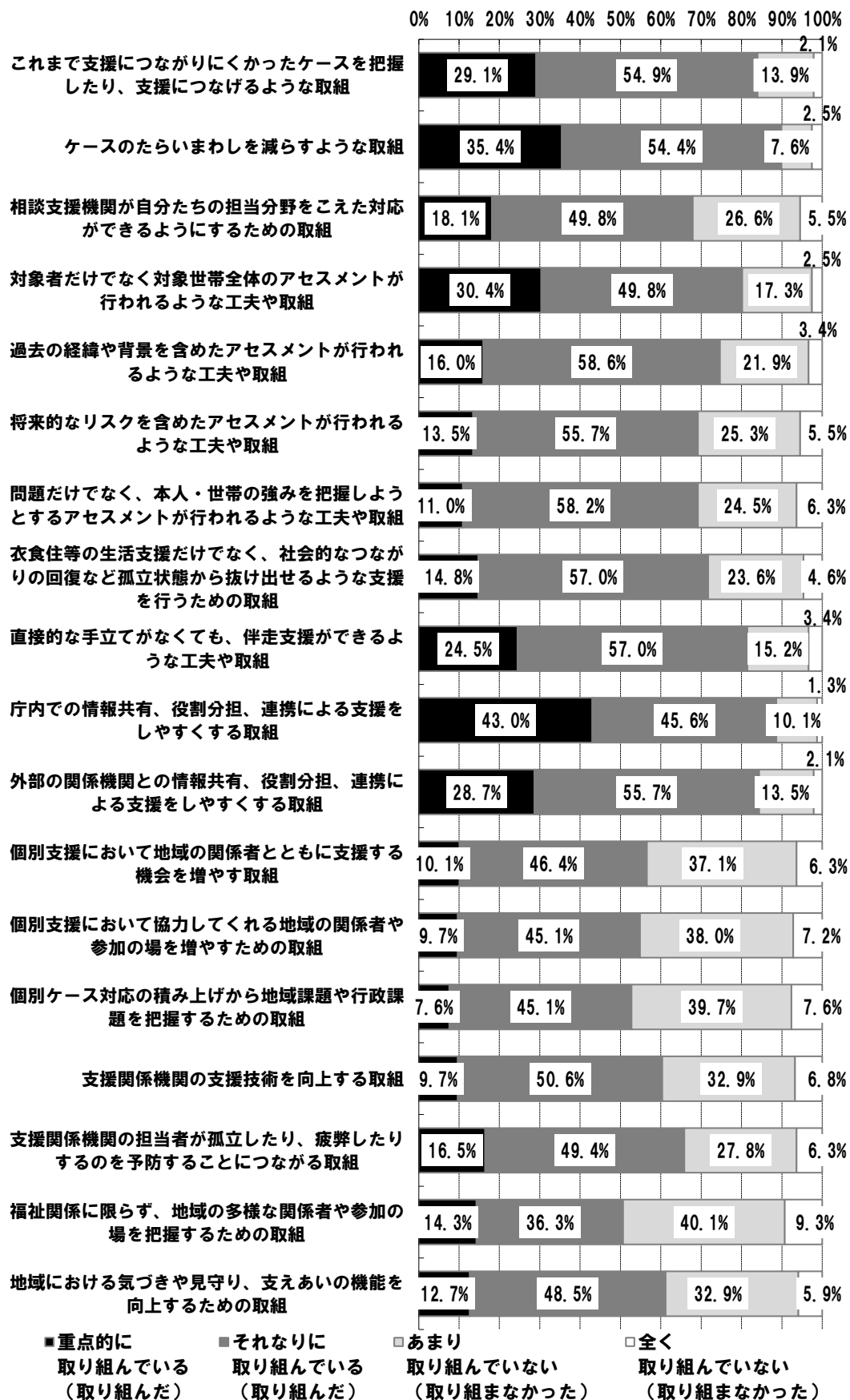
図表 3-13 福祉課題を抱える人を分野横断的に支える取組の実施状況（人口規模別）



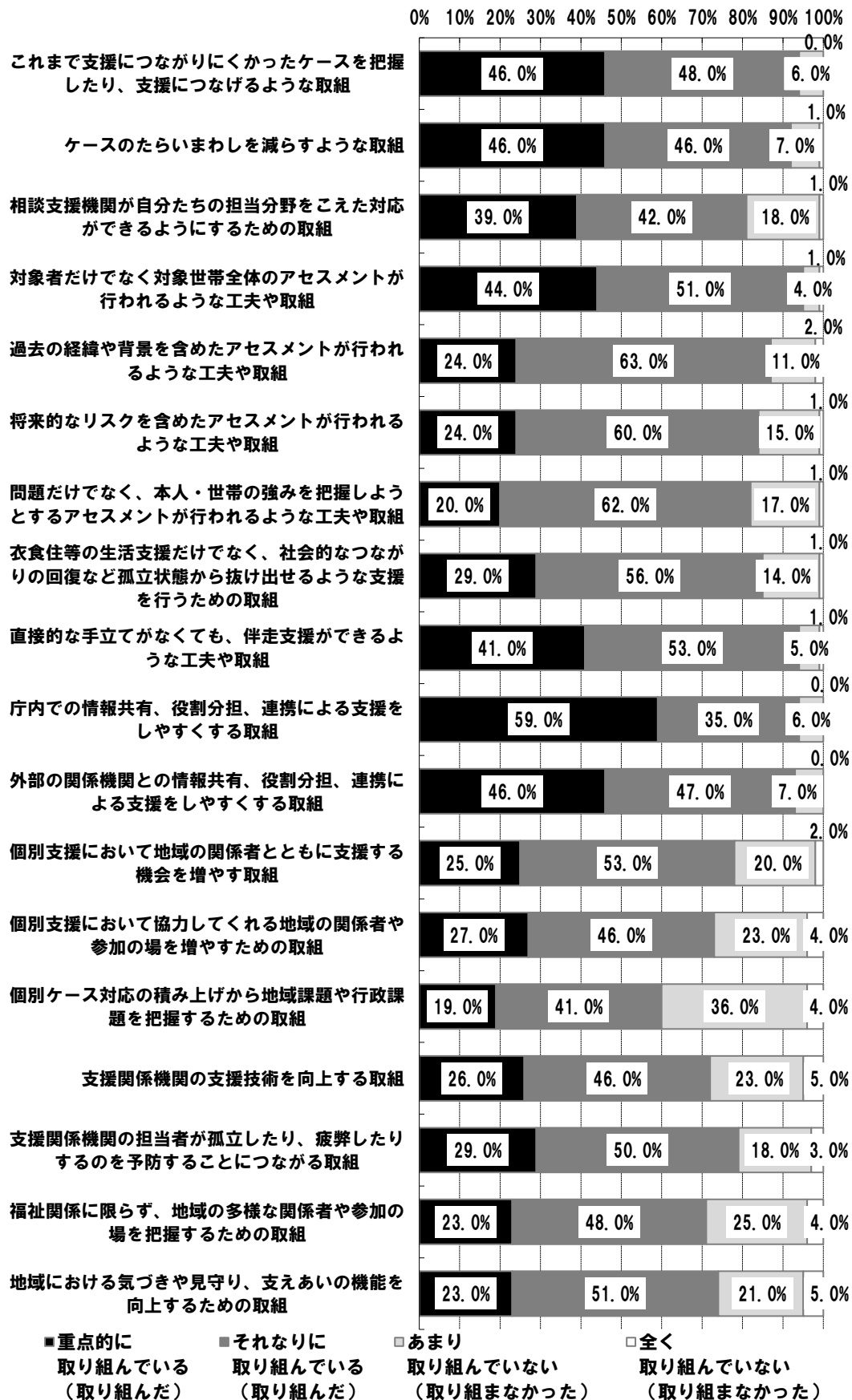
1万人以上5万人未満 (n=329)



5万人以上20万人未満 (n=237)



20万人以上 (n=100)



図表 3-14 重点的に取り組んだ項目の具体的な取組内容(自由記述)

- 【①. これまで支援につながりにくかったケースを把握したり、支援につなげるような取組】 35 件
- ・身近な地域での気づきを促進するため、地区福祉委員会(校区社協)が主体となって相談を受け付ける場の整備を推進するとともに、コミュニティソーシャルワーカー等の専門職が巡回するなどバックアップする仕組みを構築した。
  - ・重層的支援体制整備事業を開始した令和6年4月に相談者の属性や世代を問わず、福祉に関する困りごとを抱えた方の相談をいったん受け止め、関係機関と連携しながら、適切な支援につなぐ、「ふくしの総合相談窓口」を開設した。
  - ・特にひきこもりを中心とした制度の狭間のケースについて、アウトリーチから多機関協働、参加支援までの一体的な支援の実施に取り組んでいる。
  - ・関係部署や機関を対象に、重層的支援体制整備事業についての説明や包括的な支援体制の整備の為の当市の取組について説明した。そのことで、これまで支援につながりにくかったケース等について相談があり、重層的支援会議を開催し、ケースの情報共有や課題の整理、支援に向けての役割分担等を行うことができている。
  - ・令和4年度に福祉の総合相談窓口として「福祉の総合相談窓口」を全区に設置し、複合的な課題を抱えるケースの場合には、当窓口にて支援会議(生活困窮)を開催し、支援関係機関と支援の方向性の検討や役割分担等を行っている。  
また、令和7年度からコミュニティソーシャルワーカーを4区(10区中)に配置し、自ら支援を求めることができない方に対して、アウトリーチ等を通じた伴走型支援等を行っている。
  - ・分野にかかわらず、なんでも相談できる地域福祉相談窓口を設け、隠れたケースの掘り起こしを行っている。
  - ・新たにひきこもり相談窓口の設置、CSW の配置を行った。
  - ・ひきこもり状態の方をはじめとした困りごとを抱える若年層に福祉の総合相談窓口を知ってもらうため、PRカードを市内のコンビニエンスストアにご協力いただき設置した。
  - ・複雑化、複合化する課題解決に向けて、多機関協働のための支援会議を定期(毎月1回)開催。複雑化、複合化する課題解決に向けて、コミュニティソーシャルワーカーを6名配置。相談窓口の拡充を図るため、困りごとを抱えた身近な人を放っておけない人を掘り起こす重点プロジェクトを実施。地域の相談員等の横のつながりを強化するため、相談員等同士が相談し合う重点プロジェクトを実施。「困っていること」「助けて欲しいこと」をより身近に捉えてもらうため、「助けて」「困った」に関する事例集を作成する重点プロジェクトを実施。あらゆる世代の多様な人々が運営に携われるような場面を創出するため、「食」でつながる活躍の場を創出する重点プロジェクトを実施。 / 等
- 【②. ケースのたらいまわしを減らすような取組】 43 件
- ・重層的支援会議の開催(定例・随時)、相談業務担当者勉強会の開催、断らない相談マネージャー・サブマネージャーミーティングの開催
  - ・各相談窓口で抱えたままにならないよう、多機関協働事業に繋げる指針となるフローチャートを作成。各相談窓口で既存の方法で対応するべきか多機関協働事業に繋げるかわかりやすくしたことで、たらい回しや未対応のままにならないようにしています。
  - ・包括的に相談を受け止める窓口を設置し、その窓口必要な関係機関を紹介、取り次ぐ取組。多機関協働事業による、課題が複合化しているケースの問題の解きほぐしと関係機関の役割分担の整理。アウトリーチ相談会を実施し、身近な場で相談の機会を作ることで、これまで相談につながりにくかった人への把握とアプローチ。相談支援担当者ワーキングやアセスメント研修により、相談対応者のスキルアップや重層事業について担当者だけでなく、相談対応する職員が一丸となって考えられるような取組を実施した。参加支援事業を実施し、社会とのつながりの機会が少ない方を対象に、要支援者と支援者が対等な立場で関わることができる機会を設定したほか、要支援者個人の特性を把握し、参加支援事業から一般のボランティアへとつなぐ、次のステップへ進めることができた。

- ・断らない相談研修を全職員に実施し、窓口や電話対応で、相談を聞いた上で、担当外の事案についても担当部署へつなぐ対応を徹底させた。解決困難な事案について、関係部署参加の定例会議で共有し、解決のための方策等を協議している。
- ・ケースのたらいまわしを減らすよう「相談窓口つなぐシート」を活用し、複数分野にまたがる相談に対応している。
- ・ケースのたらい回しにならないよう、相談を受ける場合に、相談窓口で程度聞き取り、適切な課につなぐようにしている。その際、電話等で投げるのではなく相談者と同行し補助したりしている。
- ・断らない相談支援として、相談先がわからない時は、いったん市介護福祉課地域共生社会推進担当や多機関協働事業者である市社協で相談を受け、相談内容に応じて各支援機関へつないだり、課題が複雑・複合的な場合は多機関が集まる重層支援会議で支援方策の協議を行い、連携して、支援にあたっている。
- ・庁内・外を含み、断らない相談支援体制、アウトリーチの仕組み化、研修・会議を通じた人材育成・啓発等に取り組み、「誰一人取り残さない」をスローガンに包括的な支援体制に向けて取り組んでいる。
- ・つなぐシート・つなぎ先シートの設置。庁内各課及び支所の窓口で福祉課題を抱える方が相談をした場合に、つなぐシート(書面)をもって、つなぐ取組。また、関係機関の照会(つなぎ)を円滑に進めるため、つなぎ先シートを配置している。／等

【③. 相談支援機関が自分たちの担当分野をこえた対応ができるようにするための取組】 17 件

- ・顔の見える連携交流会を年4回実施し分野を超えた支援ができるように取り組んだ。
- ・担当や関係機関以外の参集を募り、新たな視点でできる支援策を検討する場を設けた。
- ・専門的知識等が必要な場合、弁護士等へ相談する体制(予算確保)
- ・多機関協働事業を活用することで、分野横断的な支援体制の構築を図り、多職種・多機関連携による支援に取り組んでいる。
- ・庁内の課を跨いだ横断的な職員(専門職、事務職員)参加による、支援会議の実施。複合・複雑化したケースへの支援検討と実践。
- ・福祉課題を抱える人を分野横断的に支える取組として、どの分野の相談機関に市民が相談しても、保健・福祉・医療などが連動したサービスを漏れなく提供する総合相談支援体制づくりを推進している。  
総合相談支援体制づくりの推進にあたっては、各相談支援機関同士の連携が不可欠であることから、相談支援包括化推進員を配置することで、各相談支援機関から相談が入ったケースごとに情報をアセスメントし、必要に応じて関係者を一堂に集めた複合課題ケース検討会を実施するなど、相談支援機関の後方支援に取り組んでいる。  
他の相談機関へのつなぎを行う際に活用する「つなぐシート」の導入、また、つなぐ先が分からない際に活用する「相談機関一覧」を作成し、相談支援包括化推進員が中心となって毎年度更新を行うなど、関係機関の連携を促進している。  
更に、関係機関同士の顔の見える関係性構築を目的に、福社区ごとに専門職人材育成研修を開催しており、事業説明や事例に基づくグループワーク等を通じて、関係機関同士の連携を推進している。
- ・福祉課題を抱える人を分野横断的に支えるための専用相談窓口を設置している。
- ・社会福祉法に規定される支援会議等を活用して多機関が協同して世帯全体の課題の解決に向けた検討・調整を行う「丸ごと連携会議」に取り組んだ。
- ・重層的支援会議の実施により、庁内関係各課が横断的にケース支援ができる体制が構築できるよう取り組んだ。
- ・庁内外でワーキングチームを作り、相談支援機関が自分たちの分野を超えた対応ができるようにするため、研修を行ったり、事例検討をおこなったりしている。／等

【④. 対象者だけでなく対象世帯全体のアセスメントが行われるような工夫や取組】 22 件

- ・介護保険法の包括支援センターに生活困窮者自立支援法の自立相談支援機関を併設することで、8050 問題など、高齢者支援をきっかけに世帯の課題把握や支援に繋げることができるようになった。

- ・重層的支援体制整備事業を活用し、取り組んでいる。
- ・多機関協働事業にて世帯全体のアセスメント、課題を確認。関係機関の役割分担を実施。
- ・支援会議で、CSW フレームシートを活用することでやっている。この活用によって、個別支援者と地域支援者が一緒に事例を検討、家族全体をとらえる視点を養うなどアイデアを整理するのに役立っている。
- ・いくつかの課から対象者の課題だけでなく世帯への支援が必要な時に声がかかるようになった。
- ・家族皆の担当支援者が一堂に会して支援を検討する会議を意識的に持ち、結果、対象者だけでなく対象世帯全体のアセスメントの実施や、過去の経緯や背景を含めたアセスメントの実施、将来的なリスクを含めたアセスメントの実施、問題だけでなく、本人・世帯の強みを把握しようとするアセスメントの実施、衣食住等の生活支援だけでなく、社会的なつながりの回復など孤立状態から抜け出せるような支援を行うための取組に繋がっている。ケースにより必要時、不定期に開催している。
- ・包括的相談支援事業所が相談を受け支援している中での複雑・複合化した課題を抱えた対象者については、多機関協働事業につなげることで、対象者世帯全体を関係支援者皆で支援していけるよう事例を積み重ねて関係者の支援体制づくりを丁寧に取り組むこと。
- ・そもそもたらい回しはしていない。支援会議においては、世帯全体に対して、チーム支援を根本として対応している。
- ・地域ケア会議等の各会議体を通じ、世帯全体のアセスメントや伴走型支援、リスクアセスメント、情報共有等を行い、庁内外の関係者と連携を図り、包括的な支援体制に取り組んでいる。
- ・対象者だけでなく、対象世帯全体に視点を広げてもらえるよう、関係機関の交通整理に取り組んだ。
- ・庁内に子どもから高齢者まで世帯全体を支援できる部署の設立、地域包括支援センターに障害・困窮・ひきこもりの相談機能の拡充、地域包括支援センターや相談支援事業所等との定期的な会議や研修会の実施など。／等

【⑤. 過去の経緯や背景を含めたアセスメントが行われるような工夫や取組】 2 件

- ・支援会議においてファシリテーションを積極的に用いて、支援関係機関同士の対話を促進し、個人及びその世帯の生立ち等を共有し、現在生じている課題の背景要因を把握するような協議を行い、「気になるケース」を「気にかけるケース」へと視点を変えることができるように働きかけている。教育と福祉の連携においては、学校への訪問型の相談会を実施し、潜在的なニーズに対して、掘り起こし、可能な限り、早期に関係者が気にかけることのできる仕組みを構築した。地域包括支援センターとの連携強化及び気になるケースへの早期的支援を具体化するために、月2回の簡易な支援会議を実施し、重層チームとの情報共有と今後の大まかな方向性を検討し、包括と重層（アウトリーチ等継続的支援事業者）と同行訪問及び一体的アセスメントが可能になる体制を構築している。
- ・担当課だけでなく、他の課の担当にも声掛け・相談しケース会議とまで構えなくても、情報共有・連携を行っているため、過去の経緯や背景を含めた世帯全体へのアプローチとなっている。

【⑥. 将来的なリスクを含めたアセスメントが行われるような工夫や取組】 1 件

- ・重層事業の開始に伴い、個別ケースの支援において、支援会議内で関係機関と活発に協議を行い、現状の解決だけでなく、将来を見据えた支援について、検討している。

【⑦. 問題だけでなく、本人・世帯の強みを把握しようとするアセスメントが行われるような工夫や取組】 6 件

- ・福祉部局を中心に顔の見える関係の構築に取り組んでいる。お互いのケースを共有し、強みや課題の整理を確認し合っている。
- ・関係が切れないよう、本人の特性や強みを伝えながら、支援者を増やした。終末期に関する課題も、銀行やアパートの大家と情報共有を行い対応している。
- ・相談窓口の体制づくり（ツールの作成、各分野事業の情報共有）。支援担当者への研修協力依頼。個別支援会議等でストレングスを含めたアセスメントを実施。各分野の居場所の情報共有。相談支援担当者会議において見守りなどの伴走支援の役割を分担。支援担当者会議の定期的開催及び情報交換。支援会議の実

施。各種ボランティアへの見守り協力依頼。各分野での研修会開催及び案内。各種ボランティア、協議体担当者との連携。

- ・問題だけでなく、本人・世帯の強みを把握しようとするアセスメントが行われるような工夫や取組。関係者が集まりどういう支援をするかを話し合う場で、問題となっている部分の解決だけを目指すのではなく、この問題を解決してもこういう可能性があるのでは、こっちの方も対応しなければならない等、全体的な視点で取り進めるよう話し合っている。
- ・支援対象者の＃タグ(「好きなこと」「やってみたいこと」等)をまとめるシートの作成。
- ・ケース会議において、要支援者本人や世帯の背景や状況に関係者から情報提供してもらい、その状態像を洗い出し、弱みだけでなく強みを発見し、そこからどのような支援ができるかを全員で検討する取組を行っている。

【⑧. 衣食住等の生活支援だけでなく、社会的なつながりの回復など孤立状態から抜け出せるような支援を行うための取組】 10 件

- ・居場所づくり事業、ひきこもり支援。
- ・社会参加に重点を置いて支援を考える会議を実施し、直接関係しない分野の機関への参加も呼び掛けている。
- ・民間事業者との連携による参加の選択肢を広げる「居場所」の創出(農家との連携による畑仕事、産業との連携による作業補助など)
- ・ひきこもりがちだった方への就労支援や、趣味を活かした支援により人との交流にもつながった。
- ・医療福祉司法の専門家による相談会開催と伴走支援。社会との繋がりが少ない方を対象にしたコミュニティカフェの開催。行政職員と福祉関係機関を対象とした研修会開催。
- ・庁内や外部関係者に対して、それぞれが実施している既存の会議などに参加し、重層事業の説明をさせてもらった。最低限の生活を保ちつつ、社会的なつながりの回復や築きができるよう、インフォーマルサービスの紹介やサービス開発に向けて地域福祉に長けた担当者ともつながることを意識した。
- ・孤独孤立対策官民連携プラットフォームに手上げし、食支援の仕組みづくりを行う。また、高齢者住まい・生活支援伴走支援事業に手上げし、居住支援協議会の発足を行う。
- ・地域における孤独・孤立を解消するため、自治会単位で地域食堂を開催。19 自治会、419 人参加。ひきこもり支援の意義を深める取組として、地域との交流会を開催。47 回、1,556 人参加。
- ・支援の目標を、「生活上の課題」「社会参加の課題」に焦点化して取り組んでいる。
- ・地域商店街における就労体験やイベント等への参加を通じた社会とのつながりの構築。

【⑨. 直接的な手立てがなくても、伴走支援ができるような工夫や取組】 13 件

- ・CSW にアウトリーチ等を通じた継続的支援事業を委託している。地域や関係機関より、次のようなケース(①複合的な課題を抱えていることが予想されるが本人から拒否があること、②単独の支援機関での介入が困難で連携を要すること)の情報が入った際に、支援会議を開き役割分担を実施。その後、アウトリーチ等を通じた継続的支援事業での伴走支援が必要と判断された場合に取り組んでいる。伴走的な支援としては、本人の困り感がある部分への支援を通じた定期面談(食糧支援、行政手続きの手伝い、話し合いの場への同席)や、手紙等の本人が確認しやすい方法での情報提供。
- ・社会福祉協議会への委託事業として、社協や民生委員が気になる人の定期的な訪問を行い見守りや相談の支援をおこなうほか、介護保険関係機関等とも連携し必要な支援へと繋げている。
- ・基幹相談支援センターを設置することにより、アウトリーチに力を入れ、定期訪問や関係機関との情報共有を行っている。
- ・既存の相談支援等の取組を活かしつつ、地域住民の複雑化・複合化した支援ニーズに対応するために、支援会議等を通じて各機関の役割分担等による多機関及び関係者との連携による伴走支援を進めるとともに、ひきこもり等の対象者へのアウトリーチや、社会とのつながりを作るための参加支援を一体的に取り組む。

- ・見守り支援員を2名に委託し、村が訪問対象者リスト(おおむね70歳以上の一人暮らし高齢者や75歳以上の高齢者世帯等)を作成、月15日間定期的に対象者宅を訪問し、声かけや心身の状態把握、困りごとがないかなどの確認を行う。定期的な訪問により、つながり続けるアプローチとして取り組んでいる。
- ・「地域安心生活支援員」を町内に6人配置し、把握が必要な世帯を中心に日々地区内を訪問して回ってもらい、2か月に1回支援員会議を開催し、支援員と担当課で情報交換をしている。そのほか、緊急の案件などについては随時連携を取りながら情報収集し、町の支援に繋げている。
- ・直接的な手立てがない支援対象者に対し、保健師やCWの定期的な状況把握や訪問、声かけなど、つながり続けることの対応を行っている。
- ・全世帯訪問として、その事業よりあがってきたケースを含む、ひきこもり世帯への継続訪問(伴走型支援)
- ・市支援会議(つながる共有会議)の定例開催を行っている。
- ・ひとり親世帯、困窮、公共料金滞納、障がい、引きこもりなどが長期にわたり様々な事象が複雑に絡んでいるケースについて、専門家や担当する者それぞれの関わり方や役割をケース会議の中で検証し、現段階では直接的な手立ては見つかっていないが伴走的支援を続けている。／等

【⑩. 庁内での情報共有、役割分担、連携による支援をしやすいとする取組】 65 件

- ・庁内でのワーキンググループの発足や対応困難ケースが出次第、関係課担当者の参集、地域住民への積極的な情報収集等。
- ・社会福祉協議会及び関係各課で緊密に連絡を取り合い、情報共有を図った。
- ・包括的な支援に係る庁内連携会議における模擬事例を用いた支援方法の検討。
- ・地域包括支援センターが直営であり、福祉部門と連携がとりやすいため、月2回情報共有会を実施している。
- 誰が窓口に出ても対応できるよう、情報を共有している。また、ケースの蓄積が可能となり、アセスメントスキルの向上と世帯支援やチーム支援の視点を大切にできるようになった。さらに、社会福祉協議会との連携、外部団体との顔の見える関係を構築するために、地域福祉ネットワーク会議を年2回実施している。
- ・独自アセスメントシートの開発(取組中)。庁内に情報共有を目的とした会議の立ち上げ(準備中)
- ・各課において対象になり得る方がいた場合は、関係課で連絡を取り合い、対応をしています。当市では重層的支援体制整備事業を実施していないので、支援会議や重層会議は行っておりません。
- ・庁内ワーキンググループを設立し、勉強会や視察等による意識情勢。また幹部職員への周知。
- ・庁内連携会議を実施し、相談支援機能を持つ部局の業務の把握や、重層事業の進捗を報告し、各機関の連携に努めている。
- ・オンラインプラットフォームを利用した情報共有を行っている
- ・クラウドを活用した情報共有体制の整備。／等

【⑪. 外部の関係機関との情報共有、役割分担、連携による支援をしやすいとする取組】 67 件

- ・民生委員・児童委員、協力委員へひきこもり支援研修や情報共有を依頼。他課関係部署と連携しケース相談を行った。
- ・モデル事業から数年かけて、関係課や関係機関に、ヒアリング、学識を入れて多機関が意見交換やデモケース検討等を通じて、連携阻害要因の分析や改善方法等を検討した。
- ・個別ケースについて、関係機関との情報共有をし役割分担を決定し、支援に取り組んだ。
- ・権利擁護支援協議会やひきこもり支援連絡協議会において、福祉部(こども・障害者・高齢者)が参画しており、各々が持つ専門性を活かしつつ、連携したケース支援を行っている。
- ・支援会議にてケースごとに終結していくよう関係者間で役割分担し対応していった
- ・個別のケース会議(ケース検討)、ワーキング会議(地域課題の把握・解決に向けた検討)、推進会議(方向性の検討)の3つの会議体を運営し、庁内外の関係機関との連携体制構築に取り組んでいる。
- ・福祉に関連するそれぞれの分野ごとに支える取組が通常の業務で行われており、必要に応じて連携している。分野横断的な体制は特に整備していない。

- ・多機関連携のための会議体の設置、生活困窮者自立支援法の支援会議の開催
- ・生活困窮者の個別支援ケースに関する情報共有等の場に、関係する支援機関の参加を要請した。令和 7 年度は、ZOOM での参加機能等の環境整備を行った。
- ・包括的な相談機関の設置増進と多機関協働事業によるケース対応

【⑫. 個別支援において地域の関係者とともに支援する機会を増やす取組】 6 件

- ・事業所連絡会、事例検討会、地域ケア会議、要対協。
- ・事例検討会や地域ケア個別会議など
- ・社福法の支援会議を活用し、多様な関係者との支援検討の場を設けた。
- ・地域ケア会議の推進。
- ・地域ケア会議、定例民生児童委員協議会、パーソナルサポート支援会議、生活支援体制整備協議体会議。
- ・地域ケア会議による検討。

【⑬. 個別支援において協力してくれる地域の関係者や参加の場を増やすための取組】 4 件

- ・庁内連携のために、職員間で話し合う場や課長級研修。地域ボランティア団体やその活動を応援する企業が登録される仕組みにより参加する場の確保。
- ・医療・介護・福祉・保健関係機関と地域関係者、住民によるグループワーク形式の地域包括ケア会議を年 1 回以上開催し、つながりの強化や協働体制の構築を図っている。
- ・参加支援事業について、多機関協働事業につながったケースを支援経過の中で社会福祉法人につなげ、法人側と本人の希望や特性等の共有を行い、法人と共に本人が行うボランティア活動をオーダーメイドで検討した。
- ・福祉と環境の連携（農福連携）。環境部門の活動と、社会とのつながりを求めるひきこもり経験者などを結びつけて、参加支援を組立てようという取組にチャレンジしました。ひきこもり経験者による苗の植え付け作業を自治体がコーディネートし、地元の野菜の直売所が苗の育成に全面協力しました。

【⑭. 個別ケース対応の積み上げから地域課題や行政課題を把握するための取組】 12 件

- ・市民 3,000 世帯を対象としたアンケートを実施し、「周囲に複雑化・複合化した課題を抱えた人がいると思うか」「周囲に支援が必要な状態にもかかわらず必要な支援が届いていない人がいると思うか」「周囲にひきこもりがいるか」「地域で何とかしなければならないと思うことは何か」などを把握。精神保健部局、こども部局、教育委員会部局のひきこもり担当者と意見交換会を実施。
- ・月に一度、定例支援会議を開催し各課や関係機関との、情報共有、地域課題の抽出に取り組んでいる。事例の分析を行い、直近の困りごと、課題を整理しグラフ化して見える化した。そこから何を取り組む必要があるか整理した。
- ・2層の個別ケースから得た課題を検討し、一般化できるものを1層の課題として対応を協議している。
- ・地域ケア会議で、個別ケースの検討から地域課題の問題提起、住民のニーズ把握の必要性を話し合い、介護、福祉、医療など支援体制のマップ作りへ活動が広がっている。
- ・地域ケア会議での事例検討により個別ケースの問題解決やメンバー間の情報共有を行っている。生活支援体制整備事業会議で、地域の問題解決につなげるためのニーズ調査・仕組みづくりを行っている
- ・子ども・子育て支援から関わる(つながる)保護者世代、高齢者、障がい者にまつわる地域の課題の把握、共有、検討
- ・市社協合同の地域づくりチームを結成し、地域の気になる事例の共有や地域課題の検討、地域と一緒に取り組めること等を検討する場を設定している(検討の場は年2回、地域ごとの取組は通年)。
- ・自立支援型ケア会議の開催、自立支援型ケア会議から吸い上げた地域課題の共有
- ・地域ケア会議や市独自の健康福祉セーフティネット会議等において、支援機関や住民と、個別課題や地域課題を把握できるよう努めています。／等

【⑮. 支援関係機関の支援技術を向上する取組】 36 件

- ・学識経験者を外部講師として招き、地域にある相談支援機関向けにインテーク・アセスメント等の研修を実施した。多機関協働により支援を実施した事例等から地域課題を抽出し、重層的支援会議等で解決方法を議論した。ひきこもりに関する相談支援を行う窓口の整理を行った。地域にある各分野の相談支援機関で取り扱っている福祉ニーズ、抱えている問題を集約して、情報の共有、相互理解の促進を図った。福祉部門以外の庁内各課で福祉ニーズが顕在化することを想定し、包括的な支援体制の整備への理解、情報共有や支援等の連携体制の構築を進めた。
- ・模擬事例検討を題材にした相談支援部署職員対象の研修会を開催。(重層的)支援会議を実施するための多機関協働ガイドラインの作成と運用。環境部門と協働した不良な生活環境の改善支援。
- ・仕事の切り出しシートの作成
- ・当町が小規模自治体であり、相談業務を直営で担っているものも多くあるため、役場が相談業務のハブ機能を担えるよう、庁内連携の強化、役場職員の相談技術の向上を重点的に取り組んだ。例)職員向け研修を年 10 回以上開催など。また、ケースのたらい回しにならないよう、重層的支援会議の枠組みの検討ではなく、既存のケース会議体に多機関協働担当が出向き、スーパーバイズや調整を行う仕組みを設けた。その他、民生委員に主観的に気になるケースをあげてもらい、既に行政や関係機関と接点があるかを確認するとともに、伴走的な支援のあり方について協議する仕組みを整備した。
- ・庁内外の支援機関を対象に重層的支援ネットワーク会議を定期開催し、全方位型アセスメントを取り入れた事例検討を行っている。
- ・事業説明会、研修(講師:学識有識者)、実態把握のためのアンケート調査、関係機関との意見交換会
- ・(自立支援)協議会において、障がい福祉サービス事業所等対象に研修会を開催
- ・ケアマネジャーの抱えているケースについて、事例検討を実施・支援技術の向上を目指している。
- ・開始年度に庁内及び支援関係機関の研修を実施した。また、重層的支援会議において、事例の対応を通じたチームとしての対応力の向上を目指した。
- ・庁内の包括化推進員を対象とした困難事例等の把握を目的とするアンケートから、庁内ヒアリングを行い、7月の包括化推進員定例会議で課題共有を行う。8～9月には支援会議のモデル実施を行うとともに、推進員向けの包括的な支援体制の整備を目的とした研修を実施。 / 等

【⑯. 支援関係機関の担当者が孤立したり、疲弊したりするのを予防することにつながる取組】 6 件

- ・情報共有を1箇所に集中的に行い、細かい情報をできるだけ共有している。担当が1人で抱え込まないように、細やかなコミュニケーションを心がけている。要保護児童対策地域協議会を活用し、要支援児童等の支援・虐待予防などを目的とし、支援内容、方法、役割分担を協議している。
- ・重層的支援体制整備事業における多機関協働事業、アウトリーチ等を通じた継続的支援事業、参加支援事業を実施する福祉まるごとサポートセンターを開設、同センターにケースのたらい回しや業務の枠を超えた包括的相談支援体制を構築できるよう、包括的相談支援の機能を併せ持たせた。その結果、庁内外の関係機関にて包括的支援体制の共有を図るために検討会を開催、また支援機関が孤立しないように支援者支援のための研修や、福祉分野に限らず医療、司法分野の関係者を巻き込んだ連携会議の場を通して、顔の見える関係づくりを推進するなど市全体にかかる体制整備に取り組んだ。
- ・「支援会議」を適宜開催し、ケース検討しながら負担を分散させている。
- ・複合的な課題(認知症の母と障がいの子を持つ、障害認定は受けていないもののグレーな子の世帯など)を抱えるなど、1課では対応が困難なケースについて、気づいた課や民生委員からの相談を受けて、とりまとめ課(福祉総務課)で該当課や該当機関を集め、堅苦しくならないよう注意しながら、各主体でさらに支援できることや情報の共有の場を設け、支援の拡充や支援者の孤立防止を図っています。
- ・移行準備事業を行うなかで、アウトリーチとして本人・世帯関わり続けることで信頼関係を構築し丁寧なアセスメントを行っている。地域の支援機関をはじめ、サロンなどの集まりに出向き意見交換等を行いネットワークの構築に努めている。また、関係する支援機関で積極的に情報共有や意見交換等を行うことで、支援者の孤立を防ぎ、多機関が連携して支援をする体制を整備している。

【⑰. 福祉関係に限らず、地域の多様な関係者や参加の場を把握するための取組】 4 件

- ・地域住民、民間企業、専門職が参画する会議体の設置。地域の多様な関係者とのネットワークづくり(防災を切り口とした支援体制づくり、介護予防を切り口としたモデル地区事業、個別事業に対する個別地域ケア会議の開催など)。ケアマネジャー・相談支援専門員の資質向上に向けた連絡会や研修会の開催。
- ・地域支援研究会:包括的相談支援事業や地域づくり事業などの分野横断的な実務者が参加し、多機関協働や社会参加、地域づくりの課題を共有し、社会資源の把握や開発を検討している。
- ・分野の違う支援者が定期的に集まり、地区の特徴や各事業の取組の成果や課題、社会資源の把握などに取り組む定例会議を実施
- ・住宅部局が参加できるよう声掛けをしている。

【⑱. 地域における気づきや見守り、支えあいの機能を向上するための取組】 19 件

- ・多世代コミュニティづくり・重層関係者定例会議。
- ・地域支援ネットワークと題し、関係機関と地域のお世話役さん(民生委員やサロンのお世話役さん等)が参集し、地域の気になる方の情報を共有し、支援に繋げる取組を行った。
- ・気になるケースの会議を行い情報共有を行っている
- ・地域関係者(地域自主組織や自治会等)による生活支援体制の強化。地域を基盤としたソーシャルワークの包括的な実践を目的に、地域関係者等の参加による学び合いの場を設定し、地域支援に向けた福祉を思う人づくり・つながりづくりに取り組んだ。
- ・地域住民が気軽に交流できる場の提供とし、支えあい機能向上をはかる事業を実施。集いの場の運営、定期的な地域内各所での集いの場運営等。
- ・地域における通いの場作り運営支援、協議体における協議、認知症施策の継続的な取組
- ・民生児童委員の地区会に出席し、民生児童委員が把握している地域で心配な世帯等の情報共有を図り、早期に支援につながるよう取り組んでいる。
- ・災害時の個別避難計画の作成を通じ、小地域における助け合い、支え合いの機運を醸成している。
- ・ふれあい・いきいきサロンの充実
- ・庁内外の支援関係機関等を対象に各分野が集まり顔の見える関係づくり、業務の相互理解等を目的に「支援者支援会議」を開催している。また、重層的支援体制整備事業に係る体制構築や具体の運用等についての理解を深めることも目的に研修を行っている。「困りごとや悩みを抱える人が早期に発見され、早期の解決につながる」よう、「気付く人」を増やす取組を実施している。(例)「つながりサポーター養成講座(内閣府)」等を活用。／等

※一つの回答が複数の分類に該当する場合は、それぞれの分類で件数をカウントしている。

図表 3-15 その他に重点的に取り組んだ内容(自由記述)

【多機関連携・情報共有・庁内連携】 37 件

- ・情報共有等、連携の強化に取り組んだ。
- ・教育と福祉の連携においては、小中学校へのヒアリングを実施すると共に、教育分野が開催する会議等へ積極的に参加し、重層事業等の周知を行った。
- ・一つの課だけでは解決が困難なケースに対して支援会議を開催し、問題解決に繋げることができるように取り組んでいる。
- ・複雑化・複合化している世帯課題を抱える支援を実施している支援関係機関に寄り添い、庁内連携が円滑に進むよう同じ行政内部として潤滑油のような多機関協働事業を実施した。支援機関が抱える共有課題の中で、庁内連携で解決できるような内容であれば、関係機関に働きかけ、新規事業ではなく拡張することで対応できるよう取組を行った。
- ・組織として高齢、障害、生活支援、子育てと分かれているため分野の狭間にあるケースでは支援が途切れがちになる。そこで、庁内全体で情報を共有し、早期に連携して対応できる支援体制を整えることを目的としている。
- ・庁内連携、情報共有のため支援一覧作成。
- ・居住支援や医療へのつなぎなどケースで改善可能な目的を決め、支援会議等を行った。
- ・多職種交流会を開催し顔の見える連携づくりに取り組んでいる。
- ・地域の関係者(民生委員児童委員)との連携。
- ・重層的支援体制整備事業への移行準備事業の実施に伴い、複合課題や制度の狭間に対応する専門チームを設置した。また、多機関連携の取組として、支援会議のルールの明確化や、各種研修を通じて支援者のスキルアップと顔の見える関係づくりに取り組んだ。／等

【相談窓口の設置・周知】 7 件

- ・令和6年4月に A 地域に開設した総合窓口を令和7年度には B 地域に開設し、令和8年度には C 地域に開設を予定している。また、令和6年7月には区内3つ目の多世代交流拠点を開設した。これにより、区内の3圏域に総合相談窓口、多世代交流拠点が設置され、身近な地域で相談を受け止める体制や地域活動を支援できる環境が構築された。
- ・デジタル技術を活用した潜在課題の把握と支援につなげるための取組：生成 AI を活用したオンライン窓口の開設による、公的な窓口につながりにくい市民の悩み相談と公的な窓口へのつなぎ
- ・よろず相談窓口を運営する中で、ケースに対応した連携体制を作っている。
- ・ケースの把握のため、横断的に担当者が集まり、地域のスーパーや人が集まるイベントに出向いて、月1回相談の場を設けている。
- ・地域包括支援センター、保健センター、社会福祉協議会、民生委員・児童委員と年金支給日に金融機関にて相談窓口を設置した。特殊詐欺被害の防止や「役場への相談は敷居が高い」等の解消、包括、保健センターの周知となり、高齢者や町民の心身の健康増進につなげることを目的に実施した。
- ・庁内での課題共有や情報共有、連携等について、ケースワークのリーダー的役割を担う係長を集めた会議を開催している。また、本市は官民協働で包括的相談支援及びアウトリーチ等を通じた継続的支援を実施していることから、民間の協力事業所を設置し、地域の身近な相談窓口として属性を問わない相談を受けてもらっている。令和7年度からはまるまどの拠点事業所を選定し、中学校地域ごとの小単位で地域性を鑑みた取組を行ってもらっている。
- ・関係者・機関等へ窓口の周知のため、文書とチラシを配布した。

【参加支援】 4 件

- ・社会との繋がりが少ない方を対象にした就労体験・交流体験の受け入れ団体開拓とマッチング。
- ・現在、特に重点的に取り組んでいるのは、就労支援と不登校支援である。就労支援では、ひきこもり状態や軽度発達障がい、高齢、生活困窮など、社会参加に課題を抱える人を対象に、個別支援から興味・関心のあ

る分野を丁寧に聞き取ることから始めている。その上で、通勤可能な範囲の企業や地域の参加の場に職員が直接訪問し、フルタイムではなく「できる範囲の仕事」の切り出しを依頼している。この働きかけにより、短時間勤務や地域ボランティアなど、本人に合わせた社会参加や就労につなげている。また、不登校支援については、令和6年度より不登校支援コーディネーターを配置し、保護者・子ども双方に寄り添うエンパワーメントプログラムを実施している。家庭訪問やメールでの伴走支援を毎週・毎日継続し、関係機関や学校と連携しながら、安心して次のステップに進めるよう支援している。これらの取組を通じて、個別支援と地域づくりの両面から、誰も取り残さない支援体制を重層的に整えている。

・地域内の企業と連携し、仕事体験の受入や内職仕事の提供などを通じて、自尊感情を高め、社会的自立に向けた取組を行った。

・福祉分野だけでなく、企業や商店とのコラボレーション、地域団体との協働による参加支援を実施しています。

#### 【アウトリーチ】 5 件

・ひきこもり支援をはじめとするアウトリーチ支援の実施

・複雑・複合的な課題があり、各福祉分野の狭間の対象者には、ひきこもり者が多かったことから、ひきこもり支援に関する家族会、居場所、アウトリーチ等の充実に取り組んだ。

・見守り事業…介護保険要支援、要介護認定を受けていない65歳以上の方を対象に住み慣れた土地で安心して暮らせるよう定期的に訪問を実施している。

・サービス利用につながらない場合、状況に応じて定期的に訪問(1~3か月に1回)し、かかわりを続けることで、必要時にタイミングを見逃さず、サービス利用につなげられるよう継続的なかかわりの取組。

・月に1回以上、庁内と関係各所のミーティングを行い、介護サービスに繋がっていない住民に対しても、課題がある場合は共有し、取り残されないようアプローチしていく部門を選別し、医療・介護・地域の活動等、その人が最も参加しやすい環境から介入していけるような環境を整えている。

#### 【地域活動・交流・居場所づくり】 7 件

・公式な場以外でのコミュニケーションの場の設定。

・地域活動や老人クラブの参加できない高齢者に対してフレイル予防対策として、憩い場の創出を行っている。

・地域支え合いセンターで被災者へのアウトリーチや地域サロンを開催した。

・地域にある福祉・介護事業所に興味や関心を持ってもらうため、それらを巡るツアーを企画する重点プロジェクトを実施。住民同士が学び合い、教え合い、交流し合う機会を創出するため、プログラムを決めて学べる仕組みを作る重点プロジェクトを実施。住民の生活支援サービスを充実させるため、地区の狭い範囲における送迎の仕組み作りを行う重点プロジェクトを実施。地域福祉視点での防災・減災の仕組み作りを行うため、回覧板を回す単位で顔の見える関係作りに取り組む重点プロジェクトを実施。日頃の見守りの仕組み作りを行うため、犬の散歩を通じた見守り体制の構築を図る重点プロジェクトを実施。生活支援サービスの充実を図るため、行政と民間事業者で公民連携協定の締結を推進。役場に外国人生活相談員を3名配置し、窓口における手続き支援や、各種様式・案内等の翻訳を実施。

・地域の課題解決力を高める取組として「福祉 SOS ゲーム」を実施している。※福祉 SOS ゲーム…地域にある社会資源や地域の中の困りごとをゲーム形式で学ぶ研修。福祉分野だけでなく、企業や商店とのコラボレーション、地域団体との協働による参加支援を実施しています。

・地域資源の洗い出しと地域資源の見える化。

・各分野の課題から要援護者(特に医療的ケア児)の災害時避難対策について、地元企業と当事者、各分野の支援者、行政で資源活用の意見交換を行った。

#### 【研修・スキルアップ】 4 件

- ・ヤングケアラーネットワーク会議や権利擁護連絡会に出席し、重層的支援体制整備事業の概要について説明。
- ・ヤングケアラー支援研修会の開催(保健・医療・福祉・介護合同研修)⇒ヤングケアラーの実態や貧困対策支援のあり方について学ぶ。「問題解決しない事例検討会」の手法を学ぶ研修会⇒複雑多様なケースへの対応力向上を目的として実施
- ・担当者のスキルアップ研修の実施。
- ・各分野の研修会・会議等での事業説明。

【その他】 7 件

- ・ひきこもり支援については、デリケートで長期的な継続支援が必要であり専門性が高いため、あえて担当部門で関わることはせず、精神科病院系列の社会福祉法人と、ひきこもり経験者のNPO法人に委託している。
- ・福祉的カスハラ対策
- ・ホームレスの増加に備え、フロー図を作成している(地域福祉勉強会で民生児童委員より指摘あり)。
- ・高齢、障がい、子ども若者、権利擁護などの分野別に整備されている基幹センターのセンター長クラスが連携するための「分野別相談支援センター連絡会」を整備し、本協議体により「本市における包括的な支援体制整備を評価するための指標の作成」に取り組んでいる。
- ・荒廃住環境(いわゆるゴミ屋敷)改善のための事業を立ち上げ、ゴミ屋敷状態で近隣住民から孤立している人に対して再度社会とのつながりを持てるように支援を開始。自らで処分するには限度を超えているゴミ屋敷について清掃にかかる費用50万円まで助成。再発予防に努める。
- ・問題が悪化する前における事前対応
- ・ICT コミュニケーションツール「電子@連絡帳」の導入

※一つの回答が複数の分類に該当する場合は、それぞれの分類で件数をカウントしている。

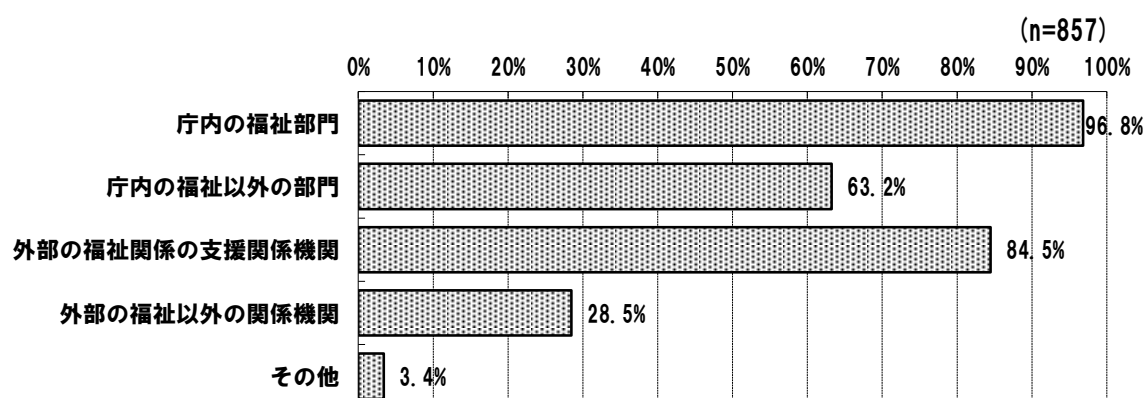
③ 福祉課題を抱える人を分野横断的に支える取組の体制に参画している関係機関（問5）

福祉課題を抱える人を分野横断的に支える取組の体制に参画している関係機関は、「庁内の福祉部門」の割合が最も高く96.8%である。次いで、「外部の福祉関係の支援関係機関（84.5%）」、「庁内の福祉以外の部門（63.2%）」である。

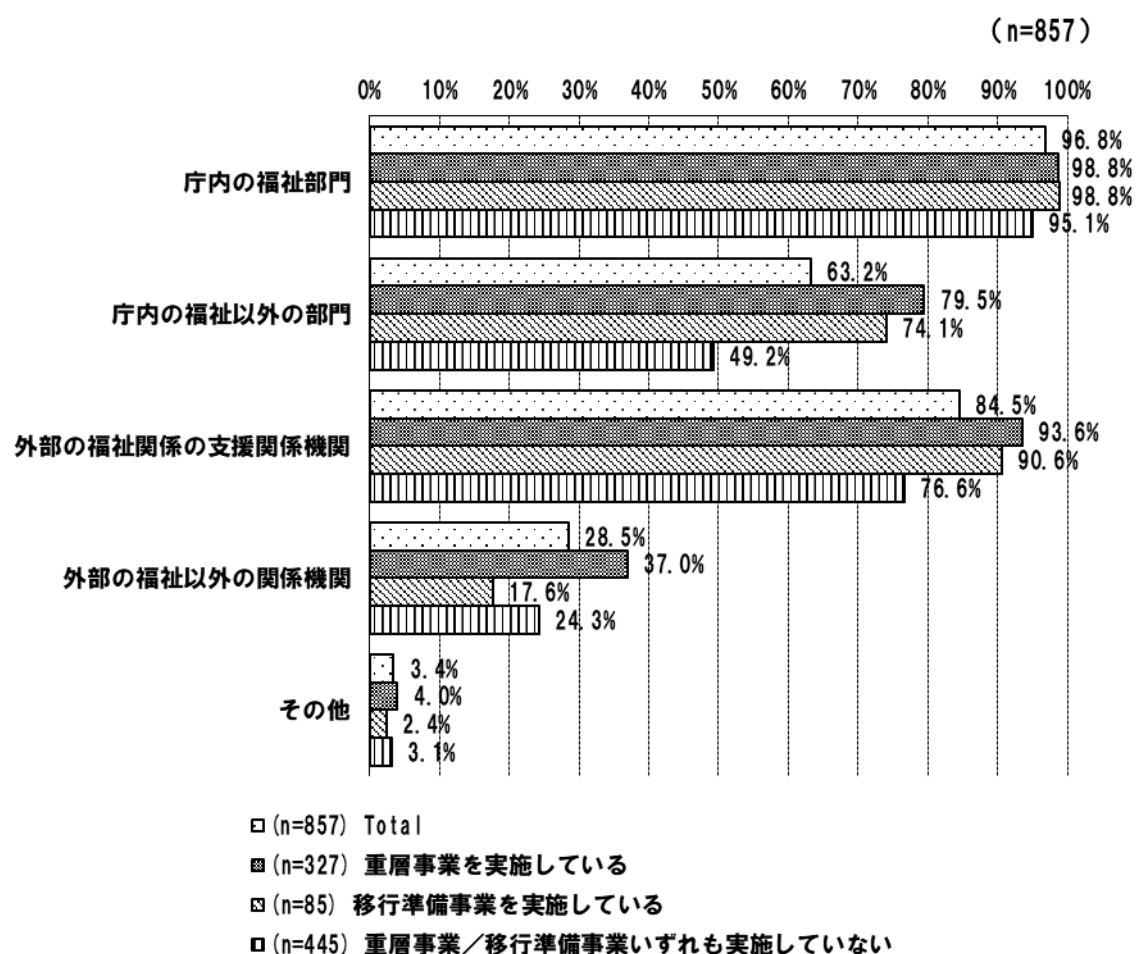
重層事業・移行準備事業の実施有無別にみると、福祉課題を抱える人を分野横断的に支える取組の体制に参画している関係機関は、重層事業を実施しているグループ、移行準備事業を実施しているグループ、重層事業／移行準備事業いずれも実施していないグループのいずれでも、「庁内の福祉部門」の割合が最も高い（それぞれ98.8%、98.8%、95.1%）。

人口規模別にみると、福祉課題を抱える人を分野横断的に支える取組の体制に参画している関係機関は、1万人未満、1万人以上5万人未満、5万人以上20万人未満、20万人以上のいずれでも、「庁内の福祉部門」の割合が最も高い（それぞれ93.7%、97.3%、98.3%、98.0%）。

図表 3-16 福祉課題を抱える人を分野横断的に支える取組の体制に参画している関係機関（複数回答）



図表 3-17 重層事業・移行準備事業の有無別・福祉課題を抱える人を分野横断的に支える取組の体制に参画している関係機関（複数回答）



図表 3-18 福祉課題を抱える人を分野横断的に支える取組の体制に参画している関係機関（複数回答、人口規模別）

|                | 合計<br>(n= 857) | 1 万人未満<br>(n= 191) | 1 万人以上 5<br>万人未満<br>(n= 329) | 5 万人以上<br>20 万人未満<br>(n= 237) | 20 万人以上<br>(n= 100) |
|----------------|----------------|--------------------|------------------------------|-------------------------------|---------------------|
| 庁内の福祉部門        | 96.8%          | 93.7%              | 97.3%                        | 98.3%                         | 98.0%               |
| 庁内の福祉以外の部門     | 63.2%          | 52.4%              | 59.6%                        | 69.2%                         | 82.0%               |
| 外部の福祉関係の支援関係機関 | 84.5%          | 77.0%              | 85.4%                        | 86.5%                         | 91.0%               |
| 外部の福祉以外の関係機関   | 28.5%          | 26.7%              | 23.4%                        | 29.1%                         | 47.0%               |
| その他            | 3.4%           | 2.1%               | 4.0%                         | 3.4%                          | 4.0%                |

#### ④ 福祉課題を抱える人を分野横断的に支える取組の効果（問6）

福祉課題を抱える人を分野横断的に支える取組の効果について、「とてもあてはまる」「ややあてはまる」をあわせた割合が高いのは、「これまで支援につながりにくかったケースが把握され、支援につながるようになってきた」「ケースのたらいまわしが減ってきた」「対象者だけでなく対象世帯全体のアセスメントが行われるようになってきた」「庁内での情報共有、役割分担、連携による支援がしやすくなってきた」「外部の関係機関との情報共有、役割分担、連携による支援がしやすくなってきた」で、いずれも75%を超えている。

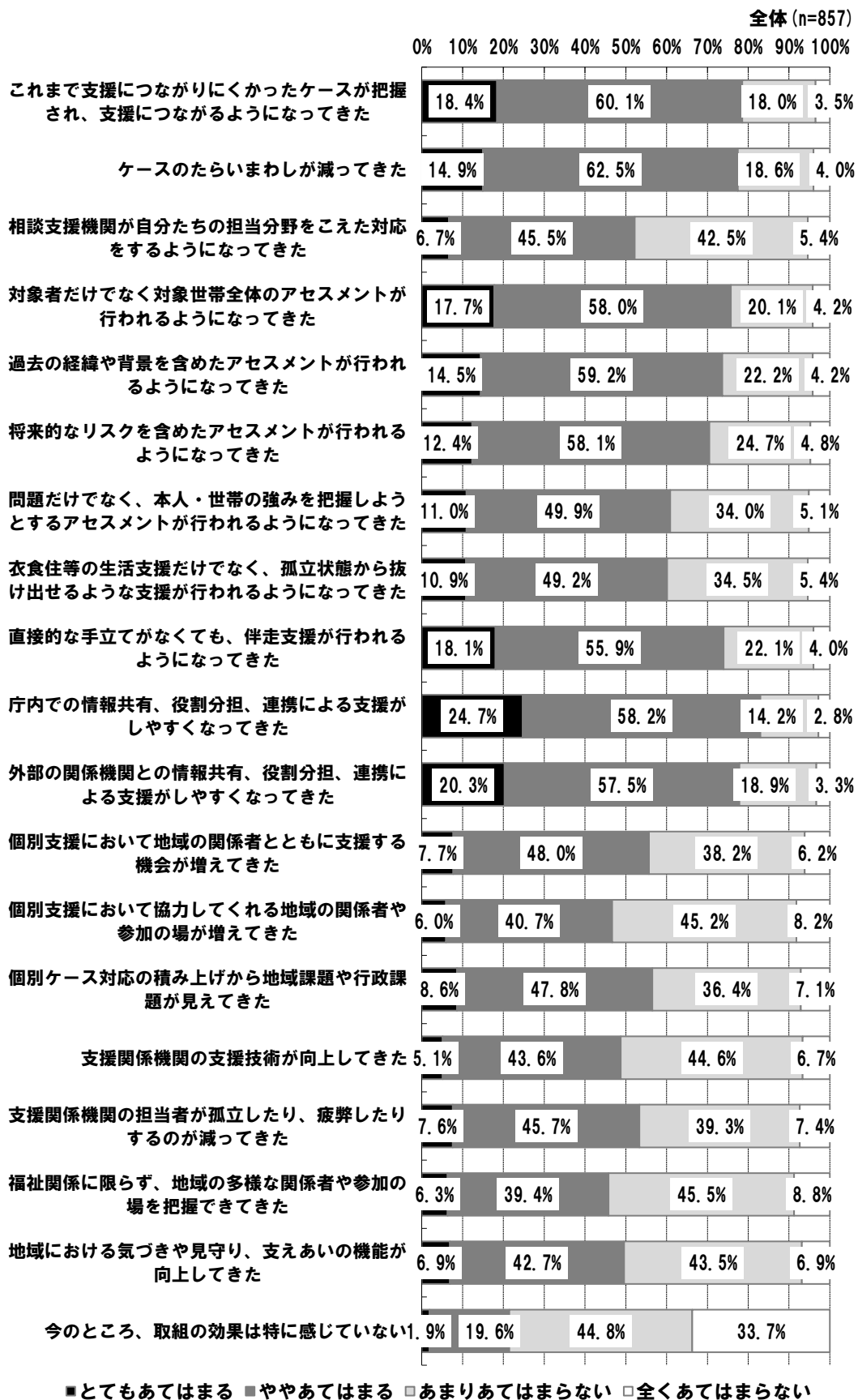
「とてもあてはまる」「ややあてはまる」をあわせた割合が低いのは、「個別支援において協力してくれる地域の関係者や参加の場が増えてきた」「支援関係機関の支援技術が向上してきた」「福祉関係に限らず、地域の多様な関係者や参加の場を把握できてきた」「地域における気づきや見守り、支えあいの機能が向上してきた」で、いずれも半数未満となっている。

事業開始からの経過年数別でみると、全体的に、「とてもあてはまる」の割合、あるいは「とてもあてはまる」「ややあてはまる」をあわせた割合は、年数が短いほど概ね低くなる傾向がある。特に差がみられた項目としては、「個別支援において協力してくれる地域の関係者や参加の場が増えてきた」「福祉関係に限らず、地域の多様な関係者や参加の場を把握できてきた」「地域における気づきや見守り、支えあいの機能が向上してきた」があげられる。

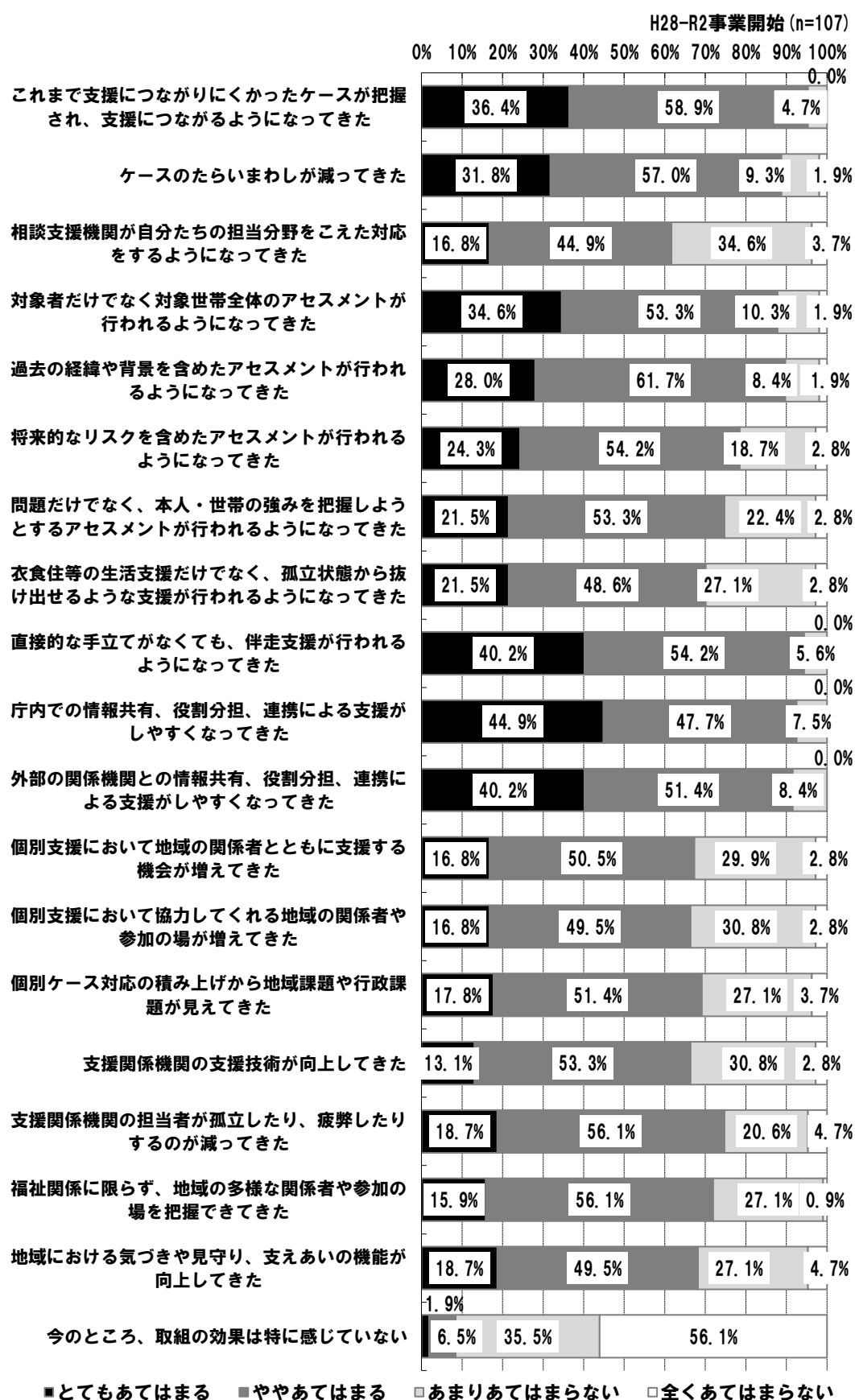
重層事業・移行準備事業の実施有無別にみると「とてもあてはまる」「ややあてはまる」をあわせた割合が高いのは、重層事業を実施しているグループ、移行準備事業を実施しているグループ、重層事業／移行準備事業いずれも実施していないグループのいずれでも、「庁内での情報共有、役割分担、連携による支援がしやすくなってきた」の割合が最も高い（それぞれ93.6%、87.1%、74.4%）。

人口規模別にみると「とてもあてはまる」「ややあてはまる」をあわせた割合が高いのは、1万人未満、1万人以上5万人未満、5万人以上20万人未満では、「庁内での情報共有、役割分担、連携による支援がしやすくなってきた」の割合が最も高く（それぞれ79.1%、81.5%、84.0%）、20万人以上では、「これまで支援につながりにくかったケースが把握され、支援につながるようになってきた（95.0%）」の割合が最も高い。

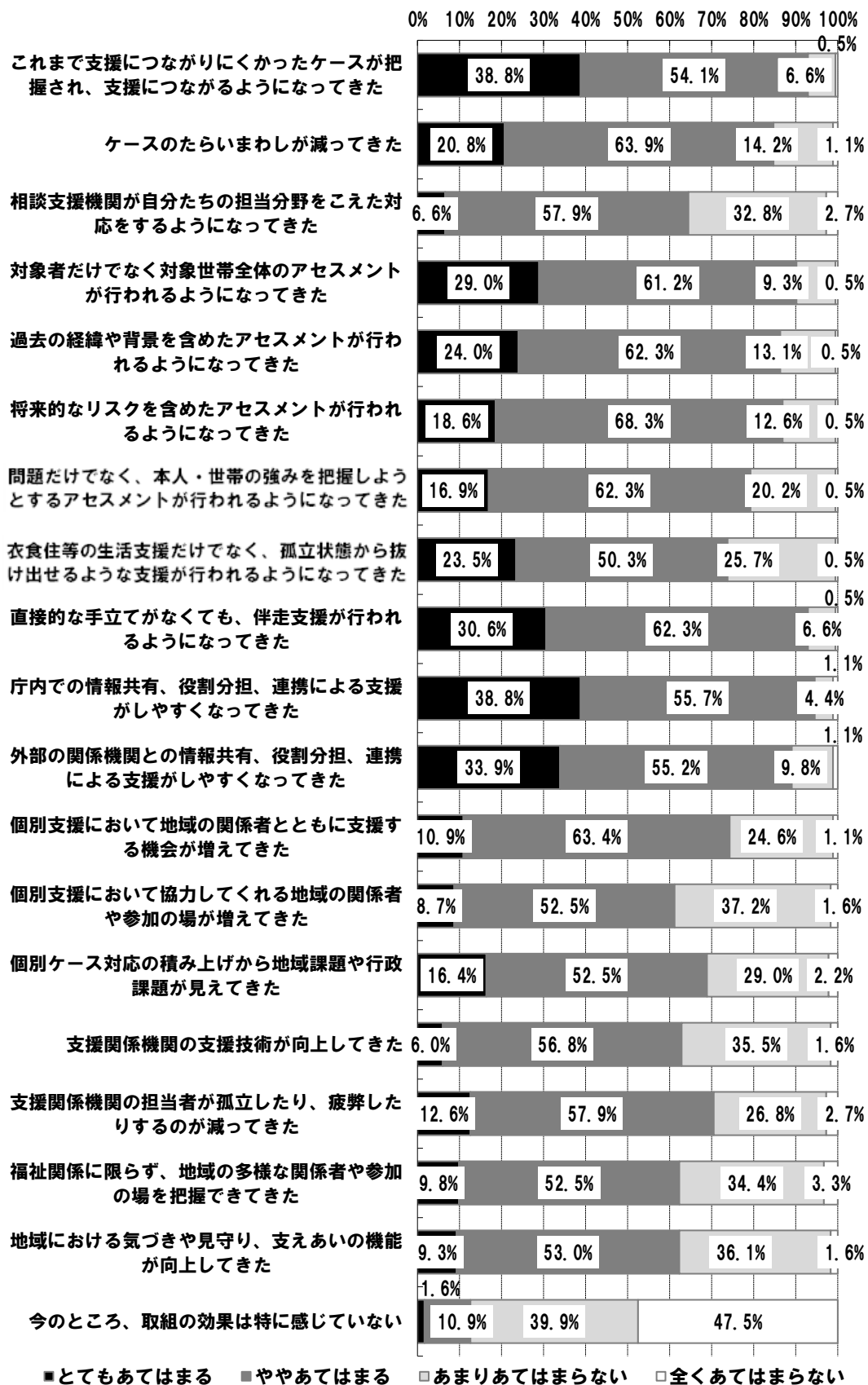
図表 3-19 福祉課題を抱える人を分野横断的に支える取組の効果



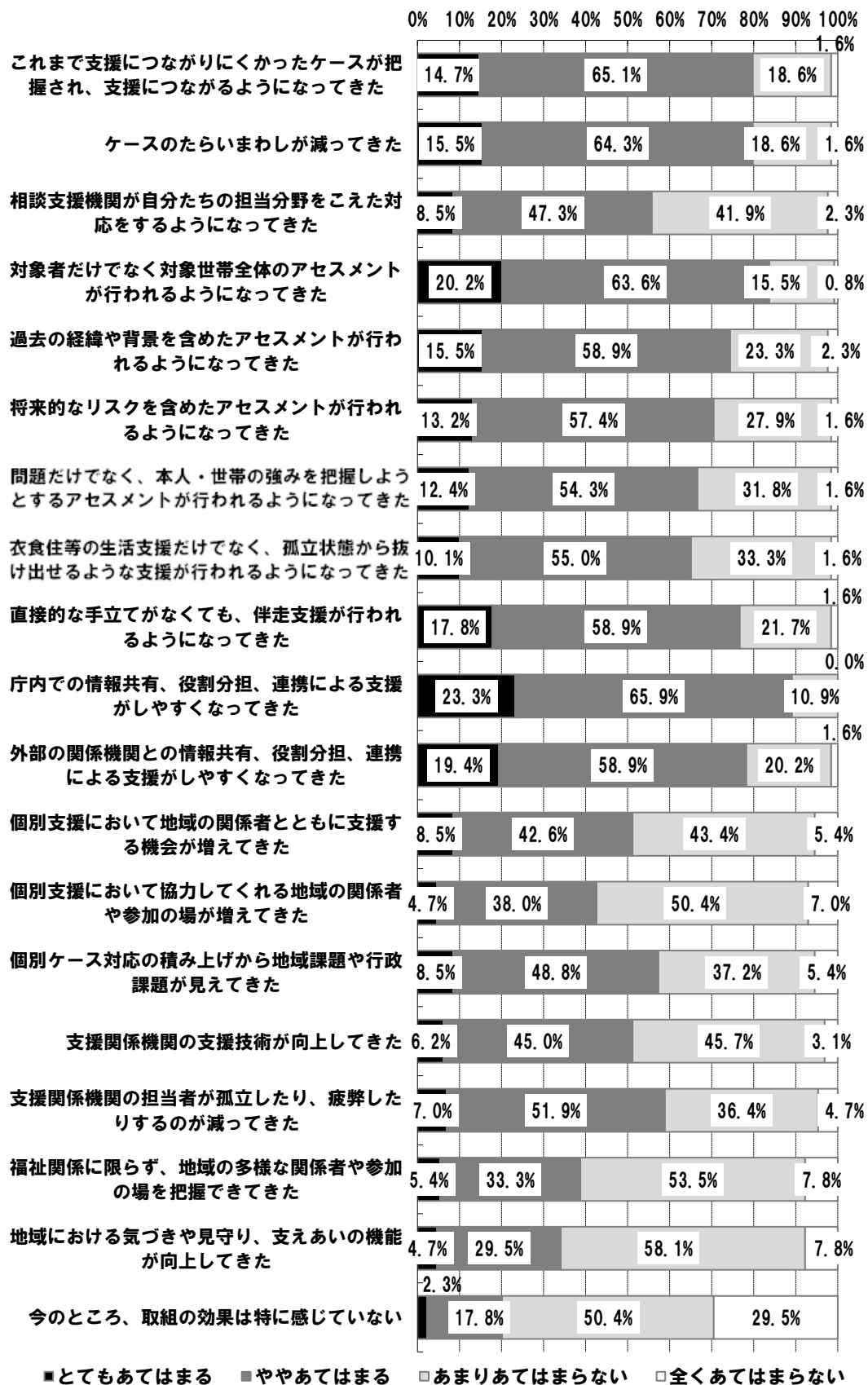
図表 3-20 福祉課題を抱える人を分野横断的に支える取組の効果(経過年数別)



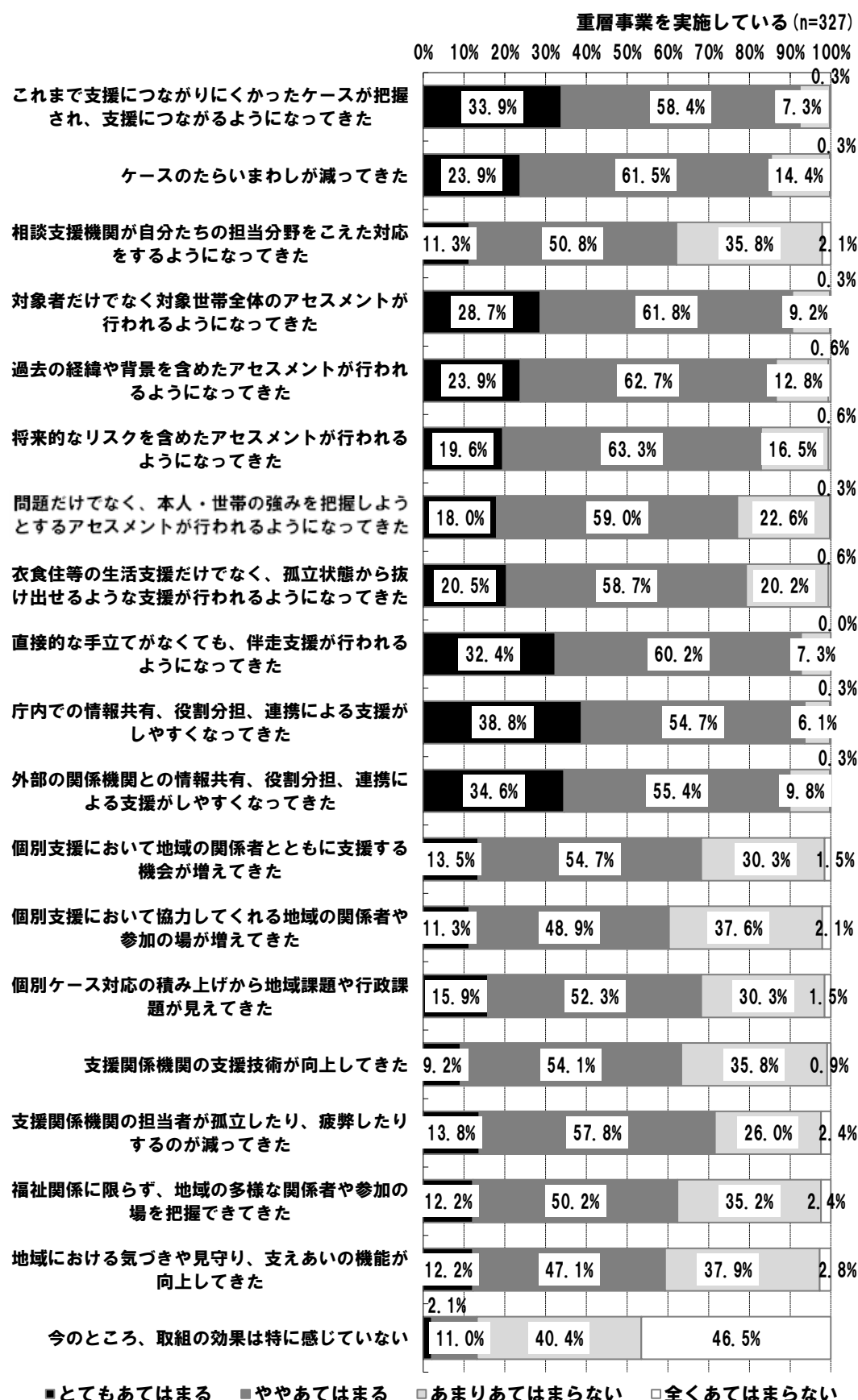
R3-5事業開始 (n=183)



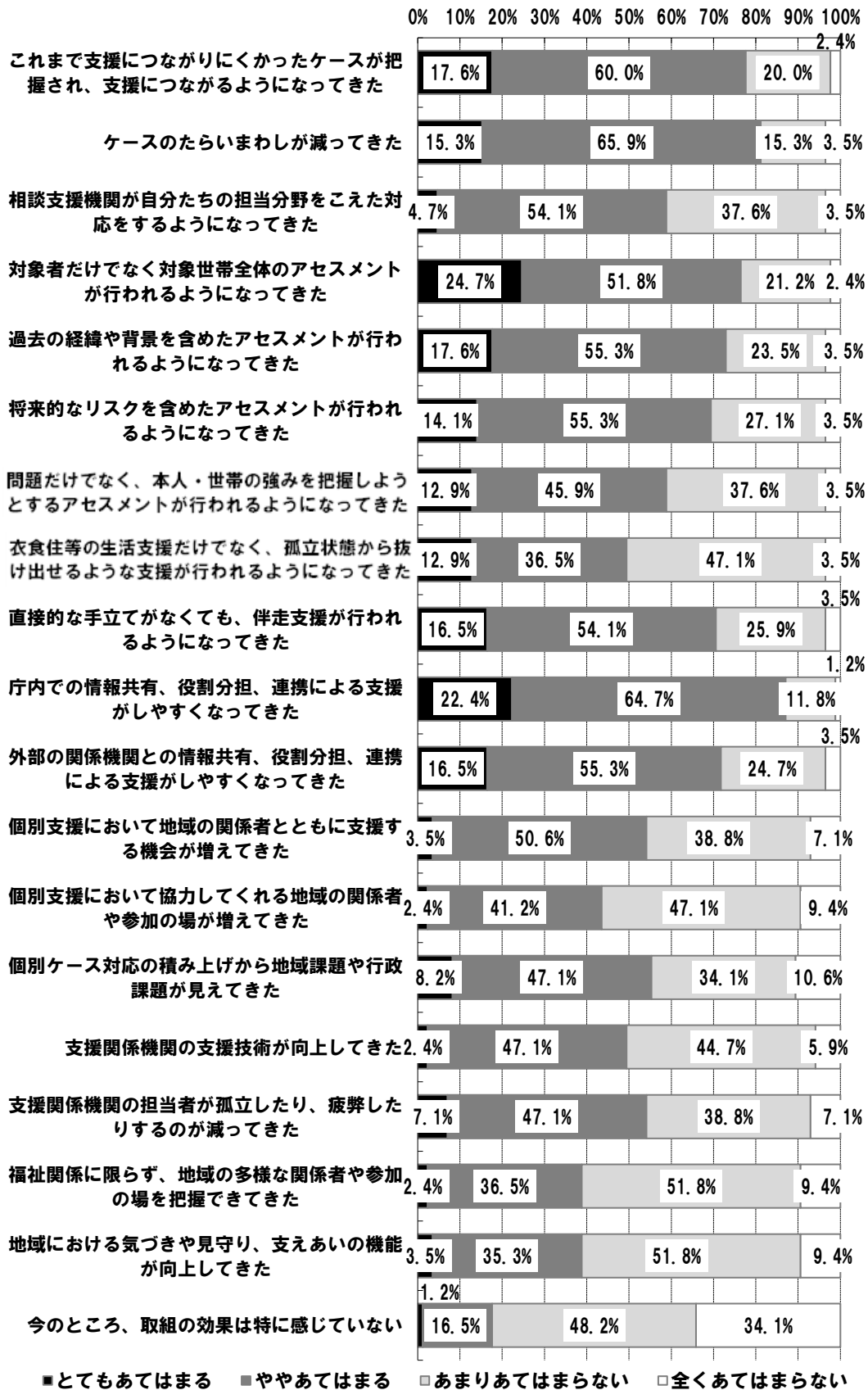
R6-7事業開始 (n=129)



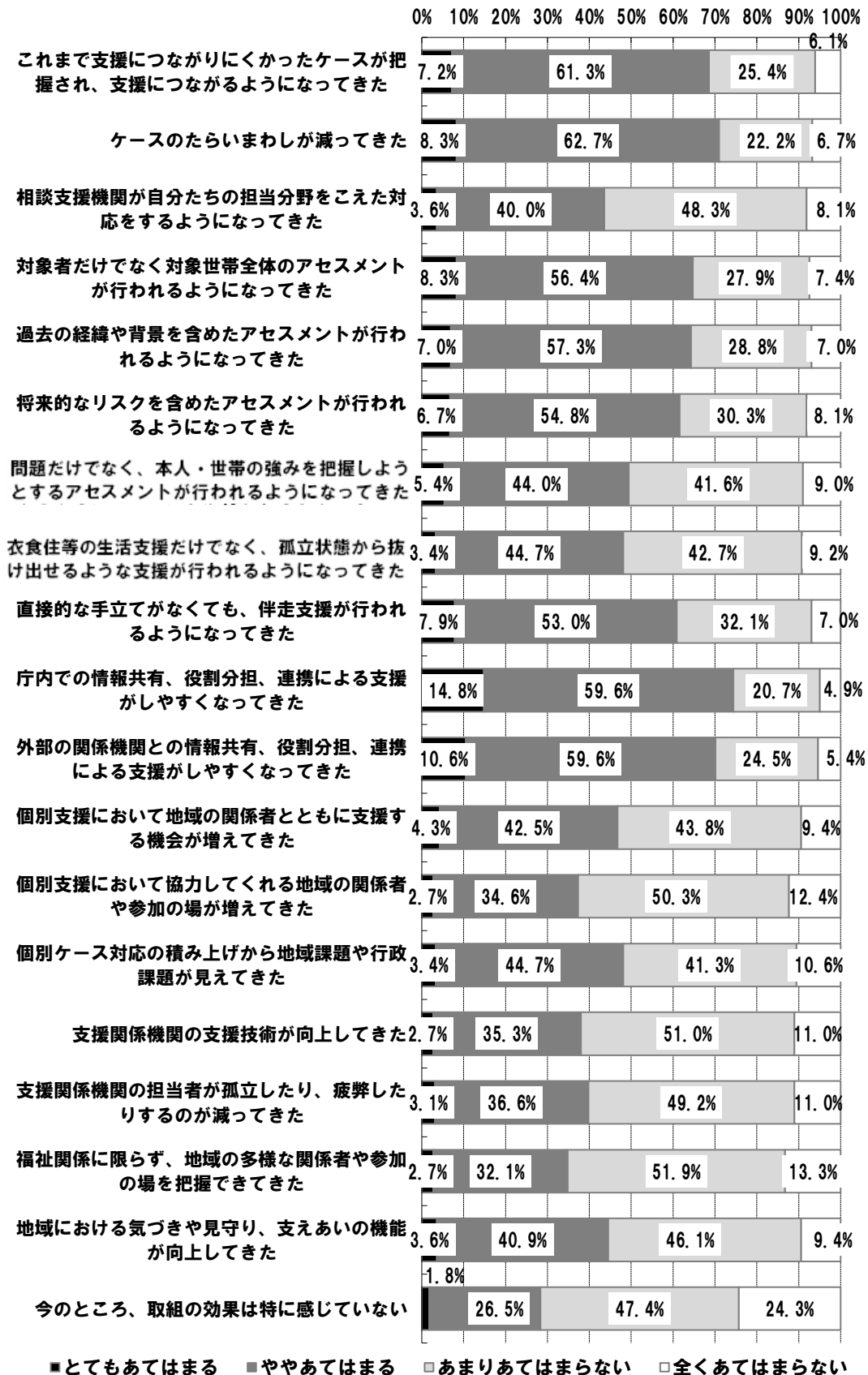
図表 3-21 福祉課題を抱える人を分野横断的に支える取組の効果(重層事業・移行準備事業の有無別)



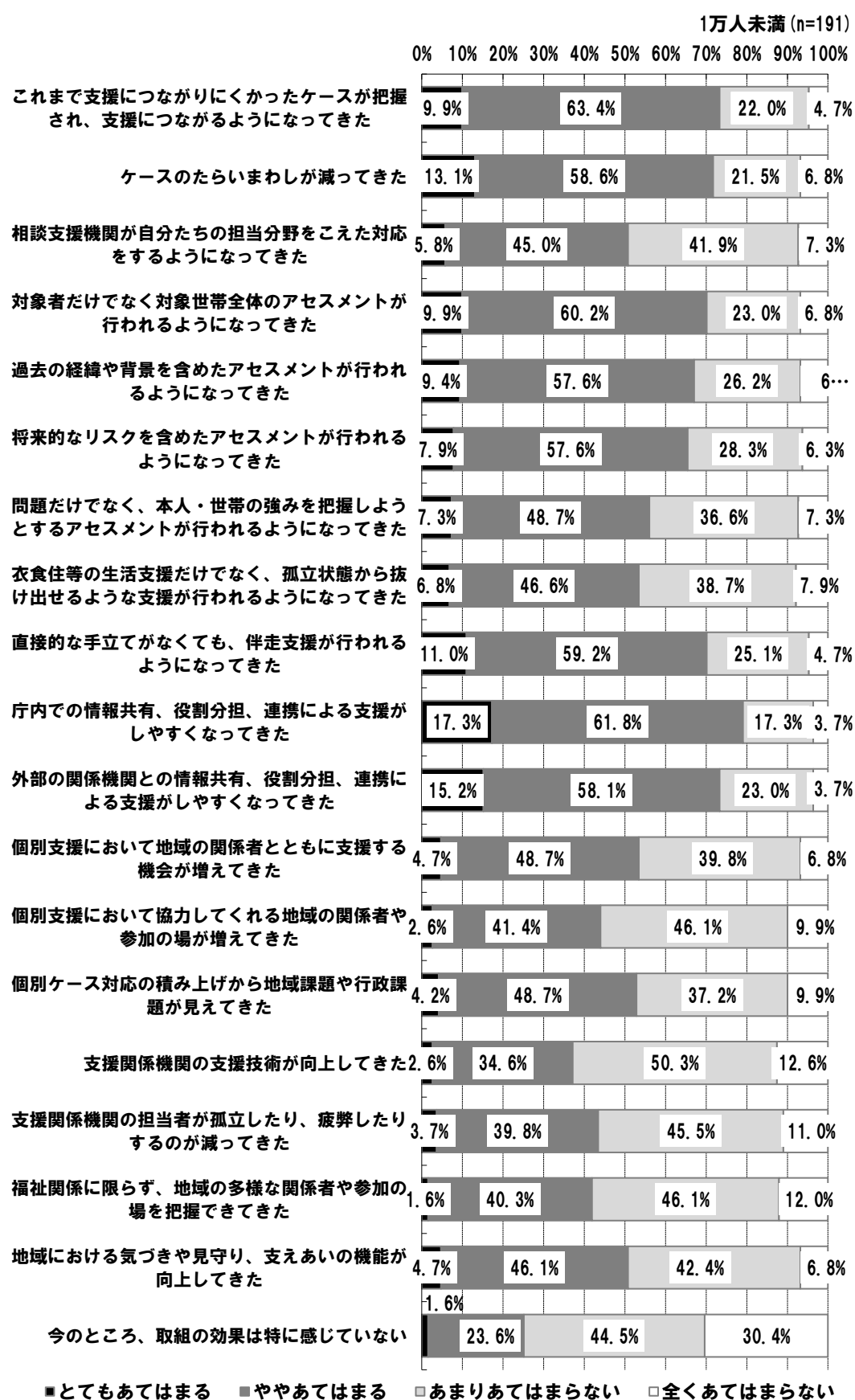
移行準備事業を実施している (n=85)



重層事業／移行準備事業いずれも実施していない(n=445)

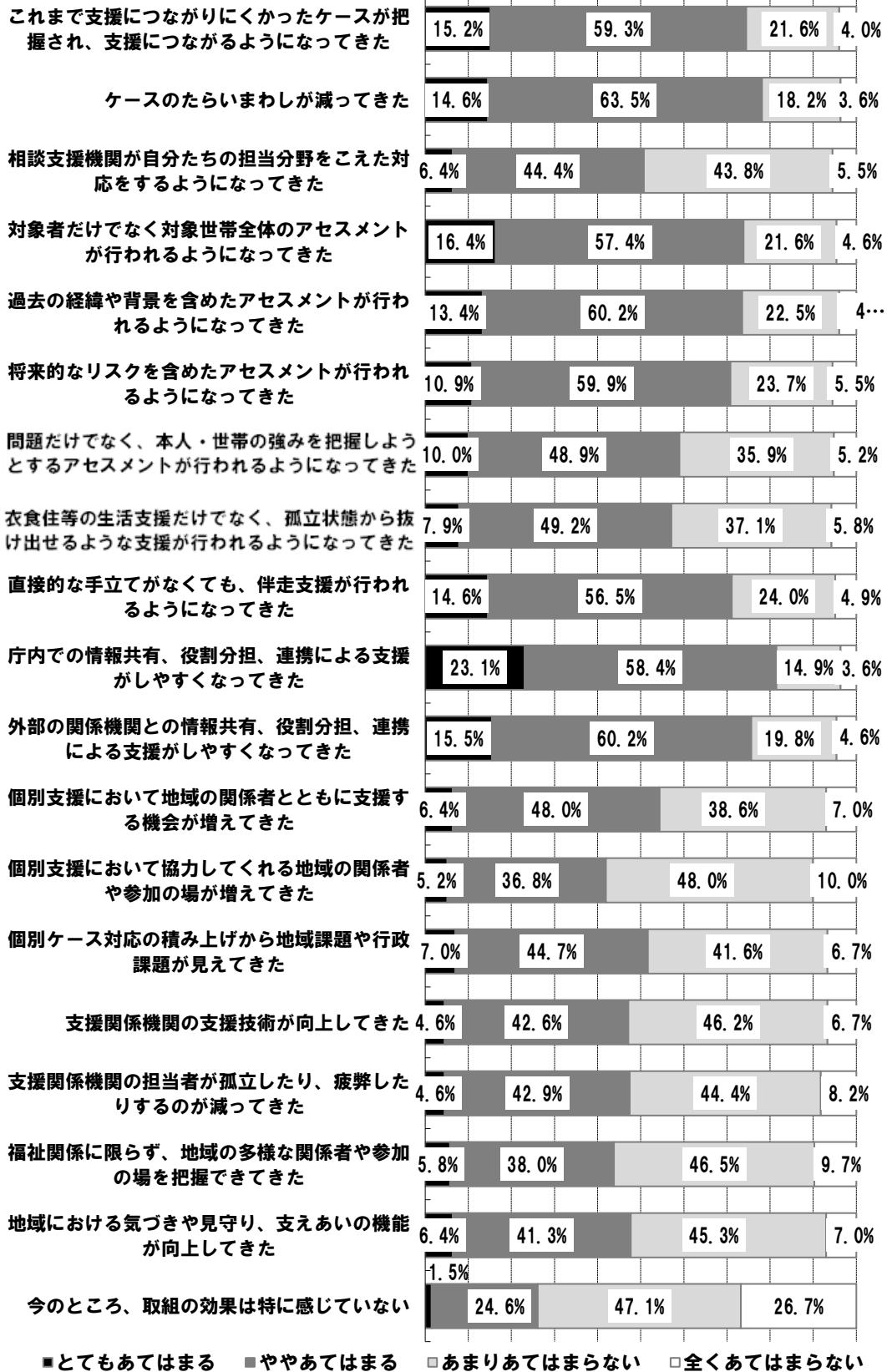


図表 3-22 福祉課題を抱える人を分野横断的に支える取組の効果(人口規模別)

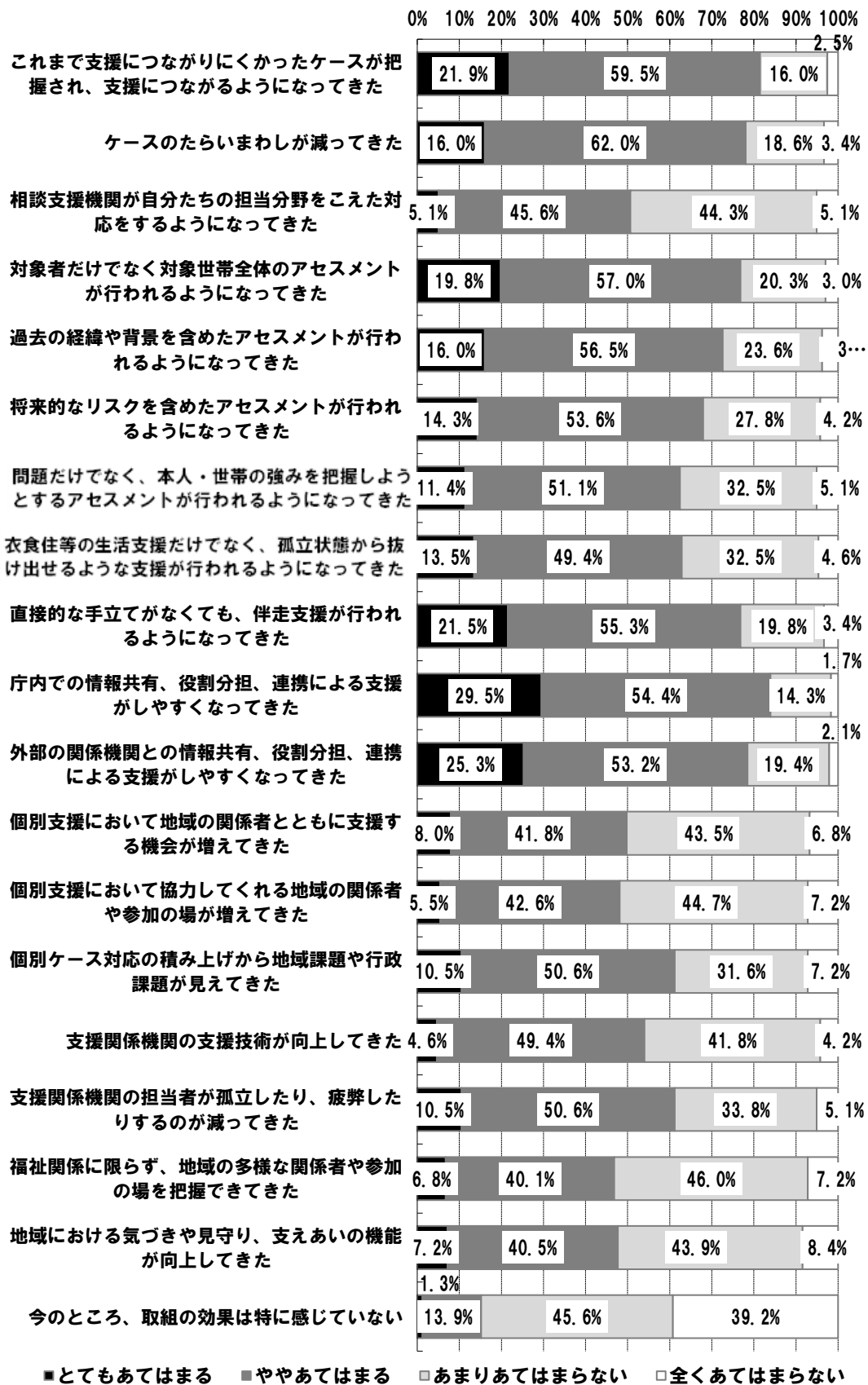


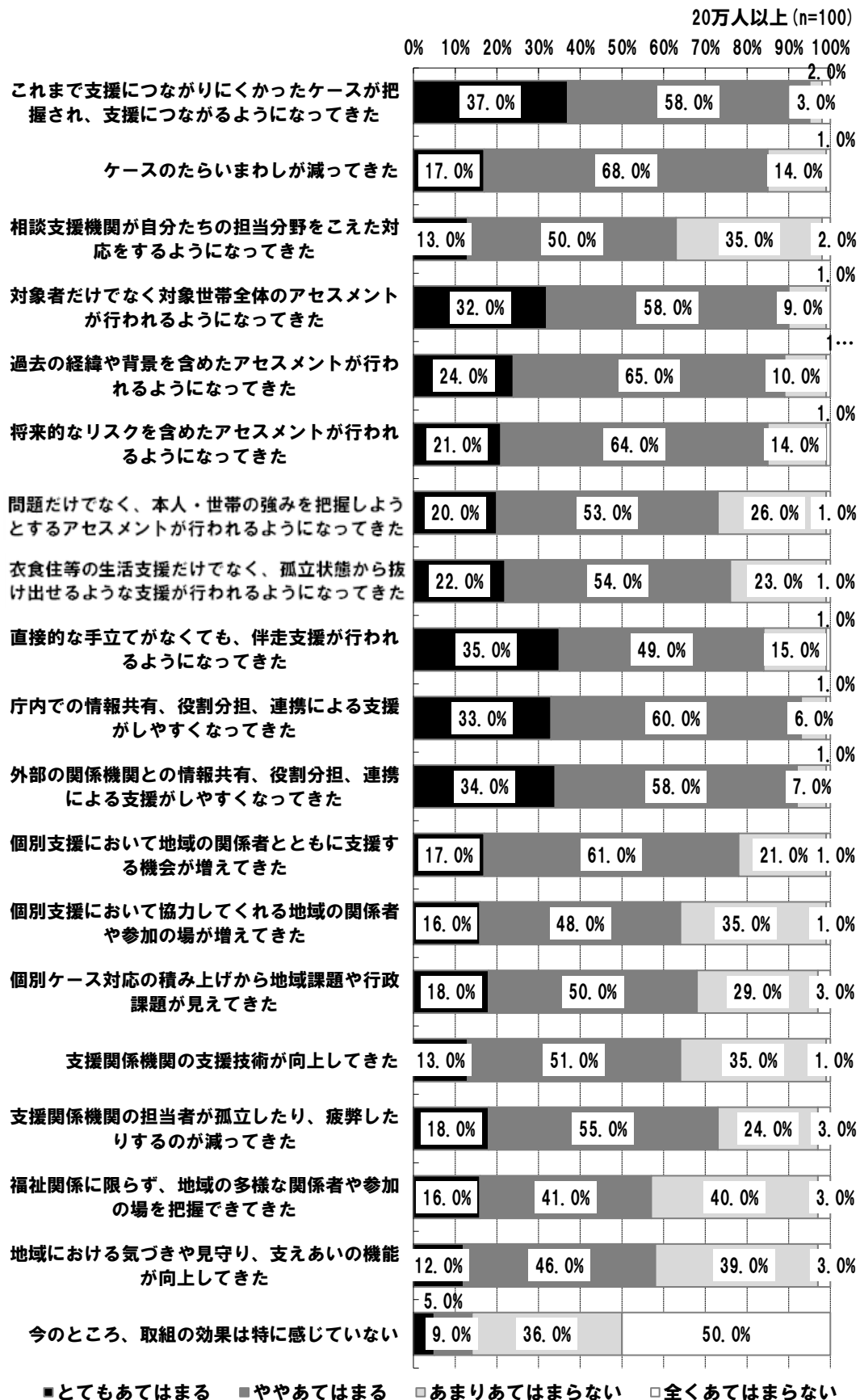
1万人以上5万人未満 (n=329)

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%



5万人以上20万人未満 (n=237)





図表 3-23 その他に生じている変化や効果(自由記述)

【連携の定着・強化】 24 件

- ・支援者同士がつながり、連携先も増え、何か困ったらお互い早めに相談してみようという状況が生まれている。狭間の課題が顕在化してきている。
- ・福祉行政職員と民間の事業所との敷居が下がり、風通しが良くなってきている。今まで支援の狭間になっていた出所者支援、ごみ屋敷や動物問題等福祉的ではないが地域で心配されている相談も包括的に受け止めることで新たな専門支援窓口を設立することなく、支援することができている。
- ・複合課題ケースを連携して対応することの重要性が理解されてきた。
- ・庁内関係部署、各支援機関等が連携して取り組むようになり縦割り意識が少なくなってきた。
- ・担当者レベルにおいては、連携してケース対応している。
- ・多機関連携による分野横断的な対応が支援できるようになった。
- ・世帯にいる児童～高齢者まで支援対応を連携しながら行えている。また、居住部門との情報共有も行えるようになってきている。
- ・従来、各課日ごろから連携を図ることができているが、来年度の重層的支援体制整備事業実施に向けて、定期的な関係者会議等を経て、更なる連携強化が図られている。
- ・事業進行は現時点でしていないが、ワーキンググループなどで課題整理などを行うことにより、自然と連携体制等を意識するようになった。
- ・支援会議にてケースごとに終結していくよう関係者間で役割分担し対応していった。／等

【支援者の相互理解・関係構築】 11 件

- ・多機関の相互理解(できること、できないこと、機関の役割など)が進んだ。分野横断的な共同事業を実施する機会が増えた(合同研修、孤独・孤立対策、システムの共同利用など)。
- ・相談支援機関が自分たちの担当分野をこえた対応をするようになってきたというよりも、各相談支援機関が自分たちの専門分野以外の支援機関と協働することで、よりそれぞれが専門としているところの強みや役割、できること、できないこと等の相互理解に繋がる機会が増えたように感じる。
- ・令和6年度より福祉総合相談窓口を設置し、庁内や外部の関係機関の会議に参加することによって顔見知りとなり話しやすくなった。
- ・福祉の分野同士ではあるが、共通の課題を見つけて研修会を実施したりして、顔の見える関係を構築している。また、地域包括支援センターが主催し、地域の医療機関、民生委員・児童委員、福祉施設、社会福祉協議会及び市の職員が一堂に会して、情報交換を行っている。また、町内会や民生委員・児童委員の集まりに、市の職員が参加し、地域福祉の推進等について、意見交換をしているが、参加者が固定化してきている。
- ・日常生活圏域ごとに支援機関と市担当者による会議を開催し、意見交換やグループワークを通じて支援機関間の顔の見える関係づくりとともに、各支援機関の役割や取組、市の方針等を共有し、共通認識と理解促進に取り組んでいる。
- ・定例会議の開催により、互いの支援内容の理解が深まっている。
- ・定期的に各支援機関が集まることで、顔の見える関係ができ、お互いに相談しやすい環境に改善されている。
- ・研修会等で顔の見える関係性ができたおかげで、会議等へ参加してもらいやすくなった。
- ・顔が見える関係づくりに配慮がされるようになってきている。
- ・それぞれの分野の担当者や専門職が、お互いに顔の見える関係になってきた。

【地域づくりへの影響、インフォーマル資源との協働】 8 件

- ・個別支援の場面では、支援者から支援チーム形成の必要性や、チーム支援を意識する発言が増えている。地域づくり支援の場面では、他分野の取組や社会資源に目を向ける発言や、具体的に協働する取組がうまれるようになっている。

- ・分野や立場を超えた関係づくりを推進することで、様々な主体がつながり、地域活動の活性化にも寄与している。
- ・社協の「地域づくり」とのつながりが出始めている。
- ・社協との連携体制の強化がはかれ、社協が地域に目を向けるようには変わってきた。
- ・地域の関係者(福祉関係者以外)が重層的支援体制整備事業の取組を知り、参画を図る意思を意欲的に示してくれている。／等

#### 【受け止め・支援の幅の広がり】 7 件

- ・福祉行政職員と民間の事業所との敷居が下がり、風通しが良くなっている。今まで支援の狭間になっていた出所者支援、ごみ屋敷や動物問題等福祉的ではないが地域で心配されている相談も包括的に受け止めることで新たな専門支援窓口を設立することなく、支援することができている。
- ・実態把握調査や当初の想定以上に、生活課題を抱える人や世帯からの相談が多い。その多くは専門職、地域住民を経由しており、これまで既定の支援による制約で諦めさせてきたと推察されるような事例も含まれている。相談機能の強化策(包括的な相談支援、多機関協働)が、地域住民や関係機関の安心感や期待感につながっていると推察できる。
- ・居住支援や死後事務の検討により、支援の幅が広がっている。
- ・特定の分野に寄った支援内容を検討することが少なくなった。
- ・制度の狭間により支援を受けられない人への対応が可能となった。／等

#### 【予防的対応・早期対応】 5 件

- ・生活困窮者が生活保護を申請する前に、支援できるサービスを提供できるケースが増えた。高齢者の虐待や孤独死の対応について、外部の関係機関と協力する事が増えた。
- ・初動支援のアウトリーチ体制ができたことで、より早期に SOS のキャッチにつながっている。なかなか支援につながらないケースについても、伴走的な支援を行うことで、信頼関係を作り支援につなげることができている。
- ・一部の相談支援機関では、予防的な視点や地域福祉の意識醸成が図られた。
- ・庁内外の関係機関と顔の見える関係づくりが進み、重層的支援会議に至る前段階でのセーフティネットが期待できるようになった。
- ・属性にとらわれることなく、住民の生活課題を一元的に把握できるようになったことで、見逃されていた複合的な課題に対し、早期発見・早期対応ができるようになった。

#### 【世帯支援の定着】 4 件

- ・複雑化・複合化したケースが増えていることは各分野の相談員も実感しており、連携による世帯全体の支援を行う必要性の浸透が事業開始前より進んでいる。
- ・特に地域包括支援センターや介護支援事業所の高齢部門から、高齢者本人の問題ばかりでなく、その子等家族の問題(8050 問題、ひきこもり等)が「地域共生コーディネーター」を通じて市に情報が入るようになり、「その世帯」全体の課題として把握し、各機関が連携して対応できるようになりつつある。
- ・対象者について、世帯全体としてとらえ、アセスメントが行われるようになったと思う。
- ・個人から世帯全体の課題として捉えるように視点が変わった。

#### 【個別支援の迅速化・円滑化】 4 件

- ・個別支援において、課題が複雑化しており連携がうまくいかない世帯や主たる支援者がつきづらい世帯への支援が進みやすくなった。
- ・支援関係機関での連絡がしやすくなった。支援内容の共有が進み、対応が早くなった。
- ・福祉関係者ではない部門の方も話し合いに参加することで、連携しやすくなっている。お互いに関わって知った情報等も共有でき、支援の入りやすさを感じる。

・相談受付から具体的な支援行動までの動きがスムーズになった。

【ケースが持ち込まれる件数の増加】 4 件

- ・庁内の他課から情報提供や相談が入るようになっていいる。また、町民からも総合的相談についての問い合わせも入るようになった。
- ・民生児童委員、地域づくり協議会会長など多様な地域住民に重層事業を PR した結果、民生児童委員はじめ地域住民からケースの相談が持ち込まれるようになった。
- ・福祉部門以外からの連絡も入るようになり、支援対象者への介入ができる様になった。
- ・庁内の保健・福祉分野以外の分野(住宅・税・保険・教育など)からの相談が増えてきた。

【支援の幅の広がり】 3 件

- ・実態把握調査や当初の想定以上に、生活課題を抱える人や世帯からの相談が多い。その多くは専門職、地域住民を経由しており、これまで既定の支援による制約で諦めさせてきたと推察されるような事例も含まれている。相談機能の強化策(包括的な相談支援、多機関協働)が、地域住民や関係機関の安心感や期待感につながっていると推察できる。
- ・居住支援や死後事務の検討により、支援の幅が広がっている。
- ・特定の分野に寄った支援内容を検討することが少なくなった。

【その他】 25 件

- ・多機関協働事業等を通じて、特定の支援者に頼った属人的な支援から分野横断的なチームとしての支援が可能となった。
- ・マインド、文化の醸成
- ・重層事業を実施することが目的ではなく、重層事業を利用して、どのような課題を解消していきたいかという視点が、支援関係機関(特に重層事業受託事業者)の中で育まれてきた。課題解決型の支援だけが「支援」ではなく、関わり続けることやつながり続けることを大切にしたい伴走型の支援も「重要な支援」であるという認識のもと、支援会議等開催時点では、介入の切り口が見つからなくても、いつか介入のきっかけが顕在化するのではないかという可能性を信じて関わる姿勢が育まれてきた。
- ・自分の担当部署以外のケースについて、考える機会が増えており、その結果、分野外の知識が得られる。
- ・連携強化から共同体への特組を検討
- ・福祉、子育て、介護の部署が庁舎内にあり、職員間の情報共有や連携は、重層的支援体制整備事業創設以前からある程度、できていた。
- ・生活が困難な事例における支援対応
- ・職員研修の実施。地域共生や自殺予防の観点から職員研修を継続して実施している。それにより一部職員の意識変容が見られる。さまざまな地域課題へアプローチするうえでは、まず職員が福祉課題等を把握した際の解決に向けた意識が必要であると考えられるため、今後も継続し、高い意識をもって地域と関わる職員の育成に努めたい。
- ・取組により CSW を知ってもらうことができ、相談窓口の周知ができた。
- ・件数は減っているものの独居や親族からの必要な支援が受けられない。 / 等

【ない、分からない】 29 件

※一つの回答が複数の分類に該当する場合は、それぞれの分類で件数をカウントしている。

⑤ 取組を振り返り、見直しや改善を行うための工夫や取組（問7）

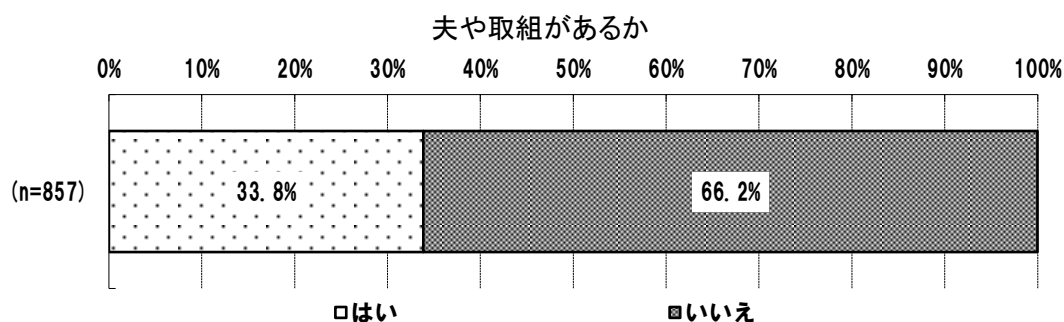
福祉課題を抱える人を分野横断的に支える取組を振り返り、見直しや改善を行うための工夫や取組があるかについては、「はい」が33.8%、「いいえ」が66.2%である。

重層事業・移行準備事業の実施有無別にみると、福祉課題を抱える人を分野横断的に支える取組を振り返り、見直しや改善を行うための工夫や取組があるかについては、重層事業を実施しているグループでは「はい」が54.7%で割合が高く、移行準備事業を実施しているグループ、重層事業/移行準備事業いずれも実施していないグループでは、「いいえ」の割合が高い（それぞれ54.1%、83.8%）。

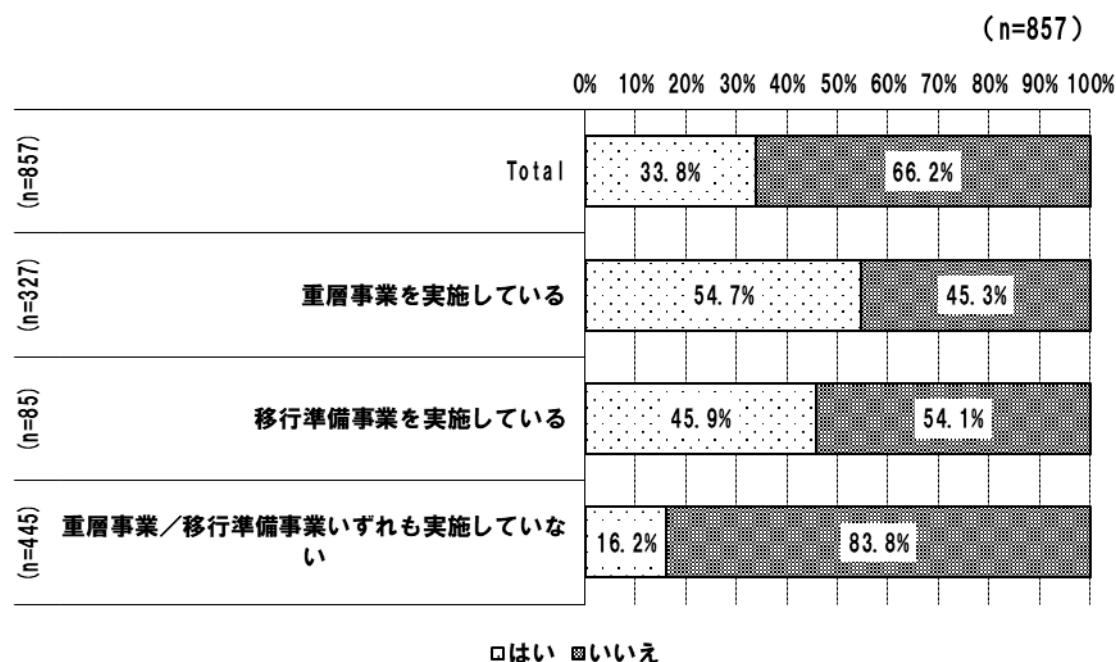
人口規模別にみると、福祉課題を抱える人を分野横断的に支える取組を振り返り、見直しや改善を行うための工夫や取組があるかについては、1万人未満、1万人以上5万人未満、5万人以上20万人未満では、「いいえ」の割合が高く（それぞれ84.8%、72.9%、54.9%）、20万人以上では、「はい（65.0%）」の割合が高い。

見直しや改善を行うための工夫や取組がある場合に、何を判断材料としているかについては、「個別支援の積み上げ、振り返り」が65件、「個別ケースの見直し・改善」が62件、「会議での意見収集」が49件、「支援者の意見、困りごと等」が26件、「地域福祉計画等における評価指標の設定、モニタリング」が25件等となっている。

図表 3-24 福祉課題を抱える人を分野横断的に支える取組を振り返り、見直しや改善を行うための工夫や取組があるか



図表 3-25 重層事業・移行準備事業の有無別・福祉課題を抱える人を分野横断的に支える取組を振り返り、見直しや改善を行うための工夫や取組があるか



図表 3-26 福祉課題を抱える人を分野横断的に支える取組を振り返り、見直しや改善を行うための工夫や取組があるか(人口規模別)

|     | 合計<br>(n= 857) | 1 万人未満<br>(n= 191) | 1 万人以上 5<br>万人未満<br>(n= 329) | 5 万人以上<br>20 万人未満<br>(n= 237) | 20 万人以上<br>(n= 100) |
|-----|----------------|--------------------|------------------------------|-------------------------------|---------------------|
| はい  | 33.8%          | 15.2%              | 27.1%                        | 45.1%                         | 65.0%               |
| いいえ | 66.2%          | 84.8%              | 72.9%                        | 54.9%                         | 35.0%               |

図表 3-27 (工夫や取組がある場合)福祉課題を抱える人を分野横断的に支える取組について、何を判断材料として見直しや改善の必要性を検討しているか(自由記述)

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>【個別支援の積み上げ、振り返り】 65 件</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・多機関協働事業等で取り扱った事例や各分野が抱える困難事例</li> <li>・多機関での協働を含むケースにおいて、たらい回しの事例や支援者が困っている事例を把握することがある。それらの事例をある程度蓄積の上、整理したものを判断材料として、取組について検討していく。</li> <li>・主に個別支援の経過・結果を判断材料としています。</li> <li>・個別事例等において福祉ニーズを充足できる支援、制度、地域資源の有無</li> <li>・複雑化複合化した課題や制度のはざまの問題、潜在的な課題を抱える住民や世帯への適切な支援ができているか。</li> <li>・相談支援事業所からの困難事例等の報告。</li> <li>・人材及び財源不足により既存の仕組みの継続が困難である。複雑化・複合化した困難ケースの滞留が顕著になっている(特定の支援機関に集まり、解決できずに滞留する)。人事異動により関係機関職員の入れ替</li> </ul> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

わりが生じ、包括的な支援体制に関する理解が低下したと感じる。相談業務に追われてしまい、地域へのアウトリーチ(地域づくりへの支援)ができなくなっている。

- ・最初に相談を受けた部局が、その場で支援を開始するが、たらい回しをしないのは良いが、逆に抱え込んでしまい、問題解決が進まない場合もある。複雑困難なケースについては、支援会議を招集して関係部局で協議しているが、担当部局では気付かなかった問題解決の糸口が見つかる場合もある。支援会議を開催しプラン作成するまでもなく、その都度関係部局と連携して支援を開始しているが、分野横断的な知識と早期の情報連携が望まれる。
- ・各個別事例において、福祉課題の中心となる健康面、経済面、人間関係面がアセスメントできているかを評価するとともに、各課と個別ケースの接点(相談、行政手続き)から福祉分野との連携ができているか。
- ・既存の福祉サービス対象の狭間にある方への支援
- ・面談における生活困窮者からの声や、支援会議等で関係機関からの情報提供。制度の狭間で、支援を必要とする人が支援を受けられない、支援が届かない実情が窺える。／等

#### 【個別ケースの見直し・改善】 62 件

- ・対象者の状態、支援関係機関等の支援につながるなど
- ・支援対象の年齢、家族の年齢。支える家族の介護状況等
- ・支援者の課題をもとに事例検討会を実施
- ・定期的に関係者とその方の進捗状況を確認している。
- ・制度の狭間であるケース
- ・支援が膠着している困難なケースの場合
- ・本人の状態
- ・対象者が抱える問題の要因が、複数ある場合など。
- ・ケースが落ちついた後の聞き取り
- ・事例対応・支援内容・アセスメントの視点・ゴールの共有／等

#### 【会議での意見収集】 49 件

- ・生活困窮者自立支援法に基づく支援会議を設置したため。
- ・定期的に庁内関係課による体制推進会議を開催し、包括的支援に係る意見を募ることで、見直しや改善の必要性を検討している。
- ・多機関協働事業に登録されている全ケースを検討する会議を年に3回設定し、各対応機関の取組状況の把握をすること。
- ・専門家を含む支援会議の実施
- ・複雑化・複合化した課題を抱える者(原則として3つ以上の機関が関わるケース)について関係部署間の定例会議を行っているが、高齢、障がい、子ども、生活困窮の各分野の現状を会議参加者で共有し、検討を行っている。
- ・委託業務の進捗協議、重層的支援体制整備事業庁内連携会議、包括的相談支援ネットワーク会議等を活用し、見直しや改善の必要性を検討している。
- ・庁内検討会等における関係機関からの意見
- ・定期的な会議
- ・地域ケア会議、アセスメントシートなど
- ・事業担当者や支援機関より意見・要望・課題等について洗い出しを行い、担当者会議で協議することで情報共有や課題解決をしている。／等

#### 【支援者の意見、困りごと等】 26 件

- ・相談支援部署等の係長級以上職員で構成する包括的相談支援委員会や相談支援部署等の課長級職員で構成する包括的支援体制推進部会の場を活用して、支援機関の担当者のアンケート結果等から支援における

困りごとや課題が解決できたか等を確認し、研修会や多機関協働に係る事業等の振り返りと見直しを行っている。

- ・①相談体制 ②支援者の困りごと ③目指す姿(理念)からの整理
- ・担当部署へのヒアリングなど
- ・重層的支援ネットワーク会議参加者や支援会議参加者にアンケート調査を実施している。
- ・多職種交流会や実務者連絡会において、実際に支援にあたる方々から意見をもらい判断材料としている。
- ・分野別横断的に支える取組に係る支援担当部署の包括的支援体制の整備に対する意識の高さを判断材料と考える。
- ・庁内外の支援関係機関にアンケートを実施し、重層事業に参加してみた感想や課題感を調査する予定。
- ・現場職員の負担感
- ・福祉課題を抱える人の支援による困り感の改善状況や、関わっている支援者の負担度合など
- ・作成したツールや仕組みの利用頻度の減少や、協議体参加者からのネガティブメッセージがあった際には「ツールや仕組みの劣化・形骸化」を疑ったうえで、関係者による協議や聞き取りを行うことで、見直しや改善の必要性を検討している。／等

#### 【地域福祉計画等における評価指標の設定、モニタリング】 25 件

- ・各分野の相談支援機関、庁内の関係部署が参加する会議を実施。以下のデータなどを提供し、意見を集めている。重層的支援体制整備事業の新規受付、プラン作成・終結数、ケース内容、相談経路のデータ。多機関協働事業の活用のしやすさ、支援会議等のタイミングについてのアンケート。
- ・福祉課題を抱える対象者を見つけることが出来なかった年度があり、実績に基づき見直しをおこなっている。
- ・あがってきたケースの困難さの要因や、体制上の問題等を分類し、集計をとり傾向を把握することで判断材料にしている。また、それら分析から見出した課題について体制整備の会議で議題にあげ、施策化・仕組みづくりについて検討している。
- ・1 ケース当たりの課題数
- ・総合振興計画実施計画及び地域福祉計画について成果指標を設定し、議会や社会福祉審議会地域福祉専門分科会における審議を経て、評価・改善を行っている。
- ・重層的支援体制整備事業関係課へのヒアリング、指標評価等
- ・「スムーズに支援の連携ができています」と考えている支援関係者等の割合。支援会議におけるケース検討数
- ・フォーマル・インフォーマル問わず関わる人がいるか。
- ・「地域からの気づきにより相談支援につながった件数」「会議に関わった支援機関の数」「多機関協働により、チームでの支援につながった件数」について、年度ごとに数値化し、第三者から評価を受ける仕組みを導入している。
- ・重層的支援体制整備事業実施計画における成果指標の実績。関係機関への個別アンケート。懇談会や区連携会議で上がってくる意見など ／等

#### 【アンケート・ヒアリング等】 9 件

- ・地域福祉計画の評価に合わせたヒアリングなど
- ・モニタリングシートの活用
- ・3年毎に実施する福祉総合相談窓口の検証に関する報告書。地域福祉計画の策定に伴う市民調査
- ・市民アンケートや庁内・外部関係機関との意見交換等(地域福祉計画の評価時に実施)
- ・関係機関へのヒアリングやアンケートの結果等。／等

#### 【地域の関係者の意見、地域の関わり】 6 件

- ・地域とのつながり(希薄なため)
- ・地域とのつながりが必要と思われる。地域としてどう対応してくれるか

- ・今年度から重層的支援体制整備事業を本格実施している。見直しや改善については、最初は実際に地域の支援者の声を聞きながら検討していきたい。
- ・福祉課題を抱える人を支える取組の中に、地域住民の関与の度合いを判断材料としてみること。
- ・地域づくりの取組の成果の乏しさ / 等

#### 【外部評価・アドバイザーの活用】 5 件

- ・アジャイルの取組
- ・令和7年度に都道府県のアドバイザー派遣を利用し、重層的支援体制整備事業の見直しを実施。
- ・専門フェロー(支援アドバイザー)による連携ノウハウの助言を通して、総合的に判断している。
- ・相談支援アドバイザーや地域福祉推進アドバイザーによる助言をいただきながら相談支援調整会議や地域福祉推進会議で協議・検討している。また、地域福祉推進審議会でも各会議の進捗状況など管理している。
- ・取組の自己評価が難しいため、外部機関へ相談したことがある。

#### 【その他】 43 件

- ・人材育成:モデル事業当初から関与してきた職員等が人事異動に伴い、熱量が下がっている。そのため、持続させていくには人材育成方法は常に判断材料となる。
- ・福祉課題を抱えている人が支援につながっていない割合が不明であり、潜在ケースへのリーチが困難。
- ・人材不足、業務効率化等による
- ・支援という表現が、どうしても公的な支援関係機関による連携協働をイメージさせることや課題を解決することが目的化しやすい傾向があることから、分野横断的に支える取組は、必ずしも「困りごと」や「生きづらさ」を解消するためだけの仕組みではなく、人が「より楽しく」「より生きがいを感じる」地域を共創していくための営みである意識を軸にすることが重要であると考えている。そのため、官民の協働が必須であることを発信し、公的な仕組みと民間の協働によるセーフティネット体制(公助+共助:互助)の構築の必要性を実感している。
- ・現在まさに「何を判断材料にするべきか」を検討中であるが、「8050 問題」「ひきこもり問題」は問題が起きてからの対応が主になっており、現状すら把握していないことから、判断材料のひとつになると思われる。
- ・関係機関がどこまで理解してくれているかによって、事業説明の方法や対象を検討しています。
- ・取組に対する結果
- ・事例やモデルケースを通して、分野を超えた支援の必要性を実感してもらいながら、体制構築に取り組んでいる。
- ・それぞれの分野におけるケースを把握しきれていない。
- ・重層的支援体制整備事業推進に係る全体のコーディネートを市及び市社会福祉協議会にて行い、各 5 つの事業の評価や見直しを行う予定。 / 等

※一つの回答が複数の分類に該当する場合は、それぞれの分類で件数をカウントしている。

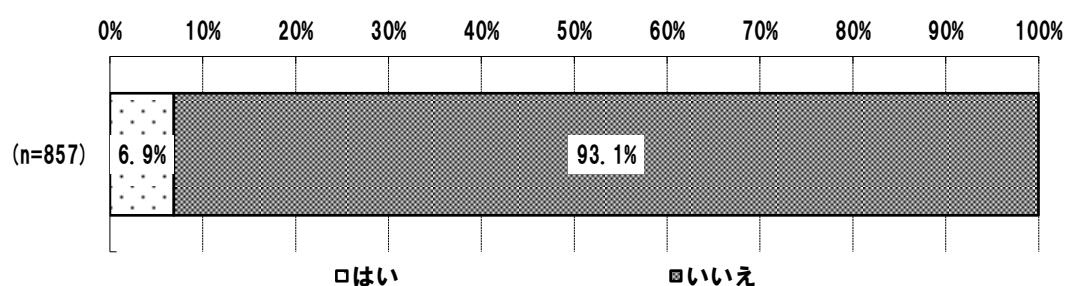
# ⑥ ロジックモデルの作成・活用（問8）

福祉課題を抱える人を分野横断的に支える取組を進めるにあたり、ロジックモデルを作成・活用しているかについては、「はい」が6.9%、「いいえ」が93.1%である。

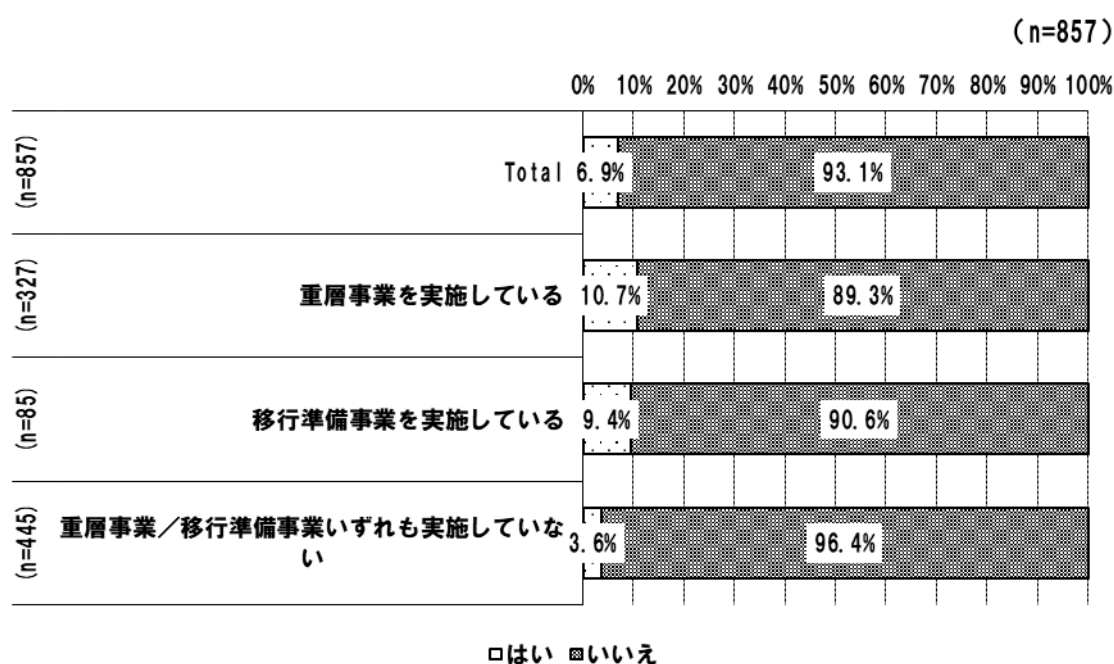
重層事業・移行準備事業の実施有無別にみると、福祉課題を抱える人を分野横断的に支える取組を進めるにあたり、ロジックモデルを作成・活用しているかについては、重層事業を実施しているグループ、移行準備事業を実施しているグループ、重層事業／移行準備事業いずれも実施していないグループのいずれでも、「いいえ」の割合が最も高い（それぞれ89.3%、90.6%、96.4%）。

人口規模別にみると、福祉課題を抱える人を分野横断的に支える取組を進めるにあたり、ロジックモデルを作成・活用しているかについては、1万人未満、1万人以上5万人未満、5万人以上20万人未満、20万人以上のいずれでも、「いいえ」の割合が高い（それぞれ97.4%、95.1%、91.6%、82.0%）。

図表 3-28 福祉課題を抱える人を分野横断的に支える取組を進めるにあたり、ロジックモデルを作成・活用しているか



図表 3-29 重層事業・移行準備事業の有無別・福祉課題を抱える人を分野横断的に支える取組を進めるにあたり、ロジックモデルを作成・活用しているか



図表 3-30 福祉課題を抱える人を分野横断的に支える取組を進めるにあたり、ロジックモデルを作成・活用しているか(人口規模別)

|     | 合計<br>(n= 857) | 1 万人未満<br>(n= 191) | 1 万人以上 5<br>万人未満<br>(n= 329) | 5 万人以上<br>20 万人未満<br>(n= 237) | 20 万人以上<br>(n= 100) |
|-----|----------------|--------------------|------------------------------|-------------------------------|---------------------|
| はい  | 6.9%           | 2.6%               | 4.9%                         | 8.4%                          | 18.0%               |
| いいえ | 93.1%          | 97.4%              | 95.1%                        | 91.6%                         | 82.0%               |

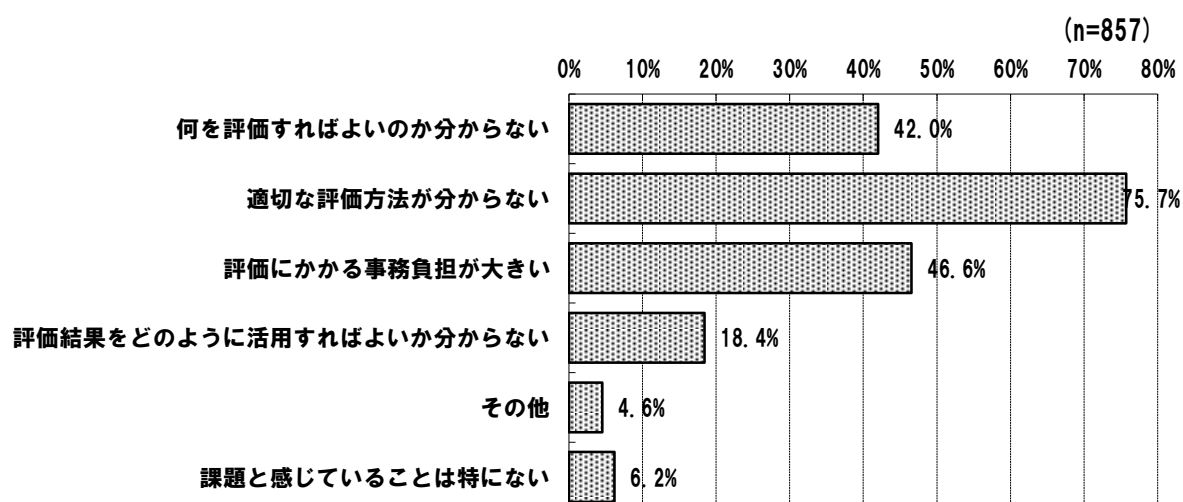
#### ⑦ 取組の進捗状況进行评估する上での課題（問 9）

取組の進捗状況进行评估する上での課題は、「適切な評価方法が分からない」の割合が最も高く 75.7%である。次いで、「評価にかかる事務負担が大きい（46.6%）」、「何を評価すればよいのか分からない（42.0%）」である。

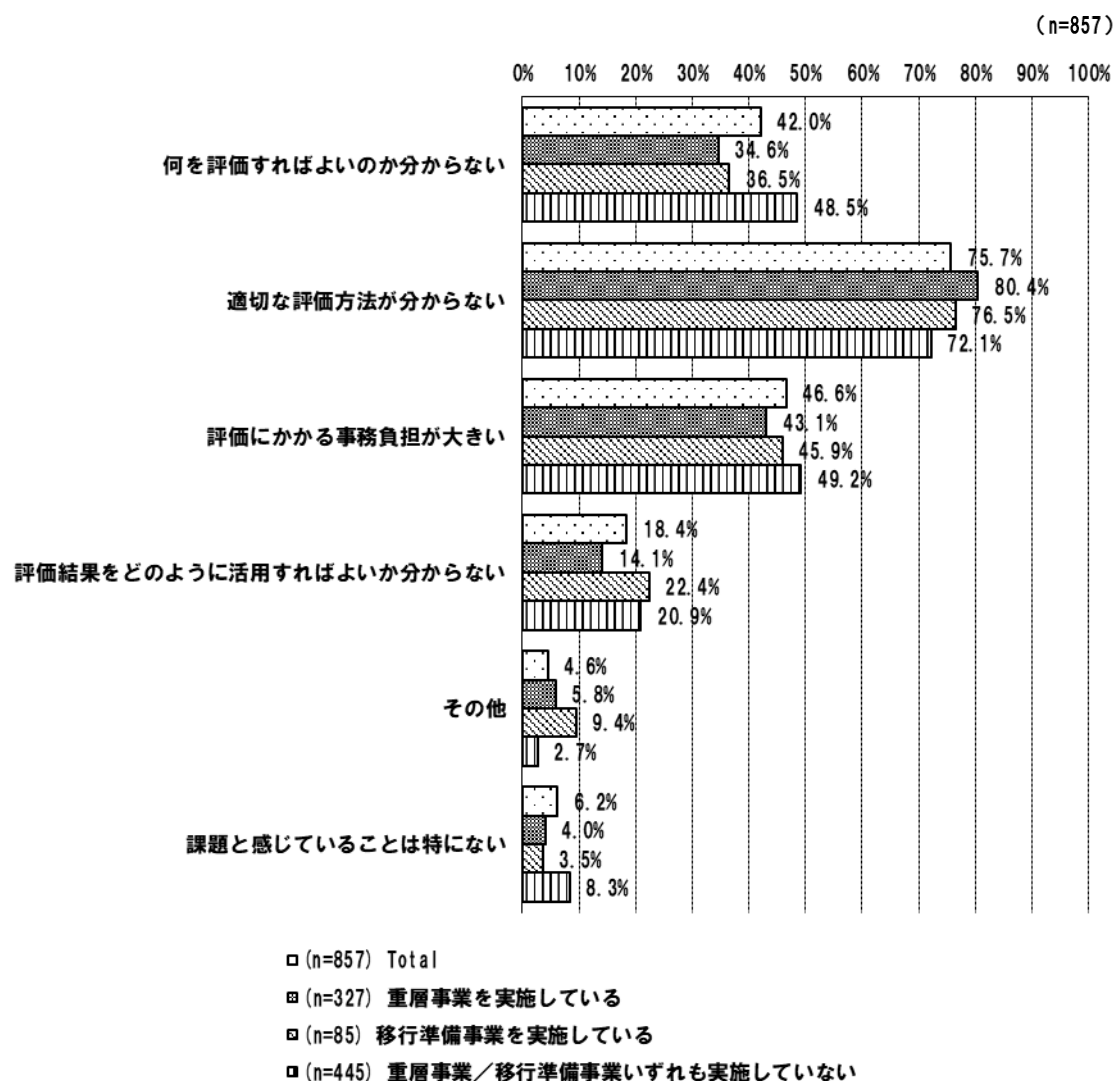
重層事業・移行準備事業の実施有無別にみると、取組の進捗状況进行评估する上での課題は、重層事業を実施しているグループ、移行準備事業を実施しているグループ、重層事業／移行準備事業いずれも実施していないグループのいずれでも、「適切な評価方法が分からない」の割合が最も高い（それぞれ 80.4%、76.5%、72.1%）。

人口規模別にみると、取組の進捗状況进行评估する上での課題は、1 万人未満、1 万人以上 5 万人未満、5 万人以上 20 万人未満、20 万人以上のいずれでも、「適切な評価方法が分からない」の割合が最も高い（それぞれ 67.5%、76.3%、77.6%、85.0%）。

図表 3-31 福祉課題を抱える人を分野横断的に支える取組の進捗状況进行评估するうえで、どのような課題があるか(複数回答)



図表 3-32 重層事業・移行準備事業の有無別・福祉課題を抱える人を分野横断的に支える取組の進捗状況の評価するうえで、どのような課題があるか(複数回答)



図表 3-33 福祉課題を抱える人を分野横断的に支える取組の進捗状況の評価するうえで、どのような課題があるか(複数回答、人口規模別)

|                             | 合計<br>(n= 857) | 1 万人未満<br>(n= 191) | 1 万人以上 5<br>万人未満<br>(n= 329) | 5 万人以上<br>20 万人未満<br>(n= 237) | 20 万人以上<br>(n= 100) |
|-----------------------------|----------------|--------------------|------------------------------|-------------------------------|---------------------|
| 何を評価すればよいのか分から<br>ない        | 42.0%          | 42.9%              | 48.0%                        | 32.9%                         | 42.0%               |
| 適切な評価方法が分からない               | 75.7%          | 67.5%              | 76.3%                        | 77.6%                         | 85.0%               |
| 評価にかかる事務負担が大きい              | 46.6%          | 50.3%              | 46.5%                        | 46.0%                         | 41.0%               |
| 評価結果をどのように活用すれば<br>よいかわからない | 18.4%          | 21.5%              | 21.3%                        | 15.6%                         | 10.0%               |
| その他                         | 4.6%           | 2.6%               | 3.6%                         | 6.3%                          | 7.0%                |
| 課題と感じていることは特にない             | 6.2%           | 10.5%              | 6.1%                         | 5.1%                          | 1.0%                |

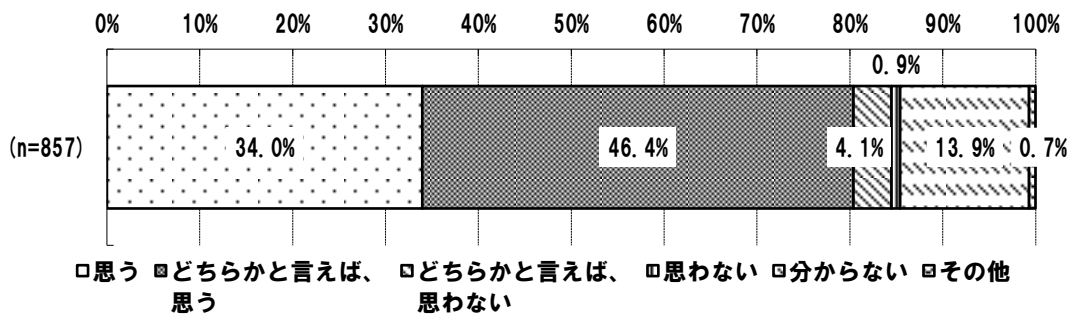
⑧ 現在の取組が「包括的な支援体制の整備」につながっているか（問１０）

現在行っている福祉課題を抱える人を分野横断的に支える取組が「包括的な支援体制の整備」につながっていると思うかについては、「どちらかと言えば、思う」の割合が最も高く 46.4%である。次いで、「思う（34.0%）」、「分からない（13.9%）」である。

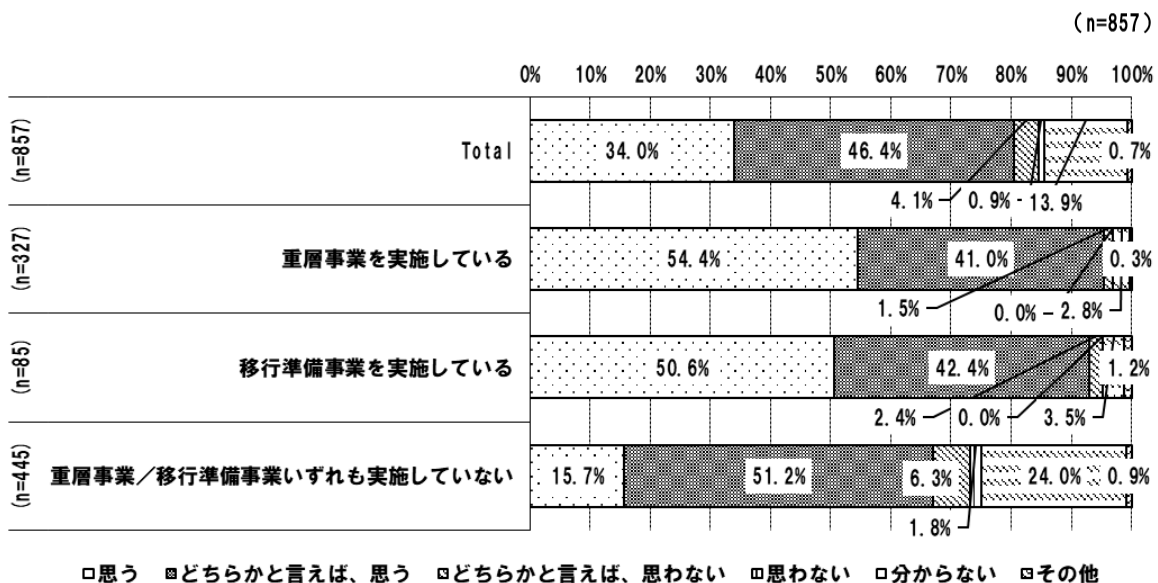
重層事業・移行準備事業の実施有無別にみると、現在行っている福祉課題を抱える人を分野横断的に支える取組が「包括的な支援体制の整備」につながっていると思うかについては、重層事業を実施しているグループ、移行準備事業を実施しているグループでは、「思う」の割合が最も高く（それぞれ 54.4%、50.6%）、重層事業／移行準備事業いずれも実施していないグループでは、「どちらかと言えば、思う（51.2%）」の割合が最も高い。

人口規模別にみると、現在行っている福祉課題を抱える人を分野横断的に支える取組が「包括的な支援体制の整備」につながっていると思うかについては、1万人未満、1万人以上5万人未満では、「どちらかと言えば、思う」の割合が最も高く（それぞれ 50.8%、49.5%）、5万人以上20万人未満、20万人以上では、「思う」の割合が最も高い（それぞれ 46.0%、58.0%）。

図表 3-34 現在行われている福祉課題を抱える人を分野横断的に支える取組は、「包括的な支援体制の整備」につながっていると思うか



図表 3-35 重層事業・移行準備事業の有無別・現在行われている福祉課題を抱える人を分野横断的に支える取組は、「包括的な支援体制の整備」につながっていると思うか



図表 3-36 現在行われている福祉課題を抱える人を分野横断的に支える取組は、「包括的な支援体制の整備」につながっていると思うか（人口規模別）

|               | 合計<br>(n= 857) | 1 万人未満<br>(n= 191) | 1 万人以上 5<br>万人未満<br>(n= 329) | 5 万人以上<br>20 万人未満<br>(n= 237) | 20 万人以上<br>(n= 100) |
|---------------|----------------|--------------------|------------------------------|-------------------------------|---------------------|
| 思う            | 34.0%          | 16.2%              | 28.3%                        | 46.0%                         | 58.0%               |
| どちらかと言えば、思う   | 46.4%          | 50.8%              | 49.5%                        | 41.8%                         | 39.0%               |
| どちらかと言えば、思わない | 4.1%           | 6.8%               | 4.0%                         | 3.8%                          | 0.0%                |
| 思わない          | 0.9%           | 0.0%               | 2.1%                         | 0.0%                          | 1.0%                |
| 分からない         | 13.9%          | 26.2%              | 15.5%                        | 7.6%                          | 0.0%                |
| その他           | 0.7%           | 0.0%               | 0.6%                         | 0.8%                          | 2.0%                |

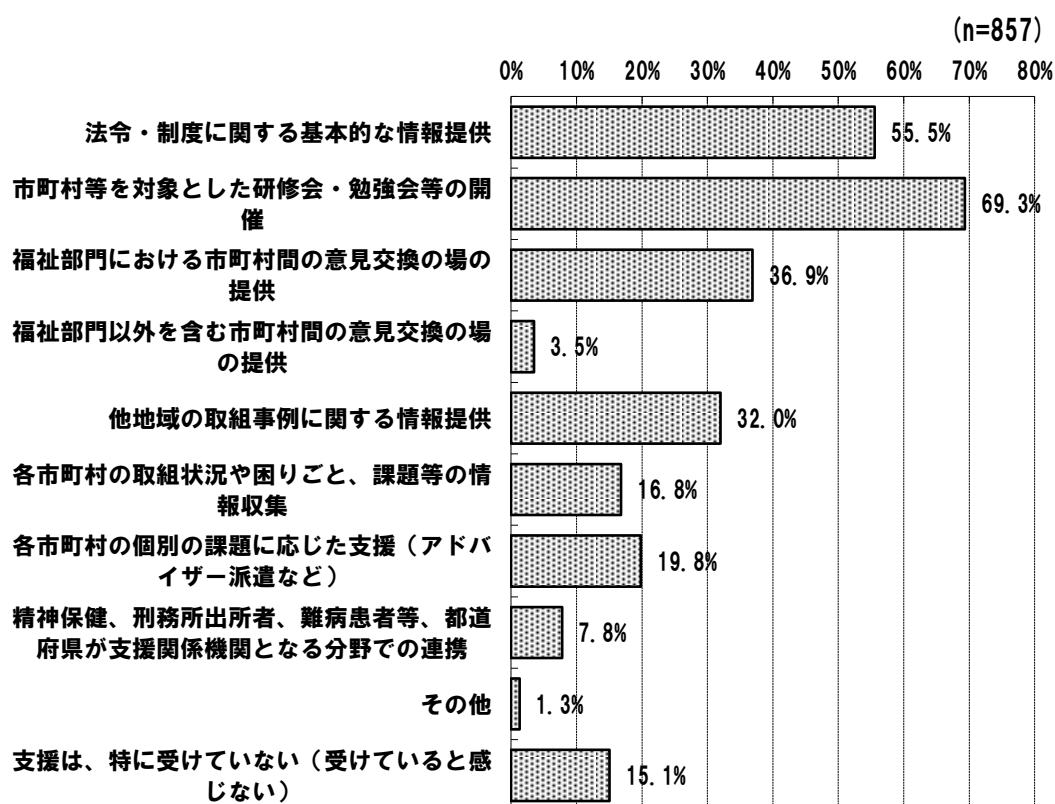
# ⑨ 都道府県からの支援（問 1 1）

「包括的な支援体制の整備」について、都道府県から受けている支援は、「市町村等を対象とした研修会・勉強会等の開催」の割合が最も高く 69.3%である。次いで、「法令・制度に関する基本的な情報提供（55.5%）」、「福祉部門における市町村間の意見交換の場の提供（36.9%）」である。また、「支援は、特に受けていない（受けていると感じない）」は 15.1%となっている。

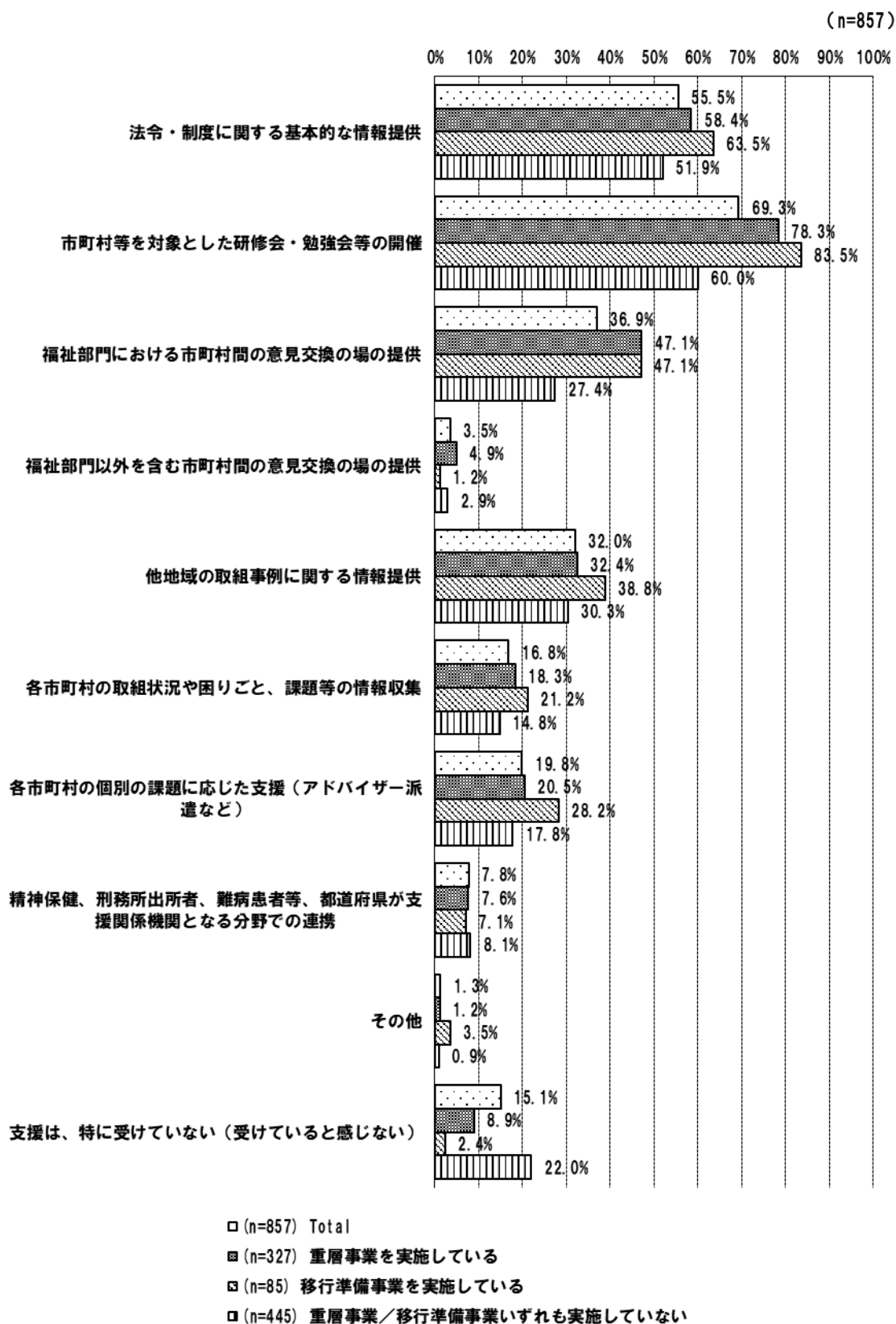
重層事業・移行準備事業の実施有無別にみると、「包括的な支援体制の整備」について、都道府県から受けている支援は、重層事業を実施しているグループ、移行準備事業を実施しているグループ、重層事業／移行準備事業いずれも実施していないグループのいずれでも、「市町村等を対象とした研修会・勉強会等の開催」の割合が最も高い（それぞれ 78.3%、83.5%、60.0%）。

人口規模別にみると、「包括的な支援体制の整備」について、都道府県から受けている支援は、1 万人未満、1 万人以上 5 万人未満、5 万人以上 20 万人未満、20 万人以上のいずれでも、「市町村等を対象とした研修会・勉強会等の開催」の割合が最も高い（それぞれ 55.5%、69.6%、75.9%、79.0%）。

図表 3-37 「包括的な支援体制の整備」について、都道府県からどのような支援を受けているか（複数回答）



図表 3-38 重層事業・移行準備事業の有無別・「包括的な支援体制の整備」について、都道府県からどのような支援を受けているか（複数回答）



図表 3-39 「包括的な支援体制の整備」について、都道府県からどのような支援を受けているか（複数回答、人口規模別）

|                                        | 合計<br>(n= 857) | 1 万人未満<br>(n= 191) | 1 万人以上 5<br>万人未満<br>(n= 329) | 5 万人以上<br>20 万人未満<br>(n= 237) | 20 万人以上<br>(n= 100) |
|----------------------------------------|----------------|--------------------|------------------------------|-------------------------------|---------------------|
| 法令・制度に関する基本的な情報提供                      | 55.5%          | 44.5%              | 57.1%                        | 59.5%                         | 62.0%               |
| 市町村等を対象とした研修会・勉強会等の開催                  | 69.3%          | 55.5%              | 69.6%                        | 75.9%                         | 79.0%               |
| 福祉部門における市町村間の意見交換の場の提供                 | 36.9%          | 26.2%              | 37.4%                        | 42.6%                         | 42.0%               |
| 福祉部門以外を含む市町村間の意見交換の場の提供                | 3.5%           | 1.0%               | 4.3%                         | 4.2%                          | 4.0%                |
| 他地域の取組事例に関する情報提供                       | 32.0%          | 25.1%              | 32.5%                        | 32.9%                         | 41.0%               |
| 各市町村の取組状況や困りごと、課題等の情報収集                | 16.8%          | 12.6%              | 16.7%                        | 17.7%                         | 23.0%               |
| 各市町村の個別の課題に応じた支援（アドバイザー派遣など）           | 19.8%          | 10.5%              | 19.5%                        | 27.8%                         | 20.0%               |
| 精神保健、刑務所出所者、難病患者等、都道府県が支援関係機関となる分野での連携 | 7.8%           | 7.9%               | 7.3%                         | 8.0%                          | 9.0%                |
| その他                                    | 1.3%           | 0.0%               | 1.5%                         | 2.5%                          | 0.0%                |
| 支援は、特に受けていない（受けていると感じない）               | 15.1%          | 25.1%              | 15.2%                        | 8.4%                          | 11.0%               |

#### ⑩ 都道府県に期待する支援（問 12）

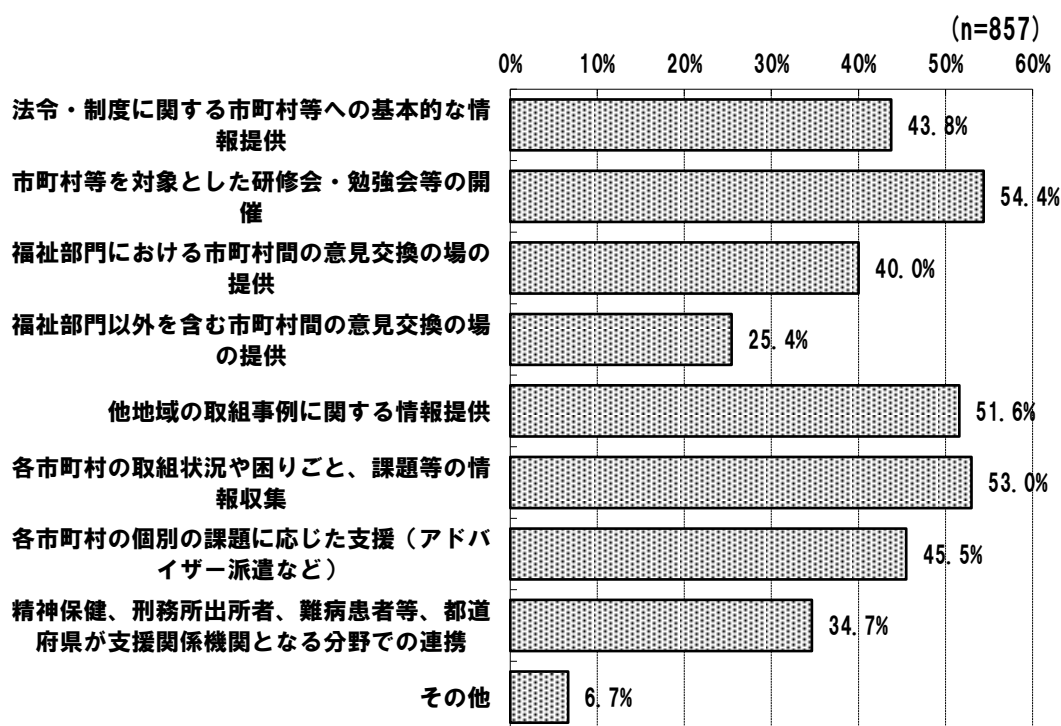
「包括的な支援体制の整備」を進めるにあたり、都道府県に期待する支援は、「市町村等を対象とした研修会・勉強会等の開催」の割合が最も高く 54.4%である。次いで、「各市町村の取組状況や困りごと、課題等の情報収集（53.0%）」、「他地域の取組事例に関する情報提供（51.6%）」である。

問 11 の都道府県から受けている支援との開き（支援を期待する割合に比べて、支援を受けている割合が低い）が大きいものとしては、「各市町村の取組状況や困りごと、課題等の情報収集」「各市町村の個別の課題に応じた支援（アドバイザー派遣など）」「精神保健、刑務所出所者、難病患者等、都道府県が支援関係機関となる分野での連携」があげられる。

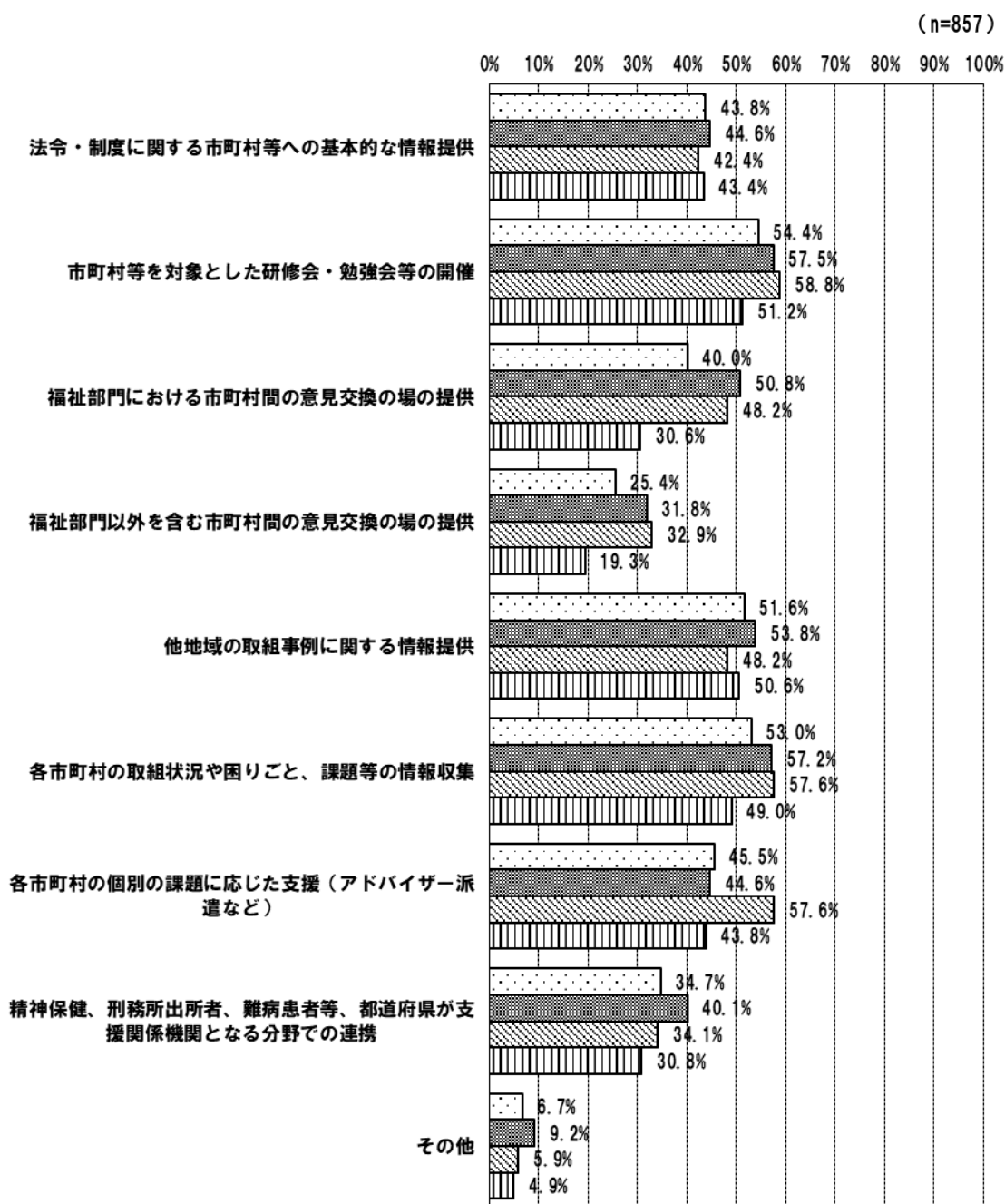
重層事業・移行準備事業の実施有無別にみると、「包括的な支援体制の整備」を進めるにあたり、都道府県に期待する支援は、重層事業を実施しているグループ、移行準備事業を実施しているグループ、重層事業／移行準備事業いずれも実施していないグループのいずれでも、「市町村等を対象とした研修会・勉強会等の開催」の割合が最も高い（それぞれ 57.5%、58.8%、51.2%）。

人口規模別にみると、「包括的な支援体制の整備」を進めるにあたり、都道府県に期待する支援は、1 万人未満、1 万人以上 5 万人未満では、「市町村等を対象とした研修会・勉強会等の開催」の割合が最も高く（それぞれ 49.2%、55.3%）、5 万人以上 20 万人未満では、「各市町村の取組状況や困りごと、課題等の情報収集（58.2%）」、20 万人以上では、「他地域の取組事例に関する情報提供」の割合が最も高い（57.0%）。

図表 3-40 「包括的な支援体制の整備」を進めるにあたり、都道府県にどのような支援を期待するか  
（複数回答）



図表 3-41 重層事業・移行準備事業の有無別・「包括的な支援体制の整備」を進めるにあたり、都道府県にどのような支援を期待するか(複数回答)



- (n=857) Total
- (n=327) 重層事業を実施している
- ▨ (n=85) 移行準備事業を実施している
- ▩ (n=445) 重層事業／移行準備事業いずれも実施していない

図表 3-42 「包括的な支援体制の整備」を進めるにあたり、都道府県にどのような支援を期待するか  
(複数回答、人口規模別)

|                                                | 合計<br>(n= 857) | 1 万人未満<br>(n= 191) | 1 万人以上 5<br>万人未満<br>(n= 329) | 5 万人以上<br>20 万人未満<br>(n= 237) | 20 万人以上<br>(n= 100) |
|------------------------------------------------|----------------|--------------------|------------------------------|-------------------------------|---------------------|
| 法令・制度に関する市町村等への<br>基本的な情報提供                    | 43.8%          | 41.4%              | 44.7%                        | 46.0%                         | 40.0%               |
| 市町村等を対象とした研修会・勉強<br>会等の開催                      | 54.4%          | 49.2%              | 55.3%                        | 57.8%                         | 53.0%               |
| 福祉部門における市町村間の意見<br>交換の場の提供                     | 40.0%          | 27.2%              | 38.6%                        | 50.6%                         | 44.0%               |
| 福祉部門以外を含む市町村間の<br>意見交換の場の提供                    | 25.4%          | 15.7%              | 23.7%                        | 30.8%                         | 37.0%               |
| 他地域の取組事例に関する情報<br>提供                           | 51.6%          | 48.2%              | 52.6%                        | 50.6%                         | 57.0%               |
| 各市町村の取組状況や困りごと、<br>課題等の情報収集                    | 53.0%          | 45.5%              | 52.6%                        | 58.2%                         | 56.0%               |
| 各市町村の個別の課題に応じた<br>支援(アドバイザー派遣など)               | 45.5%          | 37.2%              | 47.7%                        | 46.8%                         | 51.0%               |
| 精神保健、刑務所出所者、難病患<br>者等、都道府県が支援関係機関<br>となる分野での連携 | 34.7%          | 25.1%              | 31.3%                        | 42.6%                         | 45.0%               |
| その他                                            | 6.7%           | 4.2%               | 5.5%                         | 7.6%                          | 13.0%               |

### （３）重層的支援体制整備事業・移行準備事業（実施市町村のみ回答）

#### ① 重層事業・移行準備事業を実施することになったきっかけ（問１３）

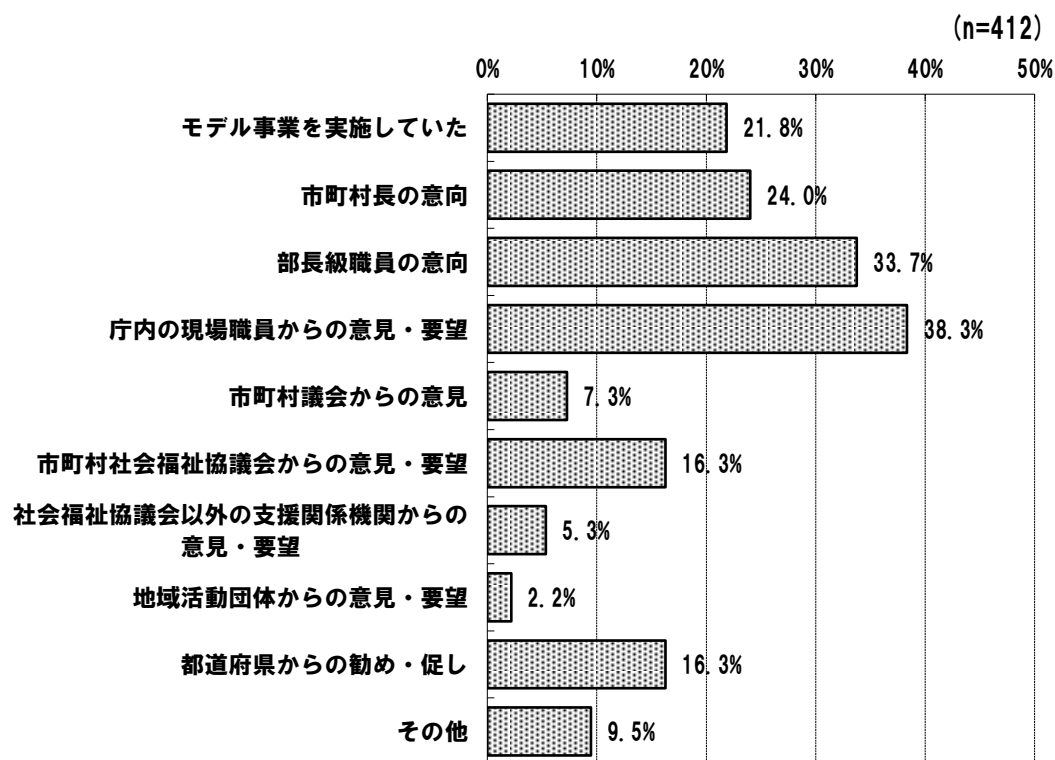
重層事業・移行準備事業を実施することになったきっかけは、「庁内の現場職員からの意見・要望」の割合が最も高く 38.3%である。次いで、「部長級職員の意向（33.7%）」、「市町村長の意向（24.0%）」である。

事業開始からの経過年数別でみると、令和３年度以降に事業を開始した市町村でも、最も割合が高いのは「庁内の現場職員からの意見・要望」であるが、平成 28～令和２年度に事業を開始した市町村と比べると、「市町村長の意向」「部長級職員の意向」「都道府県からの勧め・促し」の割合が高くなっている。

重層事業・移行準備事業の実施有無別にみると、重層事業・移行準備事業を実施することになったきっかけは、重層事業を実施しているグループ、移行準備事業を実施しているグループのいずれでも、「庁内の現場職員からの意見・要望」の割合が最も高い（それぞれ 37.0%、43.5%）。

人口規模別にみると、重層事業・移行準備事業を実施することになったきっかけは、１万人未満では、「モデル事業（多機関の協働による包括的支援体制構築事業、地域力強化推進事業）を実施していた（25.0%）」の割合が最も高く、１万人以上５万人未満、５万人以上 20 万人未満では、「庁内の現場職員からの意見・要望」（それぞれ 42.3%、41.7%）、20 万人以上では、「部長級職員の意向」の割合が最も高い（37.3%）。

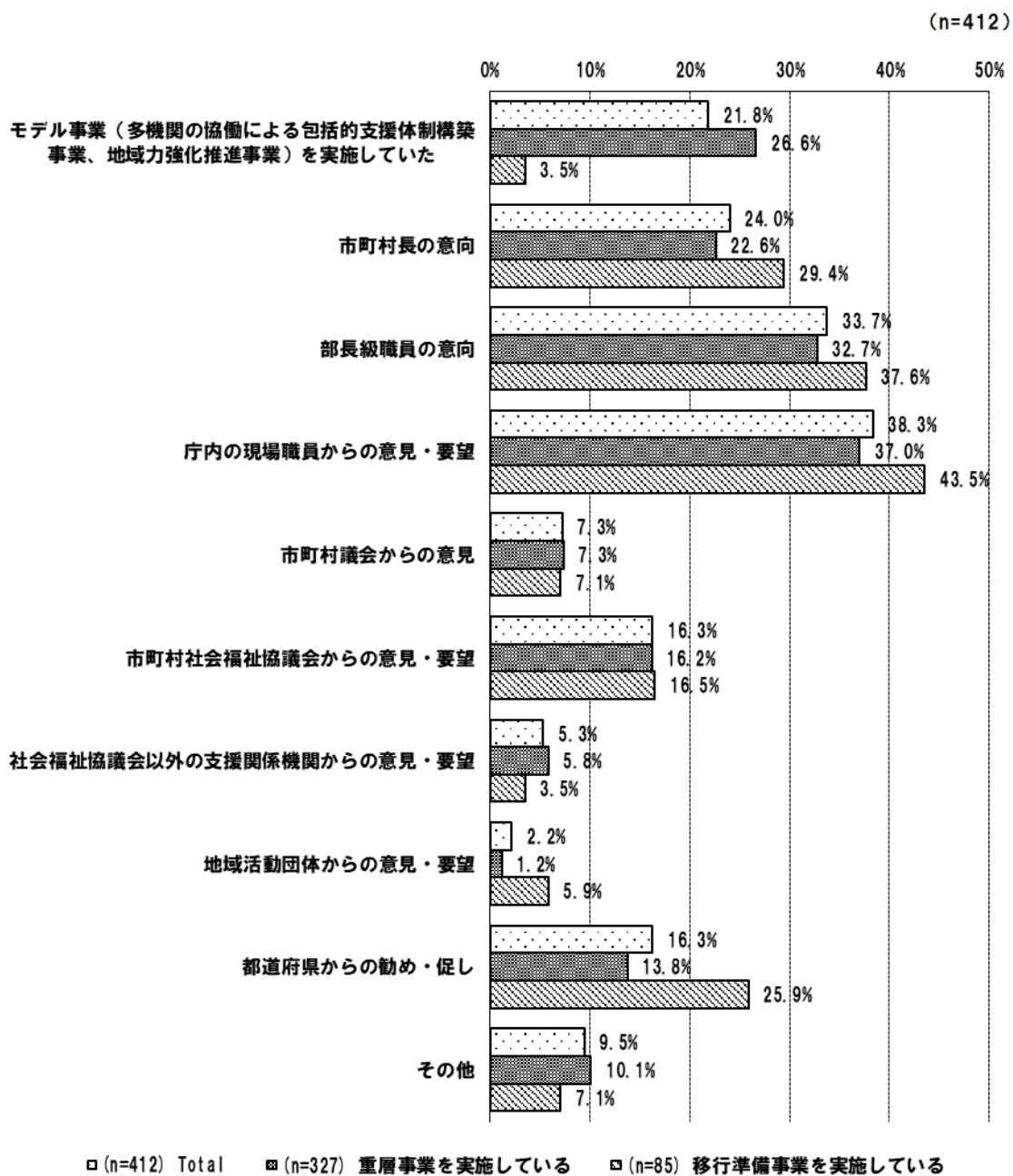
図表 3-43 重層事業・移行準備事業を実施することになったのは、誰またはどの機関の意向や勧めによるものか(回答は3つまで)



図表 3-44 重層事業・移行準備事業を実施することになったのは、誰またはどの機関の意向や勧めによるものか(回答は3つまで、経過年数別)

|                                              | 合計<br>(n=412) | H28-R2<br>事業開始<br>(n=100) | R3-5<br>事業開始<br>(n=183) | R6-7<br>事業開始<br>(n=129) |
|----------------------------------------------|---------------|---------------------------|-------------------------|-------------------------|
| モデル事業(多機関の協働による包括的支援体制構築事業、地域力強化推進事業)を実施していた | 21.8%         | 86.0%                     | 2.2%                    | 0.0%                    |
| 市町村長の意向                                      | 24.0%         | 12.0%                     | 30.6%                   | 24.0%                   |
| 部長級職員の意向                                     | 33.7%         | 20.0%                     | 38.8%                   | 37.2%                   |
| 庁内の現場職員からの意見・要望                              | 38.3%         | 31.0%                     | 41.5%                   | 39.5%                   |
| 市町村議会からの意見                                   | 7.3%          | 1.0%                      | 7.1%                    | 12.4%                   |
| 市町村社会福祉協議会からの意見・要望                           | 16.3%         | 18.0%                     | 13.1%                   | 19.4%                   |
| 社会福祉協議会以外の支援関係機関からの意見・要望                     | 5.3%          | 1.0%                      | 5.5%                    | 8.5%                    |
| 地域活動団体からの意見・要望                               | 2.2%          | 0.0%                      | 1.1%                    | 5.4%                    |
| 都道府県からの勧め・促し                                 | 16.3%         | 6.0%                      | 19.1%                   | 20.2%                   |
| その他                                          | 9.5%          | 7.0%                      | 8.2%                    | 13.2%                   |

図表 3-45 重層事業・移行準備事業の有無別・重層事業・移行準備事業を実施することになったのは、  
誰またはどの機関の意向や勧めによるものか(回答は3つまで)



図表 3-46 重層事業・移行準備事業を実施することになったのは、誰またはどの機関の意向や勧めによるものか(回答は3つまで、人口規模別)

|                                                      | 合計<br>(n= 412) | 1 万人未満<br>(n= 36) | 1 万人以上 5<br>万人未満<br>(n= 130) | 5 万人以上<br>20 万人未満<br>(n= 163) | 20 万人以上<br>(n= 83) |
|------------------------------------------------------|----------------|-------------------|------------------------------|-------------------------------|--------------------|
| モデル事業(多機関の協働による<br>包括的支援体制構築事業、地域<br>力強化推進事業)を実施していた | 21.8%          | 25.0%             | 19.2%                        | 22.1%                         | 24.1%              |
| 市町村長の意向                                              | 24.0%          | 22.2%             | 23.1%                        | 25.8%                         | 22.9%              |
| 部長級職員の意向                                             | 33.7%          | 22.2%             | 31.5%                        | 36.2%                         | 37.3%              |
| 庁内の現場職員からの意見・要望                                      | 38.3%          | 22.2%             | 42.3%                        | 41.7%                         | 32.5%              |
| 市町村議会からの意見                                           | 7.3%           | 0.0%              | 2.3%                         | 9.8%                          | 13.3%              |
| 市町村社会福祉協議会からの意見・要望                                   | 16.3%          | 22.2%             | 14.6%                        | 19.0%                         | 10.8%              |
| 社会福祉協議会以外の支援関係<br>機関からの意見・要望                         | 5.3%           | 0.0%              | 1.5%                         | 8.6%                          | 7.2%               |
| 地域活動団体からの意見・要望                                       | 2.2%           | 0.0%              | 1.5%                         | 3.1%                          | 2.4%               |
| 都道府県からの勧め・促し                                         | 16.3%          | 19.4%             | 26.2%                        | 12.3%                         | 7.2%               |
| その他                                                  | 9.5%           | 8.3%              | 8.5%                         | 7.4%                          | 15.7%              |

## ② 重層事業・移行準備事業を実施することにした理由（問 14）

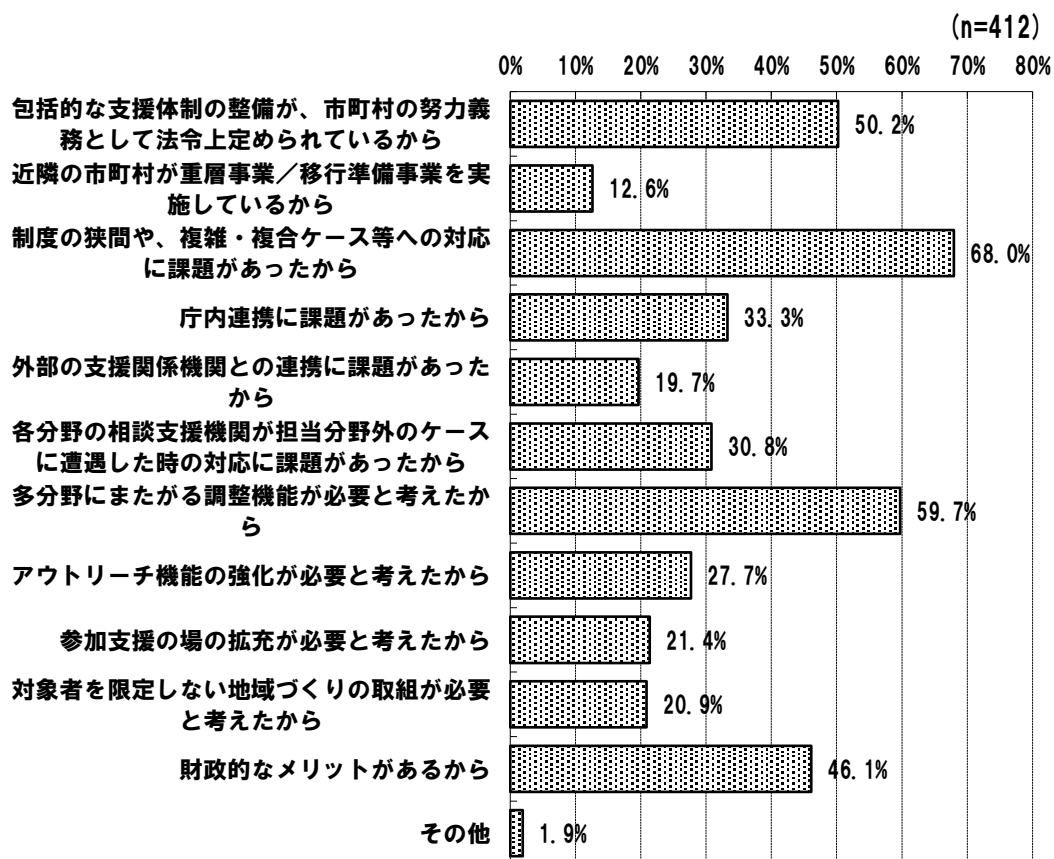
重層事業・移行準備事業を実施することにした理由は、「制度の狭間や、複雑・複合ケース等への対応に課題があったから」の割合が最も高く 68.0%である。次いで、「多分野にまたがる調整機能が必要と考えたから（59.7%）」、「包括的な支援体制の整備が、市町村の努力義務として法令上定められているから（50.2%）」である。

事業開始からの経過年数別でみると、令和6～7年度に事業を開始した市町村でも、最も割合が高いのは「制度の狭間や、複雑・複合ケース等への対応に課題があったから（62.8%）」であるが、平成28～令和5年度に事業を開始した市町村に比べて、「包括的な支援体制の整備が、市町村の努力義務として法令上定められているから」「近隣の市町村が重層事業／移行準備事業を実施しているから」の割合が高くなっている。また、平成28～令和2年度に事業を開始した市町村は、令和3年度以降に事業を開始した市町村に比べて、「多分野にまたがる調整機能が必要と考えたから」「アウトリーチ機能の強化が必要と考えたから」「参加支援の場の拡充が必要と考えたから」「対象者を限定しない地域づくりの取組が必要と考えたから」の割合が高くなっている。

重層事業・移行準備事業の実施有無別にみると、重層事業・移行準備事業を実施することにした理由は、重層事業を実施しているグループ、移行準備事業を実施しているグループのいずれでも、「制度の狭間や、複雑・複合ケース等への対応に課題があったから」の割合が最も高い（それぞれ 70.0%、60.0%）。

人口規模別にみると、重層事業・移行準備事業を実施することにした理由は、1万人未満では、「多分野にまたがる調整機能が必要と考えたから（61.1%）」の割合が最も高く、1万人以上5万人未満、5万人以上20万人未満、20万人以上では、「制度の狭間や、複雑・複合ケース等への対応に課題があったから」（それぞれ 68.5%、67.5%、74.7%）の割合が最も高い。

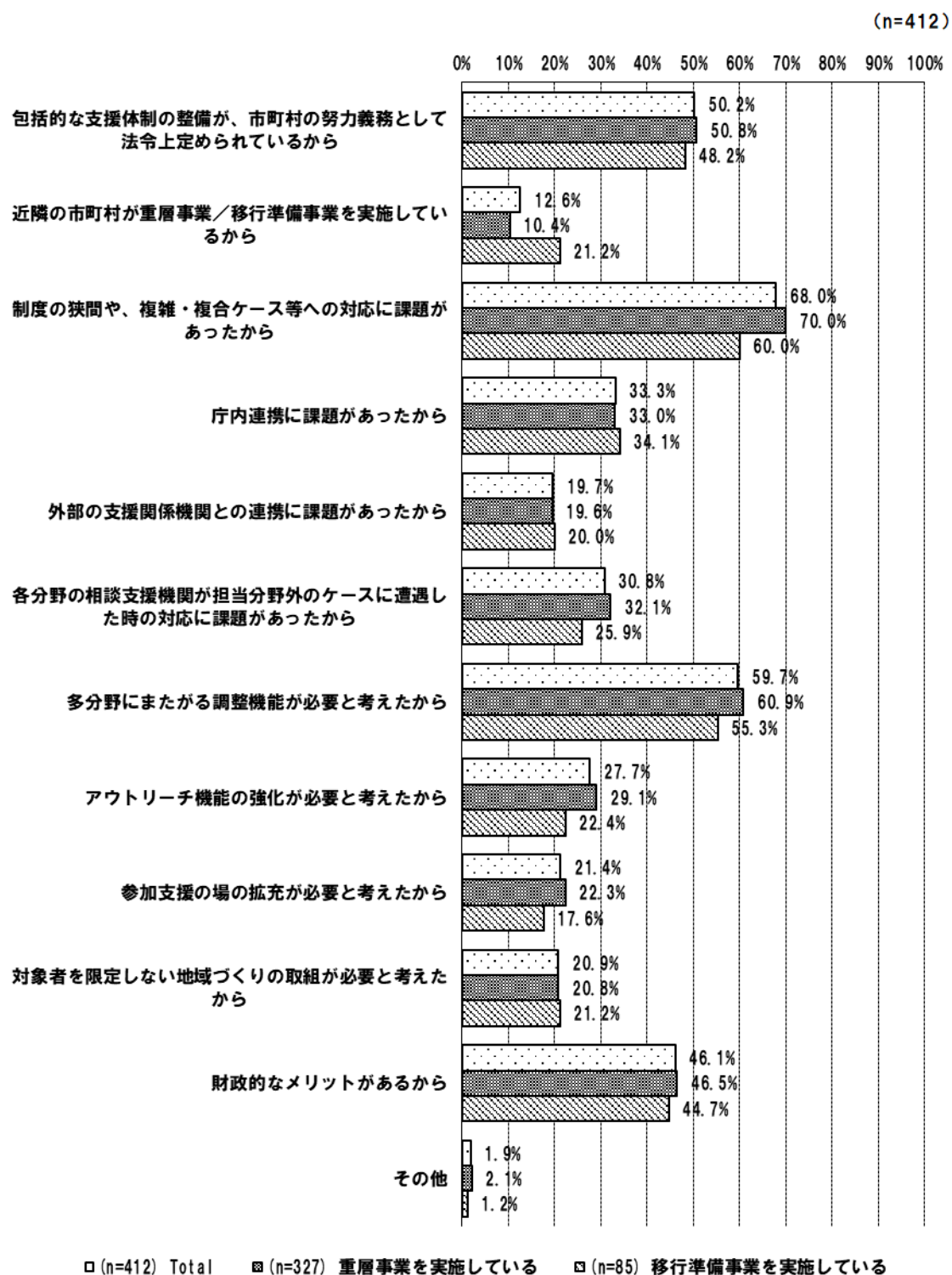
図表 3-47 重層事業・移行準備事業を実施することにした理由（複数回答）



図表 3-48 重層事業・移行準備事業を実施することにした理由(複数回答、経過年数別)

|                                        | 合計<br>(n=412) | H28-R2<br>事業開始<br>(n=100) | R3-5<br>事業開始<br>(n=183) | R6-7<br>事業開始<br>(n=129) |
|----------------------------------------|---------------|---------------------------|-------------------------|-------------------------|
| 包括的な支援体制の整備が、市町村の努力義務として法令上定められているから   | 50.2%         | 47.0%                     | 45.4%                   | 59.7%                   |
| 近隣の市町村が重層事業／移行準備事業を実施しているから            | 12.6%         | 8.0%                      | 7.1%                    | 24.0%                   |
| 制度の狭間や、複雑・複合ケース等への対応に課題があったから          | 68.0%         | 68.0%                     | 71.6%                   | 62.8%                   |
| 庁内連携に課題があったから                          | 33.3%         | 35.0%                     | 33.3%                   | 31.8%                   |
| 外部の支援関係機関との連携に課題があったから                 | 19.7%         | 23.0%                     | 16.9%                   | 20.9%                   |
| 各分野の相談支援機関が担当分野外のケースに遭遇した時の対応に課題があったから | 30.8%         | 35.0%                     | 32.2%                   | 25.6%                   |
| 多分野にまたがる調整機能が必要と考えたから                  | 59.7%         | 70.0%                     | 58.5%                   | 53.5%                   |
| アウトリーチ機能の強化が必要と考えたから                   | 27.7%         | 36.0%                     | 25.7%                   | 24.0%                   |
| 参加支援の場の拡充が必要と考えたから                     | 21.4%         | 30.0%                     | 18.6%                   | 18.6%                   |
| 対象者を限定しない地域づくりの取組が必要と考えたから             | 20.9%         | 28.0%                     | 18.6%                   | 18.6%                   |
| 財政的なメリットがあるから                          | 46.1%         | 53.0%                     | 47.0%                   | 39.5%                   |
| その他                                    | 1.9%          | 3.0%                      | 2.2%                    | 0.8%                    |

図表 3-49 重層事業・移行準備事業の有無別・重層事業・移行準備事業を実施することにした理由（複数回答）



図表 3-50 重層事業・移行準備事業を実施することにした理由(複数回答、人口規模別)

|                                        | 合計<br>(n= 412) | 1 万人未満<br>(n= 36) | 1 万人以上 5<br>万人未満<br>(n= 130) | 5 万人以上<br>20 万人未満<br>(n= 163) | 20 万人以上<br>(n= 83) |
|----------------------------------------|----------------|-------------------|------------------------------|-------------------------------|--------------------|
| 包括的な支援体制の整備が、市町村の努力義務として法令上定められているから   | 50.2%          | 22.2%             | 46.9%                        | 50.9%                         | 66.3%              |
| 近隣の市町村が重層事業／移行準備事業を実施しているから            | 12.6%          | 11.1%             | 16.9%                        | 11.7%                         | 8.4%               |
| 制度の狭間や、複雑・複合ケース等への対応に課題があったから          | 68.0%          | 52.8%             | 68.5%                        | 67.5%                         | 74.7%              |
| 庁内連携に課題があったから                          | 33.3%          | 16.7%             | 30.8%                        | 36.8%                         | 37.3%              |
| 外部の支援関係機関との連携に課題があったから                 | 19.7%          | 11.1%             | 18.5%                        | 19.6%                         | 25.3%              |
| 各分野の相談支援機関が担当分野外のケースに遭遇した時の対応に課題があったから | 30.8%          | 25.0%             | 29.2%                        | 30.7%                         | 36.1%              |
| 多分野にまたがる調整機能が必要と考えたから                  | 59.7%          | 61.1%             | 56.9%                        | 62.6%                         | 57.8%              |
| アウトリーチ機能の強化が必要と考えたから                   | 27.7%          | 27.8%             | 26.9%                        | 28.2%                         | 27.7%              |
| 参加支援の場の拡充が必要と考えたから                     | 21.4%          | 27.8%             | 18.5%                        | 20.2%                         | 25.3%              |
| 対象者を限定しない地域づくりの取組が必要と考えたから             | 20.9%          | 25.0%             | 16.9%                        | 20.9%                         | 25.3%              |
| 財政的なメリットがあるから                          | 46.1%          | 52.8%             | 45.4%                        | 45.4%                         | 45.8%              |
| その他                                    | 1.9%           | 5.6%              | 3.1%                         | 0.6%                          | 1.2%               |

#### （４）重層的支援体制整備事業（実施市町村のみ回答）

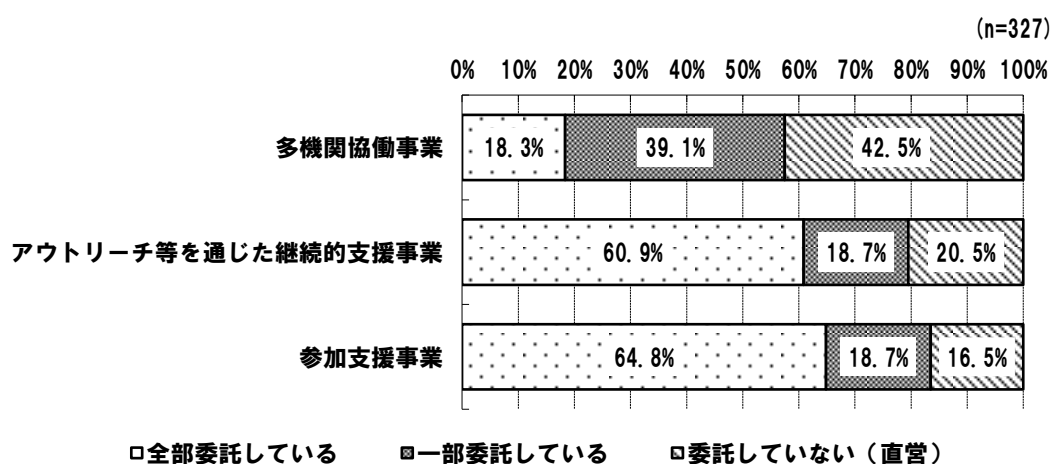
##### ① 各事業の令和７年４月１日時点での委託状況（問１５）

令和７年４月１日時点での委託状況は、多機関協働事業においては、「委託していない（直営）」の割合が最も高く 42.5%である。次いで、「一部委託している（39.1%）」、「全部委託している（18.3%）」である。

アウトリーチ等を通じた継続的支援事業においては、「全部委託している」の割合が最も高く 60.9%である。次いで、「委託していない（直営）（20.5%）」、「一部委託している（18.7%）」である。

参加支援事業においては、「全部委託している」の割合が最も高く 64.8%である。次いで、「一部委託している（18.7%）」、「委託していない（直営）（16.5%）」である。

図表 3-51 令和7年4月1日時点での委託状況

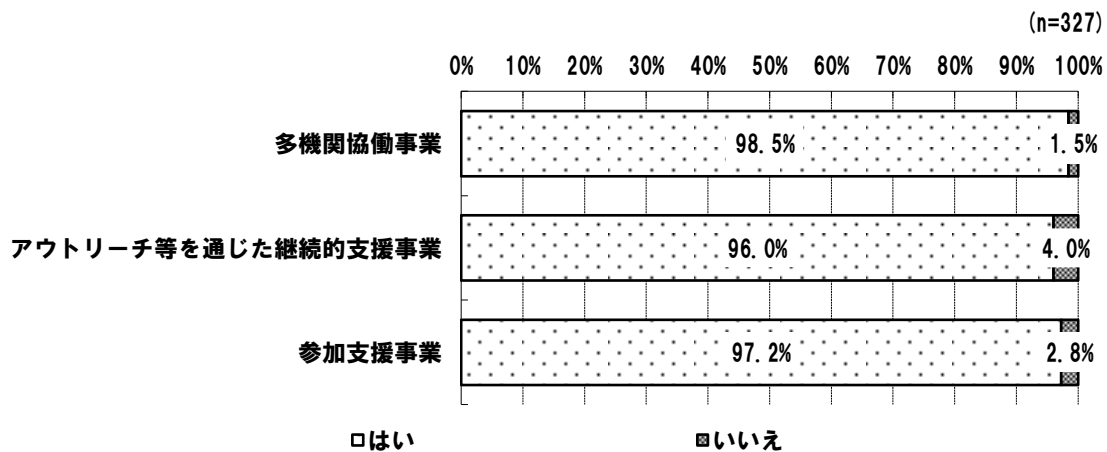


② 令和7年度の交付申請予定（問16）

令和7年度の重層的支援体制整備事業交付金の交付申請を行う予定について、「はい」の割合は、多機関協働事業が98.5%、アウトリーチ等を通じた継続的支援事業が96.0%、参加支援事業が97.2%である。

また、交付金から充当する予定の人員の配置状況について、自治体の人口規模が大きくなるほど、必要人員および各事業における1自治体当たりの平均必要人数が増加する傾向があり、特に50万人以上の自治体でその傾向が顕著である。

図表 3-52 令和7年度の重層的支援体制整備事業交付金の交付申請を行う予定か



図表 3-53 （申請予定がある場合）交付金から充当する予定の人員の配置状況

| 人口規模         | 自治体数 | 必要人員(合計) | 各事業における1自治体当たり平均必要人数 |      |        |
|--------------|------|----------|----------------------|------|--------|
|              |      |          | 多機関協働                | 参加支援 | アウトリーチ |
| 1万人未満        | 20   | 4.9      | 1.6                  | 1.8  | 1.5    |
| 1万人以上3万人未満   | 51   | 4.7      | 1.5                  | 2.0  | 1.2    |
| 3万人以上5万人未満   | 42   | 4.4      | 1.8                  | 1.4  | 1.2    |
| 5万人以上10万人未満  | 79   | 5.1      | 1.9                  | 1.8  | 1.4    |
| 10万人以上20万人未満 | 49   | 6.8      | 2.4                  | 2.5  | 2.0    |
| 20万人以上30万人未満 | 23   | 6.8      | 2.6                  | 2.2  | 2.0    |
| 30万人以上50万人未満 | 34   | 7.7      | 2.9                  | 2.8  | 2.0    |
| 50万人以上       | 17   | 11.4     | 4.3                  | 4.3  | 2.7    |

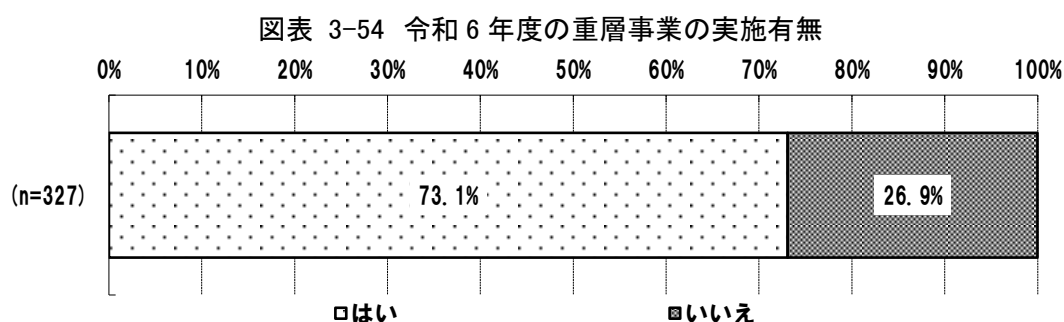
※本調査に回答した重層事業を実施する327自治体のうち、必要人員(合計)数の上位および下位各1.8%にあたる自治体を集計対象から除外した。

### ③ 令和6年度の重層的支援体制整備事業の各事業費の執行状況（問17）

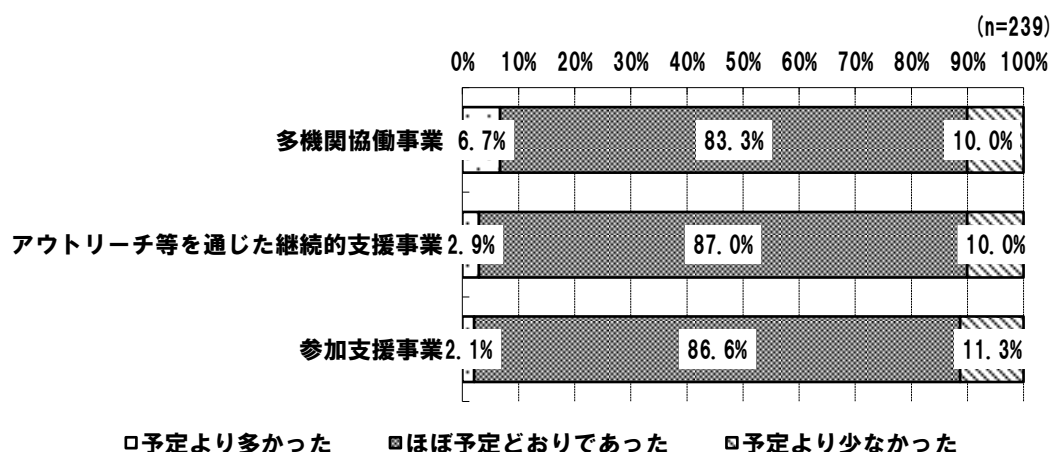
令和6年度に重層事業を実施した割合は73.1%（239件）である。

実施した場合の令和6年度の各事業費の執行状況については、いずれの事業も「ほぼ予定通りであった」の割合が最も高く、多機関協働事業83.3%、アウトリーチ等を通じた継続的支援事業87.0%、参加支援事業86.6%である。

事業費が予定より少なかった場合の理由は、多機関協働事業、アウトリーチ等を通じた継続的支援事業、参加支援事業それぞれについて、「人件費・人員体制の変動」（13件、11件、9件）、「事業実施件数・ケース数が予定より下回る」（4件、5件、9件）、「その他」（7件、8件、9件）となっている。



図表 3-55 （令和6年度に重層事業の実施有の場合）各事業費の執行状況



図表 3-56 （事業費が予定より少なかった場合）その理由（自由記述）

多機関協働事業

【人件費・人員体制の変動】13件

- ・配置に係る人件費（時間外勤務手当等）が想定より少なかったため。
- ・人件費のうち時間外勤務手当について予定を下回ったため。
- ・人件費の差額。
- ・人件費の減によるもの。
- ・委託先に欠員が出たことによる人件費の減。
- ・事業に係る人役の変更。
- ・専門職を雇用できなかったため。

- ・報償費が発生する専門職への出席依頼が少なかった。
- ・主に人件費の実績による。
- ・相談支援包括化推進員を年度当初2名でスタートしたが、年度途中で1名退職となってしまったため。
- ・会計年度任用職員の募集を行ったが応募がなく、予定より1名少ない体制で事業を実施したことによる人件費の減。
- ・職員の交代により所要の人件費が減少したため。
- ・委託先の人員不足。

【事業実施件数・ケース数が予定より下回る】 4件

- ・事業の想定ケース数に至らなかったため。
- ・なかなかケースが上がってこない。
- ・重層的支援会議開催数が想定よりも少なく、会議進行に協力をもらっている専門職への報償費の支出が想定よりも少なかったため。
- ・専門職派遣事業の回数が少なかった。

【その他】 7 件

- ・一部委託の事業費(他事業との按分)の実績減。
- ・研修等の講師謝金につき、県によるアドバイザー派遣事業等の利用により当初想定より費用が抑えられたため。
- ・消耗品費の執行が想定よりも少なかった。
- ・事業支出額の減少による。
- ・委託料が当初予定より少額であったため。
- ・他の補助事業を活用したため。
- ・業務割合により調整したため。

アウトリーチ等を通じた継続的支援事業

【人件費・人員体制の変動】 11 件

- ・配置に係る人件費(時間外勤務手当等)が想定より少なかったため。
- ・報償費(講師者金)の減によるもの。
- ・職員の退職及び後任職員の雇用の遅れ。
- ・年度当初、委託予定であった事業者が職員の退職等により配置ができず職員募集にも採用に至らなかったため、直営で兼務で実施したため。
- ・事業に係る人役の変更。
- ・委託先職員の人材確保が難しかったため。
- ・伴走的支援を行う支援者が予定より少なかった。
- ・主に人件費の実績による。
- ・予算で積算した人件費より実績額が下回ったため。
- ・職員数減のため。
- ・委託先の人員不足。

【事業実施件数・ケース数が予定より下回る】 5 件

- ・支援実績(ケース数)が予定を下回ったため。
- ・事業の想定ケース数に至らなかったため。
- ・支援対象者が見込みより少なかったから。
- ・なかなかケースが上がってこない。
- ・件数が予定よりも少なかったため。

【その他】 8 件

- ・一部委託の事業費(他事業との按分)の実績減。
- ・支援対象者が予測しにくいため、若干多めに予算を組んでいるため。
- ・委託料の減額。
- ・委託料の精算による。
- ・消耗品費の執行が想定よりも少なかった。
- ・委託開始が年度途中になったため。
- ・業務割合により調整したため。
- ・実施初年度に伴う関係各所との調整に時間を要したため、業務委託の開始が年度当初に間に合わなかったため。

参加支援事業

【人件費・人員体制の変動】 9 件

- ・配置に係る人件費(時間外勤務手当等)が想定より少なかったため。
- ・人員確保ができなかった。
- ・事業に係る人役の変更。
- ・委託先の人事異動に伴い人件費が減ったため。
- ・主に人件費の実績による。
- ・予算で積算した人件費より実績額が下回ったため。
- ・異動等による人件費の変動。
- ・職員数減のため。
- ・委託先の人員不足。

【事業実施件数・ケース数が予定より下回る】 9 件

- ・事業所等への体験の場は整備していたが、実際に住民の利用者につながらなかった。
- ・対象者が少なかったため。
- ・要支援者の状況により事業につなぐ対象者が少なかった。
- ・利用者の減。
- ・事業の利用まで至らないことが多かったため。
- ・なかなかケースが上がってこない。
- ・利用につながった実績が予定より少なかった。
- ・参加支援に繋がられる対象者が予定より少なかった。
- ・初年度の実績であったため周知が十分られなかったことから事業の実績が想定より低く推移した。

【その他】 9 件

- ・委託先事業費が予定を下回ったため。
- ・一部委託の事業費(他事業との按分)の実績減。
- ・障害者手帳を所持していない人が社会とのつながりを構築するために障害福祉サービスを活用する際などに支払う報償費を計上していたが、支払実績が無かった。
- ・委託料の減額。
- ・報償費(参加支援謝金)の支払いがなかったため。
- ・受託実績減少による委託料の減。
- ・委託予定事業者と前年度より調整を図ってきたが、契約締結に至らず直営で実施したため。

- ・行政的に支援が届いていない人に届けるという発想がない(予防的に関わる視点があっても業務の一番最後となっている)ため、まずは地域での掘り起こしなどの情報収集から始めており、対象者の把握段階。あがってきても、本人からの同意を得るまでに時間がかかるため。
- ・業務割合により調整したため。

※一つの回答が複数の分類に該当する場合は、それぞれの分類で件数をカウントしている。

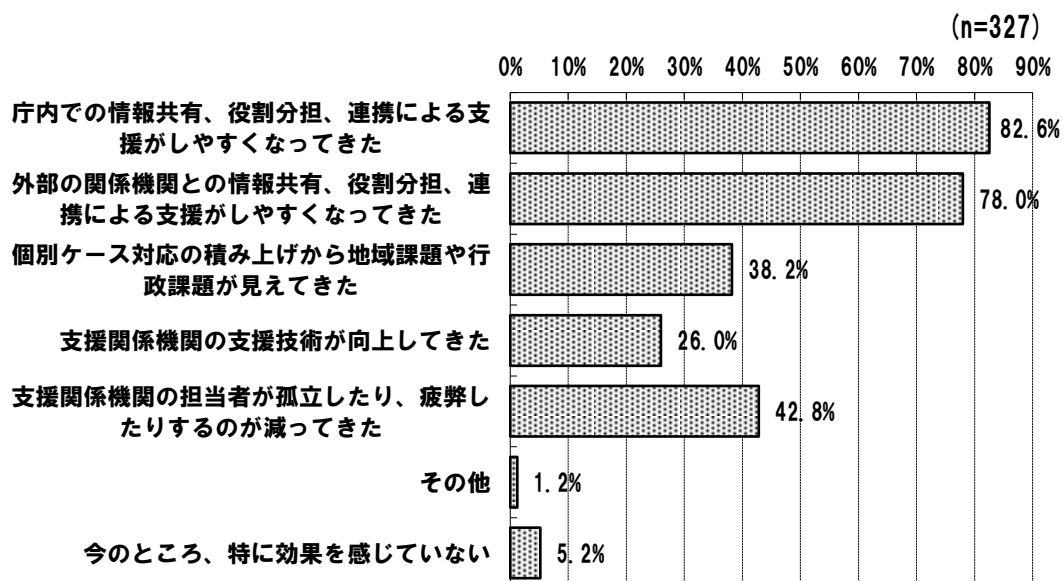
#### ④ 多機関協働事業の効果（問 18）

多機関協働事業の実施による効果については、「庁内での情報共有、役割分担、連携による支援がしやすくなってきた」の割合が最も高く 82.6%である。次いで、「外部の関係機関との情報共有、役割分担、連携による支援がしやすくなってきた（78.0%）」、「支援関係機関の担当者が孤立したり、疲弊したりするのが減ってきた（42.8%）」である。

事業開始からの経過年数別でみると、全体的に、平成 28～令和 2 年度に事業開始した市町村では、令和 3 年度以降と比べて効果が出たと答えた割合が高い。令和 6～7 年度に事業開始した市町村と特に差があったものとしては、「外部の関係機関との情報共有、役割分担、連携による支援がしやすくなってきた」「支援関係機関の支援技術が向上してきた」「支援関係機関の担当者が孤立したり、疲弊したりするのが減ってきた」があげられる。

人口規模別にみると、多機関協働事業の実施による効果については、1 万人未満、1 万人以上 5 万人未満、5 万人以上 20 万人未満では、「庁内での情報共有、役割分担、連携による支援がしやすくなってきた」の割合が最も高く（それぞれ 76.2%、74.0%、87.0%）、20 万人以上では、「外部の関係機関との情報共有、役割分担、連携による支援がしやすくなってきた」の割合が最も高い（92.4%）。

図表 3-57 多機関協働事業の実施により、どのような効果が出ているか（複数回答）



図表 3-58 多機関協働事業の実施により、どのような効果が出ているか(複数回答、経過年数別)

|                                        | 合計<br>(n=327) | H28-R2<br>事業開始<br>(n=97) | R3-5<br>事業開始<br>(n=157) | R6-7<br>事業開始<br>(n=73) |
|----------------------------------------|---------------|--------------------------|-------------------------|------------------------|
| 庁内での情報共有、役割分担、連携による支援が<br>しやすくなった      | 82.6%         | 85.6%                    | 85.4%                   | 72.6%                  |
| 外部の関係機関との情報共有、役割分担、連携に<br>よる支援がしやすくなった | 78.0%         | 83.5%                    | 82.2%                   | 61.6%                  |
| 個別ケース対応の積み上げから地域課題や行政<br>課題が見えてきた      | 38.2%         | 40.2%                    | 39.5%                   | 32.9%                  |
| 支援関係機関の支援技術が向上してきた                     | 26.0%         | 36.1%                    | 24.8%                   | 15.1%                  |
| 支援関係機関の担当者が孤立したり、疲弊したり<br>するものが減ってきた   | 42.8%         | 50.5%                    | 42.0%                   | 34.2%                  |
| その他                                    | 1.2%          | 2.1%                     | 0.0%                    | 2.7%                   |
| 今のところ、特に効果を感じていない                      | 5.2%          | 1.0%                     | 3.2%                    | 15.1%                  |

図表 3-59 多機関協働事業の実施により、どのような効果が出ているか(複数回答、人口規模別)

|                                            | 合計<br>(n= 327) | 1 万人未満<br>(n= 21) | 1 万人以上 5<br>万人未満<br>(n= 96) | 5 万人以上<br>20 万人未満<br>(n= 131) | 20 万人以上<br>(n= 79) |
|--------------------------------------------|----------------|-------------------|-----------------------------|-------------------------------|--------------------|
| 庁内での情報共有、役割分担、連<br>携による支援がしやすくなった          | 82.6%          | 76.2%             | 74.0%                       | 87.0%                         | 87.3%              |
| 外部の関係機関との情報共有、役<br>割分担、連携による支援がしやす<br>くなった | 78.0%          | 61.9%             | 67.7%                       | 79.4%                         | 92.4%              |
| 個別ケース対応の積み上げから<br>地域課題や行政課題が見えてき<br>た      | 38.2%          | 38.1%             | 36.5%                       | 37.4%                         | 41.8%              |
| 支援関係機関の支援技術が向上<br>してきた                     | 26.0%          | 19.0%             | 19.8%                       | 27.5%                         | 32.9%              |
| 支援関係機関の担当者が孤立し<br>たり、疲弊したりするものが減っ<br>てきた   | 42.8%          | 33.3%             | 38.5%                       | 44.3%                         | 48.1%              |
| その他                                        | 1.2%           | 4.8%              | 2.1%                        | 0.8%                          | 0.0%               |
| 今のところ、特に効果を感じてい<br>ない                      | 5.2%           | 14.3%             | 6.3%                        | 5.3%                          | 1.3%               |

図表 3-60 (何らかの効果があると回答した場合)効果の具体的な内容、定量的に効果を把握している  
場合はその内容(自由記述)

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>【庁内外での情報共有、役割分担、連携による支援がしやすくなってきた】 176 件</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・分野別に担当する個別課題だけでなく、世帯全体の課題や他の支援機関の支援状況等を把握することができ、多角的な視点からの支援検討ができています。</li> <li>・各分野の役割を庁内で認識し、勉強することができた。また、どの機関が中心となって支援するかの整理も行うことができた。</li> <li>・各種会議の実施により、庁内外各主体の役割を意識しつつ、顔の見える関係ができています。</li> <li>・複数課(機関)にまたがって支援を行う必要がある場合に、重層的支援会議や支援会議を通して支援全体の進捗管理を行いやすくなった。</li> <li>・情報共有がしやすくなりました。</li> <li>・相談支援包括化連推進絡会議、支援会議等の会議やソーシャルワーク機能向上研修を通じて、連携強化を図っている。</li> <li>・多機関協働事業において専門職2名(社会福祉士、保健師)を配置したことにより、複雑・複合的な課題を抱える支援ケースへの対応の役割・連携方法等が明確になったほか、重層的支援会議等の設置により関係機関との連携体制が確立できた。</li> <li>・多機関協働支援会議における関係機関間での協議において、連携して支援を実施する事例があるため。</li> <li>・支援会議の活用やシステム導入により、情報共有が円滑にできています。</li> <li>・こういったケースでこういった支援機関に相談したらいいかといった支援機関ごとの役割が、個別ケースの対応を経て共有されてきた。／等</li> </ul> <p>【個別ケース対応の積み上げから地域課題や行政課題が見えてきた】 13 件</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・定期開催している庁内連絡会議において、困難事例の共有と意見交換を行い、各分野の課題等を全体で共有することができた。</li> <li>・コアメンバーでの地域課題に関する協議の場ができた。</li> <li>・個別の事例を通じて、地域の相談支援機関等に関する情報の集約整理、福祉分野以外との連携等、地域の課題を抽出できるようになった。</li> <li>・複数の課にまたがるケースの連携度合(情報交換の回数等)、関係機関の主観(相談してよかった等の声)、重層的支援会議での地域課題、行政課題の議題に上がる回数など</li> <li>・支援関係機関の役割や取組内容及び課題について共有・連携できるシステムづくり。支え合い会議の開催における見守り対象者の生活状況の把握及び地域生活課題の把握と組織化。地域課題に対して、分野を越えた他業種との連携支援の確立・強化を図るための場づくり</li> <li>・R6 年度の多機関協働事業により、複雑・複合化した課題を抱えた対象者や世帯にはひきこもり者が多く、継続的に寄り添い支援を必要とするアウトリーチや家族会、居場所、就労への体験の場、社会とのつながり支援にかかる体制や社会資源が不足していることが課題であったことから、令和 7 年度からひきこもり支援事業を地域の関係機関に委託しながら継続的な支体制が整備できた。</li> <li>・毎月市と社協が集まる会議で、個別事例の検討から見えてきたニーズについて検討が出来るようになった</li> <li>・これまではケース会議等で支援体制などの課題を把握しても共有があまりされていなかったが、包括的な支援体制を整備する中で、全体で共有する機会ができた。</li> <li>・市と社協との定例会議において、個別ケースから地域課題(支援ニーズ)を探り、課題に合った支援策の検討を進めている。</li> <li>・制度や年齢の狭間の課題が明らかになった。／等</li> </ul> <p>【支援関係機関の支援技術が向上してきた】 11 件</p> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

- ・(重層的)支援会議の開催を通じて、庁内外ののりしろを出した連携による支援事例が生まれているほか、アセスメントや、参加支援、地域も含めた継続的な見守り体制構築などに関する各支援者の理解や技術等が深まってきている。
- ・重層的支援会議や支援調整会議へ庁内関係部署から積極的に参加するようになり、かつケースが動いた時の情報共有がよりスムーズになった。また、外部の関係機関との連携時に、また別のつながり先を紹介してくれるようになった。併せて、支援の幅が広がり、かつ支援関係機関の担当者が孤立して精神的負担を過度に抱えることが減少した。
- ・支援会議や重層的支援会議を行うことで、庁内・外部の関係機関との顔が見える関係性が作れ連携が行いやすくなった。また、複雑化・複合化した課題のケース検討により、担当者・担当課だけで問題を抱えることが無くなり、支援対象者に幅広い支援を行えるようになった。また、ケース検討を行うことで、担当課以外の業務(支援)が分かり、支援者の知識向上になっている。
- ・多機関連携のケースに関して個別ケース支援の中で自然と連携が行われている。また、他分野におけるアウトリーチ支援から把握されたケースについて、適切な相談先につながることができていることから、それぞれの包括的相談支援分野における相談対応スキルも向上していると考えられる。
- ・庁内や外部の支援機関の専門職同志の顔の見える関係づくりを行うことにより、何でも気軽に相談できる環境ができ、支援者が問題を抱え込むことが少なくなり、情報共有や連携して支援を行うことで支援機関の担当者の負担が軽減されている。また、多機関協働事業を行い複合的な困難ケースに関して支援の方法や方向性のアドバイスを受けて、研修会を行うことにより、支援技術が向上している。
- ・庁内外の連携が強化できたとともに、支援機関の支援力が向上した。
- ・模擬事例検討会を題材にした相談支援部署職員対象の研修会での参加者アンケートでは、参加者の9割が多機関協働について理解できたと回答し、研修会を行うことが相談支援部署職員に求められる姿勢や他機関の視点を知らず一定寄与できていると考える。
- ・各係でのケース対応の共有、支援経過の報告等から、相談窓口の対応力が広がった。また、広い視野での対応が可能となった。
- ・支援対象者のみへのアプローチではなく、世帯支援の視点や世帯アセスメントの必要性の理解が深まったことにより、属性や分野を超えた対応力の向上につながっている。
- ・支援会議や重層的支援会議の開催により、困難を抱えるケースに対して各分野から対応策を募って議論することができ、対応のレベルアップが図られている。／等

【支援関係機関の担当者が孤立したり、疲弊したりするのが減ってきた】 29 件

- ・複雑なケースを担当者のみで考える必要がなくなったと感じている。
- ・支援関係機関(特に地域包括支援センター)からの相談が増えるなど、「支援者支援」の機能を果たしている。
- ・抱え込まず、スムーズに相談されるようになってきた。
- ・個別事例に対して、ケースワーカーと公的サービスで何とかしようと考え、ケースワーカーが疲弊しがちであったが、多機関協働事業で複数機関で検討することにより、横のつながりどうしで相談しやすくなった。
- ・支援者が一人で支援することで疲弊したり、支援の効果が得られなかったりすることを減らすために多機関協働事業では情報共有や連携を意識的に増やしてきた、効果測定をしているわけではなく事業担当者として一つ一つの事例について成果を感じている。
- ・意識の変化や抱え込まないようになった。
- ・従前は協働という意識が低く、各担当がそれぞれの業務内容に応じた支援を行っていたため、情報の共有も乏しく一部の担当者に負担がかかっていた状況にあったが、重層事業を開始したことで、連携先機関が増え情報共有や、役割分担が円滑に行われるようになった。
- ・庁内の各関係課が日常的に連携しやすい仕組みをつくり情報の共有化を図ること、情報の共有化を通じて、それぞれの役割分担について理解すること等を目的に開催している「支援者支援会議」では、対話することでお互いが共感し合える関係性が構築できつつあり、別の業務におけることでも不安な悩み等があれ

ば、気軽に共有できる関係性が生まれつつある。所属機関で対応できない複合的な課題があった場合、安心して相談できる場(支援会議)ができたという声があった。また、ケースを通して支援の引き出しが増えたという声もあった。

- ・庁内他部署の連携がないわけではなかったが、個別ケースの課題をより明確にして、庁内他部署や外部支援機関と役割を明確にするようになった。結果、「一担当者のみの対応」が、支援者間で分担したことが一担当者の負担感が緩和し、望ましい支援体制を再構築した事例があった。
- ・多機関協働事業として取り組むことで、警察署や司法書士など方々との連携が図りやすくなり、地域で見守る方々の安心感につながった。／等

#### 【その他】 75 件

- ・個別ケースに対するアプローチを役割を分け、協力して行えるため、利用者の負担軽減にもつながった。
- ・制度の狭間のケースを把握することができた。
- ・要綱等を定め、以前から取り組んでいる事業と合わせ、より効果的な支援等ができています。
- ・今では、対応が出来なかったケースに対して各機関の連携が、スムーズになることで問題解決に繋がることが増えてきた。
- ・各ケースに誰がどのようにかかわっているかを把握できるようになった。
- ・複雑化・複合化したケースを一つの機関で抱えることなく、複数機関で対応し、支援検討することで、支援の糸口が見いだせるようになっている。
- ・支援会議の開催等
- ・委託事業としたことにより、外部機関との連携がしやすくなったことと、ワンストップでの相談支援が行うことができたこと。
- ・支援会議により、情報共有しやすくなった。
- ・多分野にまたがる複雑化・複合化した課題のある世帯への支援について、支援会議を積極的に活用し、支援関係機関間の連携の円滑化が図られた。／等

#### 【定量的に効果を把握している内容】 16 件

- ・定量的な把握は、すべては難しい(日常的に実施されるものなので)ですが、例えば 定例(月1 2ヶ月に1)で実務レベルがケース共有をする機会を作っているため、そういった数は拾えます。また、例えばですが、地域包括など自分分野で集計している件数内訳の中で、「介護や高齢以外の相談」などは拾うことはできると思います。
- ・定量的な効果については、令和 8 年度地域福祉計画の中間見直しに向けたアンケート調査にて把握予定  
→他分野の機関と連携して取り組む仕組みや体制があると感じている福祉関係機関の割合(現状値:80%)  
→支援会議・重層的支援会議の認知度(現状値:88.9%)”
- ・アンケート結果で「縦横連携の機会が増えた」と 81%が回答。
- ・解決が困難なケースの協議件数 12 件
- ・複合的な生活課題がある事例に対して相談支援機関が連携して対応している割合(関係機関へのアンケート調査を実施して効果を把握)
- ・庁内関係課や庁外支援機関(地域包括支援センター)へのアンケート調査の結果より、要支援者に対し、複数の関係機関が情報共有や課題の把握、支援の役割分担等を行えるようになり、回答した内容の意見が複数聞かれている。
- ・心理的な負担の軽減や、他の支援機関と顔の見える関係性の構築、支援に関する情報のスムーズな共有ができるようになったという回答がアンケート結果で多かった。
- ・多機関協働事業支援プランの策定数
- ・R6 年度末に関係機関を対象にアンケート調査を実施。回答者 34 名のうち8名が「重層事業を活用し、ケースや取組を進めることができた」と回答。

・毎年度、相談支援包括化推進員が相談に介入することにより複合課題が円滑に解決できたケース件数の集計や、各相談機関へのアンケート調査を実施することにより、相談機関同士の連携状況について把握している。事業開始当初より「複合課題が円滑に解決できたケース件数」及び「関係機関との密な連携がとれている」と感じる相談機関の割合」は増加している。／等

※一つの回答が複数の分類に該当する場合は、それぞれの分類で件数をカウントしている。

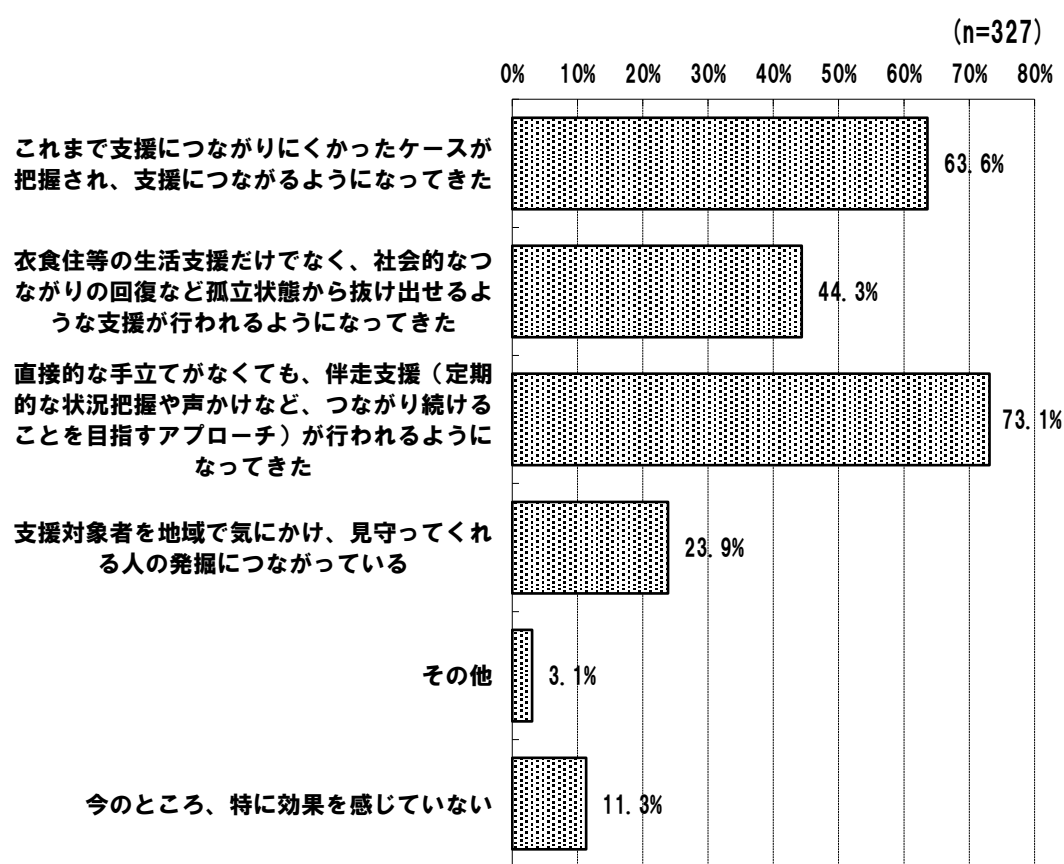
#### ⑤ アウトリーチ等を通じた継続的支援事業の効果（問 19）

アウトリーチ等を通じた継続的支援事業の実施による効果については、「直接的な手立てがなくても、伴走支援（定期的な状況把握や声かけなど、つながり続けることを目指すアプローチ）が行われるようになってきた」の割合が最も高く 73.1%である。次いで、「これまで支援につながりにくかったケースが把握され、支援につながるようになってきた（63.6%）」、「衣食住等の生活支援だけでなく、社会的なつながりの回復など孤立状態から抜け出せるような支援が行われるようになってきた（44.3%）」である。

事業開始からの経過年数別でみると、全体的に、平成 28～令和 2 年度に事業開始した市町村では、令和 3 年度以降と比べて効果が出たと答えた割合が概ね高い。令和 6～7 年度に事業開始した市町村と特に差があったものとしては、「衣食住等の生活支援だけでなく、社会的なつながりの回復など孤立状態から抜け出せるような支援が行われるようになってきた」「直接的な手立てがなくても、伴走支援（定期的な状況把握や声かけなど、つながり続けることを目指すアプローチ）が行われるようになってきた」があげられる。また、令和 6～7 年度に事業開始した市町村では、「今のところ、特に効果を感じていない」が 24.7%となっている。

人口規模別にみると、アウトリーチ等を通じた継続的支援事業の実施による効果については、1 万人未満、1 万人以上 5 万人未満、5 万人以上 20 万人未満、20 万人以上のいずれでも、「直接的な手立てがなくても、伴走支援（定期的な状況把握や声かけなど、つながり続けることを目指すアプローチ）が行われるようになってきた」の割合が最も高い（それぞれ 57.1%、68.8%、72.5%、83.5%）。

図表 3-61 アウトリーチ等を通じた継続的支援の実施により、どのような効果が出ているか（複数回答）



図表 3-62 アウトリーチ等を通じた継続的支援の実施により、どのような効果が出ているか（複数回答、経過年数別）

|                                                                   | 合計<br>(n=327) | H28-R2<br>事業開始<br>(n=97) | R3-5<br>事業開始<br>(n=157) | R6-7<br>事業開始<br>(n=73) |
|-------------------------------------------------------------------|---------------|--------------------------|-------------------------|------------------------|
| これまで支援につながりにくかったケースが把握され、支援につながるようになってきた                          | 63.6%         | 64.9%                    | 68.2%                   | 52.1%                  |
| 衣食住等の生活支援だけでなく、社会的なつながりの回復など孤立状態から抜け出せるような支援が行われるようになってきた         | 44.3%         | 55.7%                    | 44.6%                   | 28.8%                  |
| 直接的な手立てがなくても、伴走支援（定期的な状況把握や声かけなど、つながり続けることを目指すアプローチ）が行われるようになってきた | 73.1%         | 82.5%                    | 78.3%                   | 49.3%                  |
| 支援対象者を地域で気にかけて、見守ってくれる人の発掘につながっている                                | 23.9%         | 27.8%                    | 26.8%                   | 12.3%                  |
| その他                                                               | 3.1%          | 3.1%                     | 1.9%                    | 5.5%                   |
| 今のところ、特に効果を感じていない                                                 | 11.3%         | 6.2%                     | 8.3%                    | 24.7%                  |

図表 3-63 アウトリーチ等を通じた継続的支援の実施により、どのような効果が出ているか(複数回答、人口規模別)

|                                                                   | 合計<br>(n= 327) | 1 万人未満<br>(n= 21) | 1 万人以上 5<br>万人未満<br>(n= 96) | 5 万人以上<br>20 万人未満<br>(n= 131) | 20 万人以上<br>(n= 79) |
|-------------------------------------------------------------------|----------------|-------------------|-----------------------------|-------------------------------|--------------------|
| これまで支援につながりにくかったケースが把握され、支援につながるようになってきた                          | 63.6%          | 33.3%             | 56.3%                       | 67.2%                         | 74.7%              |
| 衣食住等の生活支援だけでなく、社会的なつながりの回復など孤立状態から抜け出せるような支援が行われるようになってきた         | 44.3%          | 28.6%             | 39.6%                       | 45.0%                         | 53.2%              |
| 直接的な手立てがなくても、伴走支援(定期的な状況把握や声かけなど、つながり続けることを目指すアプローチ)が行われるようになってきた | 73.1%          | 57.1%             | 68.8%                       | 72.5%                         | 83.5%              |
| 支援対象者を地域で気にかけて、見守ってくれる人の発掘につながっている                                | 23.9%          | 14.3%             | 18.8%                       | 24.4%                         | 31.6%              |
| その他                                                               | 3.1%           | 4.8%              | 4.2%                        | 2.3%                          | 2.5%               |
| 今のところ、特に効果を感じていない                                                 | 11.3%          | 28.6%             | 13.5%                       | 11.5%                         | 3.8%               |

図表 3-64 (何らかの効果があると回答した場合)効果の具体的な内容、定量的に効果を把握している場合はその内容(自由記述)

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>【これまで支援につながりにくかったケースが把握され、支援につながるようになってきた】 101 件</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・課題が直接既存機関につながりにくいケースへの対応等ができる。例：障がい疑い、定時制高校生、若者など必ずしも自分から支援機関につながらない対象者は一定いることがわかったことは効果だと思います。</li> <li>・本格的な支援につなげるまでの伴走支援が事業化されたことで、庁内外の関係機関(学校、民生委員・児童委員、地域住民等)からの相談先が明確になり、支援につながるようになってきている。福祉サービスへのつながりだけでなく、ボランティア団体の活動へのつながりや、相談相手を増やすために家族や知人との話し合いに立ち会う等のインフォーマルの支援を行っている。</li> <li>・役場に相談に行くまでもない方々を、事前に把握できている。</li> <li>・家庭訪問や同行支援等、幅広い支援が可能となり、これまで支援につながりにくかったケースに対しても、アプローチできるようになった。</li> <li>・どこにも繋がっていない方への支援もできるようになった</li> <li>・必要に応じて関係機関が同行し、共に支援する姿勢を対象者に与えることができています。滞納が要因となって医療機関の未受診となっている状態の対象者などを支援につなげることができています。</li> <li>・複雑化・複合化した生活課題を抱えながらも、どの支援機関ともつながっていないケース(潜在的なケース)を把握することを主目的とした施策がなかったことから、本事業を行った結果、潜在的なケースの把握、ケースに対する福祉的支援の必要性の有無、福祉的支援の介入などを実施することができた。</li> <li>・支援が必要だが、本人や世帯が支援を必要と感じていないケースに関わることができるようになった。</li> <li>・支援を受けるハードルが低下し、問題が大きくなるまでに支援につながるケースが増えた。</li> <li>・アウトリーチ専門の職員の配置によって、これまでマンパワーの面からもアウトリーチできなかった世帯に対して、継続的な訪問を行うことができ、必要な支援につなげることができた世帯等がある。／等</li> </ul> <p>【社会的なつながりの回復など孤立状態から抜け出せるような支援が行われるようになってきた】 22 件</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・社会とのつながりの回復や孤立状態から抜け出せるよう、本人の意向に寄り添った社会資源やつながりが維持できる支援を継続的なアウトリーチ支援で実施した。</li> </ul> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

- ・臨床心理士による面談、「家族のつどい」「本人のつどい」を通じて、孤立の解消や心の安定が図られ、社会参加や就労への意欲向上につながっている。
- ・社会的繋がりを回復できたケースがある。
- ・本人の興味のあることで社会的つながりを持てるようにボランティア体験等できるよう環境づくりをして伴走支援を行う。
- ・支援関係機関職員が継続的に声掛けなどのアプローチをすることで、年単位の時間を要したものの、社会参加につながったケースが出てきている。
- ・8050などひきこもりに対して、きめ細やかな対応ができるようになり、社会とのつながりを回復したケースが多数あった。
- ・引きこもりの方が、地域の子ども食堂を通して地域活動に参加出来た。
- ・予防的な関わりは持てないことのほうが多く(特に 8050 世帯)、誰かしらの社会とのつながりをつくることで、困った時に相談先の一つとして位置づけてくれているのではないかな。
- ・支援対象者の孤立の解消につながるとともに、生活力の向上につながることもある。
- ・重層事業の参加支援へのつながりにより社会参加へのきっかけとなっている。／等

【直接的な手立てがなくても、伴走支援が行われるようになってきた】 71 件

- ・状況を把握した対象者との関係構築にあたり、各支援機関とのつながりや過去の相談記録を共有することができ、支援介入への糸口を見出し、より効果的なアプローチができる。
- ・既存事業では継続的な支援につながりにくかったケースについて、伴走支援を実施しつながりを継続できている。
- ・ひきこもり等の理由で支援機関とつながりにくいケースに対して、アウトリーチ機関が積極的に訪問を行うことで、支援機関とつながり形成を行えている。
- ・手だてがない対象者に対し、何もできないから何もしないといった放置がなくなり、関係を築くことを目的とした対応がしやすくなりました。
- ・地域にある既存の相談支援機関等とつながっていなかった事例について、福祉ニーズを把握し、その内容に合わせた適切な相談支援機関等へつなぎ、直ちに繋がることができない場合に、定期的な訪問、医療機関受診や行政手続きの同行等の伴走支援を行うことができた。
- ・ヤングケアラーやひきこもりなど制度の狭間にある支援対象者への伴走支援を行うことができ、何かあった際の身近な相談窓口として機能している。
- ・多機関協働支援会議の実施により、直接的な解決はできずとも支援者による伴走の事例があるため。
- ・直接の手立てがない、または手立てがあっても本人が望まないケースについて、アウトリーチ事業による粘り強い対応により、支援につながることが増えてきており、効果を感じている。
- ・直接的な手立てがなくても、継続的な訪問等でつながりを作ることで、本人との関係性が構築されることで他の支援機関への取次や介入が支援前よりも行いやすくなるケースがみられた。
- ・福祉事務所とスクールソーシャルワーカーの連携がとれるようになり、情報共有もスムーズにでき、伴走支援がしやすくなった。／等

【支援対象者を地域で気にかけて、見守ってくれる人の発掘につながっている】 46 件

- ・対象世帯の町会関係者が気にかけてくれることが増えたほか、同じ町会内でもこれまでは詳細を知らなかったが、世帯の実態の把握をすることができた。
- ・支援対象者を地域で気に掛ける体制づくりに取り組めた。
- ・継続的な支援で、地域の日も少しずつ入るようになり、気にかけてくれる様になった。
- ・インフォーマルなものも含めた相談を受け止める場について、アウトリーチを通じて地域住民等に周知することで、地域住民が主体的に課題を把握し解決できる体制づくりが進んだ。
- ・地域住民とのコミュニケーションの場が増え、地域課題、要支援者にアプローチしやすくなった。

- ・町内6地区に配置した6名のコミュニティソーシャルワーカーが地域に出向き、民生委員や児童委員、集いの関係者等と連携し、生活に困りごとを抱える本人やその世帯の早期発見につながっている。
- ・行政の制度だけでなく、地域資源との接続機会も増加した。
- ・地域の方から、地域でこういうことであれば対応できるなど申し出てくれることがあった。
- ・社教職員(CSW)が頻繁に地域に出掛け、民生委員・児童委員等の関係者から情報収集に努めるとともに、地域住民との様々なつながりの場を活用しながら地域生活課題を抱える住民の把握に努めている。
- ・地域住民に見守ってもらうことにより、専門職だけでは難しい情報の把握ができた。／等

#### 【その他】 52 件

- ・アウトリーチ等により把握した支援ケースについて、状況に応じて多機関協働事業につなぎ、専門職によるアドバイスやフォローアップ等の支援を受けるなどの事業間の相乗効果などにより、支援の幅が広がり継続的な伴走支援につながっている。
- ・伴走支援が行われることにより、サポートが必要な際にスピード感を持って対応できるようになった
- ・地域包括支援センターが気になるケースを早期に重層受託事業者へつなぐなどの相談が増えてきたことや地域包括支援センターや保健センターと重層受託事業者が、一緒に出向き、複数の支援関係機関でチームインテークやチームアセスメントを実施することができるようになり、早い段階で、対象者及びその世帯の多角的多面的な評価が可能となった。
- ・複合的なケースについて、定期的な状況把握を個別支援機関ごとに行っていたが、把握・情報共有を一元化する調整ができたことで、支援者・当事者ともに負担軽減が図られる。
- ・定期的な訪問をおこなってもらうことにより、ケースの情報確認が容易になった。
- ・アウトリーチを実施することにより、課題のある個人や家庭の課題が見えるようになった。
- ・権利擁護に関する関係事業所と連携した継続的なアウトリーチの実施。福祉サービス利用支援事業や生活困窮者自立支援事業との連携。
- ・複雑な課題を抱えるケースに対して、多様な主体が支援を実施することで、多角的かつ、継続的な支援を継続できている。
- ・セルフネグレクトからの解放
- ・学校や地域との連携が円滑になった。／等

#### 【定量的に効果を把握している内容】 26 件

- ・伴走型支援の対応回数
- ・委託先事業者への相談件数が増加している。
- ・制度外、または制度にかつてつながっていたが途切れたケースの数およびケースの実態、アウトリーチの取組によるケースとの接点の持ち方、継続性など、制度から途切れないような関わり方の工夫が各部署できているかなど
- ・伴走型支援ケースが増えてきている。
- ・アウトリーチ事業により令和6年度、社会的なつながりが回復したケースが4件あった。
- ・地域を通じてアウトリーチ事業を活用し支援につながったケースがあったこと。
- ・アウトリーチ対応が増えている。
- ・アウトリーチ等を通じた継続的支援件数
- ・支援が届いていない世帯に関する地域住民等からの情報提供をもとに支援をした件数
- ・アウトリーチ事業支援プランの策定数。／等

※一つの回答が複数の分類に該当する場合は、それぞれの分類で件数をカウントしている。

## ⑥ 参加支援事業の効果（問 20）

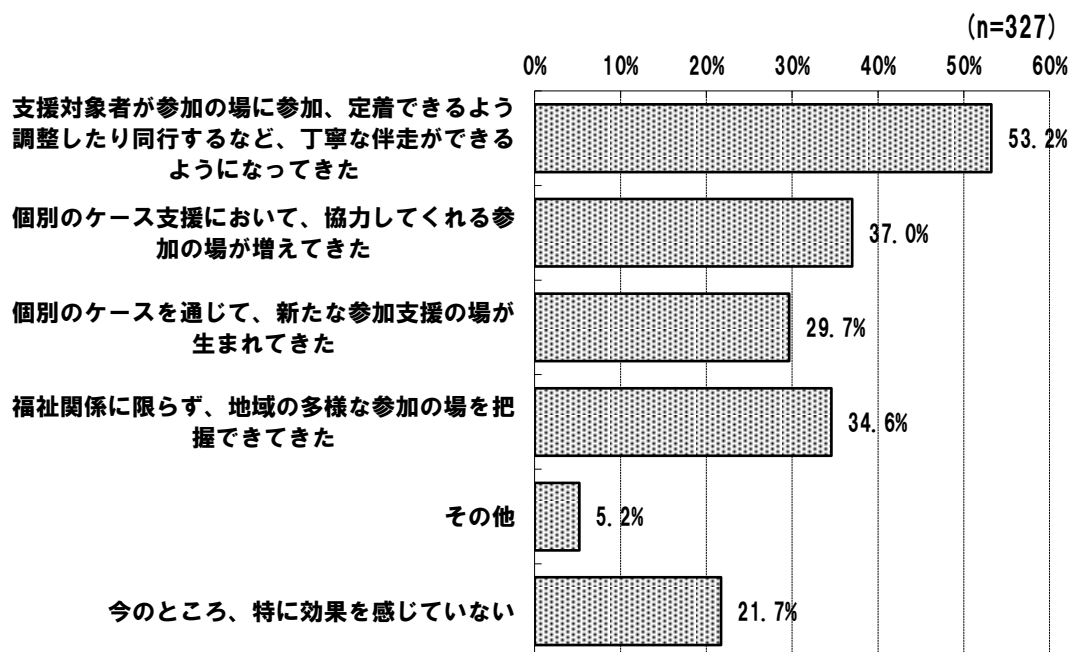
参加支援事業の実施による効果については、「支援対象者が参加の場に参加、定着できるよう調整したり同行するなど、丁寧な伴走ができるようになってきた」の割合が最も高く 53.2%である。次いで、「個別のケース支援において、協力してくれる参加の場が増えてきた

（37.0%）」、「福祉関係に限らず、地域の多様な参加の場を把握できてきた（34.6%）」である。

事業開始からの経過年数別でみると、全体的に、平成 28～令和 2 年度に事業開始した市町村では、令和 3 年度以降と比べて効果が出たと答えた割合が高い。令和 6～7 年度に事業開始した市町村と特に差があったものとしては、「支援対象者が参加の場に参加、定着できるよう調整したり同行するなど、丁寧な伴走ができるようになってきた」「個別のケース支援において、協力してくれる参加の場が増えてきた」があげられる。また、令和 6～7 年度に事業開始した市町村では、「今のところ、特に効果を感じていない」が 38.4%となっている。

人口規模別にみると、参加支援事業の実施による効果については、1 万人未満、1 万人以上 5 万人未満、5 万人以上 20 万人未満、20 万人以上のいずれでも、「支援対象者が参加の場に参加、定着できるよう調整したり同行するなど、丁寧な伴走ができるようになってきた」の割合が最も高い（それぞれ 47.6%、56.3%、51.1%、54.4%）。

図表 3-65 参加支援事業の実施により、どのような効果が出ているか（複数回答）



図表 3-66 参加支援事業の実施により、どのような効果が出ているか(複数回答、経過年数別)

|                                                    | 合計<br>(n=327) | H28-R2<br>事業開始<br>(n=97) | R3-5<br>事業開始<br>(n=157) | R6-7<br>事業開始<br>(n=73) |
|----------------------------------------------------|---------------|--------------------------|-------------------------|------------------------|
| 支援対象者が参加の場に参加、定着できるよう調整したり同行するなど、丁寧な伴走ができるようになってきた | 53.2%         | 67.0%                    | 52.9%                   | 35.6%                  |
| 個別のケース支援において、協力してくれる参加の場が増えてきた                     | 37.0%         | 51.5%                    | 37.6%                   | 16.4%                  |
| 個別のケースを通じて、新たな参加支援の場が生まれてきた                        | 29.7%         | 40.2%                    | 26.8%                   | 21.9%                  |
| 福祉関係に限らず、地域の多様な参加の場を把握できてきた                        | 34.6%         | 39.2%                    | 36.9%                   | 23.3%                  |
| その他                                                | 5.2%          | 3.1%                     | 4.5%                    | 9.6%                   |
| 今のところ、特に効果を感じていない                                  | 21.7%         | 15.5%                    | 17.8%                   | 38.4%                  |

図表 3-67 参加支援事業の実施により、どのような効果が出ているか(複数回答、人口規模別)

|                                                    | 合計<br>(n= 327) | 1 万人未満<br>(n= 21) | 1 万人以上 5<br>万人未満<br>(n= 96) | 5 万人以上<br>20 万人未満<br>(n= 131) | 20 万人以上<br>(n= 79) |
|----------------------------------------------------|----------------|-------------------|-----------------------------|-------------------------------|--------------------|
| 支援対象者が参加の場に参加、定着できるよう調整したり同行するなど、丁寧な伴走ができるようになってきた | 53.2%          | 47.6%             | 56.3%                       | 51.1%                         | 54.4%              |
| 個別のケース支援において、協力してくれる参加の場が増えてきた                     | 37.0%          | 23.8%             | 29.2%                       | 36.6%                         | 50.6%              |
| 個別のケースを通じて、新たな参加支援の場が生まれてきた                        | 29.7%          | 33.3%             | 21.9%                       | 30.5%                         | 36.7%              |
| 福祉関係に限らず、地域の多様な参加の場を把握できてきた                        | 34.6%          | 28.6%             | 30.2%                       | 32.8%                         | 44.3%              |
| その他                                                | 5.2%           | 4.8%              | 5.2%                        | 4.6%                          | 6.3%               |
| 今のところ、特に効果を感じていない                                  | 21.7%          | 28.6%             | 22.9%                       | 23.7%                         | 15.2%              |

図表 3-68 (何らかの効果があると回答した場合)効果の具体的な内容、定量的に効果を把握している  
場合はその内容(自由記述)

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>【参加支援において丁寧な伴走ができるようになってきた】 54 件</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・支援対象者一人ひとりのニーズに沿った参加支援メニューの提案等、丁寧な参加支援ができるようになった。</li> <li>・特にひきこもり状態の者について、スモールステップで社会とのつながり形成に向けた支援を実施、社会参加(就労等)に結びついた。</li> <li>・委託事業にしたことで、きめ細かな参加支援の場の提供と利用者の自立に向けた支援を行うことができた。</li> <li>・既存の支援では対応できないケースに、地域の場合への参加につながる丁寧な支援が可能になった。</li> <li>・関わりのある関係機関と情報共有することで対象者の特性を知り、その人にあった参加の場を紹介し、つなげることができた。</li> <li>・週1回、定期的で開催する憩いの場(参加の場)を継続することで、いつでも参加できる場として認知され、毎週ではなくても本人の調子に合わせて参加できる場として定着している。憩いの場では、体操をしたりお茶を飲みながら話をしたり、カードゲームをしたり、参加者の意向に合わせて自由に過ごしてもらっているが、必要があれば個別面談の時間も設け、本人の状態に寄り添った関わりをすることによって、それぞれに合わせた支援方針を検討することができている。</li> <li>・制度に当てはまらない対象者について訪問をしたり、支援機関の調整などを行い同行するなど個々の状況に合わせた支援ができた。</li> <li>・ひきこもりがちだった方が、居場所支援(カフェ等)に参加できるようになったり、その中で役割を持たせることで継続的に参加できている事例がある。</li> <li>・15～20歳の不登校や未就学・未就労の人が定期的に参加できる取組がされ、様々な体験や相談ができる居場所となっている。</li> <li>・インフォーマル資源へ参加、定着できるよう、調整や同行などのフォローが可能になった。 / 等</li> </ul> <p>【個別のケース支援において、協力してくれる参加の場が増えてきた】 56 件</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の企業や団体から協力を得て、体験的就労やボランティア活動の場が開拓されており、参加支援事業を通して社会参加を支援する土壌が徐々に形成されている。</li> <li>・個別の団体への働きかけにより、参加支援の受け皿となる団体が広がってきた。</li> <li>・福祉分野以外の多様な参加の場の協力先への依頼や確保</li> <li>・本事業(重層事業)を行った結果、本事業担当者が市や生活支援コーディネーターと連携して、介護予防・日常生活支援総合事業に基づく通所型サービス B を実施している地域住民組織に対して、複雑化・複合化した生活課題を抱える者のボランティア体験の受け入れを打診し、社会参加の促進を図ることができた。</li> <li>・地域の実情を理解し、参加の場となってくれる団体が増えてきた。</li> <li>・個別のケース支援を通じたものではないが、新たな就労支援の開発を行ったことで、就労継続支援 B 型事業所と一般企業からの協力を得られることとなった。</li> <li>・見守り等居住支援の提供などが行われた。</li> <li>・就労以外の目的にも対応できるようになり、対象者のニーズに応じた支援ができるようになった。既存の事業所などで体験の機会が増えた。</li> <li>・多様な参加支援の支援メニューを開発するため、地元企業に働きかけ、社会参加に向けた協力に関する覚書を地元企業等と締結。</li> <li>・当事者の興味や関心にあわせたテーマ型居場所(例:ガンダム好きのためのカフェや編み物カフェ等)づくりを進める中で、地域のボランティアや関係機関の職員の協力を得られる事例も出てきた。また、既存の地域の居場所を活用した出張型居場所などの取組も拡がりつつある。 / 等</li> </ul> <p>【個別のケースを通じて、新たな参加支援の場が生まれてきた】 43 件</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市内団体との参加支援にかかる居場所づくりの提供に向けた連携を行っている。</li> </ul> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

- ・参加者同士で新たな集いの場ができている。
- ・福祉とは直接関係ない参加支援の場が生まれ、対象者が社会参加できるようになった。
- ・ケースが希望する活動に取り組める広い場所を探した結果、誰でも利用することができるフリースペースの立ち上げにつながった。
- ・対象者の強み(趣味や楽しみなど)を活かした参加の場の検討などに取り組んでおり、地域の事業所の理解も徐々に広がっている。
- ・社協が把握しているボランティア団体や地域の居場所について、社協とケースワーカーが情報共有し、地域の居場所につながった。また対象者本人の趣味から参加できる場所を創設した。
- ・施設連絡会において、新たな参加の場を検討してもらっている
- ・地域資源を活用した複合的な課題を抱える方への居場所の提供。
- ・参加支援事業の働きかけにより、福祉に想いを持った方々が居場所等を開設し、市内での活動団体数が増えていること。
- ・民間への働きかけを行い、分野横断的な参加の選択肢が増えている(農業、店舗作業、e-スポーツ等)。  
／等

#### 【福祉関係に限らず、地域の多様な参加の場を把握できてきた】 40 件

- ・福祉分野を中心に、他分野も含めて地域の活動や団体を把握して、事業等に関する周知を行って理解を図り、参加支援の受入れ先の候補として関係づくりを進めた。
- ・公的な参加の場や福祉的な参加の場以外にも、地域住民や民間事業者が運営する参加の場などを把握し、サロンマップとしてまとめて周知することができた。
- ・参加支援事業を社会福祉協議会に委託することで、法人の強みを生かしながら地域の社会資源、参加の場を把握することができた。
- ・福祉分野に限らず、地域にさまざまな活動の場があることを把握できたことで、多様なニーズに合わせマッチングの可能性が見出せた。
- ・ボランティアの活動現場に赴くことにより、資源の把握と適切なマッチングができるようになった。
- ・参加支援の多様な場の把握ができるようになった。
- ・社会福祉協議会の CSW により地域資源の発掘等で住民の活動の場を把握し、研修等の機会も活用しネットワーク形成図を用いて共有した。
- ・地域にある社会資源を整理し、それぞれの特徴や強みを把握し、今後、支援対象者の状態像により適切な参加の場につなげられるように取り組んでいる最中である。
- ・個別のケース支援について相談できるように、地域資源となる場に出向いて顔の見える関係を作ってきた。
- ・インフォーマルサービスとして、地域における参加の場を把握することができた。／等

#### 【その他】 96 件

- ・本事業の対象者は自身の課題を把握していない、課題意識が低い、または支援を希望しない場合が多く、段階的かつ長期的な視点での支援が求められる。こうした事例を含め、協力機関において、社会とのつながりの回復に向けたきっかけとなる取組を企画・実施いただいている。
- ・各支援機関に重層事業による参加支援が認知され、支援の幅が広がった。
- ・参加者の新たな強みや、やりたいこと・希望を聞き取ることができ、支援を受ける側から担い手側へつなぐことができた。
- ・当市では、移行準備事業実施段階から、参加支援事業の対象者像には、特定の個人だけではなく、自分のことを支援対象者であると自覚していない(支援者は支援が必要だと感じていても、本人は自分を要支援者であると認識していない)人と緩やかにつながる場として機能する必要があると考えてきたことから、参加支援の場を用いて、安心安全な環境を提供し、自分の好きなことを活かして、役割と出番が生まれるような関わりをもった個別的な支援を提供している。

- ・当事者だけでなく、親族や親などもつながりを求めていることが分かり、より効果的な支援を検討することができた。
- ・長年、ひきこもっている方で、家族以外の人と話もしない方に、手紙でやりとりをつづけることで本人の気持ちに変化が生じてきた。
- ・支援対象者やそのご家族が参加の場に参加するようになり、他者との関わりが増えてきた。
- ・今まで、行き場のなかった方の居場所が確保されることにより、新たな支援に繋がることが増えてきた。
- ・本人と面談し、細かいアセスメントをしたうえで、参加の場を紹介することで、その後の定着率も高く、高い効果が得られるようになった。
- ・重層的支援会議にかけられ、プラン作成に至った相談者については、参加支援を提案することで、人と関わるきっかけになったり、地域での居場所ができたり、など孤立を減らす効果を感じる。また、困りごとがあった際も参加支援で、地域と関わることで、早期に支援につなげられるなどの効果がある。／等

【定量的に効果を把握している内容】 10 件

- ・参加支援事業による支援件数
- ・リワークへの参加支援を行った件数。地域サロンへの参加支援を行った件数
- ・参加支援対象者の社会参加に向けた意欲の向上や行動の変化があった割合
- ・参加支援事業支援プランの策定数
- ・就労支援により就労につながった人数や割合、就労支援の協力企業数等の成果目標を設定し管理。／等

※一つの回答が複数の分類に該当する場合は、それぞれの分類で件数をカウントしている。

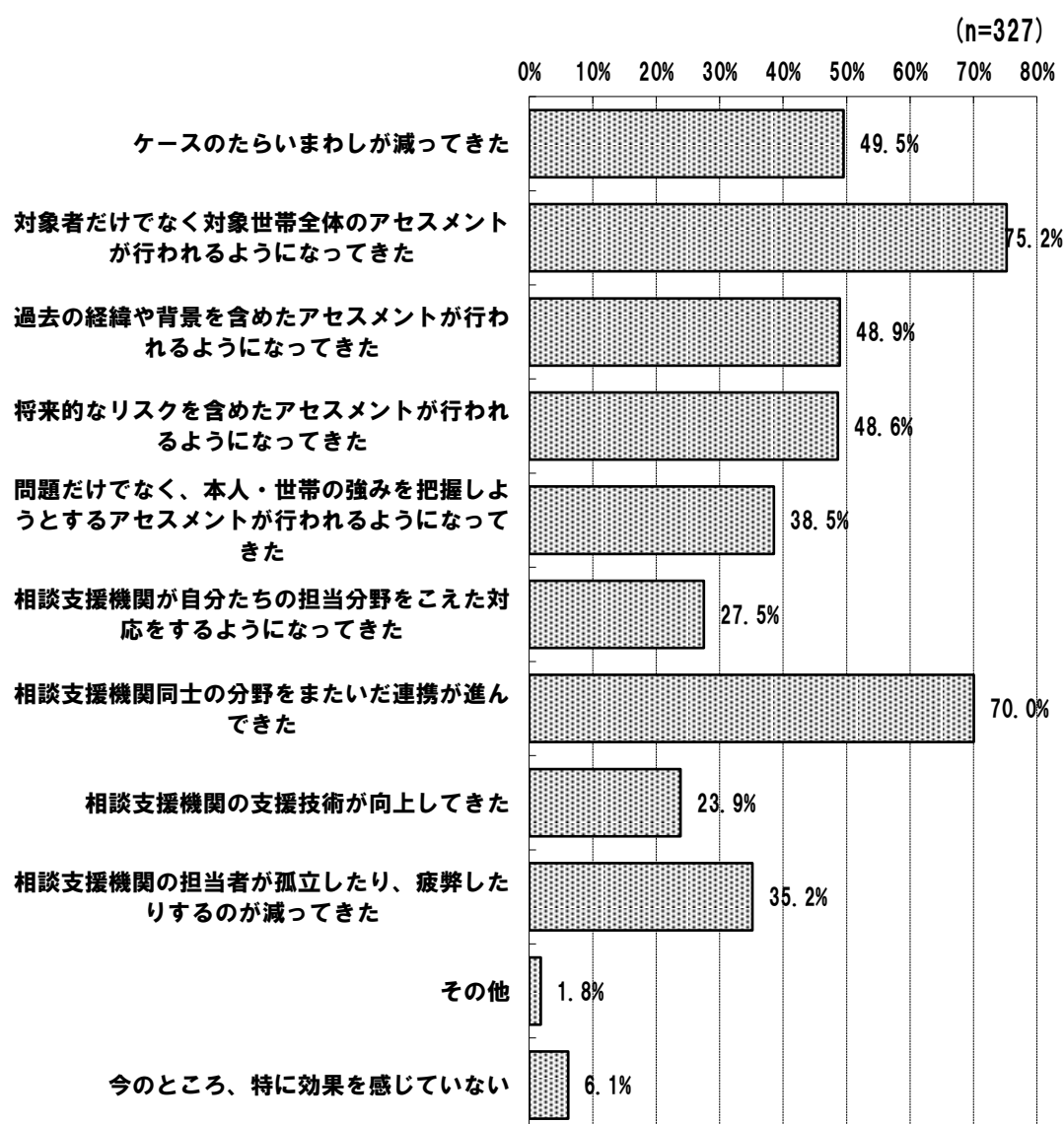
## ⑦ 包括的相談支援事業、地域づくり事業の効果（問 2 1）

包括的相談支援事業について、重層事業への移行による効果については、「対象者だけでなく対象世帯全体のアセスメントが行われるようになってきた」の割合が最も高く 75.2%である。次いで、「相談支援機関同士の分野をまたいだ連携が進んできた（70.0%）」、「ケースのたらいまわしが減ってきた（49.5%）」である。

事業開始からの経過年数別でみると、全体的に、平成 28～令和 2 年度に事業開始した市町村では、令和 3 年度以降と比べて効果が出たと答えた割合が概ね高い。令和 6～7 年度に事業開始した市町村と特に差があったものとしては、「過去の経緯や背景を含めたアセスメントが行われるようになってきた」「将来的なリスクを含めたアセスメントが行われるようになってきた」があげられる。

人口規模別にみると、包括的相談支援事業について、重層事業への移行による効果については、1 万人未満、1 万人以上 5 万人未満、5 万人以上 20 万人未満、20 万人以上のいずれでも、「対象者だけでなく対象世帯全体のアセスメントが行われるようになってきた」の割合が最も高い（それぞれ 76.2%、76.0%、73.3%、77.2%）。また、5 万人以上 20 万人未満、20 万人以上では、「相談支援機関同士の分野をまたいだ連携が進んできた」も最も高い（それぞれ 73.3%、77.2%）。

図表 3-69 包括的相談支援事業について、重層事業への移行による効果(複数回答)



図表 3-70 包括的相談支援事業について、重層事業への移行による効果(複数回答、経過年数別)

|                                              | 合計<br>(n=327) | H28-R2<br>事業開始<br>(n=97) | R3-5<br>事業開始<br>(n=157) | R6-7<br>事業開始<br>(n=73) |
|----------------------------------------------|---------------|--------------------------|-------------------------|------------------------|
| ケースのたらいまわしが減ってきた                             | 49.5%         | 60.8%                    | 49.7%                   | 34.2%                  |
| 対象者だけでなく対象世帯全体のアセスメントが行われるようになってきた           | 75.2%         | 79.4%                    | 79.6%                   | 60.3%                  |
| 過去の経緯や背景を含めたアセスメントが行われるようになってきた              | 48.9%         | 61.9%                    | 49.7%                   | 30.1%                  |
| 将来的なリスクを含めたアセスメントが行われるようになってきた               | 48.6%         | 59.8%                    | 51.6%                   | 27.4%                  |
| 問題だけでなく、本人・世帯の強みを把握しようとするアセスメントが行われるようになってきた | 38.5%         | 48.5%                    | 38.2%                   | 26.0%                  |
| 相談支援機関が自分たちの担当分野をこえた対応をするようになってきた            | 27.5%         | 28.9%                    | 29.3%                   | 21.9%                  |
| 相談支援機関同士の分野をまたいだ連携が進んできた                     | 70.0%         | 77.3%                    | 73.9%                   | 52.1%                  |
| 相談支援機関の支援技術が向上してきた                           | 23.9%         | 36.1%                    | 22.9%                   | 9.6%                   |
| 相談支援機関の担当者が孤立したり、疲弊したりするのが減ってきた              | 35.2%         | 45.4%                    | 33.8%                   | 24.7%                  |
| その他                                          | 1.8%          | 0.0%                     | 0.6%                    | 6.8%                   |
| 今のところ、特に効果を感じていない                            | 6.1%          | 1.0%                     | 5.7%                    | 13.7%                  |

図表 3-71 包括的相談支援事業について、重層事業への移行による効果(複数回答、人口規模別)

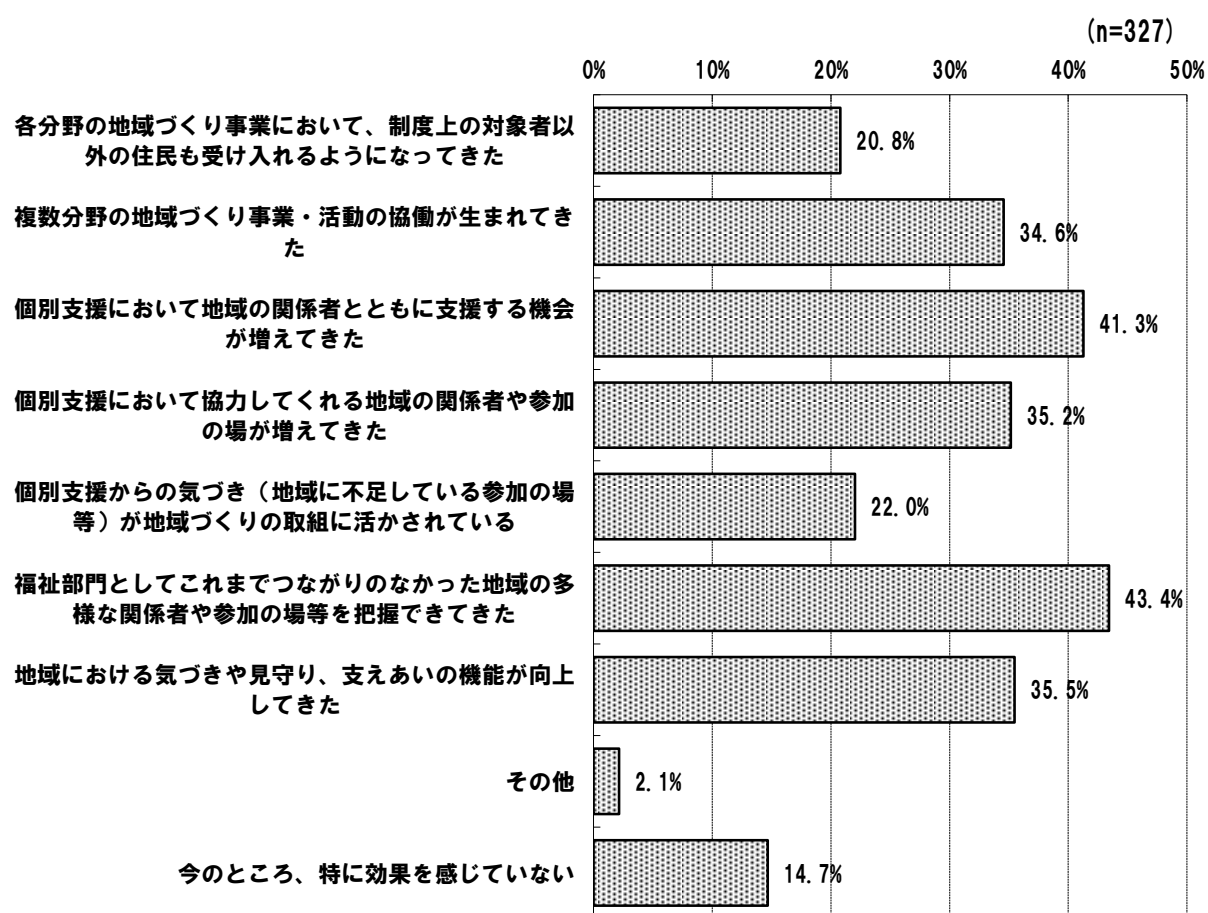
|                                              | 合計<br>(n= 327) | 1 万人未満<br>(n= 21) | 1 万人以上 5<br>万人未満<br>(n= 96) | 5 万人以上<br>20 万人未満<br>(n= 131) | 20 万人以上<br>(n= 79) |
|----------------------------------------------|----------------|-------------------|-----------------------------|-------------------------------|--------------------|
| ケースのたらいまわしが減ってきた                             | 49.5%          | 23.8%             | 46.9%                       | 51.1%                         | 57.0%              |
| 対象者だけでなく対象世帯全体のアセスメントが行われるようになってきた           | 75.2%          | 76.2%             | 76.0%                       | 73.3%                         | 77.2%              |
| 過去の経緯や背景を含めたアセスメントが行われるようになってきた              | 48.9%          | 57.1%             | 53.1%                       | 47.3%                         | 44.3%              |
| 将来的なリスクを含めたアセスメントが行われるようになってきた               | 48.6%          | 47.6%             | 50.0%                       | 44.3%                         | 54.4%              |
| 問題だけでなく、本人・世帯の強みを把握しようとするアセスメントが行われるようになってきた | 38.5%          | 38.1%             | 33.3%                       | 36.6%                         | 48.1%              |
| 相談支援機関が自分たちの担当分野をこえた対応をするようになってきた            | 27.5%          | 23.8%             | 22.9%                       | 29.0%                         | 31.6%              |
| 相談支援機関同士の分野をまたいだ連携が進んできた                     | 70.0%          | 52.4%             | 63.5%                       | 73.3%                         | 77.2%              |
| 相談支援機関の支援技術が向上してきた                           | 23.9%          | 19.0%             | 21.9%                       | 18.3%                         | 36.7%              |
| 相談支援機関の担当者が孤立したり、疲弊したりするのが減ってきた              | 35.2%          | 33.3%             | 31.3%                       | 33.6%                         | 43.0%              |
| その他                                          | 1.8%           | 0.0%              | 4.2%                        | 0.0%                          | 2.5%               |
| 今のところ、特に効果を感じていない                            | 6.1%           | 9.5%              | 5.2%                        | 7.6%                          | 3.8%               |

地域づくり事業について、重層事業への移行による効果については、「福祉部門としてこれまでつながりのなかった地域の多様な関係者や参加の場等を把握できてきた」の割合が最も高く43.4%である。次いで、「個別支援において地域の関係者とともに支援する機会が増えてきた（41.3%）」、「地域における気づきや見守り、支えあいの機能が向上してきた（35.5%）」である。

事業開始からの経過年数別でみると、全体的に、平成28～令和2年度に事業開始した市町村では、令和3年度以降と比べて効果が出たと答えた割合が概ね高い。令和6～7年度に事業開始した市町村と特に差があったものとしては、「福祉部門としてこれまでつながりのなかった地域の多様な関係者や参加の場等を把握できてきた」があげられる。また、令和6～7年度に事業開始した市町村では、「今のところ、特に効果を感じていない」が30.1%となっている。

人口規模別にみると、地域づくり事業について、重層事業への移行による効果については、1万人未満では、「個別支援において地域の関係者とともに支援する機会が増えてきた（42.9%）」の割合が最も高く、1万人以上5万人未満、5万人以上20万人未満、20万人以上では、「福祉部門としてこれまでつながりのなかった地域の多様な関係者や参加の場等を把握できてきた」の割合が最も高い（それぞれ37.5%、41.2%、59.5%）。

図表 3-72 地域づくり事業について、重層事業への移行による効果（複数回答）



図表 3-73 地域づくり事業について、重層事業への移行による効果(複数回答、経過年数別)

|                                             | 合計<br>(n=327) | H28-R2<br>事業開始<br>(n=97) | R3-5<br>事業開始<br>(n=157) | R6-7<br>事業開始<br>(n=73) |
|---------------------------------------------|---------------|--------------------------|-------------------------|------------------------|
| 各分野の地域づくり事業において、制度上の対象者以外の住民も受け入れるようになってきた  | 20.8%         | 24.7%                    | 21.7%                   | 13.7%                  |
| 複数分野の地域づくり事業・活動の協働が生まれてきた                   | 34.6%         | 40.2%                    | 36.3%                   | 23.3%                  |
| 個別支援において地域の関係者とともに支援する機会が増えてきた              | 41.3%         | 48.5%                    | 43.3%                   | 27.4%                  |
| 個別支援において協力してくれる地域関係者や参加の場が増えてきた             | 35.2%         | 45.4%                    | 35.0%                   | 21.9%                  |
| 個別支援からの気づき(地域に不足している参加の場等)が地域づくりの取組に活かされている | 22.0%         | 30.9%                    | 21.0%                   | 12.3%                  |
| 福祉部門としてこれまでつながりのなかった地域の多様な関係者や参加の場等を把握できてきた | 43.4%         | 59.8%                    | 40.1%                   | 28.8%                  |
| 地域における気づきや見守り、支えあいの機能が向上してきた                | 35.5%         | 44.3%                    | 36.3%                   | 21.9%                  |
| その他                                         | 2.1%          | 2.1%                     | 1.9%                    | 2.7%                   |
| 今のところ、特に効果を感じていない                           | 14.7%         | 6.2%                     | 12.7%                   | 30.1%                  |

図表 3-74 地域づくり事業について、重層事業への移行による効果(複数回答、人口規模別)

|                                             | 合計<br>(n= 327) | 1 万人未満<br>(n= 21) | 1 万人以上<br>5 万人未満<br>(n= 96) | 5 万人以上<br>20 万人未満<br>(n= 131) | 20 万人以上<br>(n= 79) |
|---------------------------------------------|----------------|-------------------|-----------------------------|-------------------------------|--------------------|
| 各分野の地域づくり事業において、制度上の対象者以外の住民も受け入れるようになってきた  | 20.8%          | 28.6%             | 24.0%                       | 15.3%                         | 24.1%              |
| 複数分野の地域づくり事業・活動の協働が生まれてきた                   | 34.6%          | 28.6%             | 30.2%                       | 35.9%                         | 39.2%              |
| 個別支援において地域の関係者とともに支援する機会が増えてきた              | 41.3%          | 42.9%             | 36.5%                       | 40.5%                         | 48.1%              |
| 個別支援において協力してくれる地域関係者や参加の場が増えてきた             | 35.2%          | 38.1%             | 30.2%                       | 30.5%                         | 48.1%              |
| 個別支援からの気づき(地域に不足している参加の場等)が地域づくりの取組に活かされている | 22.0%          | 9.5%              | 15.6%                       | 26.7%                         | 25.3%              |
| 福祉部門としてこれまでつながりのなかった地域の多様な関係者や参加の場等を把握できてきた | 43.4%          | 23.8%             | 37.5%                       | 41.2%                         | 59.5%              |
| 地域における気づきや見守り、支えあいの機能が向上してきた                | 35.5%          | 23.8%             | 27.1%                       | 37.4%                         | 45.6%              |
| その他                                         | 2.1%           | 4.8%              | 2.1%                        | 1.5%                          | 2.5%               |
| 今のところ、特に効果を感じていない                           | 14.7%          | 19.0%             | 16.7%                       | 16.0%                         | 8.9%               |

⑧ 包括的相談支援事業・地域づくり事業の一括交付金化によるメリット・効果（問22）

包括的相談支援事業・地域づくり事業について、一括交付金化したことによるメリット・効果は、「分野横断的な連携・協働の促進」に関する回答が51件と最も多い。次いで、「分野横断的な連携の意識醸成・心理的安全性の向上」（27件）、「対象者・属性を問わない支援の実現」（24件）等があげられる。なお、「メリット・効果を感じていない／事務負担増加」に関する回答が143件となっている。

図表 3-75 包括的相談支援事業、地域づくり事業について、一括交付金化したことによって、どのようなメリット・効果を感じているか（自由記述）

【メリット・効果を感じていない／事務負担増加】 143 件

- ・特になし
- ・特に効果を感じておらず、事務負担が増大しています。
- ・交付金に係る事務を通じて他分野の各事業が見える化されたが、当該事務が繁雑化された。特に、高齢分野では、一般会計と特別会計の間で繰替え処理が生じ、地域支援事業交付金と重層的支援体制整備事業交付金で報告時期が大きく異なることから調整が難しく、留保分が設定されて会計処理が年度内に完結しなかった。また、障害分野では、一括交付金化により交付金額が減少したため、単に事務負担が増えた。
- ・一括交付金化したことによるメリットは感じていない。
- ・一括交付金化されたことによるメリット・効果は感じていません。
- ・現時点では、メリットを感じていないが、重層事業に貴課で取り組むうえで、他課が実施する事業の把握はできるようになった。
- ・メリットはあまり感じていない。一括交付金化されたものの、事務的にみれば制度の縦割りそのままであるため、すべての制度を理解しなくてはならないこと、また、関連所管が多岐に渡ることの事務調整で交付金担当者の事務量が大幅に増加した。
- ・今のところ感じていない。
- ・現在交付金が減少する中、メリット等を感じない。
- ・特に感じていない。 /等

【分野横断的な連携・協働の促進】 51 件

- ・社会福祉協議会に委託している各分野の地域づくり事業について、各事業の担当者が対象者の枠を限定せずに、連携・協働して全体としての地域づくりを検討することが可能となった。
- ・各部署で担当しているそれぞれの事業を全体的に把握できるようになり、事業見直し・改善等の検討がしやすくなったこと。
- ・自分分野以外の相談を受けたり、支援しても上長から問い詰められる機会が減少（以前は、高齢ではない、困窮ではないといった不毛があった。特に特定の分野において現場経験が長い人ほどその傾向があると思われます）。・地域づくりにおいては、例えば 福祉分野以外の市民協働系の所管や取組と接点をもてるようになった（以前は、あくまで高齢者・困窮者の地域づくりといった主語固定）。
- ・重層的支援体制整備事業が始まり一括交付金化したことで連携の必要性が明確になったことで連携を求めやすくなった点に効果を感じている。一方で、各事業ごとの交付基準は変化していないため、制度の狭間の支援を行いたい場合の交付金の活用方法が分からず、苦慮している。
- ・事業に関連性があることを、担当者に示すことができる。
- ・相互に連携を取り合いながら幅広い事業の検討ができる。
- ・関係各課を含め、包括的な支援体制の整備に向けた目標を共有し、事業を推進することができている。
- ・個別相談と地域づくりを切り離さずに一体的に議論することが増えたこと。
- ・他部署の事業に対する意見や協議がしやすくなった。

- ・一括交付金化したことにより、各分野の計画や経過などが共有化でき、分野を超えた協力がしやすくなった。 /等

#### 【分野横断的な連携の意識醸成・心理的安全性の向上】 27 件

- ・一括交付であることにより、各分野の既存事業を所管する部署においても、重層事業の趣旨を踏まえながら事業を進める意識が促され、意識統一・醸成に寄与している。
- ・一括交付金化することにより、各分野の事業が重層的に関わり合いを持ち、包括的な支援体制づくりをしていく意識が醸成された。
- ・各分野が同一の交付金を活用することで、分野を超えた連携をする認識は高まっていると感じます。
- ・既存の支援関係機関の支援対象者や支援射程の拡がりは実感できていないものの、自分達の機関だけで抱え込まなくてもいいという意識が芽生えてきているように思われる。生活支援コーディネーターとの連携が十分でなく、多世代を対象とした地域づくりへの展開については課題があるものの、「生活困窮者等のための地域づくり事業」においては、様々な切り口(コミュニティ・オーガニゼーションの講座、ダイアログの講座など)で多様な主体や地域の関係者が交流するプラットフォームを創出しやすくなった。
- ・一体感がある。
- ・従来からの介護・障害・子育てなどの分野別の支援だけでなく、対象者とその家族を広く支援者と捉えて考えるきっかけとなった。
- ・一括交付金化したことで、制度や属性に関わらず一体的に実施していくことについて、関係者の理解が進んできた。
- ・包括的な支援体制の構築を連携して実施するという機運が醸成された。
- ・制度や分野を問わず安心して対応できるようになったのではないかな。
- ・既存事業とのコミュニケーションをとる機会が増え、事業を通して共通認識が生まれた。 /等

#### 【対象者・属性を問わない支援の実現】 24 件

- ・制度上の対象者以外であっても受け止め、支援につなげることができる。交付金を対象によって区分する必要がない点はメリットである。
- ・生活支援体制整備事業について、高齢者に限らず、多世代の居場所が必要という意見が多かった。一括交付金化したことによって、生活支援コーディネーターが働きかける先として、高齢者関係以外の団体等にも広がり、活動がしやすくなり、地域での多世代が参加する居場所づくりにつながった。
- ・属性を問わない受け止めができる。※一括交付金化による効果を、様々な取組事例を通じて示してほしい。
- ・包括的相談支援事業に関しては、本来の対象者以外からの相談を受けることができる根拠ができたこと。地域づくり事業に関しては、特に感じていない。
- ・包括的な支援体制の構築は法律上努力義務とされているが、人員や予算の制約があったが、取り組みやすくなった。
- ・包括的相談支援事業：分野問わずに相談を受け止めることができるようになった。
- ・各相談機関の対象者以外にも相談を受け付けることができるようになり、対象者の世帯にいる対象者以外にもアセスメントが可能になったと思われる。地域づくり事業については、生活支援体制整備事業のみ、対象者である要支援の高齢者以外の社会資源等の発掘にも繋がっているように感じるが、他事業についてはそれぞれ担当課が違うこともあり、交付金化したメリットを活かせていない。
- ・年齢に限らずすべての住民を対象にした事業展開が図れていると感じている。
- ・年齢や分野の枠を超えた制度利用の工夫ができています。
- ・各分野のしほりを意識せずに、属性や世代に関わらない支援を行うことができています。 /等

#### 【事務の効率化・簡素化】 18 件

- ・交付申請が一括化したことによる事務の簡素化

- ・既存分野の各補助金の交付申請に係る手間の削減、分野をまたがる包括的な相談支援体制整備に係る交付金の活用が可能になったこと。
- ・重層支援に関する費用が管理しやすい。
- ・交付金の申請手続きの手間が減少した。
- ・(庁内の事務における総合的な)事務負担の軽減。
- ・それぞれの担当課で行っていた交付金が一括化したことにより、事務の効率化ができた。
- ・交付金事務の一括化
- ・事業対象経費の事務負担が軽減されたことで、相談窓口が広がった。
- ・各課での交付金事務に割ける業務量が減ったこと。
- ・分野を超えて、地域のニーズに応じた福祉の相談支援拠点、地域活動拠点を運営する事業を実施しやすくなったという効果は感じていないが、一括交付金化したことにより、各分野の担当者(関係課)が包括的な支援体制を構築するための一つの事業であるという意識を持って取り組んでいる。庁内の一部の課で事務手続きの業務負担が軽減されている。 /等

#### 【別分野の事業の把握・見える化】 17 件

- ・他の支援機関の担当者を把握することができ、コミュニケーションをとる機会ができたこと。
- ・交付金に係る手続きを進める中で、関係課との交流が増え、別分野の事業について互いに知るきっかけとなった。
- ・交付金額が増えることで、事業のサービスの拡大及びそれに伴う市民サービスの向上 補助の全体像が見えやすいことから、重層事業としての確認や均衡をはかりやすい
- ・各課で実施していた事業を全体で把握できるようになった。
- ・各課(担当)の取組事業が把握できるようになった。
- ・交付金手続きを通じ、関係事業の内容把握やケース把握の連携が図られるようになった。
- ・主管する課において、重層事業に係る事業全体を把握できるようになった。
- ・包括的な支援体制の整備に係る主管課において、関係各課の事業が把握しやすくなった。
- ・各事業の内容を確認しやすくなった。
- ・各事業の対象者や定義、経費などの違いを再確認できた。背景の理解により、違いや狭間の理解度が増した。 /等

#### 【今後の効果に期待／まだ実感がない】 13 件

- ・メリット・効果が有るかについてはまだ、事業を委託して始めたばかりなので特別な実感はありません。
- ・4月から重層事業を開始したため、まだ交付金をいただいたことがないため、具体的な効果はこれから見えてくるものと思われる。
- ・現在、対象者を限定しない交流の場づくりを進めており、メリット・効果については今後現れる予定。
- ・年度単位で評価できるものでもないため現時点では未定。
- ・まだ重層事業一年目で、効果はわからない
- ・事業の対象外にあたる方の利用希望があれば、一括交付金化のメリット・効果を感じることもあったかもしれないが、そういう例が現時点では無いので、特に感じていない。
- ・市町村が注力したい事業に多く配分するなど、交付金を一体的に使用できるメリットがあると認識しているが、まだそこまで至っていない。
- ・一括交付金化と言いつつ、作成しなければならない様式は各分野に分かれており、かつ交付金の清算行為も分野毎の清算となっているため一括化しているという実感が沸かない。
- ・令和7年度から重層的支援体制整備事業を実施したところであり、これからメリットを実感できることを期待している。
- ・上記のような効果は感じられるが、一括交付金化したことによる効果かはまだわからない。 /等

【地域の実情に合わせた柔軟な支援体制の整備】 13 件

- ・補助金の目的外使用の解消
- ・担当分野を超えた相談支援・地域づくり体制整備により、業務効率化を図れた。
- ・地域状況に応じてかなり柔軟に事業展開できる。
- ・地域ニーズに応じた柔軟な事業展開、連携強化が推進できたこと。
- ・交付金目的外使用の指摘についての心理的安全性が高まった。
- ・多機関協働等事業により、新しい取組を実施することで、地域の強みの発見や、今まで対応に苦勞してきた支援ケースにも対応でき、地域の体制の強化に繋がった。
- ・市町村による独自の取組が出来るようになった。
- ・一括交付金化によって、柔軟な事業運営と効率的な資源活用が可能となり、地域の実情に即した支援を展開できるようになった。
- ・高齢・介護分野の補助が介護特別会計から一般財源への繰入することによって、高齢分野の縛りがなくなったため、それがメリットになります。ただし、一括交付によって、分野を超えた事業組立の自由度がもっとあるのかと思っていましたが、申請様式に変化がなく、それぞれの事業が補助申請上はこれまでどおりのため、分野横断的な事業組立はやりづらいと感じています。
- ・実情に合わせた使用ができる。 /等

【地域づくりの推進】 10 件

- ・各相談支援機関の連携の推進と、一体的な地域づくりへの実現に向けて進み始めた。
- ・住民の交流や協働の機会が増え、地域への関心が高まったように感じている。
- ・包括的支援事業においての地域課題を地域づくり事業に活かすことができる。
- ・特に地域づくり事業において、分野・世代を超えた居場所づくりを図りやすくなったことにメリットを感じている。
- ・分野や関係性を越えた地域づくりが進めやすくなった。
- ・予算をつけにくい地域づくりについて、予算がつけやすくなった。
- ・社協独自事業(地域づくり)から、交付金に該当するものがあつた。
- ・地域の方の意識が自分たちだけでなく、「なんとなく気になる、いつもと様子が違う」といった変化があつた場合に、声をかける、支援者に相談するといった機能ができてきている。本市はこれまでも地域でのサロン活動や小学校区での活動が盛んであつたが、それらの活動が重層事業の一環として機能することで、今後は属性や分野を超えた支援対象者の受け入れや参加も可能になるのではないかと感じている。
- ・一部の事業委託先の取組が活性化し、多様な地域資源がうみだされるようになった。

【交付金の充実】 4 件

- ・今までの地域生活支援事業での交付金では、実質的には交付金がもらえなかった分が少しは交付金があつたようになった。
- ・多機関協働事業において、財政支援がえられるようになった。
- ・多機関協働事業、アウトリーチ等を通じた継続的支援事業、参加支援事業の3事業を交付金を活用し実施できるようになった。
- ・交付金の総額が増えたこと。

【その他】 6 件

- ・重層的支援体制整備事業により、早期発見・早期対応が可能となることで、問題の深刻化を防ぎ、将来的な支援コストの削減が期待できる。
- ・R7 年度は移行していません。
- ・地域の課題を解決するための事業について、当市の状況に合わせて計画しやすくなった。

- ・交付金対象事業の経費を区分の範囲内で配分を変更できる点については、事業を実施する中で臨機応変に対応する必要が生じた場合にはメリットとなると考えられる(ただし、当市では6年度から実施しているが、このような実績はなし)。
- ・交付金事業の活用
- ・人的な配置が強化できたことにより事業が円滑に進められた。

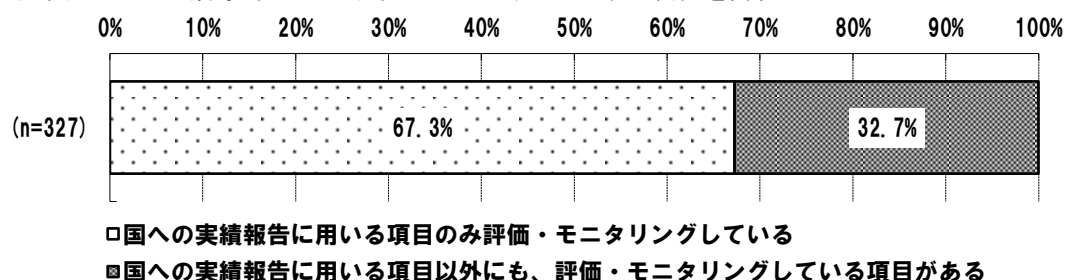
※一つの回答が複数の分類に該当する場合は、それぞれの分類で件数をカウントしている。

### ⑨ 重層的支援体制整備事業による取組に関する評価・モニタリング項目（問23）

重層的支援体制整備事業による取組に関する評価・モニタリング項目については、「国への実績報告に用いる項目のみ評価・モニタリングしている」が67.3%、「国への実績報告に用いる項目以外にも、評価・モニタリングしている項目がある」が32.7%である。

人口規模別にみると、重層的支援体制整備事業による取組に関する評価・モニタリング項目については、1万人未満、1万人以上5万人未満、5万人以上20万人未満、20万人以上のいずれでも、「国への実績報告に用いる項目のみ評価・モニタリングしている」の割合が高い（それぞれ85.7%、84.4%、67.2%、41.8%）。

図表 3-76 重層事業による取組について、どのような項目を評価・モニタリングしているか



図表 3-77 重層事業による取組について、どのような項目を評価・モニタリングしているか(人口規模別)

|                                      | 合計<br>(n= 327) | 1 万人未満<br>(n= 21) | 1 万人以上 5<br>万人未満<br>(n= 96) | 5 万人以上<br>20 万人未満<br>(n= 131) | 20 万人以上<br>(n= 79) |
|--------------------------------------|----------------|-------------------|-----------------------------|-------------------------------|--------------------|
| 国への実績報告に用いる項目のみ評価・モニタリングしている         | 67.3%          | 85.7%             | 84.4%                       | 67.2%                         | 41.8%              |
| 国への実績報告に用いる項目以外にも、評価・モニタリングしている項目がある | 32.7%          | 14.3%             | 15.6%                       | 32.8%                         | 58.2%              |

図表 3-78 (国への実績報告に用いる項目以外にも評価・モニタリングしている項目がある場合) 定量的な評価・モニタリング項目(自由記述)

| 分類             | 定量的な項目                           | 評価・モニタリングの手法                                     |
|----------------|----------------------------------|--------------------------------------------------|
| 相談件数<br>(36 件) | 新規相談件数                           | システムからの抽出                                        |
|                | 相談受付件数                           | 担当者によるカウント                                       |
|                | のべ相談件数                           | 担当者によるカウント                                       |
|                | 包括的相談支援の相談件数等・地域づくり支援の支援件数、団体数など | 重層的支援体制整備事業交付金を交付されている各部門の活動状況に関連する指標の年次推移を分析する。 |
|                | 相談件数(新規以外も含む)                    | 担当者によるカウント                                       |
|                | 個別支援に関する累計相談受付件数                 | 担当者による把握                                         |
|                | 相談件数                             | 実績報告書から担当者がカウント                                  |
|                | 新規相談受付件数、プラン作成件数、アウトリーチ件数        | 事務報告書への掲載、保健福祉推進委員会での報告                          |
|                | 相談件数                             | 担当者によるカウント                                       |
|                | 相談窓口の応対件数                        | 担当者によるカウント                                       |
|                | 推進員・支援員がコーディネートした相談件数            | 担当者によるカウント                                       |
|                | 包括的相談支援事業の窓口ごとの年間相談件数            | 担当課へ照会し担当者が集計                                    |
|                | 相談件数                             | 経年比較                                             |
|                | 相談マークの配布数                        | 担当者によるカウント                                       |
|                | 複雑化・複合化した課題を抱える世帯の相談件数           | 委託先によるカウント                                       |
|                | 多機関協働事業者に寄せられた相談件数               | 担当者によるカウント                                       |
|                | 延べ相談件数・新規相談件数、プラン作成件数・うち新規件数     | 担当者によるカウント                                       |
|                | 相談件数                             | 担当者によるカウント                                       |
|                | 相談件数                             | 担当者によるカウント                                       |
|                | 相談件数                             | 担当者によるカウント                                       |
|                | [包括的相談支援]相談件数、設置箇所数など            | 担当者によるカウント                                       |
|                | 区ボランティアセンター相談対応件数                | 担当者によるカウント                                       |
|                | 地域福祉コーディネーター相談対応件数               | 活動記録からの積み上げ                                      |
|                | 総合相談窓口の相談受付総数(うち継続支援数)           | 担当者によるカウント                                       |
|                | 既存の相談窓口における相談受付件数                | 関係各課の担当者によるカウント                                  |
|                | 多機関協働、アウトリーチ、参加支援事業の対応件数[実・延]    | 担当者によるカウント                                       |
|                | 1年間に地域住民から相談がつながった件数             | 担当者によるカウント                                       |
|                | 福祉の総合相談窓口の相談件数                   | 委託先によるカウント                                       |
|                | 相談件数(相談経路、相談方法、相談内容)             | 担当者によるカウント                                       |
|                | 包括的相談支援事業の受付件数、主訴                | 担当者によるカウント                                       |
|                | 包括的相談支援事業所における分野外相談件数            | 各事業所からの報告集計                                      |
|                | 相談件数(経路別、課題別、年齢別、世帯別等)           | 担当者によるカウント                                       |
|                | 詳細な相談件数・内容                       | 担当者によるカウント                                       |

|                                          |                                                                                      |                                    |
|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
|                                          | 包括的相談支援事業者が抱える複雑化・複<br>合化した課題を有する事案数                                                 | 包括的相談支援事業者へのヒアリング                  |
|                                          | 相談経路の分類件数                                                                            | 担当者によるカウント                         |
|                                          | 重層事業に紐づく相談支援、地域づくり支援<br>における相談件数、事業実施件数                                              | 各事業担当者への調査                         |
| 相談件数の<br>内訳(24 件)                        | 包括的支援事業者の相談件数の内訳件数<br>(例:地域包括なら高齢以外の相談件数がある<br>か、自立相談なら、年齢層など(一定の年代<br>ばかり支援していないか)) | 担当者による分析および有識者を交えた会<br>議での報告及び意見徴収 |
|                                          | 相談件数の内訳(地域別など)                                                                       | 担当者によるカウント                         |
|                                          | 相談歴(初回・再来・継続の別)                                                                      | 担当者によるカウント                         |
|                                          | 多機関協働事業における支援要請とつなぎ<br>元                                                             | 担当課による集計                           |
|                                          | 相談件数(相談経路、相談方法、相談内容)                                                                 | 担当者によるカウント                         |
|                                          | 相談状況(相談方法、対象、内容)の数                                                                   | 担当者によるカウント                         |
|                                          | 対象者ごとの相談受付機関、関係機関、相談<br>内容                                                           | 担当者によるカウント                         |
|                                          | 包括的相談支援事業の受付件数、主訴                                                                    | 担当者によるカウント                         |
|                                          | 相談元(どこから相談が来たか)                                                                      | 担当者によるカウント                         |
|                                          | 相談経路(相談の持ち込み機関)                                                                      | 担当者による記録                           |
|                                          | 包括的相談支援事業所における分野外相談<br>件数                                                            | 各事業所からの報告集計                        |
|                                          | ふくし総合相談窓口の相談人数及び内容                                                                   | 担当者によるカウント                         |
|                                          | 相談件数(経路別、課題別、年齢別、世帯別<br>等)                                                           | 担当者によるカウント                         |
|                                          | 詳細な相談件数・内容                                                                           | 担当者によるカウント                         |
|                                          | 相談内容・相談経路・連携先                                                                        | 多機関型地域包括支援センターから提出さ<br>れる月報で確認     |
|                                          | 相談内容                                                                                 | 受託者による記録、月次報告                      |
|                                          | 相談者区分                                                                                | 担当者によるカウント                         |
|                                          | 世帯類型の分類件数                                                                            | 担当者によるカウント                         |
|                                          | 相談方法(電話・来所等)                                                                         | 担当者によるカウント                         |
|                                          | 相談内容(分野)                                                                             | 担当者によるカウント                         |
|                                          | 包括的相談支援事業者が抱える複雑化・複<br>合化した課題を有する事案数                                                 | 包括的相談支援事業者へのヒアリング                  |
|                                          | ケース課題の特性                                                                             | 担当者によるカウント                         |
|                                          | 相談経路の分類件数                                                                            | 担当者によるカウント                         |
|                                          | 相談窓口での相談内容の主訴の把握                                                                     | 担当者によるカウント                         |
| 会 議 の 開 催 件<br>数・会議での<br>事例検討数<br>(36 件) | 支援会議開催数                                                                              | 担当者によるカウント                         |
|                                          | 支援会議、重層的支援会議、プラン作成件数                                                                 | 事業担当者による実績集計                       |
|                                          | 重層的支援会議の回数                                                                           | 担当者によるカウント                         |
|                                          | 支援会議の実施件数                                                                            | 担当者によるカウント                         |
|                                          | 支援会議におけるケース検討数                                                                       | 担当者によるカウント                         |
|                                          | 支援会議開催回数                                                                             | 担当者によるカウント                         |
|                                          | かさなる会議開催回数                                                                           | 担当者によるカウント                         |
|                                          | 重層支援会議における検討事案件数                                                                     | 担当者によるカウント                         |
|                                          | 会議体の開催回数・事例数                                                                         | 担当者によるカウント                         |
|                                          | 会議の開催件数                                                                              | 担当者によるカウント                         |
|                                          | 重層的支援会議・支援会議の開催回数                                                                    | 担当者によるカウント                         |
|                                          | 会議回数・事例実延数                                                                           | 担当者によるカウント                         |

|              |                                    |                                                              |
|--------------|------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
|              | 支援会議の回数                            | 開催件数のカウント                                                    |
|              | 支援会議の開催件数                          | 担当者によるカウント                                                   |
|              | 支援会議(本人同意の取れない事例)の開催数              | 担当者によるカウント                                                   |
|              | 事例検討件数                             | 担当者によるカウント                                                   |
|              | 支援会議の開催回数                          | 担当者によるカウント                                                   |
|              | 新規件数(支援会議、重層的支援会議)(月別)             | 担当者によるカウント                                                   |
|              | 方針検討会議の回数、方針検討会議での検討ケース数           | 担当者によるカウント                                                   |
|              | 支援会議の開催数                           | 担当者によるカウント                                                   |
|              | 重層的支援会議開催回数                        | 担当者によるカウント                                                   |
|              | 地域ケア会議の開催件数                        | 実績報告書から担当者がカウント                                              |
|              | 重層的支援会議等の開催回数                      | 担当課による評価を元に、管理職等で構成される会議体で評価し、評価結果を市長の附属機関である委員会で評価の評価をしている。 |
|              | 多機関連携会議の件数                         | 開催件数のカウント                                                    |
|              | 支援会議等の会議開催数                        | 担当者によるカウント                                                   |
|              | 支援会議で検討したケース                       | 担当者による記録                                                     |
|              | 会議開催件数                             | 担当者によるカウント                                                   |
|              | 重層的支援会議の実施回数                       | 経年比較                                                         |
|              | 多機関協働事業者によってスクリーニングした件数            | 担当者によるカウント                                                   |
|              | 支援会議・重層的支援会議検討件数                   | 担当者によるカウント                                                   |
|              | 多機関による事例検討件数                       | 担当者によるカウント                                                   |
|              | 多機関協働事業の管理件数・重層的支援会議・支援会議への出席関係団体数 | 担当者によるカウント                                                   |
|              | 多機関協働事業主催会議数                       | 担当者によるカウント                                                   |
|              | 支援会議・重層的支援会議開催件数                   | 担当者によるカウント                                                   |
|              | センター4課長会の開催                        | 担当者によるカウント                                                   |
|              | 多機関協働、アウトリーチ、参加支援事業の対応件数[実・延]      | 担当者によるカウント                                                   |
| 連携を測る指標(15件) | 包括的相談支援事業実施者間における他分野へのつなぎ状況        | 担当者によるカウント                                                   |
|              | 地域づくりにおいて他事業所と連携している事業所の連携個所数      | 担当者によるカウント                                                   |
|              | ICT 電子連絡帳の活用                       | 利用人数・利用回数                                                    |
|              | 連携した機関の数                           | 担当によるカウント                                                    |
|              | 他課・他機関との連携件数                       | 担当者によるカウント                                                   |
|              | 会議の出席機関                            | 担当者によるカウント                                                   |
|              | 多職種交流会実施回数                         | 担当者によるカウント                                                   |
|              | 相談窓口から各支援機関へつながった件数                | 担当者によるカウント                                                   |
|              | 相談に応じて解決や改善をサポートした機関の数             | 担当者によるカウント                                                   |
|              | 多職種等との連携件数                         | 担当者によるカウント                                                   |
|              | 多機関協働事業の活用度(活用したことがあるか)            | 支援関係機関を対象としたアンケート                                            |
|              | 実務者連絡会実施回数                         | 担当者によるカウント                                                   |
|              | 関係機関連絡の件数や事例への直接的支援                | 担当者によるカウント                                                   |

|                           |                                                |                         |
|---------------------------|------------------------------------------------|-------------------------|
|                           | 件数                                             |                         |
|                           | 生活困窮者自立支援事業が他の支援機関と連携して支援した件数                  | 担当者によるカウント              |
|                           | 多機関協働事業の管理件数・重層的支援会議・支援会議への出席関係団体数             | 担当者によるカウント              |
| プラン件数<br>(22 件)           | プラン作成件数                                        | 担当者によるカウント              |
|                           | プランの新規受付                                       | 担当者によるカウント              |
|                           | プラン作成件数                                        | 担当者によるカウント              |
|                           | プラン作成件数                                        | 担当者によるカウント              |
|                           | [多機関協働等]プラン作成件数                                | 担当者によるカウント              |
|                           | プラン作成件数                                        | 事業実施者によるカウント            |
|                           | 支援会議におけるプラン作成件数                                | 担当者によるカウント              |
|                           | 本人同意を得るまでの段階の支援件数(本市では、“仮プラン”と呼称しておりそのプラン作成件数) | 担当者によるカウント・仮プランの提出      |
|                           | 支援プラン作成件数                                      | 委託先(市社協 csw)からの報告       |
|                           | プラン作成件数                                        | 担当者によるカウント              |
|                           | プラン作成件数                                        | 担当者によるカウント              |
|                           | 支援プラン作成件数                                      | 目標作成件数                  |
|                           | 多機関協働事業における支援プランの作成件数                          | 担当者による把握                |
|                           | プラン作成数                                         | 担当者によるカウント              |
|                           | 多機関協働事業以外のプラン作成件数                              | 担当者によるカウント              |
|                           | プラン作成件数(多機関協働事業、アウトリーチ事業、参加支援事業)               | 担当者によるカウント              |
|                           | プラン作成件数                                        | 担当者によるカウント              |
|                           | プラン作成件数                                        | 担当者によるカウント              |
|                           | プラン作成件数                                        | 担当者によるカウント              |
|                           | 支援会議、重層的支援会議、プラン作成件数                           | 事業担当者による実績集計            |
|                           | 延べ相談件数・新規相談件数、プラン作成件数・うち新規件数                   | 担当者によるカウント              |
|                           | 新規相談受付件数、プラン作成件数、アウトリーチ件数                      | 事務報告書への掲載、保健福祉推進委員会での報告 |
| アウトリーチ・訪問・支援の<br>件数(27 件) | 面談やアウトリーチ件数                                    | 担当者によるカウント              |
|                           | 地域福祉コーディネーター・生活支援コーディネーターの支援件数                 | 保健医療福祉計画推進委員会での報告       |
|                           | 相談支援件数(同行支援、面談等)                               | 担当者によるカウント              |
|                           | アウトリーチした件数                                     | 担当者によるカウント              |
|                           | アウトリーチ等を通じた継続的支援事業及び参加支援事業による対応件数(訪問回数ほか)      | 委託事業者の実績報告による           |
|                           | アウトリーチ訪問件数                                     | 担当者によるカウント              |
|                           | 相談支援包括化推進員支援回数                                 | 相談対応記録からの積み上げ           |
|                           | 継続的支援件数                                        | 担当者によるカウント              |
|                           | 同意をもらっていないが支援している世帯数                           | 担当者によるカウント              |
|                           | 支援回数                                           | 担当者によるカウント              |
|                           | アウトリーチ等継続的支援事業における地域への巡回回数                     | 担当者によるカウント              |
|                           | 支援回数                                           | システムからの抽出               |
|                           | アウトリーチ支援における対応回数                               | 事業担当者による実績集計            |

|                 |                                                     |                                                               |
|-----------------|-----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
|                 | 参加支援・継続的支援における本人同意には至らないが支援をしている数                   | 各事業担当者への調査                                                    |
|                 | アウトリーチ実施件数                                          | 担当者によるカウント                                                    |
|                 | アウトリーチ・参加支援の対応回数                                    | 担当者によるカウント                                                    |
|                 | アウトリーチ事業における訪問等の接触件数                                | 担当者によるカウント                                                    |
|                 | 参加支援件数                                              | 委託先(市社協 csw)からの報告                                             |
|                 | 重層 3 事業の訪問件数                                        | 担当者によるカウント                                                    |
|                 | 各調査に係る支援回数・登録件数                                     | 事業担当者による実績集計                                                  |
|                 | 継続的に支援しているケース数                                      | 担当者によるカウント                                                    |
|                 | アウトリーチ対象対応数(特に訪問)                                   | 担当者によるカウント                                                    |
|                 | 新規相談受付件数、プラン作成件数、アウトリーチ件数                           | 事務報告書への掲載、保健福祉推進委員会での報告                                       |
|                 | 多機関協働、アウトリーチ、参加支援事業の対応件数[実・延]                       | 担当者によるカウント                                                    |
|                 | 参加支援の内容と件数。地域づくりの内容と件数。本プランの様式にない「8050」等の属性を集計するもの。 | 担当者によるカウント                                                    |
|                 | 関係機関連絡の件数や事例への直接的支援件数                               | 担当者によるカウント                                                    |
|                 | 資源開発・マッチング・定着支援・フォローアップ件数(参加支援)                     | 担当者によるカウント                                                    |
| 地域づくり関連指標(23 件) | 地域課題を支援機関につなげるサポーターの登録者数                            | 養成講座の受講者数                                                     |
|                 | 参加支援事業の回数・参加人数                                      | 担当者によるカウント                                                    |
|                 | つどいの場情報交換会の開催小学校区数                                  | 社協担当者によるカウント                                                  |
|                 | 福祉のつなぐシート登録システムの活用民間事業者等の件数                         | 担当課による評価を元に、管理職等で構成される会議体で評価し、評価結果を市長の附属機関である委員会での評価の評価をしている。 |
|                 | 参加支援事業における地域資源等につなげた件数                              | 担当者によるカウント                                                    |
|                 | 参加支援事業の支援メニューの開拓件数                                  | 担当者によるカウント                                                    |
|                 | 新たな社会資源への訪問件数                                       | 地域福祉計画推進委員会                                                   |
|                 | 高齢者通いの場 新規開設団体数、延べ参加者数                              | 保健医療福祉計画推進委員会での報告                                             |
|                 | 参加支援事業で紹介できる「つなぎ先」の数                                | 担当者によるカウント                                                    |
|                 | コミュニティへの参加人数                                        | 担当者によるカウント                                                    |
|                 | 地域福祉コーディネーターがプラットフォームの場づくりを支援した件数                   | 担当者によるカウント                                                    |
|                 | 世代属性を問わない交流の場の数                                     | 担当者によるカウント                                                    |
|                 | 生活困窮者支援等のための地域づくり事業における取組の開催回数及び参加者・団体数             | 実績によるカウント                                                     |
|                 | [地域づくり]活動箇所数、活動回数、利用者数など                            | 担当者によるカウント                                                    |
|                 | 開拓したつなぎ場所の数                                         | 担当者によるカウント                                                    |
|                 | 重層事業に紐づく相談支援、地域づくり支援における相談件数、事業実施件数                 | 各事業担当者への調査                                                    |
|                 | 地域における支えあいの仕組みの構築支援に係る累計件数                          | 担当者による把握                                                      |
|                 | 参加支援の内容と件数。地域づくりの内容と                                | 担当者によるカウント                                                    |

|               |                                   |                                                             |
|---------------|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------|
|               | 件数。本プランの様式にない「8050」等の属性を集計するもの。   |                                                             |
|               | 地域福祉活動に関わる多様な主体のつながりを促進する場への参加者数  | 区地域福祉推進委員会が開催した当該場の参加者数を担当者によりカウント                          |
|               | 地域介護予防活動支援事業の実施箇所数やコーディネーターの活動件数  | 関係各課の担当者によるカウント                                             |
|               | 参加支援事業におけるマッチング先の件数               | 担当者によるカウント                                                  |
|               | 資源開発・マッチング・定着支援・フォローアップ件数(参加支援)   | 担当者によるカウント                                                  |
|               | 包括的相談支援の相談件数等・地域づくり支援の支援件数、団体数など  | 重層的支援体制整備事業交付金を交付されている各部門の活動状況に関連する指標の年次推移を分析する。            |
| 終結件数<br>(3 件) | プランの終結数                           | 担当者によるカウント                                                  |
|               | 終結件数(月別)                          | 担当者によるカウント                                                  |
|               | 終結件数                              | 委託先(市社協 csw)からの報告                                           |
| その他(23 件)     | 「地域福祉推進計画に関する評価指標(活動指標)」を参照       | 担当者によるカウント                                                  |
|               | 制度の狭間にあうケースの把握                    | 民生委員の主観的に気になるケースにおいて既に行政が把握できているケース数                        |
|               | 各事業における目標数                        | 担当者によるカウント(多機関協働事業担当課が進捗管理シートでモニタリング)                       |
|               | 地域課題の把握件数                         | 重層的支援会議において、地域課題を検討                                         |
|               | 重層計画のとおり                          | -                                                           |
|               | 校区・定点型の相談窓口設置数                    | 担当者によるカウント                                                  |
|               | 相談受付日から初回スクリーニングまでの期間             | 支援ツールによる確認                                                  |
|               | 現在作成中                             | -                                                           |
|               | 総合相談統計データ                         | 世帯課題(担当者がカウント)                                              |
|               | 本市重層事業実施計画に記載(11 項目)              | 担当者によるカウント                                                  |
|               | 様々な福祉ニーズの相談に対応できる職員の育成            | 福祉に関わる職員育成研修会の開催回数                                          |
|               | 事業の実施回数や種類                        | 受託事業者からの報告                                                  |
|               | 困ったときに助けてもらえる人や相談支援機関があると感じる市民の割合 | 市民意識調査                                                      |
|               | その他、地域福祉計画の目標値                    | 担当者によるカウント                                                  |
|               | プランを作成せず、簡易な対応で終わった件数             | 担当者によるカウント                                                  |
|               | 次回モニタリング時期から評価までの期間               | 支援ツールによる確認                                                  |
|               | 地域住民の複雑化・複 合化した支援ニーズへの対応          | 支援会議・重 層的支援会議の実施回数                                          |
|               | 対応時の連携先                           | 担当者によるカウント                                                  |
|               | 活動実績                              | 対応内訳をカウント(電話、窓口、訪問、メールなど)                                   |
|               | 相談支援包括化推進員数                       | 保健医療福祉計画推進委員会での報告                                           |
|               | プランの経路                            | 担当者によるカウント                                                  |
|               | ファシリテーターの稼働日数                     | 担当者によるカウント                                                  |
|               | 福祉のまちづくり委員向け研修の実施回数               | 担当課による評価を元に、管理職等で構成される会議体で評価し、評価結果を市長の附属機関である委員会での評価を行っている。 |

図表 3-79 (国への実績報告に用いる項目以外にも評価・モニタリングしている項目がある場合) 定性的な評価・モニタリング項目(自由記述)

| 分類                    | 定性的な項目                                         | 評価・モニタリングの手法                   |
|-----------------------|------------------------------------------------|--------------------------------|
| 相談支援業務の状況・変化<br>(5 件) | 支援内容の評価                                        | 専門分野の委員による評価会議                 |
|                       | 相談対応の変化や業務への影響                                 | 包括的相談支援事業所・主管課を対象としたアンケート      |
|                       | 複雑・複合化課題への支援について                               | 支援機関等を対象としたアンケート               |
|                       | 相談支援に関する現状と課題                                  | 相談業務を行う職員を対象とした意識調査            |
|                       | 支援における課題の明確化                                   | 支援機関を対象としたアンケート                |
| 会議開催による変化・効果<br>(7 件) | 会議開催後の理解度                                      | 参加者を対象としたアンケート                 |
|                       | 支援会議の効果                                        | 支援関係機関を対象としたアンケート              |
|                       | 支援会議への意見・感想                                    | 支援会議メンバーへのアンケート                |
|                       | 重層的支援会議や支援会議の有用性                               | 会議出席者を対象としたアンケート               |
|                       | 支援会議の有効性                                       | 支援関係機関向け会議でのアンケート              |
|                       | 重層的支援会議等の中でスーパーバイザーの意見は参考になったか                 | 重層的支援会議等への参加者を対象としたアンケート       |
|                       | 重層的支援会議等の開催により取扱う世帯のチーム支援が深まったと思うか             | 重層的支援会議等への参加者を対象としたアンケート       |
| 連携を測る指標(15 件)         | 連携の取られ方、ケース進捗について分析                            | 終結後、記録などから経過を分析し図に起こしている       |
|                       | 他分野の機関と連携して取組む仕組みや体制があると感じている福祉関係機関の割合         | 支援関係機関を対象としたアンケート              |
|                       | つながり評価(チームで支援した成果測定)                           | 支援関係機関でつながり評価シートにチェック          |
|                       | 多職種交流に関する学びや気づき                                | 交流会参加者へのアンケート                  |
|                       | 「スムーズに支援の連携ができている」と考えている支援関係者等の割合              | 支援関係機関を対象としたアンケート              |
|                       | 重層事業に紐づく相談支援、地域づくり支援における他分野との連携状況              | 各事業担当者への調査                     |
|                       | 支援機関のネットワーク構築が図られたと感じる支援者の割合                   | 支援機関を対象としたアンケート                |
|                       | 複雑化・複合化した支援ニーズを有するケースがあった際に、支援関係機関間の連携の調整を行えたか | 評価委員会における委員(外部委員含む)からの評価       |
|                       | 重層的支援会議等の開催により取扱う世帯のチーム支援が深まったと思うか             | 重層的支援会議等への参加者を対象としたアンケート       |
|                       | 対象理解の深化・連携体制の構築                                | 支援関係機関を対象としたアンケート              |
|                       | 包括的相談支援事業者の連携に関する意見                            | 包括的相談支援事業者へのアンケート              |
|                       | プラットフォーム[交流会]の効果・成果                            | 参加者を対象としたアンケート                 |
|                       | 支援者同士の連携がしやすくなったか                              | 支援関係機関を対象としたアンケート              |
|                       | 関係機関間での情報共有の場の実感                               | 関係者間での交流会                      |
|                       | 情報共有のためのクラウドシステムを支援チーム間での情報共有に活用しているか          | 重層的支援会議等への参加者を対象としたアンケート       |
| 個別支援の経過(8 件)          | 各事業担当者の支援業務の進捗状況の確認・共有                         | 支援者間の定期的な情報共有の場の設置(まるサボミーティング) |
|                       | 困難ケースと考えられるケースの連携先                             | 実績報告書                          |
|                       | ケースの変化                                         | 担当者や重層関係者の会議での共有               |

|                              |                                 |                                                               |
|------------------------------|---------------------------------|---------------------------------------------------------------|
|                              | ひきこもり者のひきこもり度評価の変化              | 担当者による評価、カウント                                                 |
|                              | 対応事例                            | プラン、経過、会議                                                     |
|                              | ケース全体の特徴                        | 担当者や重層関係者の会議での共有                                              |
|                              | 支援の方向性の確認                       | 支援機関を対象としたアンケート                                               |
|                              | 連携の取られ方、ケース進捗について分析             | 終結後、記録などから経過を分析し図に起こしている                                      |
| アセスメント<br>(3 件)              | 個別ケースへのアセスメントの視点の広がり            | 庁内職員への聞き取り調査                                                  |
|                              | 世帯の課題分析                         | 課題別項目をチェック                                                    |
|                              | 対象理解の深化・連携体制の構築                 | 支援関係機関を対象としたアンケート                                             |
| 地域づくり関連<br>指標(5 件)           | 地域において生まれた特徴的な活動事例              | 地域づくり事業を通じて把握                                                 |
|                              | 地域福祉コーディネーターエピソード集              | 地域福祉コーディネーターの月報の中で地域づくり等につながるエピソードを吸い上げ                       |
|                              | 多世代・多属性の交流の場の実態把握               | 地域づくり関係機関を対象としたアンケート                                          |
|                              | 地域の住民が互いに支え合っていると思う人の割合         | 市民意識調査                                                        |
|                              | CSW 等による参加支援事業の推進               | 担当課による評価を元に、管理職等で構成される会議体で評価し、評価結果を市長の附属機関である委員会では評価の評価をしている。 |
| 支援者の満足<br>度・意見・感想な<br>ど(9 件) | 支援者の負担感                         | 支援関係機関を対象としたアンケート                                             |
|                              | 満足度など                           | 支援関係機関を対象にしたアンケート                                             |
|                              | 支援者の心理的負担感                      | 支援関係機関を対象としたアンケート                                             |
|                              | 支援者の負担感                         | 支援関係機関を対象としたアンケート                                             |
|                              | 支援者の負担感                         | 多機関協働事業者を通してのヒアリング                                            |
|                              | 支援者の課題感の把握                      | 支援関係機関へのヒアリング                                                 |
|                              | 支援者の分野をまたぐ支援者意識の向上              | 支援関係機関を対象としたアンケートや研修後のアンケート                                   |
|                              | 多機関協働事業に参加した支援者の意識の変化           | 実際に参加した機関へのヒアリング                                              |
| 事業・取組に対<br>する意見、改善<br>点(4 件) | 多機関協働事業などに関する見直し・課題の把握等         | 多機関協働事業担当者会議での意見交換                                            |
|                              | 重層体制に関する意見                      | 実務者連絡会での意見交換                                                  |
|                              | 事業を実施して困っている点                   | 庁内関係課、支援機関を対象としたアンケート調査                                       |
|                              | 運用等で改善すべきと考える点                  | 庁内関係課、支援機関を対象としたアンケート調査                                       |
| 事業実施による<br>変化・効果<br>(7 件)    | 重層事業の効果・課題など                    | 重層受託事業者による自己評価表の提出(記述式)、重層受託事業者から支援関係機関へのアンケート調査              |
|                              | 多機関協働による効果の実感                   | 支援関係機関を対象とした聞き取り                                              |
|                              | 多機関協働事業の効果                      | 多機関協働支援会議等に通年で参加している市と社協職員にアンケート                              |
|                              | 多機関協働事業やアウトリーチ等の効果(良かった点、悪かった点) | 実際に参加した機関へのヒアリング                                              |
|                              | 事業を実施して良い点                      | 庁内関係課、支援機関を対象としたアンケート調査                                       |
|                              | 事業の満足度                          | 支援機関及び対象者に向けたアンケート                                            |
|                              | 重層的支援体制整備事業の効果                  | 包括的相談支援事業所・主管課を対象としたアンケート                                     |

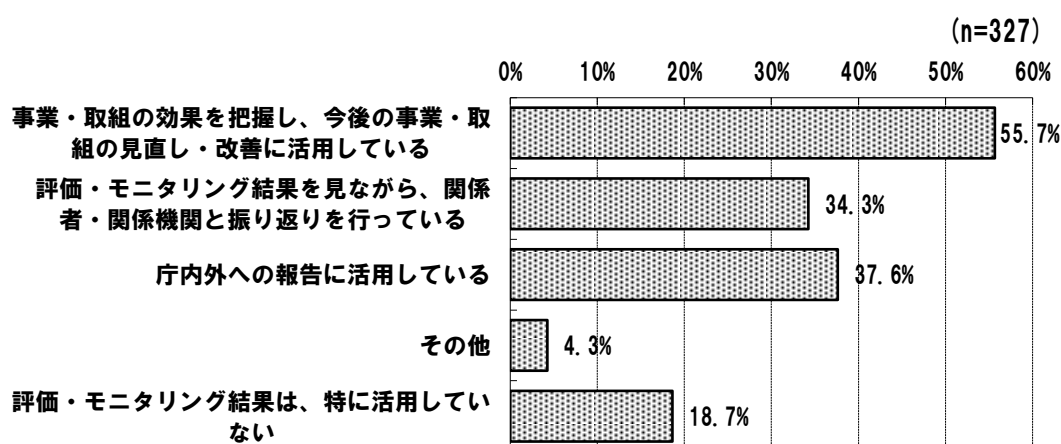
|                     |                    |                                          |
|---------------------|--------------------|------------------------------------------|
| 事業の進捗状況(3件)         | 実施計画に記載の事業の進捗      | 支援関係機関への聞き取りや事例の報告を踏まえた附属機関による評価         |
|                     | 各事業における目標達成までのプロセス | 担当者の主観による課題分析(多機関協働事業担当課が進捗管理シートでモニタリング) |
|                     | 相談支援体制の構築の進捗状況     | 庁内機関を対象とした重層事業に関するアンケート                  |
| 事業の認知度・理解度、活用状況(5件) | 重層の認知度確認           | 行政各課や支援機関等へのアンケート、地域福祉計画の住民アンケートに項目化     |
|                     | 多機関協働事業の活用のしやすさ    | 支援関係機関を対象としたアンケート                        |
|                     | 重曹事業の認知度および理解度     | 支援関係機関を対象としたアンケート                        |
|                     | 関係機関の重層事業の活用状況     | 関係機関へのアンケート調査                            |
|                     | 支援会議の理解度           | 支援関係機関を対象としたアンケート                        |

# ⑩ 評価・モニタリング結果の活用（問24）

評価・モニタリング結果の活用については、「事業・取組の効果を把握し、今後の事業・取組の見直し・改善に活用している」の割合が最も高く55.7%である。次いで、「庁内外への報告に活用している（37.6%）」、「評価・モニタリング結果を見ながら、関係者・関係機関と振り返りを行っている（34.3%）」である。

人口規模別にみると、評価・モニタリング結果の活用については、1万人未満、1万人以上5万人未満、5万人以上20万人未満、20万人以上のいずれでも、「事業・取組の効果を把握し、今後の事業・取組の見直し・改善に活用している」の割合が最も高い（それぞれ52.4%、46.9%、51.9%、73.4%）。

図表 3-80 評価・モニタリングの結果をどのように活用しているか（複数回答）



図表 3-81 評価・モニタリングの結果をどのように活用しているか（複数回答、人口規模別）

|                                      | 合計<br>(n= 327) | 1 万人未満<br>(n= 21) | 1 万人以上 5<br>万人未満<br>(n= 96) | 5 万人以上<br>20 万人未満<br>(n= 131) | 20 万人以上<br>(n= 79) |
|--------------------------------------|----------------|-------------------|-----------------------------|-------------------------------|--------------------|
| 事業・取組の効果を把握し、今後の事業・取組の見直し・改善に活用している  | 55.7%          | 52.4%             | 46.9%                       | 51.9%                         | 73.4%              |
| 評価・モニタリング結果を見ながら、関係者・関係機関と振り返りを行っている | 34.3%          | 23.8%             | 24.0%                       | 36.6%                         | 45.6%              |
| 庁内外への報告に活用している                       | 37.6%          | 9.5%              | 25.0%                       | 41.2%                         | 54.4%              |
| その他                                  | 4.3%           | 9.5%              | 5.2%                        | 4.6%                          | 1.3%               |
| 評価・モニタリング結果は、特に活用していない               | 18.7%          | 28.6%             | 27.1%                       | 17.6%                         | 7.6%               |

⑪ 重層事業を実施する上での課題（問25）

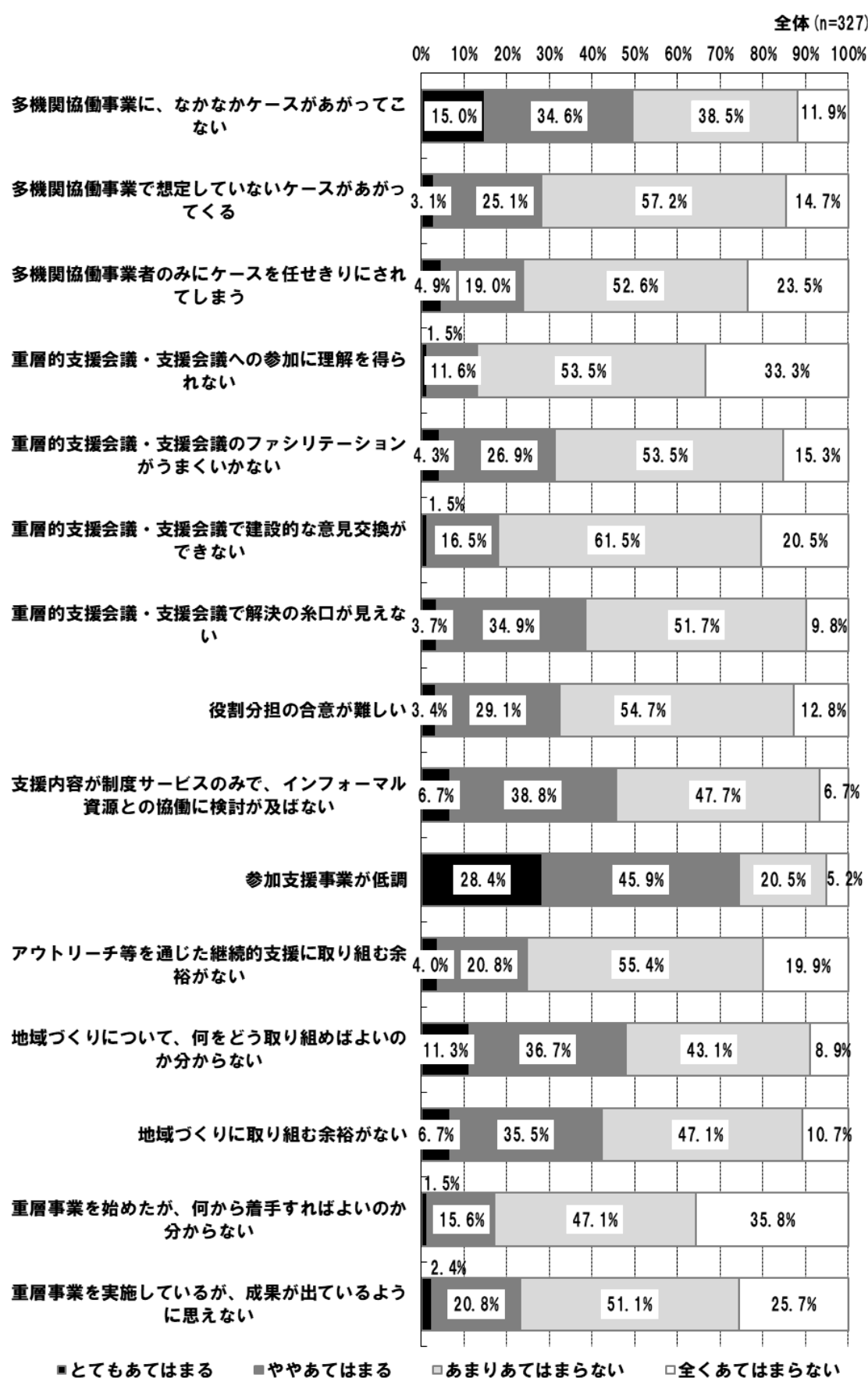
重層事業を実施する上での課題について、「とてもあてはまる」「ややあてはまる」をあわせた割合をみると、高い順に、「参加支援事業が低調（74.3%）」「多機関協働事業に、なかなかケースがあがってこない（49.5%）」「地域づくりについて、何をどう取り組めばよいのか分からない（48.0%）」等となっている。

「とてもあてはまる」「ややあてはまる」をあわせた割合が低いのは、「重層的支援会議・支援会議への参加に理解を得られない（13.1%）」「重層事業を始めたが、何から着手すればよいのか分からない（17.1%）」「重層的支援会議・支援会議で建設的な意見交換ができない（18.0%）」でいずれも2割未満となっている。

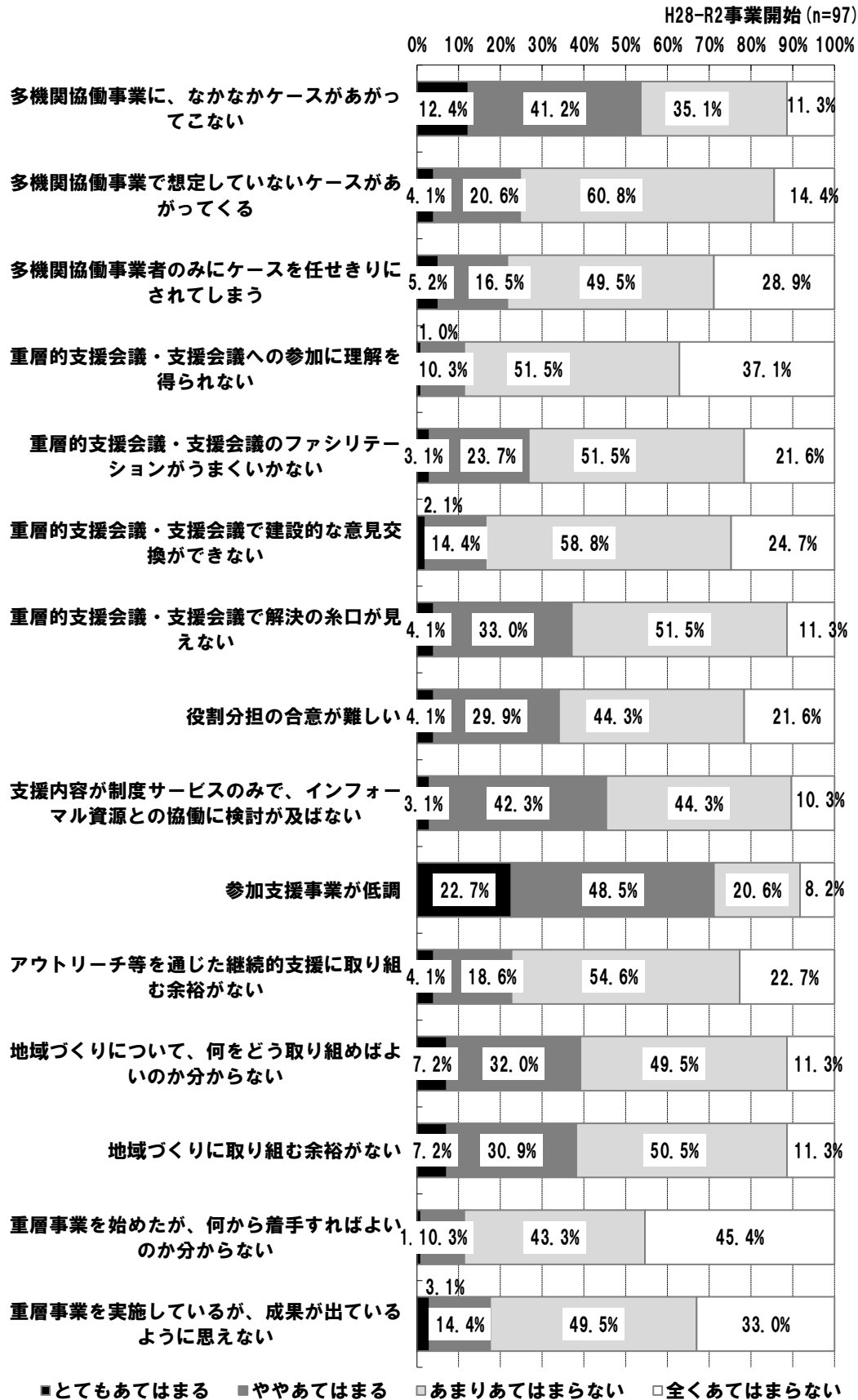
事業開始からの経過年数別でみると、令和6～7年度に事業開始した市町村では、「とてもあてはまる」「ややあてはまる」をあわせた割合が、「地域づくりについて、何をどう取り組めばよいのか分からない」50.7%、「地域づくりに取り組む余裕がない」53.4%、「重層事業を始めたが、何から着手すればよいのか分からない」31.5%、「重層事業を実施しているが、成果が出ているように思えない」38.4%となっており、令和5年度以前に事業開始した他と比べて高くなっている。他の項目については経過年数による大きな差はみられない。

人口規模別にみると、「とてもあてはまる」「ややあてはまる」をあわせた割合は、1万人未満では、「多機関協働事業に、なかなかケースがあがってこない」（61.9%）の割合が最も高く、1万人以上5万人未満、5万人以上20万人未満、20万人以上では、「参加支援事業が低調」（それぞれ77.1%、77.9%、70.9%）の割合が最も高い。

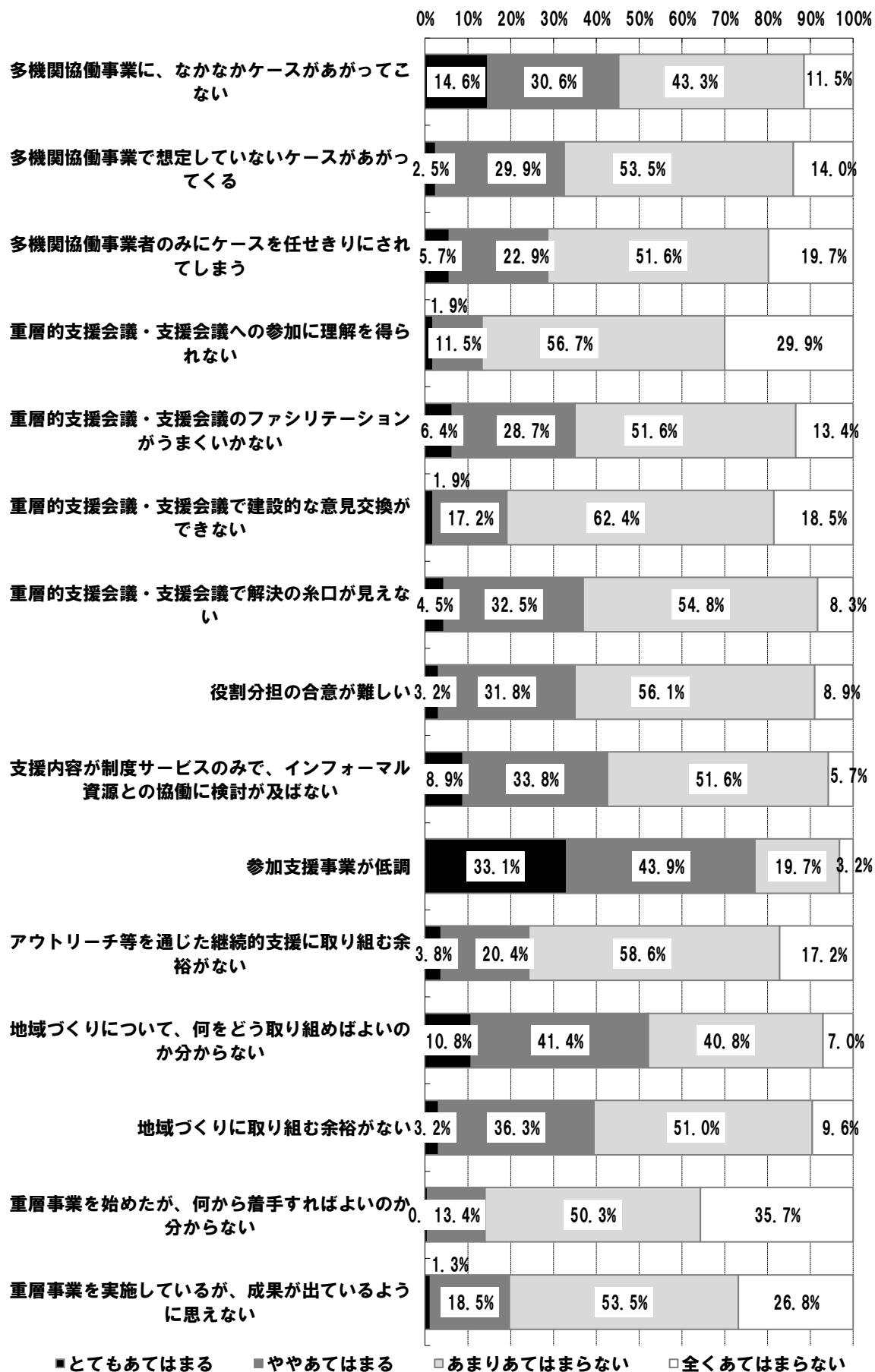
図表 3-82 重層事業を実施する上での課題



図表 3-83 重層事業を実施する上での課題(経過年数別)

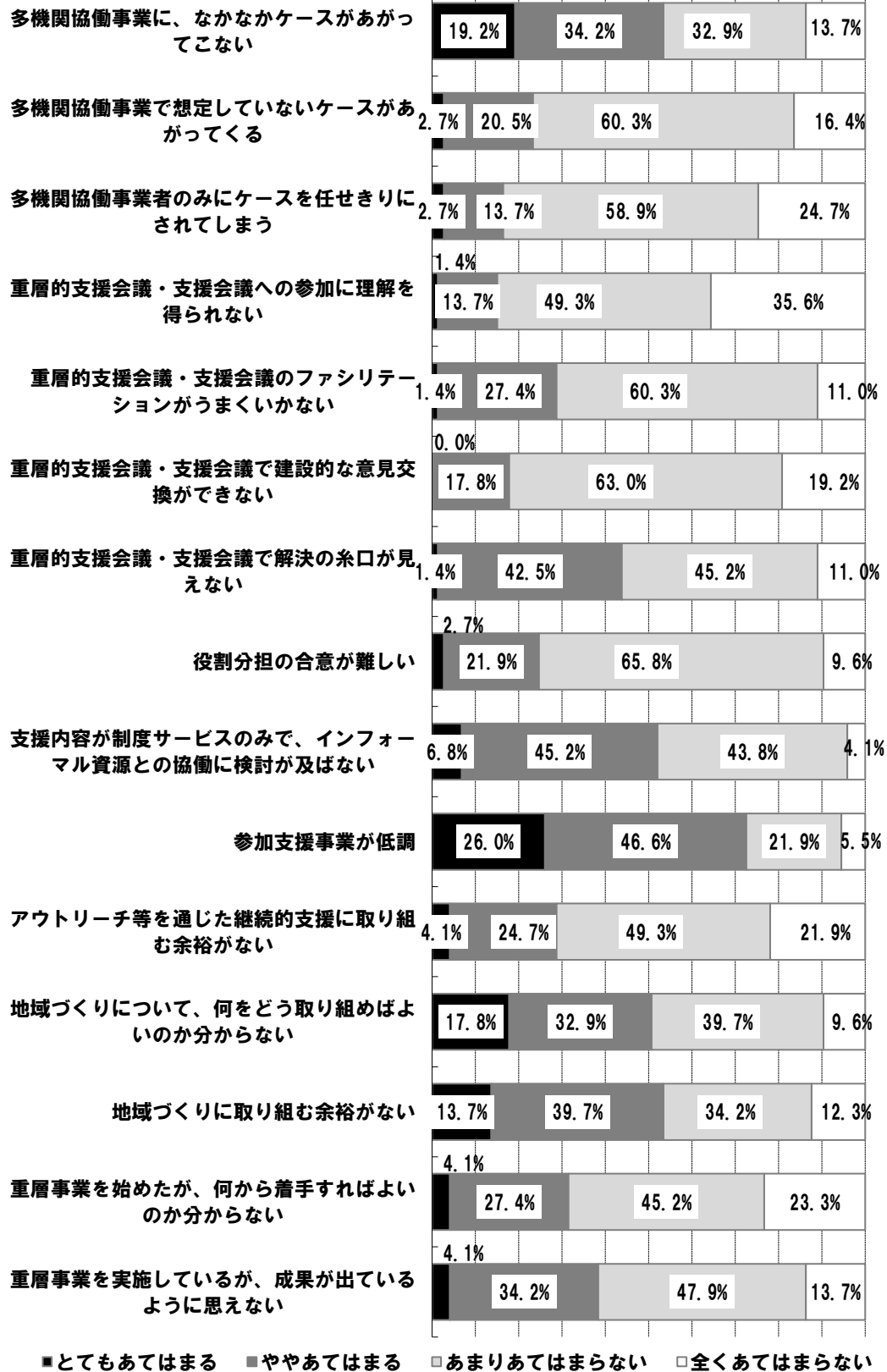


R3-5事業開始 (n=157)

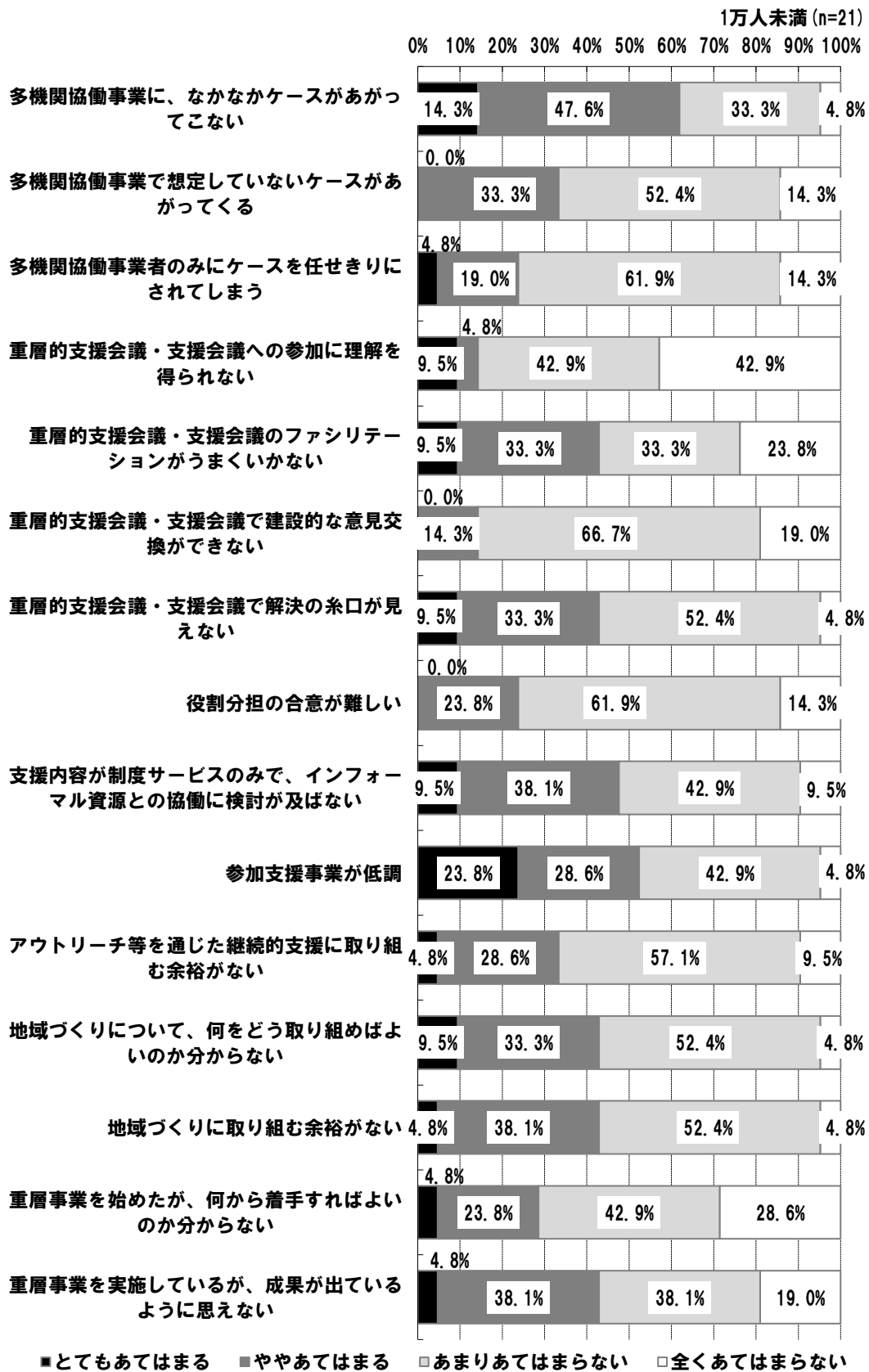


R6-7事業開始 (n=73)

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%

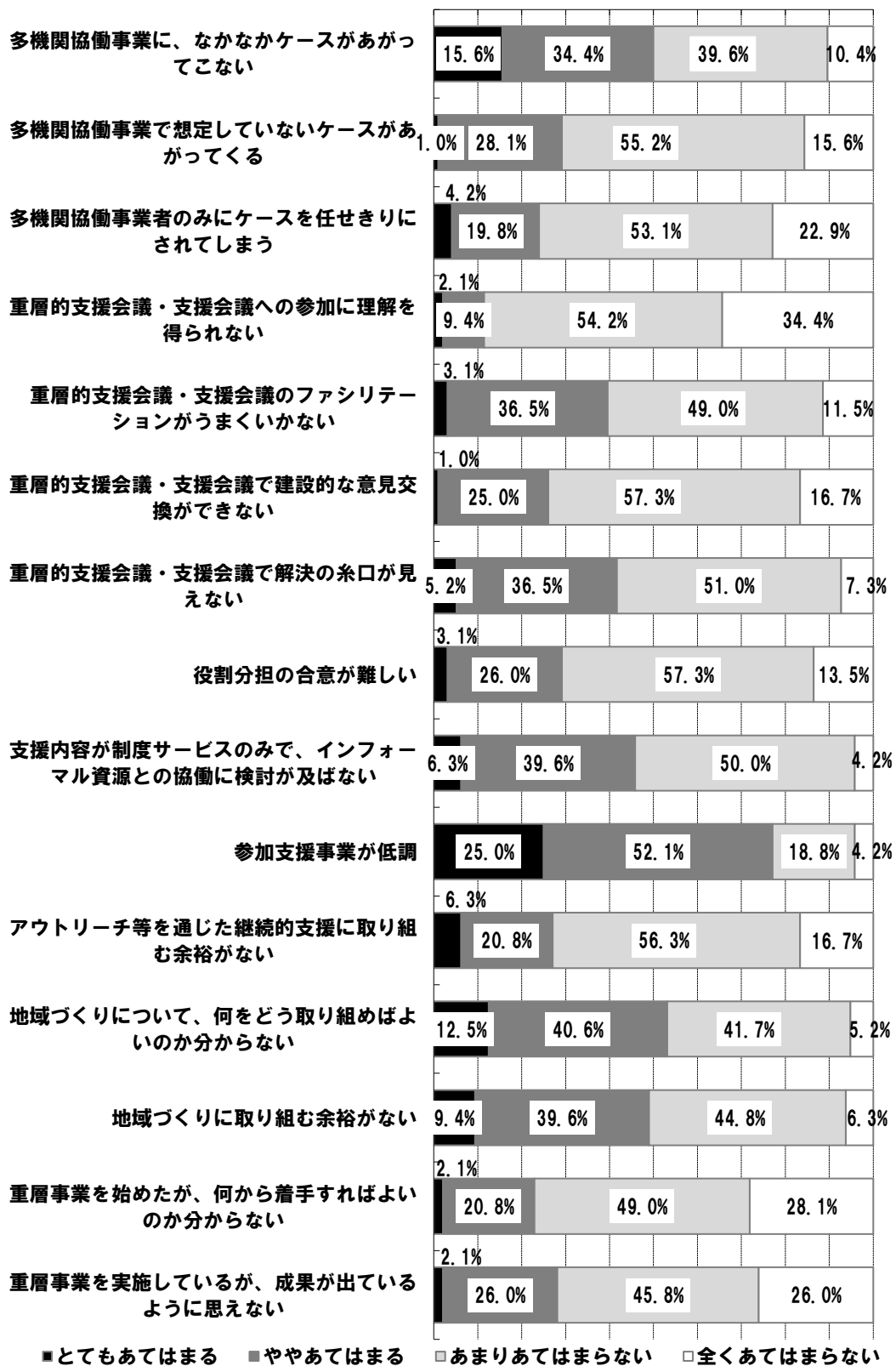


図表 3-84 重層事業を実施する上での課題(人口規模別)



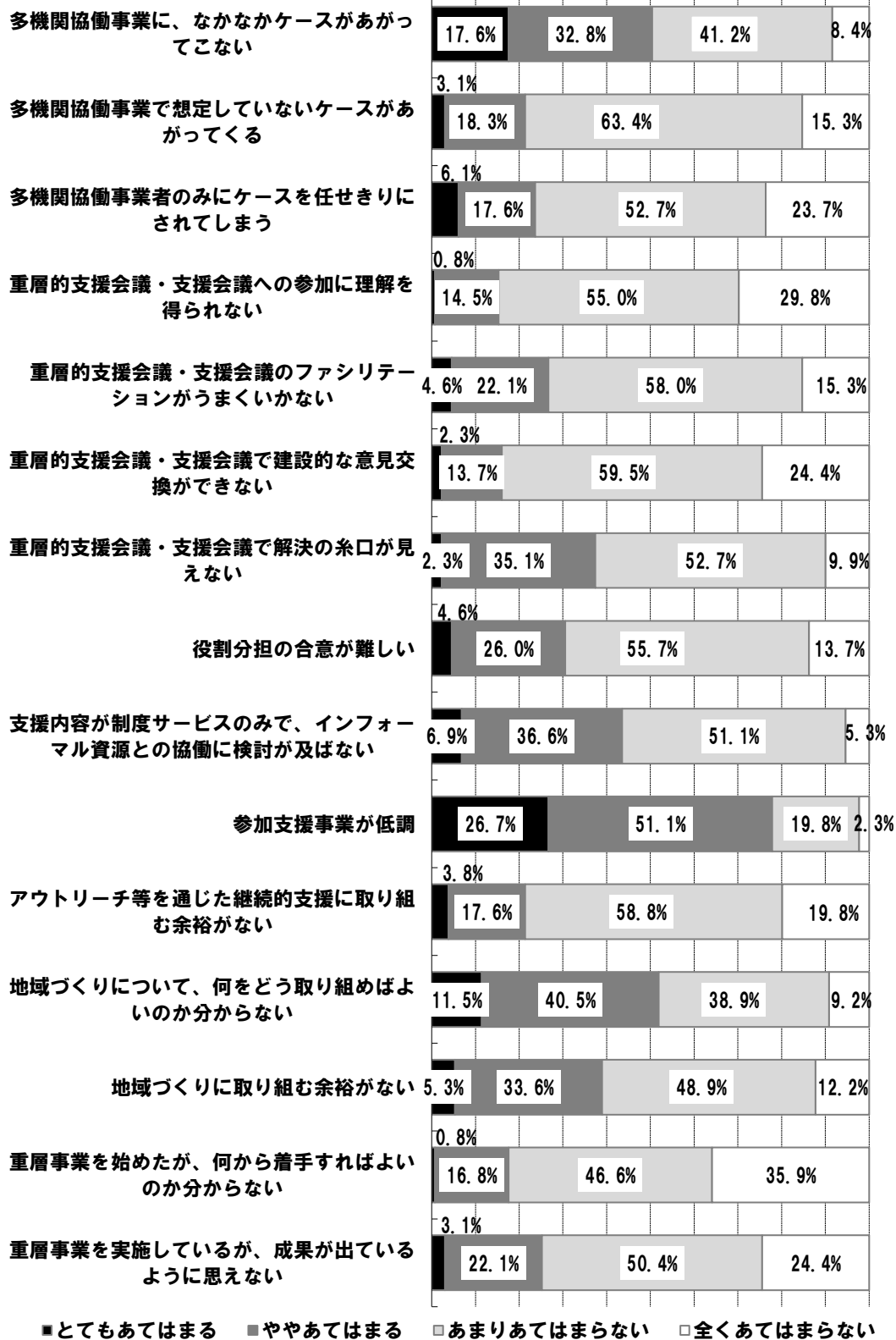
1万人以上5万人未満 (n=96)

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%

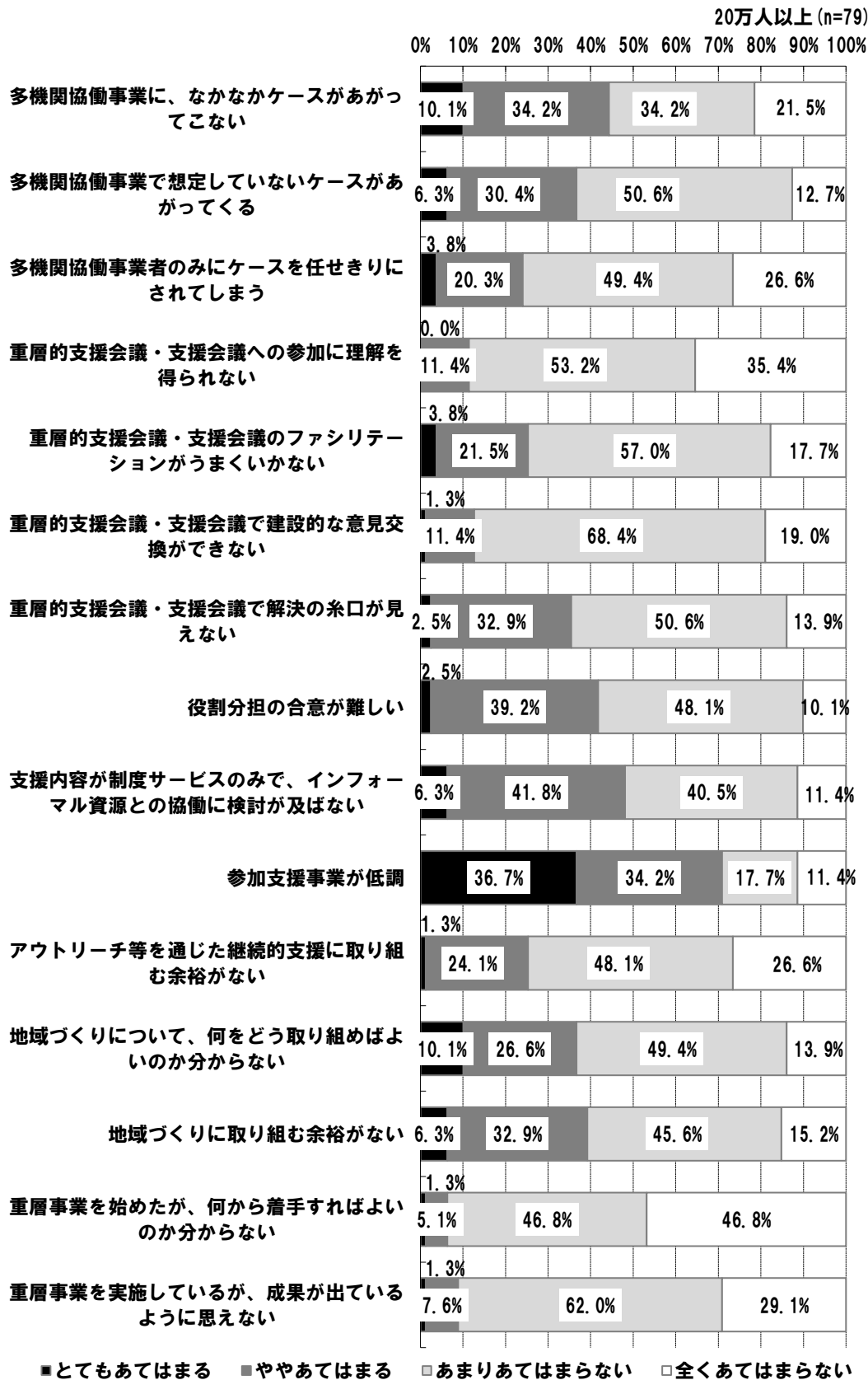


5万人以上20万人未満 (n=131)

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%



■とてもあてはまる ■ややあてはまる □あまりあてはまらない □全くあてはまらない



図表 3-85 重層事業を実施する上での課題(自由記述)

【評価手法の確立】 13 件

- ・職員、関係機関の意見を踏まえた自己評価、大学教授等の有識者のスーパーバイズ等は実施しており、評価軸を明確にする努力はしているが、横断的かつ複数の評価項目があるため、成果とは何かを示すことが容易ではない。そのため、日頃の積み上げと成果を結びつけるロジックモデルを示すことが難しい。そのことにより、庁内でのコンセンサスや外部への説明が難しく、同意、共感に多大な時間を割くことになる。
- ・支援ツール・統計ツールでは、報告内容の項目が限定されており、システムでは報告できない業務が多くあるように感じる。支援会議・重層の支援会議の開催及びその他の取組に関する実績報告の方法が課題となっている。
- ・重層事業の成果を見える化するための定性的・定量的指標の設定が難しい。
- ・重層事業および重層事業等を活用した包括的な支援体制整備の評価指標については明確に示されたものの。
- ・「多機関協働事業」「アウトリーチ等を通じた継続的支援事業」「参加支援事業」については四半期ごとに厚生労働省に実績報告を行っているが、各「受付件数」や「プラン作成件数」等、数字の整合性について管理するのが非常に煩雑。特にアウトリーチについては、ひきこもり者等に「相談受付・申込票」を書いてもらうまでに関係を構築するのは困難であり、そのことに起因して正規の順序で「相談受付・申込票」及びプラン作成を行うこともまた難しいものとなっている。そうした実情から(実際に支援している相手がいる場合でも)「受付件数」「プラン作成件数」が0件となることは充分あり得るが、こうした実情がある場合にどのように報告すべきか、という点については質疑応答集等でも示されていない。こうした点から、報告に用いる「プラン作成件数」等と実際の支援対象者数に乖離が出る場合もあり、管理が煩雑。この点については実施要綱の改善や補足があれば幸いである。
- ・参加支援事業に相当する支援は、アウトリーチ等を通じた継続的支援事業の延長で行っているが、明確な線引きをせず、柔軟に対応するため、実績に上がってこない。
- ・取組の(直接的な)効果が見えにくい直接的な効果として、ワンストップ窓口の設置や、丸投げできる機関の設置を求められてしまう。
- ・国から定量的な指標を出してほしい。
- ・体制づくり事業に係る評価は難しいと感じている。現行の四半期実績報告は、厚生労働省にて、どのように評価・活用されているのか教えてほしい。
- ・参加支援事業の評価について、国ではプラン作成件数のみが評価対象になっていること。 /等

【財源確保】 11 件

- ・重層交付金の基準額が引き下げられ、事業の実施に必要な予算の財源確保が難しくなっている。また各自治体の裁量が大きい中で、当市としての重層事業を如何にして確立させるかの指針が掴みにくいことに課題を感じている。
- ・年々予算計上が厳しくなっており、今後必要項目を網羅することが難しくなっていく可能性がある。
- ・国が予算を削ったこと。国が自治体の規模に応じた柔軟な対応を行わないこと。国が実施自治体に対して丁寧なヒアリングを実施しないこと。国が福祉現場の実態を把握していないこと。キャリアが出向し、実態を把握してほしい。評価基準が定めづらいこと(課題の解決には時間がかかるため、課題解決を数値目標としづらい)。
- ・多機関協働事業の縮小が検討されているが、支援者の量の不足が今後さらに顕著になる地方部では、当該事業によって、明確な支援方針・役割分担を行うことは、支援者の負担軽減に資するものであり、連携体制の整備完了をもって事業を終了すべきものではなく、国には持続的な体制整備に向けた財源確保を求める。
- ・多機関協働事業等の基準額や補助率減が急遽決まったことにより、本市では多機関の調整役等を行う支え合いソーシャルワーカーの配置人数を徐々に増やしてきた経緯があるため、今後の体制変更を検討する必要があるが、実施計画改定時期の関係もあり、すぐに人員削減を行うことは難しく予算的に困っています。

- ・交付金減額で事業実施に混乱が生じる恐れがある。
- ・体制を維持・継続していくための安定した財源の確保。
- ・ひきこもり世帯や「制度の狭間」の世帯などに各分野の財源を流用できていない(対象事例の選定方法、流用方法等が分からない)。重層事業の対象事例は増加傾向にあり(本人同意が取れ「重層的支援会議」を開催してプラン作成に至る事例は中々伸びない)、担当課や社協職員の業務量は増加しているが、多機関協働事業の交付金額が減額され今後の実施(体制)に苦慮している。
- ・継続的な予算の確保
- ・財源措置の拡充
- ・交付金の交付率通りの交付額となっていない事業がある

#### 【事務負担の増大】 11 件

- ・会計の取りまとめなど、調査回答など事務負担が増大しています。
- ・意義は良いと思うが、申請の取りまとめが極めて煩雑になり修正も容易ではなくなった。
- ・一括交付金事務は事務負担が大きい。
- ・交付金に係る事務負担が大きい。
- ・一括交付など予算事務が煩雑。
- ・交付金申請の各分野とりまとめの事務量の多さ。
- ・交付金申請の事務手続きが細分化され複雑になっており、負担になっている。
- ・重層交付金(高齢分野)について、地域支援事業交付金の交付申請・実績報告等の時期がずれており、報告内容の整合性が取れない。
- ・交付金の事前協議・申請・交付の一連の事務や、(特に介護関連の事業における)市の予算の要求や執行に係る事務の負担が極めて膨大である。
- ・交付金が複雑化している。交付金に関する通知が遅く、スケジュールがタイト。
- ・国から配布された支援ツール(重層的支援体制整備事業システム)を相談の記録等に活用しているが、運用に困る場面がある。支援ツールを開くことができない、つながりにくい等の状況が続いており、記録の保存や閲覧に必要以上の時間がかかる。サポートデスクに問い合わせても対応をしてもらえず、困っている状況。

#### 【重層的支援会議での検討・プラン作成まで至らない】 11 件

- ・重層的支援会議まで至らないケースが多い。社協や担当者への負担が多くなっているようにも感じる。
- ・プラン策定・評価のために重層的支援会議へ諮るための本人同意をとることが厳しい。
- ・本人の同意をもとめられる「重層的支援会議」までに至らない(本人はそこまで困っておらず、周りが心配していることが多い)。
- ・本人同意のハードルが高く、プラン作成に至るケースが少ない。アウトリーチ等を通じた継続的支援事業及び参加支援事業がプランに基づくものに限定されているため活用しづらく、実績が上がりづらい。
- ・重層的支援会議として扱うにあたり、支援対象者から同意を得ることはハードルが高く、大きな課題になっている。
- ・多機関協働事業者が制度のはざまの課題を抱えるケースへの支援を行う場合、長期間の伴走支援の必要があり、また、つなぎ先が見つからないことが多いため、多機関協働事業者自身が長期間抱え込んでしまうことが多い。複合化・複雑化した課題を抱えるケースの多くについては、重層的支援会議開催の前提条件である”対象者からの同意”を得ることが難しい。重層交付金の基準額について、人口規模の区分が50万人以上の全ての市は基準額が一律であるため、本市を含む大規模な政令市において多機関協働等の機能を整備するために必要な予算額が不足しており、十分な体制が確保できていない。
- ・複合的な課題を抱える世帯ほど、事業利用の同意が得られにくく、関係づくりに時間を要する。重層事業は相談に対して包括的な対応が可能となることが最大のメリットだと考えるが、現在の重層事業は専従要件があるため、例えばアウトリーチ事業の担当者として予算計上している職員が、参加支援事業の内容を取り組

もうとすると業務外と判断されてしまう。重層的支援体制整備事業交付金の対象となる事業については、往来的に事業実施に積極的に関わられるような制度設計を望む。

- ・他機関協働事業やアウトリーチ事業で扱う事例は、ひきこもり・8050・支援拒否の世帯が多く、本人同意を得ることが難しい。そのため、本人からの申込みを前提としているプラン作成に至らない。
- ・本人同意を得られるケースが少ない。
- ・重層的支援会議にあげるための本人同意をとることが難しい。
- ・多機関協働事業になかなかケースがあがってこない場合は、そもそも課題なのか、それとも成果なのか、はたまた従来から支援機能が高かったからなのかなど、その理由や背景を見極めながら進めていく必要があると思っています。※多機関協働に至る前に、利用者への支援者自身の努力と関わりがあるという支援者へのリスペクトや共感といったものが欠如してしまうと、支援者が多機関協働事業者へ案件を提出する心理的安全性が脅かされる。このことを踏まえると、ケースが上がってこないということは課題なのではなく現状であり、多機関協働事業者が案件を上げやすい環境づくりを行うとともに、支援者を受け止めるといった姿勢をきちんと明示していくことが課題であると思います。

#### 【多機関連携・情報共有・庁内連携】 11 件

- ・新たに制定予定の犯罪被害者支援条例と重層的支援体制整備事業との連携。
- ・庁内連携及び関係機関との情報共有。
- ・包括的支援のイメージ図が十分に庁内で共有できていない。
- ・国庫補助が 50 万人以上の都市で一括りにされており、政令市の規模になると全く足りない。効果の把握が難しい。政令市の規模になると他部局やその業務委託先まで重層的な支援の概念を浸透させていくのが難しい。政令市の規模になると、事業企画を担う本庁と実際の現場である区役所に分かれており、区ごとの実情に合わせた事業推進が難しい。
- ・庁内外の関係機関全体に理念の共有を図ること。
- ・多機関協働事業者である市は、包括的相談支援事業者及び地域づくり事業者と介護、障がい、子ども・子育て、生活困窮の福祉4分野だけでなく、ひきこもり、消費者相談、行政相談、住まいの相談、就労相談、市民協働、地域振興、産業振興、教育、環境、防犯・防災、孤立・孤独対策等の施策との連携強化のために、それぞれの所管の職員と情報共有会議を開催し、地域福祉の推進を図るための具体的な事業の一つとして、その役割を果たしていくものである。
- ・支援会議に上がってくる事例が精神疾患や発達障がい、境界知能などが複雑に絡み合った家庭環境による困難事例が多く、インフォーマル資源の活用ができない(地域資源側の負担が大きすぎる)ことが多いです。そうした事例のため、本人(世帯)同意に至らず、重層的支援会議に移行できるものがほとんどありません。できたとしても、支援プランに同意しない(本人が希望する支援が現実的に難しい)ため、継続したチーム支援は続くものの、補助対象になる多機関協働事業のプラン作成に至らない事例ばかりになっています(ただし、支援の効果は出ており、結果的には必要なサービス利用にはつながっています)。このため、参加支援を利用できるような対象者は、重層的支援会議を通さず、直接本人からか、もしくは、もっと軽い事例で、各支援機関からの依頼で実施する流れのほうが、利用が増える可能性があります。
- ・関係機関が本来委託元の所管課に相談をするべきことでも、所管課を飛ばし重層担当へ相談する事案が増えてきている(所管課と委託の関係性に課題あり)。各分野のケースワーカーが不足している状況で、関係機関構築のための継続的な訪問には限界がある。この社会資源の不備を地域性ととらえ、アウトリーチ事業を補完的に導入していいものか、対象者への支援の停滞に目をつぶり、各分野のケースワーカーの増員などの体制整備を促すのみとするか判断しかねている。
- ・ソーシャルワーカーの経験や援助技術の違いから、援助方針や役割分担に合意形成が得られにくい。
- ・自治体間の意見交換を重視し、参考にしているが、これまで培ってきた支援体制や社会資源が異なるため、単純な比較が難しいこと。多分野、多機関が関わる事業のため大きな支援体制の方向性や方針を決める際に時間がかかること。 /等

#### 【人員不足・体制構築】 8 件

- ・多機関協働事業等の補助について、本市の状況(人員不足、財政状況)からいって、委託なしでは実施が難しい。高騰する人件費等も含め、事業内容外での課題があるため、事業拡充や見直しの方向に踏み切ることが難しい。
- ・多機関協働事業について市直営で行うことは限界があるので、外部委託を今後も認めてほしい(市職員は数年ごとに移動があるので支援のノウハウの蓄積ができない)。
- ・義務にはなっていないが、専門職の配置をどうするか。
- ・重層事業の実施に際し、地域住民を含む幅広い関係機関等とともに検討するプロセスを経ることが重要視されている。理想や意義は理解するが、複雑・複合化した生活課題を抱える住民に日々向き合う状況下において、そのようなプロセスを踏むマンパワーや時間はないのが当自治体の実情である。重層事業は、包括的相談支援、地域づくり、参加支援、多機関協働、アウトリーチ支援を一体的に進めるものと理解しているが、全ての事業を均一に推進していくことは現実的に難しい。国は重層事業の実施による数値に表れる成果を求めているように感じるが、重層事業は既存事業では対応が困難な事例を支援につなげる体制づくりであるため、アウトプットは示せてもアウトカムを客観的に示すことは難しいと考えている。アウトプットが多くても、アウトカムにつながっているかは疑問が残り、評価が難しい。
- ・重層事業に取り組み包括的な相談体制を構築したいと考えるが、さらに充実させていくためには人員が必要となるが、予算に限りがあり現状からの追加配置が難しい。
- ・複雑複合化した課題のある世帯が増加してきている。一方で課題解決につながる事例は少ないため、伴走支援が必要になり、ケース対応する人員が足りなくなっている。
- ・重層事業実施上の課題というより、直近の現場感としては次のことが課題としてあげられる。・集積した事例対応、支援の検討により、行政課題が見え始めていながら、予算編成時期に間に合わない場合、施策の推進が遅れてしまう。・精神保健に課題を有する親への支援など行政保健師との連携が今後必須になるが、多忙な保健師の確保が難しい。
- ・各分野、関係機関において、マンパワーによるものが大きく、人員不足が否めない。

#### 【制度の分かりにくさ・理解不足】 8 件

- ・多機関協働への過度な期待をもつ層が一定数いること(以前より減少→効果あり)。例えば、なんでも相談に乗ってくれる人 と思いついて、自分ののりしろを広げられない機関がある。
- ・各分野の包括的相談支援事業者が、担当外の相談があったときに一旦受け止め、一緒に課題を解決するという仕組みづくりを理解はするが、当事者として、実践的に行うということを浸透させることがなかなか難しい。引き続き、重層事業の説明や出前講座を行っていくことで、地域で課題解決をするしくみづくりができたらいと思う。
- ・重層事業自体が複雑であるため、人事異動もある中で事業を理解し、全庁的に進めていくのはかなりハードルが高い。
- ・説明を繰り返しても、庁内はもちろん部内での重層事業の理解が得られていない現状。少しずつでも理解を得られるように取り組み中。
- ・多機関協働事業は「直接支援をするものではない」と関係機関に理解してもらうことが難しく、多機関協働事業者のみにケースを任せきりにされてしまう。  
支援のコーディネート機能という役割が分かりづらいため、どうしても「どんな相談でも受けてくれるところ」という認識になりやすい。そのため、相談機関で連携し対応してもらいたいケースの相談も多機関につないでく場合がある。重層事業に取り組む際、事業の内容理解に悩みながら本自治体のように多機関協働としてワンストップの相談窓口を設置した自治体もあったと思います。制度の狭間・取りこぼさない相談支援という意識もあり、相談支援機関のような立ち位置となり相談を受け業務過多になっている。
- ・正解がない事業なので、どのように進めていけばよいか誰にも分からない状態である。始まったばかりの事業であるにもかかわらず、すでに交付金の交付要件が狭まってきているということで、調整が必要になって

いる。さまざまな調査が来るが、その都度、他分野に照会を掛けて取りまとめる作業が必要になり、事務負担が大きい。

- ・交付金分かりづらい。担当職員以外への理解が進みづらい。重層担当以外の事業への取り組みが進まない。
- ・目指す重層事業が不明確な印象。制度の活用により柔軟な対応ができることが趣旨の一つであると認識していたが、近年は制度利用に制限やしぼりが多く実施者の負担だけが増加し、しわ寄せとして支援を必要とする人への対応が不十分となる恐れが生じている。

#### 【事業の見通しが立たない】 6 件

- ・重層事業そもそもの課題ではなく、厚労省が急に方針転換し、重層事業を推進しなくなった(サブシステムと言出し、生困をメインシステムにしようとしている)ため、これからも重層事業をベースに体制整備(体制整備の持続に向けた体制の継続を含む)をしようと思っている市町村は課題が山積していると推察します。
- ・国の一貫性がない。
- ・多機関協働事業等がスタートアップ事業と位置付けられたが、今後の事業継続や交付金の取扱いが明確になっていないため、対応の検討ができないこと。※多機関協働事業等の実施に伴い、委託先が新たに雇用了職員の対応など。
- ・参加支援事業や地域づくり事業について、何をどう取り組めばよいのか、何から着手していけばいいのか悩んでいる。
- ・これまでは、事業の評価基準が明確でなかったため、独自に評価し改善を行ってきた。今後も現行どおりの支援体制が維持できれば効果が持続すると思われるが、時限的な交付金となると、体制の維持が困難であると考える。
- ・重層的支援体制整備事業の将来的な予算措置が示されていないため、事業の長期的な計画が立てにくいことから、長期的な投資が困難。

#### 【制度に関する知識・ノウハウの蓄積・継承】 5 件

- ・担当が変わると意識も変わること。
- ・制度の理解(人事異動などにより継承されにくい)、重層をコントロールする人材の確保(専従ではなく、職員の増員もないため、慢性的にマンパワー不足が生じている)、継続するための財源確保(体制の大幅な見直しが必要)。
- ・重層事業について研修会などの機会がないため、担当初めてからもどのようにしていいかわからない。また、システム操作についても研修機会などがないため、入力があっているかもわからない。
- ・町の現状として専門職員の人数も少なく、人事異動もある。そのため、職員が多機関協働事業を行うことは、専門知識による支援プランの作成や重層的支援会議への出席者の選定等の難しさがあるため、委託業者により事業を進めるしかないことが課題である。
- ・市町村規模の差。福祉専門員がいない。人事異動により支援の途切れ。

#### 【地域資源の発掘・開発・連携】 3 件

- ・居住支援の取組を重層事業の中で行うこととしているが、他県で見られる NPO 法人による支援事業がなく、支援ネットワークづくりが進んでいない。多重債務者や障がい等により、支援を拒否しがちな状態にある方へのアウトリーチが掛け声だけになってしまっている。相談窓口に来ることができない支援の狭間にいる方に対する有効な支援方法を見出せていない。
- ・資源の開発が弱いので、地域のネットワークを活用し、地域の課題と資源開発に努めたい。
- ・重層支援センターにおいても、依然として支援が届きにくい“氷山の一角”の多くの方々に、地域のあらゆる主体が気づき、つないでいけるようにすることが課題である。「誰ひとり取り残さない社会」の実現に向けた重層支援を通じて「ふつうに暮らせるしあわせ」を守るための包括的な支援体制をさらに強化していく必要がある。そのために、行政・関係機関・地域の多様な主体に働きかけ、支援の網を張り巡らせるよう取組を進

めている。また、住民基本台帳の情報を活用し、高齢独居世帯、ひとり親世帯、就学援助世帯、外国人世帯など、相対的貧困に陥っている可能性のある世帯の洗い出しを行っている。これらの世帯に関する支援情報を整理・分析し、現時点でどこにもつながっていない世帯や、対象者が多い地区を中心に、モデル的なアウトリーチ方法を検討している。

【その他】 8 件

- ・重層の参加支援事業の定義が非常に限定的である。狭間ケースに対し、プランを作成しなくても参加支援はできると考える。
- ・課題の整理・役割分担をしても、既存のサービスや支援者で対応している（市が直営で事業を実施しているため、市に支援を求める支援者が多い）。
- ・当初は示されていなかった重層事業の終期について、国から目安が示されつつある。当市においては首長のトップダウンにより始まった事業であることもあり、首長や議会が終期を受け入れてもらえるような説明をしなくてはならないと頭を悩ませている。
- ・重層事業には「制度間の壁・縦割りの弊害等」を解消するという名目・趣旨も含んでいるため、重層事業の間である程度柔軟な運用ができると見込んでいた。しかし、実際には事業ごとに事業対象者の条件（縛り）が設定されていることで柔軟な運用は難しく、条件に合わせた運用をせざるを得ず、重層事業自体の制度の壁・縦割りの弊害を感じている。
- ・複雑・複合的な課題の定義があいまいなため、本当に重層事業（多機関協働事業等）として実施しなければならないケースの見定めが難しい。
- ・当市らしさ、強みを生かす（常に PDCA）。
- ・地域づくりは片手間ではできないと思う。時間がかかる。
- ・移行準備期間であり、重層事業を実施していない。

※一つの回答が複数の分類に該当する場合は、それぞれの分類で件数をカウントしている。

## 第4章 自治体ヒアリング調査結果

### 1. 実施経過

調査対象、実施日は、下記の通りであった。

図表 4-1 自治体名、実施日等(実施順)

| 自治体名    | 人口(※1)    | 重層事業の実施状況                    | ヒアリング実施日   |
|---------|-----------|------------------------------|------------|
| 滋賀県長浜市  | 112,294 人 | 平成30年度～モデル事業<br>令和3年度～重層事業実施 | 令和7年10月29日 |
| 埼玉県川口市  | 607,447 人 | 令和4年度～移行準備事業<br>令和6年度～重層事業   | 令和7年12月3日  |
| 広島県竹原市  | 22,557 人  | 令和3年度～移行準備事業<br>令和6年度～重層事業   | 令和7年12月5日  |
| 東京都八王子市 | 559,083 人 | 平成30年度～モデル事業<br>令和3年度～重層事業   | 令和7年12月10日 |
| 東京都稲城市  | 93,916 人  | 令和6年度～重層事業                   | 令和7年12月12日 |
| 島根県津和野町 | 6,373 人   | 実施なし                         | 令和8年1月20日  |

※1：人口は令和7年1月1日住民基本台帳に基づく

## 2. ヒアリング調査記録

### (1) 滋賀県長浜市

#### ① 包括的な支援体制の整備に関する取組状況

##### i) 長浜市・長浜市社会福祉協議会の体制

###### ＜長浜市＞

- ・ 高齢分野に関しては、介護保険課が介護保険事務等、長寿推進課が地域包括ケアや高齢福祉等を所管している。子ども分野は、母子保健を健康推進課、その他は子ども家庭支援課が所管している。障害分野はしょうがい福祉課が所管している。
- ・ 重層事業のとりまとめや多機関協働事業等の新規事業は社会福祉課が担当している。
- ・ 社会福祉課には地域福祉係、総合相談係、生活福祉第一係、生活福祉第二係の 4 つの係があり、生活福祉第一・第二係は生活保護・生活困窮、地域福祉係は民生委員や保護司会等を所管している。重層事業は総合相談係と地域福祉係が担当している。
- ・ 総合相談係は令和 2 年度に設置され、①複合化・複雑化した支援ニーズを有するひきこもりなど既存施策で対応できない属性の相談支援、②既存の相談窓口で対応しきれない場合の後方支援を担っている。総合相談係はワンストップ窓口ではなく、既存の相談窓口の補完的役割を果たしている。既存の相談窓口の所掌からはみ出るような相談も、窓口で一旦受け止めるが、どうしても対応できない場合に総合相談係を頼ることになっている。

###### ＜社会福祉協議会＞

- ・ 長浜市社会福祉協議会は、総務部、地域福祉部、介護事業部で構成されており、地域福祉部は地域福祉課と相談支援課に分かれている。地域福祉課はコミュニティワークなど地域福祉の推進を担っており、市の社会福祉課より多機関協働事業・参加支援事業・地域づくり事業の委託を受けている。相談支援課は、日常生活自立支援事業、成年後見権利擁護センター、障がい児者基幹相談調整センター、しょうがい相談支援事業、生活福祉資金貸付事業などを担当している。介護事業部は包括、ケアマネ、ヘルパー、デイサービス、特養などを運営している。
- ・ 職員規模はパート含め約 450 名、地域福祉部は約 60 名、相談支援課と地域福祉課がそれぞれ約 30 名ずつとなっている。

##### ii) 重層事業の実施経過、実施体制

- ・ 平成 30～令和 2 年度までモデル事業を実施し、令和 3 年度から重層事業を開始。社協の地域福祉課に、多機関協働事業を一部委託、参加支援事業を全部委託している。
- ・ アウトリーチ等を通じた継続的支援事業（以下「アウトリーチ等事業」と表記）は、市の直営となっており、社会福祉課としょうがい福祉課の発達支援室にアウトリーチ支援員を配置している。ひきこもりの方の中には発達障害の疑いがある方が一定数いることから発達支援室にも配置することとした。
- ・ 多機関協働事業と参加支援事業を実施している社協の地域福祉課には、相談支援包括化推進員、参加支援コーディネーターが配置されている。

### iii) 重層事業の実施状況

#### <包括的相談支援事業>

- ・ 包括は市内に 5 か所設置されており、4 か所は社会福祉法人が運営（うち 3 か所は社協）、1 か所は市立病院が運営している。障害分野の基幹相談支援事業や生活困窮分野の自立相談支援事業も社協が担っている。
- ・ 子ども分野の相談窓口はこども家庭センターとなっており、健康推進課、しょうがい福祉課の発達支援室、子ども家庭支援課の家庭児童相談室などをまとめた組織として運営されている。妊娠期から出生、児童期までの相談を包括的に受けるほか、虐待に関する相談も受けており、要保護児童対策地域協議会（以下「要対協」と表記）の調整機能も持っている。

#### <ケースの受け止め、多機関協働事業へのつなぎ>

- ・ 相談支援体制は、4 分野が 5 課（子育て、障害、発達支援、高齢、保健・健康、生活困窮）にまたがっており、各課の課長に連携担当職員を最低 2 名ずつ任命してもらっている。保健所にも 2 名の連携担当職員の任命を依頼しており、全体で 14 名程度の体制となっている。
- ・ 各窓口の所掌からはみ出るような相談も一旦受け止め、他課と連携が必要なケースは連携担当職員が中心となって調整する。その中で、複合化・複雑化した支援ニーズを有するケース（以下「複合・複雑ケース」と表記）と考えられるものは、市の社会福祉課総合相談係を通じて、社協の多機関協働事業担当者（地域福祉課の相談支援包括化推進員）につなぐ。連携担当職員と総合相談係は常に一緒に仕事をしている関係で、密に連携が取れている。
- ・ 例えば、高齢分野では、ケアマネが困っていたら包括がバックアップし、包括が困っていたら長寿推進課がバックアップするのが本来の姿であるが、最近では、ケアマネ等から社協の多機関協働事業担当者に直接相談が入る場合がある。多機関協働事業としては断らずに受け止め、その後の会議に所管課もよんで、バックアップ機能がうまく働かなかった理由も含めて協議している。
- ・ 社協の多機関協働事業担当者がケースを受け止めた後は、市の社会福祉課と共に、重層的支援会議や支援会議にあげるかの選別を行っているが、本人の同意取得を基本とし、大半のケースは重層的支援会議を開催している。
- ・ 年間数件のみだが、所管課だけで対応できるケースは連携担当職員に戻して整理してもらうことがある。重層事業では社会福祉や地域共生を掲げており、虐待で分離が必要な場合など危機対応ケースは多機関の協働とは異なると考え、所管課に戻すことがある。

#### <重層的支援会議を含む会議体の構成>

- ・ 当市では、包括的な支援体制に係る会議体が 3 層構造となっている。
- ・ ①個別支援連携会議は、個別ケースの支援方法を検討する場で、重層的支援会議や支援会議の位置づけで開催している。会議の出席者は、社協の多機関協働事業担当者、市の社会福祉課総合相談係、ケースをあげた担当で協議し、個別のケースに応じて必要な課を選定している。課の中でどの職員に出席してもらうかは、対象世帯に既に関わっている職員がいれば

その人、今後関わってもらふ必要がある場合は連携担当職員もしくは社会福祉課総合相談係を通じて課内での人選を依頼する。連携担当職員が出席することも多い。

- ・ ②支援者支援会議は、社協の多機関協働事業担当者、市の社会福祉課総合相談係、連携担当職員が出席するもので、連携担当職員が困難な状況に直面していないかを確認している。連携担当職員はベテラン職員で、自分野の業務を包括的に理解しており、他分野のことも概ね理解している。そういう人たちが困る場合はそもそも体制に問題があるのではないか、という考えから上席にあげて検討するのが③包括化推進会議（全体会議）となっている。包括化推進会議は年2回開催され、課長級が出席する施策・体制検討の場となっている。

#### <会議出席者の主体性>

- ・ 個別支援連携会議は、大半のケースは重層的支援会議として社協が開催するが、本人の同意を得られない場合は支援会議として市が直営で開催する。重層的支援会議は、個別支援に特化していない社協が開催することで、参加者の主体性が引き出され運営がうまくいっている。しかし、支援会議の場合は市の社会福祉課が支援に困っているケースを検討するために開催するという形になるため、会議出席者も「社会福祉課が対応すればよい」と当事者意識を持ちにくく役割調整（分担）が難しい。子ども分野の要対協の会議も、個別支援を担う児童相談所や家庭児童相談室が主催するため、同様の課題を抱えている。
- ・ 現在はうまくいっている重層的支援会議だが、取組を始めた平成30年頃は、庁内調整を行う会議を社協が主催することに、会議出席者も違和感を持っていた。会議の参加者はなぜ自分たちが呼ばれているのか分からず、他機関のケースをなぜ一緒に検討するのか疑問を持つ声が多かった。すると重層的支援会議を開催する意味がなくなり、相談支援機関が多機関協働事業にケースをあげたくないという悪循環も起きていた。
- ・ このような状況は、人事異動を繰り返す中で徐々に変化していった。市の社会福祉課で重層事業を担当していた職員や、重層的支援会議を開催してうまくいったケースを経験した職員が福祉部局内で異動していくうちに、福祉部門内に協力的な職員が増え、多機関での協働が当たり前になっていった。
- ・ 取組を開始した当初は、重層的支援会議のグランドルールを作成し、毎回冒頭で説明していたが、現在では年度初めなどに説明する程度となっており、初めて出席する職員にも周囲が趣旨を説明するため対立構造になりにくい。

#### <個別支援の蓄積からの行政課題の把握、体制の見直し>

- 個別支援連携会議で見てきた課題は、②支援者支援会議で議論された後、③包括化推進会議に提案され、施策形成や体制の見直し等に反映される。その一つの例が教育委員会との連携である。元々、学校側には不登校生徒の卒業後に不安があり、福祉側も不登校生徒が数年後に生活困窮者となって相談に来るまでの空白期間を課題として捉えていた。3年前から教育委員会と協力し、気になる生徒がいれば在学中に教職員から情報提供を受け、可能な限り同意を得て福祉的な支援につなぐ取組を始めた。
- ・ 取組を始めた平成30年度の段階では、③包括化推進会議には教育委員会は参加していなかった。しかし、①個別支援連携会議で学校生徒のケースを扱うことが増え、成人後のケース

でも生い立ちを調べるために当時の学校担任にヒアリングすることが増えてきた。そうした中で連携が必要という意識が教育委員会・福祉側の双方に出てきた。

- ・ 学校の教職員の中には、生徒のために情報提供したくても、個人情報保護に抵触するのではないかと躊躇する教職員もいた。そのため、制度的に情報提供が可能となるよう③包括化推進会議（全体会議）にて、教育委員会との全面的な協力を規則化し、教育委員会の教育指導課も③の委員として参画するようになった。この時には、②支援者支援会議で、福祉側と教育委員会が子ども・若者支援における具体的な連携内容を詰める議論を行い、③包括化推進会議に提案して承認を受けた。
- ・ このように、個別ケースの蓄積から行政課題を把握し、体制の見直しにつながられたのは、社協の多機関協働事業担当者や市の社会福祉課総合相談係がミクロの視点で個別支援に従事するのではなく、個別支援を常に俯瞰しパイプの詰まり（支援体制における課題）をなくすことに徹底して取り組んできたためと考えられる。社協の相談支援包括化推進員は、「このケースをどう支援したらよいか」ではなく「支援者が支援するためにはどうしたらよいか」という視点で会議を運営している。
- ・ 市の社会福祉課総合相談係も同じ視点で市内の動きかけをしているので、いざパイプの詰まりを見つけた時にも、市からエビデンスとなるような数値を求めることもなく、自然と問題意識を共有し、体制の見直しに乗り出すことができる。
- ・ 市の規模がそれほど大きくないことも影響していると思う。パイプの詰まりを特定しやすく、つまりの原因となっている部署や機関の担当者へも相談しやすい関係性が元々ある。人口11万人という規模は、個別対応と仕組みのバランスをとりやすく、だからこそ教育との連携を仕組化できたのだと思う。

#### <多機関協働事業としての終結>

- ・ 多機関協働事業としての終結はしており、対象者本人の転出や死亡のほか、多機関協働事業担当者が旗振りをしなくても、支援者同士で連携ができ情報収集や検討が可能な体制になったのを確認できた時点で終結している。対象者の課題が残っていても、課題を検討できる体制が整えば多機関協働事業としては終結を判断する。
- ・ 多機関協働事業としての終結件数の把握は可能である。
- ・ 終結後は、支援チームで定期的に集まり進捗管理を行い（多機関協働事業としてはモニタリングしない）、難しい状況になれば再度多機関協働事業に相談してもらう。

#### <アウトリーチ等事業>

- ・ アウトリーチ支援員は、市の社会福祉課総合相談係としょうがい福祉課の発達支援室に配置されており、複合化・複雑化した支援ニーズを抱えながらも支援拒否等によって支援が届いていない方の情報が入った場合に訪問している。
- ・ 支援が届いていない方の情報は、既存の相談窓口に入力が入り市の社会福祉課総合相談係につながってくる場合もあれば、社協の地域福祉コーディネーターが民生委員等から情報を得ることもある。社協の地域福祉コーディネーターは、地区担当制で15地区に2名ずつ配置されている。

- ・ 実際には、8050 問題などで保護者から子どもに関して相談が入るケースが多い。また、ゴミ屋敷やセルフネグレクトのケースは、地域からの情報でケースを把握することが多い。
- ・ 社協の地域福祉コーディネーターは、多機関協働事業を担う地域福祉課に所属しており、地域福祉コーディネーターがコミュニティワーク、相談支援包括化推進員がソーシャルワークを担い、組織（課）としてコミュニティソーシャルワーク機能を果たそうとしている。
- ・ 地域福祉コーディネーターが情報を得たら、相談支援包括化推進員に相談し、どこに相談すべきか聞いたり、複合・複雑ケースの場合は地域福祉コーディネーターがさらに聞き取りを行い、必要に応じて多機関協働事業につなぐ。
- ・ なお、ひきこもりケースについては、県のひきこもり支援センターや保健所、市の社会福祉課が相談窓口となっている。県の窓口で情報がいった場合、県がアウトリーチを行うのは初回のみで、精神医療など特化した支援が必要なければ市町村へつなぐ流れとなっている。その場合は、自宅に入れるようになった段階で、初回のみ保健所とともにアウトリーチ支援員が訪問し、その後は引き継ぐ。
- ・ 支援が届いていない方の情報がいった後は、まずは市が保有している情報から相談歴等を確認する。相談歴がなく支援が何もつながっていない場合は、その世帯とつながっている人（民生委員、遠方の家族など）を探す。重層的支援会議を開催し、その人とつながってアウトリーチ支援員がどう本人にアプローチするかを検討した上で、とっかかりがつかめそうな場合はアウトリーチ支援員が本人のところへ出向く。
- ・ 民生委員など地域から地域福祉コーディネーターが情報を得た場合は、重層的支援会議に地域福祉コーディネーターも出席する。民生委員などの地域関係者にも出席してもらう場合は、地域福祉コーディネーターが調整を行う。例えば、ゴミ屋敷の清掃を地域住民で行う場合は、住民任せにせず地域福祉コーディネーターがバックアップする。専門機関のバックアップは社協の多機関協働事業担当者、地域住民のバックアップは地域福祉コーディネーターが担っている。

#### ＜参加支援事業＞

- ・ 参加支援コーディネーターは社協の地域福祉課に配置されている。対象者に関わっている支援関係機関から参加支援の相談があった場合は、まずは重層的支援会議を開催する。社会参加の方向性、参加支援コーディネーターの関わり方、社会参加のつなぎ先等について、現在関わっている支援関係機関と参加支援コーディネーターが検討を行う。
- ・ 地域福祉課の職員のうち2名は、相談支援包括化推進員と参加支援コーディネーターを兼務している。個別支援の中で、相談支援包括化推進員として支援者（専門職）のバックアップをしつつ、参加支援の段階に入れば同じ職員が参加支援コーディネーターとして対応するケースもある。
- ・ 参加支援コーディネーターは、協力先を探す際は地域福祉コーディネーターと連携し、地域資源の情報を得て参加支援につなげている。参加支援コーディネーターが地域の関係者等に対し参加支援への協力を依頼する際は、地域福祉コーディネーターが既に関係を築いているところであれば同行することもある。

## ② 包括的な支援体制の整備に向けた取組による変化・効果

### i) 断らない相談支援の実現

- ・ 取組を開始した平成 30 年頃は、制度外の相談事がどのような内容のもので、地域にどのくらいあるのか、把握できていなかった。市の社会福祉課に総合相談係を設置したことで、ありとあらゆる相談が殺到することを避けるため、総合相談係の設置について最初は限定的に周知することとし、民生委員のみに伝えていた。そこから徐々に受入れを拡大し、現在では市役所代表電話のオペレーターが既存の窓口に該当しないようなケースを全て社会福祉課総合相談係に回しても問題ない体制となり、相談を断ることはなくなった。これが取組当初からの最も大きな変化である。
- ・ 庁内においても「何でも受けとめる体制」に対し当初は不安があった。以前はひきこもり疑い等の相談が入ると押し付け合いになっていたが、今では組織的に受け止められる横のつながりが形成され、ケースがあがれば躊躇なく受け止め、皆で話し合える体制になった。
- ・ 民生委員の中にも、自身が関わっているケースについて相談できる人がおらず、その住民の困りごとを聞き続けるしかない状態だった人もいたが、今では「やっと聞いてくれる人ができた」という声が聞かれるようになった。市役所のイメージが「何も聞いてくれない」から「とりあえず話せばよい」に変化した。
- ・ 社会福祉課総合相談係の限定的な周知から始まった相談支援体制であるが、現在では、民生委員や自治会等に対し、「なにか気になることがあれば言ってください」と積極的に周知している。
- ・ 以前は、民生委員等から情報が寄せられた際、困りごとの詳細が不明だとつなぎ先が決まらないことを理由に、専門職でもない民生委員等に、年齢や家族構成、いつから困っているのかなど、細かく聞き取りを行い困らせていた。今では情報が不十分でも「とりあえず行ってみますね」と対応できるようになった。住民側も「聞いてもらえるなら」と、困りごとを積極的に見つけて相談する動きをしてくれるようになった。
- ・ 解決すべきは住民の「困りごと」だが、これまでの行政機構では法律に当てはまらないものは「困りごと」ではないという考えだった。「聞いても解決方法がないから聞くな」という組織として圧力があったと思う。今では法律にあてはまるかに関わらず受け止めるようになった。受け止めた後、制度で解決できる部分は制度で対応するが、それが難しい場合に対応する手段としてアウトリーチ等事業や参加支援事業があるからこそ受け止められる。
- ・ 押し付け合っていたことの背景には、受け取ったら自分が全て対応しなければならないという不安があったのだと思う。実際、重層的支援会議に出席した支援者からは、皆で決められたことが大きいという声を聞く。支援者の負担が分散され、支援の視点も広がっていくという変化が会議を重ねるたびに醸成されている。

### ii) 多機関協働事業の定着と各課の対応力・つながりの強化

- ・ 多機関協働事業への新規相談件数は、取組開始以降 3～4 年かけて増加した後、令和 4 年度以降減少傾向に転じている。終結もしているので、新規・前年継続・再受理をあわせても右肩あがりにはなっていない。
- ・ 取組を開始して半年間は、多機関協働事業にケースがあがってこなかった。そこで、健康推

進課のひきこもりケース 280 件を確認して、多機関協働事業の対象になりそうな複合・複雑ケースを選定、検討した。そうやって実際のケース支援を通じて現場の理解が進んでいった。その後、職員の異動や成功体験の積み重ねで理解者が増えていき、3～4年ほどかけて多機関協働事業の機能が定着していった。

- ・ 他方で、庁内で理解が定着したのは最近になってようやく（取組開始から約7年）と感じている。昨年度までは「なぜその仕事をうちの課がやらなければならないのか」というマネジメント側からの声があったため、それを課題として包括化推進会議にあげて理解の普及に努めた。特に伴走型支援は、必ずしも解決を目的としない点が非常に理解されにくい部分もあったが、ようやく定着し始めた。
- ・ 多機関協働事業への新規相談件数が令和4年度以降減少しているのは、各課の解決能力が高まり、支援者支援会議などでできた繋がりを活用し、既存の支援者で解決できるケースが増えているためである。別のケースで会議を開催した後に、「こんなケースがあるがどうするか」と立ち話で決めることも増えている。多機関協働事業にケースをあげる場合も、1課だけであげるのではなく、複数課で事前に相談した上であげることが増えている。

### iii) 多機関協働事業等を継続する必要性

- ・ 既存の支援者で解決できるケースが増えていっても、多機関協働事業の仕組みは今後とも必要と考えている。地域で困っている人を皆で助けるのは人間社会に本来備わっている機能だが、福祉行政機構や個人情報保護によりそれが失われてしまった。社会福祉法改正や重層事業により、困っている人の情報を共有し、多機関が協働できる仕組みができたことで、今この機能を取り戻そうとしている。多機関協働事業のような形態かは問わないが、困っている人を皆で助ける仕組みは絶対的に必要であり、制度として裏付けることが重要である。仕組みがなければ、行政組織は元の縦割りの行動様式に戻ってしまうだろう。
- ・ 地域で困っている人を皆で助けあう機能は、行政組織だけでなく、地域、職域、教育機関、医療機関などを含む地域社会全体に浸透させていく必要があるが、それには相当の時間がかかる。地域で助け合えるようになり、気になる人がいれば出向いたり、居場所がない人を誘い出したりするような動きが、住民同士で自然に行われるようになれば、アウトリーチ等事業や参加支援事業は不要になるかもしれないが、現状では必要である。
- ・ 既存分野のアウトリーチは、高齢分野なら高齢者などと縦割りで対象者がどうしても限定される。そのため、属性を問わず、どの課の所管なのか分からないような対象者にも対応できる重層事業のアウトリーチ等事業は人材確保の意味も含めて意義が大きい。
- ・ 出向くつなぐという伴走型支援に対し制度としての裏付けがあることも大きい。従来の行政機構では、出向く意味がなければアウトリーチしないという考えだったが、アウトリーチが事業化されたことで、孤立している人に社会的なつながりを持ってもらうことに意味があると言えるようになり、堂々と出向くことができるようになった。法律化や予算確保はそうした国の政策意図を表すものであり、事業としての存在意義は大きい。

iv) 社協の地域福祉コーディネーターの変化

- ・ 社協の地域福祉コーディネーターは、個別ケースに触れる機会が増え、地域資源の見方も変化した。以前は地域全体しか見ていなかったが、今では個別の困りごとを拾うようになった。同じ課内にいる相談支援包括化推進員のバックアップがあるため、分からない場合は繋げばよいという安心感のもとで、住民から困りごとをしっかりと聞き取ることができる。
- ・ 地域を巡回する際も具体的なケースを意識しながら、困りごとを引き出す会話を住民とするようになり、個別支援と地域づくりの接続部分として機能している。
- ・ 以前は、生活支援ボランティア団体の活動は、買い物に困っている人が多いから買い物支援をしよう等と、地域課題を面で捉えていた。今では、ゴミ屋敷や通院支援など、個別ケース支援（点）からもヒントを得て企画できるようになり、面と点の両方の視点から積み重ねが生まれている。

v) 地域の受け止める力の向上

- ・ 以前は行政側が縦割りで受け止められないケースがあったため、民生委員等も制度に当てはまらない人のことは行政には相談できないと、地域側も縦割りになっている側面があった。制度にない困りごとは誰が受けるのかという課題が地域にもあったが、少しずつ変化している。
- ・ 地域福祉活動計画の策定時、地域で話し合う場を設けると、「生活困窮」「ひきこもり」というカテゴリーでは難しく感じられても、「あそこに住んでいる誰」という具体的な人や事例を通じてであれば話し合うことができた。個別の住民の困りごとをどうするかというところから受け止める力がついてきたと感じている。15ある地区別の活動計画の中にも「孤独孤立」というキーワードで活動の計画・実践がされるようになってきた。
- ・ こうした変化は地区社協の役員や民生委員など福祉に特化した住民に起きているものだが、一般住民に広げていく上での味方が増えてきていると感じている。
- ・ 行政や支援関係機関にあがるケースの多くは、住民だけで対応するのが難しいものだが、他方で住民だけで対応できる問題もあれば、予防的な対応など住民だからこそできる問題もある。例えば、ひきこもりについて、以前は口に出すこと自体ためらわれていたが、今では、母親の会やフリースクール、相談窓口などの情報を住民同士で伝え合うようになっている。実際に、「行ってみるとよいと言われた」と窓口に来る人も増えている。

vi) 地域の自主的なつながりづくり

- ・ 住民同士のつながりづくりは、以前は社協の仕事とされ、地域交流イベントが中心だったが、今では住民が自ら企画・運営し、活動目的も住民自ら「つながりをつくっておかなければならない」と明確にして取り組むようになった。
- ・ 社協の地域福祉コーディネーターの役割が変わってきたことの背景には、住民の意識や活動が向上したことも影響している。地区社協の役員や民生委員などは、福祉の専門用語を理解できるようになり、今まで関わりのなかった住民が交流活動を始めるなど、予防的な動きも活性化している。

vii) 地域住民・専門職・行政による多層的な支援体制の構築

- ・ 地域住民も、バックアップがあることで安心して活動できる。そういう意味では、住民のバックアップとして地域福祉コーディネーター、地域福祉コーディネーターのバックアップとして相談支援包括化推進員がいるという多層構造になっていることで、地域の困りごとを安心して拾い上げ、受け止められていると言える。
- ・ 困りごとや生活課題のある人はリスクを抱えているため、そうした人に関わって何か起きたら責任を負うことになるかと躊躇するからこそ、押し付け合いになってしまう。この仕組みは、皆で決めて対応していることに意味があり、そこに専門職によるアセスメントやプランがあることで、リスクや生活上の留意点も明確になる。そこを行政が責任をもって対応すれば、そのほかの部分については地域で普通に生活できるよう、住民も協力してくれる。どこにリスクがあるかもわからず、誰が責任をとるのかも曖昧だったからこそ、極端なケースでは認知症というだけで施設に入ってもらおうという話になってしまう。しかし、実際にリスクがあり注意しなければならないのは、その人の生活のごく一部であり、そこをおさえていれば多くの人は地域で生活していくことができる。地域住民・専門職・行政が一体となって支援していくことが重要である。

以上

## （２）埼玉県川口市

### ① 包括的な支援体制の整備の取組状況

#### i) 基本情報

##### ア) 重層事業の実施経過

- ・ 包括的な支援体制の整備に向けては、令和２年度から庁内で本格的に協議を開始した。
- ・ 令和４年度から令和５年度まで移行準備事業を実施し、令和６年度から重層事業を実施した。モデル事業は実施していない。

#### イ) 庁内の人員体制、会議体

- ・ 重層事業の主担当は福祉総務課福祉相談支援担当である。庁内の高齢・障害・生活困窮・子ども分野の各部署に加え、教育・医療・保健部局（保健所等）、政策審議室、行政管理課なども関与しており、全庁的な体制で事業を推進している。
- ・ 庁内には「地域共生社会推進会議」（課長級会議）が設置されており、包括的な支援体制の整備に関する全体方針の協議等を行っている。下部組織として、庁内連携や包括的な支援体制の整備に向けた検討を行う「庁内包括化推進員会議」を設置している。庁内包括化推進員会議には各課の担当者（庁内包括化推進員）が参加し、議論の結果を課長級会議に上げる仕組みとなっている。なお、庁内包括化推進員は、以下で述べる支援会議の①全体会議と②モニタリング会議にも参加している。
- ・ 重層事業で設置する支援会議は、①全体会議、②モニタリング会議（介入困難ケースのリスク管理）、③個別会議（ケース会議）の３つに分かれている。①全体会議は年１回の開催であり、庁内の包括的な支援体制や地域の見守り体制等について、民間団体にも参画していたたきながら検討している。②モニタリング会議では、本人に接触する糸口がなく、専門機関が介入できないケースを扱っている。例えば、セルフネグレクト、支援拒否のケースや、居所が不安定で会うことが難しいケースである。③個別会議では、ある程度支援者の関与が可能なケースについて、具体的な支援方針を検討している。
- ・ 移行準備段階では支援会議が設置できなかったため、地域ケア会議等で守秘義務を課して対応していた。令和６年度の本格実施以降、現在の仕組みとなった。
- ・ 重層的支援会議では、支援の同意が取れている個別ケースのプラン検討を行っている。

#### ii) 重層事業における各事業の実施状況

##### ア) 包括的相談支援事業（相談体制）

- ・ 当初は相談窓口の一元化の議論もあったが、結果として市内３５か所の相談支援機関（地域包括支援センター、障害者相談支援センター、生活自立サポートセンター、利用者支援事業（基本型）受任機関）がそれぞれ地域（本人・家族・町会・自治会・民生委員・教育機関・医療機関・見守り活動など）からの相談を受け止める体制となった。
- ・ 相談窓口を設けても、困り感がない人や自分から動けないという人をどう支援につなげるかは依然として課題である。

## イ) 地域づくり事業

- ・ 福祉総務課福祉相談支援担当としては、地域づくりが重要と考えており、孤独・孤立対策やひきこもり支援も所管しているので、それも含めて地域づくりを基盤に包括的な支援体制を整備していきたいと考えている。なお、包括的な支援体制の整備は生きづらさを抱えるすべての人を対象としているが、実態としては8050問題等のケースに対応する機会が多い。
- ・ 包括的な支援体制の整備に向けた内部協議を開始した頃（令和元年度頃）に、相談窓口を一元化するか否か等の議論に集中し、結果として一元化は行わなかったものの、それぞれで断らない相談対応を行う中で、地域からの情報が重要であり、住民同士の気かけあいを醸成する地域づくりが基盤になることを実感した。
- ・ また、令和5年度と令和6年度の2年間実施した地域住民座談会も、地域づくりの重要性を認識する契機となった。市内20か所で住民と地域のつながりについて話し合った経験を通じて、地域の力を実感した。地域の気かけ合いが相談につながるのではないかと改めて思うと同時に、地域活動がひきこもり当事者等の社会参加の場となりうるため、地域住民の力を活かすことが支援の基盤になると感じた。
- ・ 市の重層事業担当者はケースワーカー経験者であり、相談窓口に来ないものの支援が必要な人は地域に多くいると経験上感じており、地域の力を活かすために地域づくりに取り組む必要性を以前から認識していた。
- ・ 担当職員の中には、子ども食堂を10年間運営していた者もいて、地域の多様な属性の人が集まる場でコミュニケーションをすることが、ちょっとした悩み相談や困りごとの発見につながることを実感していた。地域での気づきを、どのようにして相談支援機関につなぐかが重要であり、課題でもあると認識していた。
- ・ 重層事業の本格実施に合わせ、令和6年度から保健師が相談支援の体制に加わり、地域づくりの推進にも寄与している。相談支援担当に保健師を配置した理由や背景としては、令和3年度頃より福祉総務課福祉相談支援担当を課相当の組織にしたいと考えており、そのために専門職人員を増強する必要があったためである。また、すでに社会福祉士が2名いたこともあり、地域づくりに長け、社会福祉士とは異なる専門性を有する保健師を要望した。（なお、現時点ではまだ課相当の組織になってはいない。）
- ・ 民間企業と「地域福祉の推進等に関する連携協定」を締結し、移動販売車を市内に運行させ、買い物を支援すると同時に、定期的に住民が停留所に集まることによりそこに新たなコミュニティを創出させたいと考えている。実際に移動販売を契機とし昼食会やお茶会等のイベントを実施しているところもある。
- ・ 見守り活動に関する協定は、地域の見守り体制強化のため、年に1～2件新たに民間事業者と締結をしている。見守りをしていただき、気にかかることあれば市に情報提供をしてもらっている。事業者からすると個人情報の提供等には不安もあると考え、市で見守りに関する情報提供ガイドラインを作成し配布している。
- ・ 地域づくりが包括的な支援体制の基盤として重要であることについては庁内外で共有しており、今後も地域を基盤とした支援体制の強化を目指す。

## ウ) 多機関協働事業等

### ■多機関協働事業

- ・ 多機関協働事業（移行準備期間は多機関協働の「取組」）は、令和 4 年度から市社協への一部委託により実施している。相談支援機関に寄せられた相談のうち、ひとつの分野では対応が難しいケースについて多機関協働事業につながる。市職員と社協職員は机を並べて業務を行っているおり、インテーク（初期相談受付）を主に社協が担当している。その後、市職員が庁内で他部署との関わり等のアセスメントを行い、ケースごとに受理会議を開いて初動方針を決定し、必要に応じて重層的支援会議や支援会議を開催している。多機関協働事業者から助言をすれば相談支援機関で対応できるケースや、多機関協働事業で支援を実施後に状態が安定したケースは、相談支援機関につなぎ戻している。
- ・ 重層的支援会議や支援会議の日程調整や進行も社協が担い、市職員（福祉総務課福祉相談支援担当）が必ず参加してサポートする体制となっている。社協が会議の進行役を担っても、各部署の担当者が当事者意識を持ちにくかったり、押し付けたりする状況にはなっていない。
- ・ その理由として、重層事業の準備段階から各部署に対して、「はみ出し」を意識し、のりしろを作って狭間の対応を行うべきことと重層事業の意義等を丁寧に説明し、理解を得るよう努めてきたためと思われる。また、担当課によっては、従来より「はみ出し」た支援を実践してきた経緯もあり、例えば、障害の所管課では、銀行への同行やマイナンバー作成の支援、火葬場への立ち会いなど、従来の枠を超えた支援を以前から行ってきた。

### ■アウトリーチ等を通じた継続的支援事業・参加支援事業

- ・ アウトリーチ等事業と参加支援事業は、令和 5 年度から社協に全部委託している。社協の持つ専門性や、コミュニティソーシャルワーカーが従前、制度の狭間の課題に対応してきたという経験を踏まえ、委託先として適任と判断した。
- ・ アウトリーチ等事業で信頼関係を構築した上で、参加支援事業につないでいる。参加支援事業に移行する条件は、重層的支援会議において他の事業では対応できないと認定されたこと（国の制度上の要件）、また、市で定めた 4 つのアセスメント項目（「定期訪問の受入れが可能」、「率直なやり取りができる」、「希望や考えが意思表示できる」、「支援を受けることに同意している」）をすべて満たすことである。4 つの項目にひとつでも該当しない場合は、アウトリーチ等事業のフローに従って進めていく。アウトリーチ等事業・参加支援事業の流れについては、市と社協で協議しながらフローチャートに整理している。
- ・ アウトリーチ等事業と参加支援事業の担当者を分けてはいるものの、実務的にはアウトリーチ等事業の担当者が、参加支援事業に移行した後も引き続き関わることで、切れ目のない継続的な支援を実現しており、仕様書上も柔軟に対応する旨を記載している。

## ② 包括的な支援体制の整備に向けた取組による変化・効果

### i) 行政組織

#### ア) 変化・効果

- ・ 課長級会議や庁内包括化推進員会議を通じて、各課が「自分ごと」として支援に関わる意識が醸成され、納税部門、住宅政策部門、医療保険部門など保健福祉以外の部署においても、相談を受け止めてつなげてくれるようになった。

#### イ) 変化・効果が現れるまでの福祉総務課福祉相談支援担当による取組

- ・ 以前は、各課の窓口で支援ニーズのある人を把握しても、どうしてよいかわからずそのまま帰ってしまうケースや、所管業務の範囲での対応だけで済ませているケースが多かった（例えば納税関係の窓口では、滞納者に対して納税面での調整は行っても、滞納の背景にある他の生活課題までは触れないなど）。
- ・ 令和 5 年度から、継続的な啓発活動として、庁内研修を開催したり、昼休みにランチをしながら重層事業について話し合う「ランチョンミーティング」を 30-40 回実施した。保健福祉以外の部署からも積極的に参加してもらい、「気になるケースがあればつないでほしい」と呼びかけた結果、庁内全体の意識が変わり、気軽に相談できる風土が形成されてきた。ランチョンミーティングに参加してくれる職員は意識が高く、伝播力があると感じており、今後もある程度は定期的の実施することが有効だと考えている。
- ・ 福祉相談支援担当としては、福祉課題が顕在化した時に相談へつなげばよいということではなく、その場で多少なりとも状況や課題の聞き取りをしてほしいと考えている。そのため、普段何も無い時でも、窓口に来た人が帰る際に「他にご用件はないですか？」と聞く習慣づけを行おうと考え、困りごとを尋ねるためのメモ帳を作成して各課に配布した。このメモ帳を活用して、最初に大まかにでも聞いてもらえれば、その後の適切なつなぎ先が判明しやすくなると思った。メモ帳を活用している職員はまだ少ないが、実際にこのメモ帳を活用することで多機関につながった事例もあった。
- ・ 担当者が数年経過し異動することにより、庁内に共通理解のある職員が増えていく側面もある。実際に、重層事業の担当者が重層担当から現在の障害福祉課に異動して以降、同課では重層事業の活用が進んだと感じている。

#### ウ) 課題

- ・ まだ実現していないが、新規採用職員研修内に重層事業の内容を組み込むなど、全庁的な仕組み化をしていくことが重要だと考えている。
- ・ 相談が集まりやすくなった一方で、相談支援を担う地域包括支援センターや障害者相談支援センターから直接多機関協働に相談が来るケースが増えている。担当としては、本来それぞれの所管課にまず相談し、必要に応じて多機関協働に行く流れを想定していたが、直接多機関協働に相談するケースも多い。

## ii) 支援現場

- ・ 多機関協働事業があることで、相談を一人で抱え込まず、役割分担できるようになり、担当ケースワーカー等の支援者の心理的負担が軽減された。
- ・ 地域づくりの取組を通じて、職員同士や関係機関のネットワークが拡大し、支援の幅が広がった。
- ・ 外部委託をしている相談支援機関において、たとえば地域包括支援センターの担当者が高齢者だけでなく、子どもや家族の状況にも目を向けるようになった。それまでも世帯全体をアセスメントする意識はあったと思うが、重層事業ができて相談ルートが明確になったことで、より積極的に相談を上げてくれるようになった。

## iii) 地域

- ・ 地域住民座談会の開催や、世代・属性を問わないイベントや交流の場の創出により、地域住民同士のつながりや支え合い、見守りが強化され、孤独・孤立の予防や早期発見が促進されることを狙っている。
- ・ 地域の協力体制の変化としては、地域住民の協力が得られる事例が増えてきている。例えば、ごみ屋敷のケースでは近隣住民が情報提供や見守りを行い、支援につながった事例がある。アウトリーチ等事業の支援員が地域に対して、積極的に声をかけるようになったことが影響しているように思う。孤独・孤立対策の取組として、つながりサポーターから地域住民に対し、孤独・孤立は誰にでも起こりうるということや、つながりの重要性について説明する機会もあり、住民の意識も高まりの一助となっている。

## iv) 重層事業の実施によりもたらされた変化・効果

- ・ 重層事業という事業の枠組みがあることで、庁内外で包括的な支援体制の整備に向けた取組を積極的に進めやすいと感じている。包括的な支援体制の整備は市町村の努力義務だが、実際には旗振り役がいないと進められない市町村が大半だと思われる。しかし、重層事業という看板があることで、庁内での説明や庁内外での連携・推進等が行いやすくなる。

## ③ 取組の改善や見直し、評価・モニタリング

### i) 取組の改善や見直しを行う仕組み、改善や見直しの判断材料

- ・ 重層事業の効果測定は、相談受付件数やアウトリーチ等事業の受理件数、世代・属性を問わない交流の場の数などの地域福祉計画に記載された指標を基本にしている。
- ・ 多機関協働事業への相談受理件数は、令和5年度47件、令和6年度97件である。相談件数の増加は、包括的な支援体制が機能している証拠と捉えられており、支援が必要な住民を早期に把握して適切な支援につなげることができている。
- ・ 初期段階であるため、相談件数は増加しているのはよいことだと考えている。一方で、包括的な支援体制の整備が進むにつれて徐々に相談件数が減少し、重層事業が最終的に不要になることが究極的な目標だとは思う。その認識のもと、すべてを重層事業で請け負い続けるのではなく、各担当課が自立して対応できる体制づくりも目指している。多機関協働事業で扱ったものと同様のケースが将来的に発生した際には、その担当課で対応できるように助言や

声掛けを行うようにしている。

- ・ 他方で、包括的な支援体制の整備が進んでも、多機関協働事業のように、各分野の調整ができる仕組みや人材の存在は必要であり続けるのではないかと。たとえば、高齢分野の担当課が分野横断的なケースを把握した際に、他分野の担当課に対してそれぞれ対応を指示するというのは、限界がある。各分野の取組を調整し、旗振りをする仕組みは今後も必要である。
- ・ アウトリーチ等事業や参加支援事業について、指標上は相談受理件数となっているが、正確には新規相談件数をカウントしている。参加支援は本人の同意がありプランを作成した件数であり、アウトリーチ等事業は他機関からの紹介や同意がないケースも含まれる。
- ・ アウトリーチ等事業の相談件数は増加傾向だが、参加支援事業は低調である。その理由は、アウトリーチ等事業から参加支援事業に移行するまでのエンパワメントに時間を要するためである。参加支援事業の件数は少ないものの、就労に結びついたケースもある。

ii) 評価・モニタリングの実施状況（項目、評価方法、評価結果の活用等）

- ・ 地域共生社会推進計画（本市における地域福祉計画）内に KPI を掲載している。（「孤独感・孤立感」の市民意識調査において、①「自分には人との付き合いがないと感じる」、②「自分は取り残されていると感じる」、③「自分は他の人たちから孤立していると感じる」における「常にある」の回答割合／包括的相談支援事業所における他分野相談受付数／アウトリーチ等を通じた継続的支援事業における支援員の配置数／世代・属性を問わない交流の場の数／市内包括化推進員数／支援プラン作成数／多機関協働事業主催ケース会議数（重層的支援会議含む）／関係会議体への参加回数／支援会議での新規情報のモニタリング／ボランティア講座修了者数／フードドライブ設置数／見守り活動に関する協定締結数／ひきこもり等の実態調査／ひきこもりオンラインサロン開催数／ひきこもり対象者等が安心して参加できる居場所設置数）

iii) 評価・モニタリングにおける課題

- ・ 重層事業の評価はどの自治体でも難しいと考える。定量的な評価だけでは把握できる範囲に限られるため、定性的な評価と併せて評価していくことが重要であるが、定性的な評価項目の設定は容易ではなく、議論を重ねていく必要がある。担当者個人としては、当市の現行の計画に記載されている KPI のみでは不十分だと感じている。
- ・ 当市では現時点で定性評価設定の議論は十分されていないが、最近では地域づくり事業で個別に事業者アンケートは実施した。

④ 本事業で作成する評価・取組プロセス（案）に関するご意見

※ヒアリング時点でのロジックモデル・指標案を共有し意見を伺った。

- ・ 「包括的な支援体制の整備の進捗状況を評価する指標」内の初期アウトカム 4 番目「地域：（支援関係機関とは関係ないところで困りごとを抱える住民に気づき見守り支えている）」を具体的に指標化するのであれば、協定締結先からの連携件数や移動販売先で創出されたコミュニティ数などは参考となるデータとして収集できそうである。ただし、これらはアウトプット指標にとどまり、真のアウトカム指標にはなりにくい。

- ・ 今後、定性的な項目で評価ができるのであれば、地域住民同士のつながりの度合いがどれだけ増えたかを測る指標があれば、直接的な評価が可能になり、現場の支援者のモチベーション向上にもつながると考える。つながり先は、支援関係機関である必要はなく、誰もが何かしらとつながっている状態になればよいと考えている。
- ・ 初期アウトカム「伴走支援の件数」の「伴走支援」とは、寄り添い型の支援を指すのか、それとも職員の資質、対等性や双方向性を指すのか、定義を明確にした方がよい。
- ・ ソーシャルワークの概念は、社会福祉士や保健師には理解されやすいが、一般行政職の職員には伝わりにくい面がある点には留意した方がよい。
- ・ 「早期の関わり」については「早期」とはいつを指すのか明確にした方がよい。また、「向上してきたか」といった抽象的な表現も、定義づけがなされていないと評価が難しい。早期の捉え方は人によって異なり、回答者によって認識が異なる可能性がある。何をもって連携しやすくなったとするのかも同様である。

以上

### （３）広島県竹原市

#### ① 包括的な支援体制の整備の取組状況

##### i) 基本情報

- ・ 移行準備事業は令和３年度から５年度にかけて実施し、重層事業は令和６年度から開始した。

##### ii) 移行準備事業の実施状況（令和３～５年度）

###### ア) 準備における体制

- ・ 国の共生社会推進に向けた動向を踏まえ、第３次竹原市地域福祉計画（令和４～８年度）の策定や今後の支援体制の構築の準備を進める中で、重層事業にも着手することになった。第３次竹原市地域福祉計画においては、地域まるごと支えあいネットワーク構築として、重点プロジェクトの１つに重層事業を位置づけた。
- ・ 移行準備事業は市の社会福祉協議会（以下、社協）に委託して実施した。社協内に準備室を設置し、当該準備室と市と協働して、重層事業の５事業ごとの取組内容を検討した。
- ・ 社協に設置した準備室は３名体制とした。内訳は、社協に出向していた元福祉部部長、社協で従来から地域福祉を担当していたコミュニティソーシャルワーカー、「地域支え合い推進センター<sup>１</sup>」の元相談員の３名であった。後に、週に１回、市のアドバイザー（竹原市が委嘱）も業務に加わった。
- ・ なお、地域支え合い推進センターは、災害後の孤立世帯を地域と繋ぐ機能を持ち、令和２年度まで社協にて運営されていた（有期の事業）。そこで話し合われていた孤立防止や地域での支え合いといったテーマを引き継ぐように、移行準備事業の体制に相談員が加わった。

###### イ) 検討のプロセス

- ・ 移行準備事業当時は、各分野の会議体に参加し、介護や障害等の専門職に対して情報収集を行い、市の重層事業で取り扱うケースを整理した。また、重層的支援会議を開催し、モデルケースの支援を実施した（…「iii）取組内容」にて後述）。令和４～５年度を通して支援フローを検討した。
- ・ 県社協では以前、学識経験者の協力のもと、『チームでまちをデザインするー包括的な支援体制づくり』というハンドブックを作成した。同書では包括的な支援体制の整備を検討する１１項目にわたるセルフチェック項目を提案し、評価の実施可能性や、現実との乖離について検証した。これは広島県の後方支援事業であり、竹原市では、そうした県の事業における評価手法の検討と連動して課題整理を行った。

##### iii) 取組内容

- ・ 令和３年度の移行準備事業における取組内容は以下のとおりである。

---

<sup>１</sup> 平成３０年７月の豪雨災害による被災者への総合的な支援（被災者の見守り、日常生活上の相談、生活支援、地域交流の支援等）を特定の期間にわたって担う機関。市から社協に委託して令和２年度まで運営していた。

- 包括的相談事業…市内の相談機関をリストアップしたほか、市内に 19 ある地区社協の役員等関係者へのヒアリング調査を行い、地区社協ごとに分析した。また、各相談機関の対応困難ケースや困りごとを把握するための相談支援機関に対する実態調査に向けた準備を行った。
- 多機関協働事業…各分野の既存会議と重層事業の体制の関係を整理した。また、関係機関との合意形成のため、準備室と行政職員が分野ごとの会議に参加し、市として移行準備事業後に重層事業を実施する方向性を示し、事業説明を行った。
- アウトリーチ等事業…潜在的な相談者の早期発見のため、試行的に既存会議に参加した。
- 参加支援事業…市内で認定就労訓練事業を行っている事業所（1 か所）に訪問したり、プラン会議に参加したりして、利用者の課題の検討を行った。
- 地域づくり事業…地区社協で重層事業の説明を行い、地域づくりに向けた協議を実施し、地区社協関係者を対象とした講演会を行った。
- ・ この時設置した会議体は、主に社協内の準備室と市による定例会議、ケース会議がある。ケース会議では、社協に委託していた「地域支えあいセンター」で支援していた世帯で課題が残っている事例などをモデルケースとして実施した。
- ・ 令和 4 年度・5 年度は、重層的支援会議に乗せたケースの支援フローを作成したほか、庁内連携会議の係長級の会議を試行的に実施した。最初は 5 係から始め、現在は社協も入り、市の 3 課 9 係、社協 2 系の 11 部署から参加してもらっている（…③ iii にて後述）。

#### ウ) 組織再編

- ・ 移行準備事業の期間中に、庁内と社協の組織を再編した。組織再編の概要は以下のとおりである。

##### ■庁内の組織再編

- ・ こども家庭センターの創設を契機に、庁内の組織再編が行われた。具体的には課の見直しを行い、一つの課「地域支えあい推進課」の中に福祉分野の係（こども関係以外）を統合した。以前は社会福祉課と健康福祉課に分かれていて、社会福祉課が生活保護、福祉総務、子ども関係を、後者が介護、障害、健康増進を担当していた。こども家庭センターの設置にあたって、母子保健と子ども福祉を同じ部署にする流れになり、付随して介護、障害、生活保護、および社協に委託していたまるごと相談窓口「たけはらまるっと」が「地域支えあい推進課」フロアに集約され、福祉総務係が各係の横ぐしを通す役割となった。
- ・ 福祉総務係は、重層事業で取り上げるケースに特化して支援するほか、民生委員の事務局機能を持っている。その他、社会福祉法人及び社会福祉事業の設置認可・指導監督、生活保護の経理、遺族援護事務等を担当している。
- ・ 福祉総務系の体制は、正規職員は係長 1 名、係員 2 名、会計年度職員 2 名、再任用 1 名。重層事業は係長とアドバイザーの 2 名で担当している。

##### ■社協の組織再編

- ・ 少子高齢化に伴い地域の住民活動組織も継続が危ぶまれる中で、地域づくりをどのように進めていくのか、職員個人の問題意識はあったものの、組織としての戦略が立てられなかった。

- ・ 移行準備事業を進める中で、専門職が所属する社協が持続可能な人員体制を確保し、地域づくりに本腰を入れて取り組むために、市から社協に対し組織再編を依頼した。社協の幹部、会長、事務局長、市から出向していた元福祉部部長と検討を重ね、係長制の導入、局内連携会議の設置等を含め、社協の持続可能な人員体制の確保に向けて、時間をかけて検討・実施していった。

#### iv) 重層事業の実施状況

##### ア) 包括的相談支援事業

###### ■まるごと福祉相談窓口「たけはらまるっと」

- ・ まるごと福祉相談窓口「たけはらまるっと」は、生活困窮者自立相談支援事業と地域包括支援センターの総合相談機能を持つ相談窓口であり、また、多機関協働事業とアウトリーチ等事業を一体的に実施するため、社協のまるごと支援係が庁内に常駐して対応している。
- ・ 窓口の体制は、職員 3 名、社協に委託している地域包括支援センターの職員 1 名（輪番制）の計 4 名体制である。

##### イ) 地域づくり事業

- ・ 地域づくりと絡めながら、住民自治組織の再編に取り組んでいる。地域住民の目下の課題は地域の消滅を防ぐことであり、支えあう必要があるが人が限られているという切迫した状況にどうアプローチするか、住民自治組織の代表と協議を続けている。

##### ウ) 多機関協働事業等

- ・ 多機関協働事業の一部、アウトリーチ等事業と参加支援事業を社協に委託している。

###### ■会議体の設置状況

- ・ 「竹原まるごと会議」には「まるっとコア会議」、「小地域ネットワーク会議」、「まるっこ会議」等の会議体がある。「小地域ネットワーク会議」と「まるっこ会議」は支援会議（社会福祉法第 106 条の 6）であり、扱うケースの性質が異なる。

###### ■まるっとコア会議

- ・ まるごと総合相談窓口で受け付けたケースについて、コアメンバーで対応方針を検討する場である。週 1 回開催している。対応のプロセスは後述する。
- ・ 会議の基本的な構成員は、社協のまるごと支援係の職員、輪番制の地域包括支援センターの職員、福祉総務係の 2 名の職員である。持ち込まれる相談の中に権利擁護に関わる問題が含まれるようになったため、月 1 回は社協に委託した中核機関の係長にも参加してもらっている。

###### ■小地域ネットワーク会議

- ・ 小地域ネットワーク会議は、もともと地域包括支援センターのランチが所管していた介護保険の高齢者実態把握事業がベースにあり、民生委員児童委員といった地域住民から寄せら

れたケースのモニタリングを行う機能があった。取組を進める中で、高齢者以外にも気になる世帯の話題があがり、障害等の他分野の専門職も会議に入り、構成員も拡充されていった。また、当初は高齢所管課が会議運営を担っていたが、福祉全般にまたがる話題になってきたため、重層事業の実施とともに再構成した。支援会議に位置付けており、同意を得られないケースの実態把握も行っている。

- ・ 当初は 19 地区社協・複数自治会単位（民生委員の活動エリア単位）で、年 1 回・市全体で計 26 回の会議を開催していたところ、年 1 回では取組のフォローアップが充分にできないため、最低でも年に 2 回開催することとし、結果として現在は 17 エリアで計 34 回開催している。

#### ■まるっこ会議について

- ・ まるっこ会議では、月 1 回、主に不登校支援にかかわるケースを協議している。
- ・ 義務教育期間中は教育委員会が不登校支援をしているところ、中学校卒業後は教育委員会がかかわりにくく支援者が不在になるため、こども家庭センター、教育委員会、多機関協働事業で連携し、義務教育期間中からフォローする体制を作るため、令和 6 年度末に立ち上げた。
- ・ 義務教育卒業後の不登校支援について議会の一般質問でとりあげられたことをきっかけに設置した。

#### ■庁内係長級連携会議

- ・ 庁内係長級連携会議に参加している部局は以下のとおりである。
  - 1) 市民福祉部
    - 地域づくり課…協働推進係（自治会や住民の中間自治組織を所管）、人権男女共同参画係（女性や犯罪被害者、DV の相談対応）
    - 地域支えあい推進課…福祉総務係（地域福祉、孤立・孤独やひきこもり、多機関協働事業を担当）、生活支援係（障害、生活保護担当）、介護保険係、高齢者支援係
    - 健康こども未来課…こども福祉係、こども家庭支援係、健康増進係（保健センター）
  - 2) 市社協…事務局内の地域福祉係、まるごと支援係

#### エ) 個別ケースに対する支援

##### ■相談窓口での相談受付から会議等への割り振りまで

###### （相談対応の流れ）

- ・ 相談が入るルートは、基本的にまるごと総合相談窓口に一本化されているが、それ以外からも入ることがある。相談が寄せられると、ケースごとに相談受付票を作成し、まるごと相談窓口の ID 番号を付けて管理する。
- ・ まるごと総合相談窓口に入った相談への対応は「竹原まるごと会議」の中で検討される。まずは週 1 回開催される「まるっとコア会議」にて、どの機関がどんなケースを扱ってどう悩んでいるのか等を把握する。そして、重層事業として対応する必要があるのか、重層事業のうちどの事業で対応するかについて協議し、重層事業として対応するケースについては重

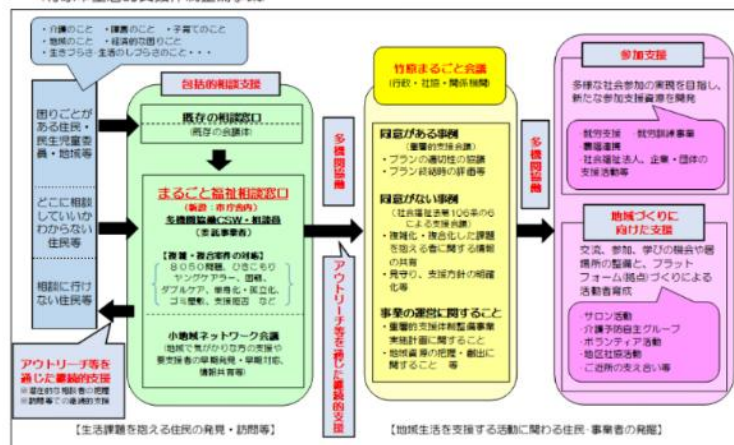
層的支援会議や支援会議に進める。

- ・ 令和6年度のまるごと総合相談窓口への相談件数は126件であった。全件を「まるっとコア会議」にかけ、重層的支援会議で対応するか、所管部署に引き渡すか協議した。重層的支援会議にかけたい場合も、最初は本人の同意を取れない場合が多いため、支援会議として招集し、アセスメントを深めるために第2回、第3回と会議を進めていく流れである。
- ・ 昨年度、竹原まるごと会議で継続的に対応したケースは全相談件数のうち1～2割程度で、それ以外は所管する係に戻したり、精神保健に関する事例は専門の機関を紹介したりする場合が多い。また、令和6年度は重層的支援会議で協議できたのは数例であるが、令和7年度からは本人の同意取得を積極的に行い、重層的支援会議の実施回数が増えている。

#### (今後の方向性)

- ・ 竹原市重層的支援体制整備事業実施計画の参考資料内にあるように、相談を受けた際のフロー図や、重層事業でどのようなケースを扱うかを整理している。重層事業開始から1年経ち、フロー図の更新を検討している。相談窓口では既存の制度・サービスにつないで完結しているケースもあると推察されるが、現在のフロー図・マニュアルでは、サービス等につないだ後のモニタリング実施の方向性や、制度・サービスをあてがっても課題を解消できないケースへのアプローチ等まで記載できていないので、今後加筆が必要だと考えている。

竹原市地域まるごと支えあい体制づくり事業 事業概要図  
(竹原市重層的支援体制整備事業)



出所：竹原市重層的支援体制整備事業実施計画 2024（令和6）年～2026（令和8）年度 p.28 より抜粋

#### ■アウトリーチ等を通じた継続的支援事業

- ・ 昨年度までアウトリーチの実績は少なく、今年度から件数が増え始めている。
- ・ ひきこもり世帯や身寄りのない高齢者など、支援を拒否するケース（本人同意を得にくいケース）が相談としてあがってきた場合に、アウトリーチを通じて継続的に支援することが多い。精神保健福祉士や精神科訪問看護師など、行政の外部の専門職に同行してもらって訪問している。
- ・ 支援会議で潜在的な支援ニーズがある人のアセスメント情報を整理しており、今後どのように世帯に介入するかは支援会議を重ねながら協議している段階である。本人と継続してコミュニケーションが取れている件数はあまりないものの、支援会議で整理したケースのうち数件は、家庭訪問や家族との面談・情報提供を通じて、周囲の方と状況を共有しながら見守り

や状況の把握を行っている。

#### ■参加支援事業

- ・ 生活支援コーディネーターは第1層に行政職員1名（会計年度）、第2層に社会福祉協議会の職員が配置されており、業務按分で参加支援事業も担っている。参加支援事業専任の職員はいない。
- ・ 生活支援コーディネーターが参加支援事業も担う体制としているものの、地域づくりと個別支援が連動しているとは言い難い状況である。まるっとコア会議には地域づくり担当者も参加しているので、今後は、個別支援の視点で意見出しを依頼することも必要だろう。
- ・ 対象者が社会的なつながりに目を向ける段階にないことと、対象者に合った社会資源が十分でないことが影響し、参加支援事業は低調である。生活支援体制整備事業とどのように連携させ、資源開発につなげるかが目下の課題となっている。高齢者が人口の半分以上を占め、過疎地域もあるなかで、住民の生活ニーズと社会資源のマッチングや、社会資源の開発に取り組んでいるところである。
- ・ 重層事業の開始前は既存の支援につなげることが多かったが、重層事業開始後は、委託先の社協がボランティア協議会を有していることもあり、かかわりのあるボランティア団体や社会資源と協力体制を構築している段階である。
- ・ 美容室や郵便局などといった事業者からの協力も得られるようになった。

#### v) 取組における課題

##### ア) 精神保健分野の専門職との連携

- ・ 精神保健に課題のある個人・世帯の対応には、精神保健福祉士や精神科訪問看護師といった専門職との連携が必須であると感じているところ。重層事業担当部署に保健師が配置されていないため、外部の専門職の協力を得る必要がある。現状では行政職員、まるごと支援系の職員の訪問にあたり外部の専門職に同行してもらい、対応のノウハウを学んでいる状態であり、行政内部に専門職がいることの重要性を感じている。
- ・ 一方で、竹原市は「精神障害にも対応した地域包括ケアシステムワーキンググループ」の取組を通じたネットワーク形成が進んでおり、このワーキンググループでの事例検討会でグループスーパービジョンを実施している。ワーキンググループ員以外の介護保険のケアマネジャー等からの事例相談も複数あり、ノウハウは少しずつ蓄積されてきている。行政職員は専門職と同等レベルで対応することは難しいが、一定レベルの対応ができるように学んでいる。

##### イ) 課題認識の共有と人材の育成・確保

- ・ 市職員間で、重層事業の各事業の分析や課題の把握について共通認識が十分にできていないことに課題感がある。また課題を認識していたとしても、各分野の職員自身は兼務も多いため困難ケースや施策の検討に時間を割くことが難しく、アプローチ方法を具体的に検討する段階まで到達していないと感じている。小規模自治体の立場からは、マンパワーが限られる中で長期的な対応を可能にするための人材確保と仕組みも課題である。

- ・ チームで包括的に支援する体制を作る必要があることを理解している係と、困難事例は重層事業の担当課で対応してもらおうとする係が混在しており、包括的な支援体制の整備に対する理解度には差がある。係長級会議や県主催の重層事業の研修で意識の醸成はしているものの、職員に事業の理解を行き渡らせるには時間がかかる。研修に他の機関の職員とチームを組んでエントリーし、数か月かけて主体的に取り組むチーム受講のプロセスを踏んで初めて「重層事業は困難事例の投げ込み先ではないと気づいた」という職員もいる。

## ② 包括的な支援体制の整備に向けた取組による変化・効果

### i) 行政組織、支援現場

#### ア) 複数の部署で集まり支援を検討できる仕組みができた

- ・ 重層事業以前は、複合的な課題を抱えた同一世帯に、福祉、教育などの複数部署が同時にかかわっていたとしても、そのことが共有できておらず、各部門で懸命に対応しつつも孤軍奮闘するような状況で、各部署が課題解決のために頭を悩ませていた。また、福祉部門内では同じ世帯の別の世帯員に関わっていることを互いに認識していても、教育分野のかかわりを福祉部門で把握することは特に難しかった。また、地域包括支援センターで 8050 世帯の高齢者にかかわりがあっても、50 の抱える困り感についての相談先がなく、困り感は把握していても実際に対応することはできていなかったのではないかと。
- ・ 重層事業開始以降は、複数部署が集まり、悩みの共有や解決に向けた方向性の検討ができるようになった。同一世帯に複数の支援関係機関が関わる場合も、竹原まるごと会議に相談が入ってくるため、その人の背景情報を複数部署から持ち寄り、支援方針を検討できるようになった。どの部署も、既存事業を通して抱えている課題は似通っており、一つの部署では対応に限界があったことも、複数部署が集まれば対応できる幅が広がると思う。
- ・ 各分野が制度の限界にあたったとき、重層的支援会議等で改めて多角的にアセスメントを行うと、また異なるアプローチの可能性に気づくことがあるため、アセスメント・モニタリングの繰り返しが必要である。
- ・ 現段階では、多機関協働事業を通じて複雑・複合ケースの対応をできるようにすることが目標である。重層的支援会議等を重ねることで、会議に参加した各分野の担当者が複雑・複合ケースに気づいたり分野を超えた対応を実現したりするためのノウハウを持ち帰り、各分野に相談が来た際の対応力の向上を期待している。

#### イ) 教育と福祉の連携を強化できた

- ・ まるっこ会議を立ち上げたことで、母子保健の流れを汲み保健福祉でカバーしていた子ども・世帯の福祉的対応に、教育分野と連携して対応することができるようになった。
- ・ また、まるっこ会議の設置により、福祉部門と教育部門が協働して生徒の個別事例を把握し、保護者に課題がある場合のアプローチも協議できるようになった。教育と福祉の連携はハードルが高かったが、まずはこのような会議体で集まれること自体が重要だと考えている。家庭児童相談員や教育委員会が孤軍奮闘しなくてよい体制にできたのは、福祉側としても教育側としてもよかったと思う。
- ・ 課題としては、要対協が対象とする要保護児童は県（児童相談所）が専門的立場から対応す

ることが多いため、県の担当者の重層事業に対する理解が十分でない場合、連携に負荷がかかる。

ウ) 相談窓口に来た相談をたらい回しにしない体制が取れるようになった

- ・ まるごと総合相談窓口对生活困窮分野や地域包括支援センターの総合相談機能を付していることや、組織再編により、まるごと総合相談窓口を設置している同じフロアに障害や介護の部署があることで、窓口に来た相談に対してどこかに必ず繋がれる体制となった。庁内外の組織再編によって、分野をまたいだ連携がしやすくなった。
- ・ まるごと総合相談窓口で相談を受けてほかの機関（子ども家庭センター等）につなぐ際も、地域住民がたらい回しにされた気持ちにならないように、窓口で聞き取った情報はつなぎ先に漏らさず共有することを意識している。一方、庁内連携係長級会議では、電話等の相談方法にかかわらず、初期相談の段階で主訴を明確に捉えることが、相談者のたらい回し感をなくす最大のポイントだという指摘や、関係部署間で相談事例の共有が出来ていない事例数を減少させる対策についても話をしている。

ii) 地域

- ・ 従来から小地域ネットワーク会議の蓄積もあり、まるごと総合相談窓口につながろうという市民の意識が高まってきていると感じる。広報誌や口コミを通じた飛び込みの相談事例も増えている。
- ・ 住民自治組織の再編にも取り組んでおり、市民の意識が目指したい地域像へ向くようになってきた。
- ・ 移行準備事業期間中に、地域住民の強い思いによって地域の場への参加が促されたと思われる事例もある。自殺も心配されていたひきこもりの子どもが、地域住民からの声掛けで地域のサロンの手伝いに参加できるようになり、その後復学し就職できるまでになった。地域住民が強い思いを持って促したからこそ参加を実現できたのか、分析できるとよいと思っている。

③ 取組の改善や見直し、評価・モニタリング

i) 評価・モニタリングの実施状況（項目、評価方法、評価結果の活用等）

- ・ アンケートでは以下の回答があった。

(ア) 庁内連携係長級会議等での継続的な事例検討、個別相談事例の検証作業により、課題の属性を（マトリックス）整理し、直ぐに取組可能で実効的な課題を関係部署と協議を行っている（ロジックモデルの活用）。

④ 本事業で作成する評価・取組プロセス（案）に関するご意見

※ヒアリング時点でのロジックモデル・指標案を共有し意見を伺った。

- ・ 重層事業は仕組みづくり自体が大変であるにもかかわらず、仕組みができているかは評価されず、個別ケースへの対応のみ評価の対象とされることに違和感がある。初期アウトカムで、体制が作れていること自体を評価してもらえるとよい。
- ・ 近隣の市町と評価指標について意見交換したこともあるが、個別支援に関連する件数だけで評価されるのは違和感がある。特にアウトリーチは件数で評価できるものではない。個別ケースにどのようにアプローチし、課題をどのように分析し、次のステップにつなげたのかというプロセスを評価対象にすることで現場の励みになると思う。
- ・ 標準的な指標だけで評価するのは不十分だと思う。自治体によって取組状況が異なり、それぞれ取組の優先度・重要度も異なるだろう。各自治体の指向性や立ち位置を明確に整理した上で、実施体制や理解度、人口比に対する件数等を加味しながら、取組をステップアップしていけるような評価になるとよい。
- ・ 段階別を取組状況でいうと、県内の市町においても、包括的な支援体制の整備ができているところとそうでないところが混在している。どこから着手すればよいか分からない初期の段階で、何を基盤に取組を進めるのか等、自治体は暗中模索状態だと思う。外部の視点から分析してくれる人がいれば、体制整備を進めやすいと思う自治体もあると思うし、それが都道府県の後方支援事業に該当すると思う。
- ・ 自治体によって優先事項が異なるため、自治体がそれぞれの指標を作り、その評価をもって国全体としても評価ができるという整理ができると理想だと思う。市町村行政や支援現場のモチベーションを維持するためにも、それぞれの自治体で優先事項を定められるようにしつつ、評価指標を打ち出してもらえるとよい。

以上

#### (4) 東京都八王子市

##### ① 包括的な支援体制の整備の取組状況

###### i) 基本情報

- ・ 平成 26 年度から、社協において「地域で断らない窓口」として「地域福祉推進拠点」が整備されてきた。
- ・ 八王子市では、平成 30 年度から国のモデル事業「地域共生社会の実現に向けた包括的支援体制構築事業」を実施し、令和 3 年度から重層事業を実施した。そのタイミングで社協の窓口（地域福祉推進拠点事業）が市の重層事業に組み込まれ、市が窓口の設置主体となり、運営は社協に委託することとなった。また、窓口の名称を「八王子まるごとサポートセンター」（はちまるサポート）に変更した。
- ・ 平成 26 年度当時は、地域のつながりづくりやボランティア活動等の推進についての課題意識から、地域課題を地域で解決するための拠点をづくり、地域主体による面的な支援体制を整備していこうと考えていた。しかし、新型コロナウイルスの流行や単身世帯の増加などの社会情勢の変化もあり、面的な支援だけでは潜在的なニーズや課題に対応することが難しいと感じるようになった。
- ・ 重層事業を開始した令和 3 年度に、庁内の「包括的な地域福祉ネットワーク会議」（包括会議）を立ち上げた。これが大きな転機となり、従来の面的支援（地域課題への対応）だけでなく、個別の課題を分野横断的かつ効果的に解決できるような体制づくりを構築する方向となった。

###### ii) 重層事業の実施状況

###### ア) 包括的相談支援事業（相談体制）

- ・ はちまるサポート（八王子まるごとサポートセンター）は、市が社協に委託して運営する地域の相談窓口であり、地域福祉の専門職（社会福祉士等の資格をもつコミュニティソーシャルワーカー）が、住民のどこに相談すればよいかわからない「困りごと」を受け止め、他の支援機関や地域の関係者と連携して対応を行う。
- ・ 地域福祉計画では 6 つの地域区分を設けており、今後の目標として、各地域に 1 か所ずつの基幹型はちまるサポート、市内全体で 9 か所の個別支援型はちまるサポート（計 15 か所）を設置することとしている。現時点では、基幹型 3 か所、個別支援型 10 か所（計 13 か所）が設置されている。なお、13 か所のうち 10 か所が地域包括支援センターとの併設、残り 3 か所が単独設置となっているが、今後すべて地域包括支援センターとの併設を進める予定である。
- ・ 個別支援型は、基幹型のランチ（支部）のような位置付けである。個別支援型では地域住民から相談を受けて対応を行うが、対応が難しいケースについては個別支援型から多機関協働事業の機能をもつ基幹型に相談が行われる。
- ・ 基幹型は、個別支援型の機能に加え、地域福祉の基盤を整備する役割も担っており、地域づくり事業も主な活動の一つとして取り組んでいる。個別支援型で対応が難しいケースについて、基幹型に配置された多機関協働事業担当がアウトリーチ等支援事業や参加支援事業の担

当と連携して対応する他、他分野に寄せられた相談の対応支援も行っており、相談を受けた部署が自分たちで対応する力を高められるようサポートしている。

#### イ) 地域づくり事業

- ・ 参加の場づくりなど地域づくりについても、社協が中心となって多様な活動を展開している。当市は畑も多く、自然と触れ合う場や多世代交流の居場所「はちまるファーム」の運用にも力を入れている。不登校や引きこもり、高齢者の閉じこもりなど、さまざまな人が交流できる場を増やすことが重要である。
- ・ 地域ボランティア「はちまるサポーター」を育成している。地域の潜在課題を支援機関につなぐ存在として、地域で気になったことをはちまるサポートに連絡してもらっている。理想的には、すべての市民がはちまるサポーターになってもらえるといい。

#### ウ) 多機関協働事業等

##### ■多機関協働事業

- ・ 多機関協働事業、アウトリーチ等事業、参加支援事業は社協に委託している。多機関協働事業は一部委託、他の2事業は全部委託となっている。
- ・ 多機関協働事業は、行政職員（当課）と多機関協働事業担当 CSW（社協に委託）が担っている。各分野の窓口で受けた相談のうち、複雑・複合課題のケースについては、共通シートを活用して、多機関協働事業担当 CSW に調整依頼が行われる。多機関協働事業担当 CSW は、アセスメント、支援目標案の検討、重層的支援会議・支援会議の開催、支援プラン作成・進捗管理・評価を行う（個別ケースに対する直接の支援は行わない）。
- ・ 当課は重層的支援会議を開催し、事前に方針なども話し合った上で、毎回出席している。多機関協働事業担当 CSW は、会議の進行や支援プランの作成、再アセスメント等を行う。
- ・ 地域とのつながりが強い社協（多機関協働事業担当 CSW）が会議の中核となることにより、地域ボランティアや団体など、地域の関係者にも出席してもらいやすくなった。一方、庁内関係部署との調整は、スムーズに調整できるよう、当課がサポートすることもある。
- ・ また、当課は庁内各部署の分野横断的な連携体制を高めるための取組（合同研修等）や関係機関（民間事業者や大学等）との連携の仕組みづくりを行うのに対し、多機関協働事業担当 CSW は地域の事務所や市役所の出張所などに窓口を構え、現場の複雑化・複合化した個別ケースに対する横断的な支援の調整機能を担っている。
- ・ なお、重層的支援会議とは別に、庁内に包括会議を設置しており、この運営も当課が行っている。庁内関係所管課で構成され、課題・ニーズ等の共有、合同研修、事業利活用等を行う。下部組織として、課題会議（ひきこもり支援部会、高齢者等の移動支援部会、居住支援部会等）があり、各部会の事務局は包括会議メンバーから選出される。

##### ■アウトリーチ等を通じた継続的支援事業、参加支援事業

- ・ 社協はもともと地域とつながりを作ることが仕事であり、地域との関係づくりや、はちまるサポートを知ってもらう、地域の課題を見つけるといったアウトリーチを日常的に行ってきた。

- ・ 庁内各部署には、地域に出かけてアウトリーチを行うような窓口がありません。そこでアウトリーチ等事業担当 CSW（社協に委託）は、庁内各部署から情報提供を受け、支援につながりにくい世帯の様子を見に行くなどの取組を行っている。
- ・ また、参加支援事業担当 CSW は、多機関協働事業で複合課題のケース等に対応する際、その人に必要な社会資源をつくる・つなげる役割も担っている。社会資源の開拓に関しては、民間企業との連携や新しい資源の創出にも取り組んでいる。

#### エ) そのほか、包括的な支援体制の整備に向けて行っている取組

- ・ 官民の共創による居場所づくり（e スポーツやワークショップ等、民間の強みを生かした参加プログラムを提供）や、AI 相談窓口の導入など新しい取組を進めている。
- ・ AI を活用した新たなオンライン相談窓口の導入を予定している。相談支援においては早期対応が重要であり、どの窓口においても、「もっと早く窓口に来てくれれば深刻化せず対応できたのに」というケースも多かったことから、時代に合わせてこうしたツールを試行している。包括会議で提案を行い、取り組むことになった。
- ・ 当課が行う合同研修は実務担当者を中心に声かけしているが、管理職も参加可能である。また、職員だけでなく、外部の支援機関やひきこもり状態の方の家族会なども参加し、共通認識を持てるようにしている。

#### iii) 取組における課題

##### ア) 多機関協働事業を社協に一部委託することについて

既存窓口の包括的な相談支援への対応に課題を感じているため、来年度から多機関協働事業を直営化し、支援体制の再構築を進める予定となっている。

社協の元々の強みは地域福祉の推進であり、住民主体の地域活動を広げていくことでもある。もちろん、社協は従来から地域に足を運び、潜在的な課題把握や支援も行ってきたが、難しいケースの場合は行政につなぐという対応が中心であり、社協自身で解決できる特別な手段を持っていたわけではない。

そうした中で、現在は社協が重層事業において、難しいケース対応の中心的な役割を担っている。精神疾患の可能性はあるが診断を受けていないケースや、障害の可能性はあるが手帳を取得していないケースなど、制度の狭間の事例が特に増えており、社協が抱え込んでしまわないよう、行政による交通整理が必要と考えている。

##### イ) 重層事業や包括的な支援体制に関する認識の共有・継承について

- ・ 重層事業や包括的な支援体制の理解について、当市の支援機関の数は 70~80 にのぼるため、各窓口の認識を合わせることは、今後も引き続き課題である。
- ・ 特に庁内では、職員の人事異動もあるため、継続的な周知啓発が必要と考えている。また、管理職の理解促進も課題である。東京都でも管理職向け研修が実施されているので、それも参考にしている。
- ・ 支援会議で検討した課題は、最初に持ち込んだ機関が継続的に見守るのが基本だが、実際には、はちまるサポートが見守りを行うケースが多く、負担が偏っている状況である。重層事

業や包括的な支援体制の意味が十分に理解されていないため、はちまるサポートが支援者側からみて「任せていい場所」として認識されがちである。庁内だけでなく、外部の支援機関も、難しいケースの対応をはちまるサポートに頼ることが多い。住民向けに「断らない相談窓口」という姿勢をとっているため、結果的に困難ケースを抱え込むことが多くなっている。

#### ウ) 連携について

- ・ 重層事業を開始している以上、各支援機関には、制度的に位置づけられた所掌に縛られない柔軟な受け止めをお願いしたい。地域包括支援センターにもそのような対応ができるようになってほしいと考えているため、男女共同参画課に協力を依頼して、女性のDV被害の相談がなされた際の対応に関する研修を開催した。このように各窓口の相互理解や顔の見える関係づくりをサポートし、各機関の引き出しを増やしていく必要がある。
- ・ 連携とは、相互理解の上で成り立つものだと考え、多職種連携の研修を重視している。相手の立場や対応できることが分かれば、ケースを手離してしまう機会が減ると思う。

### ② 包括的な支援体制の整備に向けた取組による変化・効果

#### i) 行政組織

- ・ 包括会議によって、多機関協働事業を含む分野横断的な取組についての理解や連携意識が芽生え、少しずつだがケースがつなぎやすくなる等の変化を感じている。
- ・ 包括会議は、主査クラスの実務者レベルが集まる会議であるが、若手や課長が参加することもある。格式ばった会議ではなく、現場の実情や課題感をざっくばらんに話せる場として運営しており、顔の見える関係が構築されてきている。これにより、連携した支援を行いやすくなり、結果的に課題解決が進みやすくなっている。
- ・ 従来の会議はテーマに対して所管がそれぞれ説明し、異議がなければ終了という形が多かった。実務者レベルの会議では、現場の課題感や困りごと、やりたいことを率直に共有することで、共感や利害の一致が生まれ、協働して事業を進めやすくなった。この変化は重層事業開始後に顕著になった。
- ・ 包括会議で課題を共有し、新たなソリューションを考え、実際に動かす機会が増えたことも大きな変化である。前述の「AI 相談窓口」も、包括会議で、専門職の数が不足している中で、当市の課題を面的に捉えることが難しいという議論があり、試行に至った。本格導入に向け、現在、予算要求もしている。
- ・ 合同研修も以前は調整が困難であったが、今では「うちでこういう研修があるので、他の方も一緒にどうか。」と声をかけ合うようになった。
- ・ 個別ケースへの対応については、医療機関との連携が強化された。はちまるサポート開設当初、社協は医療機関と連携して支援する機会がほとんどなかったが、多機関協働事業を始めてから保健師と顔の見える関係ができ、連携が円滑になった。多機関協働事業を始めてから医療機関側も重層事業を理解し、支援会議にも積極的に参加してくれるようになった。医療機関との連携が進んだことで支援の幅も広がった。医療機関から専門職を派遣してもらい、現場で一緒にアセスメントや支援を行うモデル事業も進めている。
- ・ 民間企業との連携や新しい資源の開拓について、今後も多様な人材や資源を活用し、役割分

担を明確にしながら支援体制を強化していく方針である。

ii) 支援現場

- ・ 分野横断的な効果として、子ども分野や障害分野でしか把握していなかった社会資源の情報を共有し、他分野でも使えるようになった。社協が把握していた社会資源の情報も他分野で活用されるようになっている。
- ・ 支援機関から多機関協働事業担当への相談が増えており、支援者支援の効果も出てきている。支援者が単独ではなくチームで対応できる体制が整ったことで、互いのスキルを学び合い、支援者自身のスキルアップにもつながっている。
- ・ ケアマネジャーが高齢者のケアをする際、8050 問題など、同居家族に生活課題が見つかった場合、安心してはちまるサポートにつながられるようになったという変化もある。ケアマネジャーからも「今までは気になったとしても、自分の仕事ではないので何もできなかったが、多機関協働の仕組みを知り、一緒にアプローチできるようになった。」との声を聞く。

iii) 地域

- ・ 民間事業者との連携が進んだ結果、参加支援の選択肢が増えている（農業、店舗作業、e-スポーツ等）。
- ・ 住民からは、はちまるサポートの存在が頼りにされており、どこに相談すればよいかわからない方（特に高齢者）が気軽に相談できる窓口として好評である。ただし、若い世代の認知度はまだ低い。

③ 取組の改善や見直し、評価・モニタリング

- ・ 今後、年度ごとの進捗について、ロジックモデルを用いて確認していく予定である。
- ・ 以下のような指標で評価している。
  - 地域課題を支援機関につなげるサポーターの登録者数
  - 養成講座の受講者数
  - 参加支援事業で紹介できる「つなぎ先」の数
  - 多機関協働事業の活用度（活用したことがあるか）
  - 他分野の機関と連携して取組む仕組みや体制があると感じている福祉関係機関の割合
  - 支援会議・重層的支援会議の認知度
  - アウトリーチ支援件数（支援プランに基づくもの以外の件数も含む）
  - 参加支援事業で紹介できる「つなぎ先」の数
  - 参加支援事業におけるマッチング件数
- ・ 「他分野の機関と連携して取組む仕組みや体制があると感じている福祉関係機関の割合」等は、令和 8 年度地域福祉計画の中間見直しに向けた支援機関向けのアンケート調査にて把握予定である。「連携」は人によって認識が違う概念だが、自分が主体となって課題解決するとき、多機関と連携できている自覚があるのかを把握したい。
- ・ はちまるサポートに来る段階では課題が深刻化している傾向があるので、サービスの認知度を測ることも必要だと思っている。そのため、福祉サービスや制度の仕組みの分かりやすさ

も指標としている。

#### ④ 本事業で作成する評価・取組プロセス（案）に関するご意見

※ヒアリング時点でのロジックモデル・指標案を共有し意見を伺った。

##### i) アウトカムについて

- ・ 「対象者を包括的に受けとめている」と「包括的な支援を行っている」は具体的なのに対し、「困りごとを抱える人を支援機関につなげている」「困りごとを抱える住民に気づき見守り支えている」が少し抽象的な印象を受けた。
- ・ 「困りごとを抱える人を支援機関につなげている」の評価指標としては「地域の関係者から相談が持ち込まれた件数」等が記載されているが、例えば当市には AI 相談窓口の仕組みもあるし、地域と支援機関をつなぐ役割である「はちまるサポーター」もある。窓口ありきではなく、窓口につながりにくい人を行政が見つかる機能も評価されるとよい。
- ・ 「対象者を包括的に受けとめている」の指標について、例えば、はちまるサポーターからはちまるサポートに持ち込まれた件数を指標にすることが考えられる。ただ、それだけが課題の把握ルートではない。民間との連携を進め、例えばひきこもり状態の方が利用するコンビニから、相談につなげるといったケースもあり得る。多様な把握ルートを持っていることを評価できるとよいのではないか。つなぐ手段もつなぐ先も多様である。
- ・ AI 相談窓口について、実証実験では 30～40 代で日中仕事をしている人の利用が多かった。こうした層を公的機関につなぐことも必要であり、これもアウトカムを構成する要素に入らるだろう。

##### ii) 活動・アウトプットについて

- ・ 必要な機能を整備する方法を、庁内での人材確保に限定しない方がよいだろう。当市では、医療機関や民間企業等と連携して体制整備を進めており、周りの資源を活用して対応することも活動・アウトプットに含まれているとよい。重層事業は、各分野の領域を拡大することによって対応ののりしろを増やすので、それを評価できるほうがよい。
- ・ 例えば、当市の場合、重層事業開始後、はちまるサポートから保健師に寄せられる相談について、見立てがあまりできていないため、スムーズに支援を始められないという話があった。その背景として、はちまるサポートには医療職がおらず、障害者手帳を持っていない方などについての見立てが難しいということがあった。そこで保健所の提案により、医療機関と連携し、医療機関から精神保健福祉士や看護師を派遣してもらい、はちまるサポートと一緒に見立てをしたり、会議に参加したり、医療受診の説得をするなどの取組をモデル的に始めた。これにより、はちまるサポートに医療職を置かずとも対応できるようになるとともに、相互理解の促進や、はちまるサポート職員のアセスメント力の向上にもつながっている。
- ・ また、企業と連携して、e-スポーツができる福祉の居場所を作ろうとしている（島しょ部対抗のスポーツ大会など）。入口としてそういうものをつくり、孤立した人がつながればそこでキャッチして相談に乗ったり支援につなげたりできる。

以上

## (5) 東京都稲城市

### ① 包括的な支援体制の整備の取組状況

#### i) 基本情報

- ・ 令和6年度より重層事業を開始した。
- ・ 市としては、生活福祉課に重層事業担当者（1名、事務職）を配置している。当該担当者は、重層事業の他に、生活困窮者自立支援事業や成年後見制度、災害時要配慮者対応を所管する。

#### ii) 重層事業の実施状況

##### ア) 包括的相談支援事業

###### ■考え方

- ・ 包括的相談支援事業における相談支援体制は、既存の各分野の相談支援機関をベースとしている。市担当課としては、自分野の相談窓口に分野外の相談が来ても一度受け止めるよう、市の方針として示している。

###### ■福祉くらしの総合窓口

- ・ 重層事業開始前は生活困窮分野の相談窓口だった「福祉くらしの相談窓口」に機能を追加し、令和6年度より「福祉くらしの総合窓口」を新設した。
- ・ 設置場所は市役所2階である。当窓口は、当該窓口所管課の生活福祉課と並んでいる。
- ・ 当該窓口は、市が委託する自立相談支援機関が対応している。職員は5名体制で、職種は社会福祉士、キャリアコンサルタント、ファイナンシャルプランナー、保育士などである。
- ・ 当該窓口では、生活困窮分野の相談（自立相談支援事業、就労準備支援事業、家計改善支援事業）にも引き続き対応しながら、総合的な相談にも対応している。
- ・ 相談内容は、経済的な相談から、家族問題、仕事に関する相談等に加えて、総合窓口の新設以降、例えばエアコンの契約に関する相談といった様々な相談も寄せられるようになった。
- ・ 福祉くらしの総合窓口への相談件数は月に30～40件程度、多い月で50件ほどになる。相談の内訳としては、初回相談で深掘りまで至らないものが多く、そうした相談は経過を見ることが多い。その他、週に1～2件程度、他の支援機関による支援の方が適切な場合等、関係機関への確認を行うような相談がある。

#### イ) 地域づくり事業

- ・ 当市には、第2層生活支援コーディネーターが4名、市内4か所の地域包括支援センターに1名ずつ配置されている。
- ・ 地域福祉コーディネーターは、稲城市社会福祉協議会（以下、社協）に1名配置されている。
- ・ 地域の居場所の把握や創出、ニーズとのマッチングなどについては、高齢分野の生活支援体制整備事業の協議体と連携して取り組んでいる。
- ・ 重層事業開始以前から、協議体をベースとした地域の話し合いが進んでいたこともあって、地域づくりに関する新たな協議の場は作らずに、重層事業担当者（社協の2名）が生活支援体制整備事業の協議体に参加し、生活支援コーディネーターや地域福祉コーディネーター等

と密に連携する体制としている。

#### ウ) 多機関協働事業等

##### ■多機関協働事業

- ・ 社協に、重層事業の多機関協働事業、参加支援事業、アウトリーチ等を通じた継続的支援事業のそれぞれ一部を委託している。社協職員2名が重層事業担当として市役所内に常駐しており、市の所管職員と隣り合った席で連携しながら業務を行っている。
- ・ 当該職員の職種は、社会福祉士と精神保健福祉士である。重層事業の仕様書において、実践経験がある職員の配置を指定し、社協内でも豊富な実践経験のある職員を配置している。
- ・ 当該職員は、主として、各支援関係機関からの二次的な相談対応を行っている。
- ・ 担当間での役割分担について、個別ケースの相談はどちらも対応できるよう適宜情報共有をしながら対応している。
- ・ 多機関協働事業と包括的相談支援事業（福祉くらしの総合窓口）との連携については、週に1回、生活福祉課の課長、係長、所管職員、重層事業担当社協職員2名、総合窓口の相談員1名で集まり、福祉くらしの総合窓口の新規相談全件の内容を確認する。具体的には、相談員から相談内容や支援方針の一覧を提出してもらい、重層事業担当が関わったほうが良いケースを整理したり、他部署・関係機関で対応できると良いケースがあれば、適宜市の所管部署に確認したりしている。総合窓口の相談員の専門性を補うため、特に重層事業担当の2名からは福祉の視点で確認してもらうようにしている。

##### ■重層的支援会議・支援会議等

- ・ 重層的支援会議・支援会議（以下、重層的支援会議等）は、必要に応じて随時開催している。令和6年度は8件開催し、今年度も7～8件程度になる見込み。参加者については、生活福祉課の事務局と重層事業担当は必ず出席し、その他は個別ケースの関係者が参加する（参加者は固定していない）。
- ・ 重層的支援会議等では、個別ケースの課題整理や、支援方針、短期・長期目標等を確認している。台帳管理やプラン作成等には国の重層事業システムの様式を活用しており、会議の中で完成させている。
- ・ その他、連携体制の推進や顔の見える関係づくりを目的として、3か月に1回（年に4回）、全体会を開催している。全体会には、相談支援や地域づくりの関係者や、各福祉分野、市民協働、教育、消費者相談等の関係所管課、保健所、地域福祉コーディネーターなど、計30名程度が参加する。
- ・ 全体会の内容としては、重層事業で取り扱った事例の紹介や情報共有、研修、大学教授を招いた事例検討などである。昨年度は、第1回は関係者間の顔合わせも兼ねて、相互理解の醸成や重層事業の理解を深めるプログラムとし、第2回では前年度の実績を共有、第3回ではグループワークを行い、第4回は外部講師等を招いた講演会を開催した。令和6年度の全体会で参加者アンケートを行ったところ、結果は概ね好評であった。

#### ■アウトリーチ等を通じた継続的支援事業

- ・ 他の制度の代替にならないよう、重層事業担当 2 名によるアウトリーチ支援は、制度の狭間で支援者がいないケースや、支援機関との関係が途絶えたケース等を対象としている。
- ・ 前者は、自身では困り感がないため課題が顕在化しづらい方などで、申請手続きが困難な方や生活状況の把握が必要な方を訪問し、状況の把握や対象者との関係の構築を行っている。
- ・ 後者は、例えば、虐待等を疑われるのではという思いから、子ども家庭支援センター（以下、子家セン）の介入に対し拒否的なケースに対し、重層事業担当が訪問して、親との関係性を築き、間を取り持って支援機関につなぐイメージである。
- ・ 既存の支援機関から重層事業担当に相談があると、支援機関がついている場合は当該機関と一緒に支援方針を検討する。支援機関がついていない場合は重層事業担当が直接アウトリーチをして相談対応を行う。そのため、重層事業担当で対応するケースのほとんどは、当該担当がアウトリーチを行っている。特に、知的障害の境界域や発達障害が疑われるが支援機関がついていないような制度の狭間のケースについては、重層事業担当が直接対応していることが多い。

#### ■参加支援事業

- ・ 参加支援は、重層事業担当が個別支援の中で必要に応じてつなげているが、現状、参加支援に繋がるケースは少ない。

#### ■地域づくり事業との連動

- ・ 地域課題や資源の把握を目的として、社協の重層事業担当は生活支援体制整備事業の協議体にも参加するようにしており、その場で挙がってきたニーズや課題を把握している。
- ・ 行政の重層事業担当者も他分野の会議体に参加し、各分野の地域課題を把握するようにしている。それぞれ把握した地域課題等は、週 1 回のミーティングで共有し、重層事業としてできることを検討している。
- ・ なお、今年度の重層事業の全体会（第 3 回）では、地域づくりをテーマにグループワークを行った。必要な社会資源について意見収集を行ったところ、不登校児童の居場所や中間的就労の場が少ないという意見があった。グループワークの内容も、今後の取り組みの参考にしていきたい。

#### iii) 取組における課題

- ・ 現在の重層事業担当は経験豊富で十分な対応ができているが、現在の担当者がいつまでも重層事業担当を担えるわけではないので、今後包括的な支援体制の推進を担える人材の育成が急務である。
- ・ 令和 6 年度に開始した重層事業は、当市では 6 年計画としている。最初の 2 年間はケースの積み上げを重視してきた。来年度は重層事業を開始して 3 年目で計画上も中間地点になるため、今後、事業の方向性や現状の整理について検討を始めていきたい。

## ② 包括的な支援体制の整備に向けた取組による変化・効果

### i) 行政組織

#### ア) 情報共有がしやすくなった

- ・ 重層事業によって、多機関協働の意義が制度的に認められたこともあり、分野横断的な連携をより推進していくきっかけになった。例えば、分野を超えた支援機関が集まる全体会の開催や、重層事業担当が生活支援体制整備事業の協議体や障害分野の会議体（自立支援協議会の下部会議）に参加するなど、分野をまたぐ動きが取りやすくなった。
- ・ また、世帯全体を多機関で支援することで、各機関で情報を持ち寄り、受け取りやすくなった。社協の立場からすると、従来の支援ではやり取りができなかったようなケースに関する細かな情報（支援関係機関が支援してきた世帯の記録等）について、支援会議の枠組みの中で共有できるようになった。個人情報の保護の規約があることが、教育機関にとって安心して協力できる理由になっている。法律上で支援会議における個人情報の取り扱いが定められていることにも意義がある。

### イ) 各分野の所管課にも適宜情報共有をしている

- ・ 支援会議を開催する際は、開催通知と会議報告を必ず所管課長に確認してもらっている。また、各所管課の管理職級への共有としては、保健福祉総合計画の進捗管理を行う保健福祉推進委員会にて、福祉部（生活福祉課、高齢福祉課、障害福祉課、健康課）・子ども福祉部（児童青少年課、子育て支援課、子ども家庭支援センター課、おやこ包括支援センター課）の管理職にも重層事業の取組状況を共有している。
- ・ 担当者レベルでは、委託先の支援機関から重層事業担当に相談があったとき、必ず各分野の所管課にも話を通すようにしている。支援会議を行う際は関連する分野の担当課にも参加意向を確認し、なるべく各分野の所管課を巻き込むようにしている。
- ・ 背景として、重層事業は、個別支援への対応だけでなく、ケースへの対応を通じて今後の当市の方向性を検討する必要がある、後者は重層事業所管課だけでは実現できない。一緒に今後の方向性を検討してもらえよう、庁内の福祉所管課とも重層事業での取組状況や相談のあったケースについて情報共有をし、意識的に巻き込んでいる。また、情報共有するときも、「こんなケースの相談があった」と報告するだけでなく、所管課としてどう受け止めるかを確認するようにしている。
- ・ どういった場合に重層事業担当に相談したらよいかを支援機関に分かってもらうため、重層事業の全体会でも相談のあったケースの事例紹介をしている。令和6年度の全体会では、事例を4件ほど丁寧に共有し、取組を具体的にイメージしてもらえようにした。今後も年度始めには事例の共有を行いたいと考えている。

### ii) 支援現場

#### ア) これまで潜在化していた対象にアプローチできるようになった

- ・ 福祉くらしの相談窓口の相談件数について、前身の相談窓口では令和2年度の相談件数（940件/年）をピークに減少傾向であったが、令和6年度に窓口を設置して以降、再び増加傾向にある。対外的にも「悩んだらここに相談して」と周知していることから、窓口設置

前には行政や福祉の窓口で受けきれなかった家族問題等の相談も入るようになった。

- ・ 現在重層事業担当がアウトリーチしている未受診の知的障害の境界域や発達障害が疑われるような制度の狭間のケースは、本人の困り感がないことも多く、なかなか支援につながりづらかった。生活困窮の窓口（福祉くらしの相談窓口）を入口として重層事業と連携することで、複雑な生活課題を抱える人・世帯にもアプローチできるようになった。
- ・ 所掌外のケースを多機関につなげるかは、支援機関や担当者の属人的な対応に頼っていたところがあったが、仕組み化していくことで、ケースが繋がりがやすくなり、また重層事業が関わることで対応が進むケースもある。
- ・ 重層事業開始後、地域包括支援センターが関わる高齢者の家族や、子家センが関わる子どもの親等、各関係機関が支援する対象者の家族も含めた相談が寄せられるようになった。例えば、8050 ケースの 50 の子どもに係る支出が負担となり、80 への支援が進められない場合、高齢者の支援者と連携しながら子どもの方にも積極的にアプローチできるようになった。8050 ケースを把握した支援機関にとっては、重層事業担当という相談先ができ、また子どもの課題に対応できるだけでなく、そのことが高齢者本人の支援の質の向上にも繋がる効果がある。
- ・ 各支援機関は、それぞれの制度・サービスの対象者を支援する中で世帯全体の状況も把握しているため、自分野以外であっても気になることについて、相談できる場所があれば相談に繋げてくれるし、見守ってくれる。また、連絡会等で情報共有を行いながら支援力の向上に努めていることもあって、対象者だけでなく世帯全体を見る力がついてきていると感じる。比較的小規模な市で、他機関での相談対応の状況を把握しやすいことも市の強みである。

#### イ) 支援者が悩むケースの相談を受け止められる場所ができた

- ・ 重層事業の多機関協働事業で受け付けるケースの想定（定義）は、実施計画の中で示しているが、結局、悩ましいケースがあれば一度相談してもらうようにした。助言のみで終わることもあるが、支援者の悩み・相談を受け止める場所ができたことに大きな意義がある。
- ・ 重層事業開始前は、困難ケースを支援する中で支援者側が「この支援で良いのか」と不安を感じることもあったが、重層事業開始後は、支援会議で一緒に支援方針を考えられることが心強いという事業所の声があった。
- ・ 当市は、もともと多機関協働が進んでおり、重層事業開始時も事業の必要性を疑問視する声もあった。他方で、支援機関からは連携のしづらさ等への意見もあったことから、重層事業を開始したところ、結果として、制度の狭間のケースや支援機関が悩んでいたケースを可視化することができ、当市の今後のあるべき姿の検討材料となっている。

#### ウ) これまで相談がなかった部署や関係機関から相談が繋がるようになった

- ・ これまでは属人的な対応だったところ、重層事業の開始により組織的な対応に変わり、繋がるケースが増えた。事業開始にあたって、様々な部署や支援機関に周知を行った。福祉分野以外の部署や関係機関からの相談も増えており、生活環境課や消防関係、学校関係者（学校教員、スクールソーシャルワーカー等）等と連携しているケースもある。
- ・ 教育と福祉の連携が行われるようになったのは、重層事業で子どものケースを取り上げたこ

とがきっかけである。そこから学校との信頼関係を構築できたことで、別の相談も入るようになった。子どもに関しては、基本的には子家センで対応しているが、近年はその保護者にも発達障害の傾向が見られたり、様々な事情を抱えたりしており、学校が保護者と連絡が取れず困っているケースの相談も増えている。

#### エ) 対応できる守備範囲が広がった

##### ■精神科クリニックからの相談・対応事例

- ・ 精神科クリニックからの相談をきっかけに、福祉くらしの総合窓口に繋いだケースもある。
- ・ このケースは9050世帯で、同居する50代の子どもは無職のため、世帯収入は90代の親の年金のみと、世帯全体で生活に困窮していた。福祉くらしの総合窓口では、食糧支援や親の健康状態の確認、地域包括支援センターとの連携、子どもへの就労支援等を行った。
- ・ 地域包括支援センターも定期的に当該宅の見守りを行ってくれたので、互いに役割分担する等、密に連携しながら支援を行った。
- ・ なお、福祉くらしの総合窓口にもアウトリーチ担当者がいるので、当該ケースにおいては、最初のケースの見立てを行うまでは、福祉くらしの総合窓口の職員とともに重層事業担当も訪問した。

##### ■アウトリーチ支援上の役割分担／既存制度での対応力向上に向けた支援

- ・ 基本的に各制度でアウトリーチを行うと整理しているため、一次相談（福祉くらしの総合窓口等相談支援機関）と二次相談（支援関係機関から重層事業担当への相談）にきたケースをスクリーニングし、ケースの見立てを行い、重層事業担当でなくても対応できると判断すれば、各制度の担当に対応を依頼する。このスクリーニングは、週1回のミーティングでの全件共有時に課内でも確認している。
- ・ 制度の狭間のケースは重層事業担当が対応するが、それ以外の既存制度が関わっていて介入可能な場合は、重層事業担当は支援者に寄り添い、後方支援を行う。その際には、いつでも相談して良いという姿勢で支援者に接するほか、時折ケースの状況を聴き取り、支援者に寄り添うようにしている。

##### ■重層事業担当も他機関と連携することで対応力を向上させている

- ・ 子どものケースで、児童相談所に通報されるのではないかと恐れ、子家センの支援を拒否する家庭がある。そうした子家センが入りづらい家庭に、重層事業担当が「いろいろな相談に乗ってくれる相談機関」として訪問すると、自然に対象者と関係を構築できる場合がある。既存の相談支援機関で介入できなくとも、重層事業があるという安心感から、相談の受け止めの幅が広がっている。

#### iii) 地域

##### ア) 地域から相談や情報が入りやすくなった

- ・ 重層事業開始にあたり、民生委員や保護司、地域福祉関係団体等の地域の関係団体に事業について周知したところ、以前より地域の民生委員から相談が入るようになった。背景として、

重層事業開始前は、地域が気になるケースを把握しても相談先が分からなかったが、重層事業開始により、相談窓口ができたこと、またこれまで地域との関係性を構築してきた顔なじみの社協職員が担当していることで、地域から相談が繋がりやすくなったのだと思う。

- ・ 当市で重層事業がうまくいっている要因の一つは、重層開始以前から社協職員が地域で実績を積んできたことである。現在の重層事業担当の社協職員は、長年にわたって地域と顔が見える関係や行政との信頼関係を構築していた。地域にとっても、「あの職員が関わっている」という安心感があり、昨年度の重層事業開始初期から相談が入ってきた。庁内の他部署に相談があった場合も、一旦相談を受け止めてもらい、必要に応じて重層事業担当に引き継ぐという庁内で受け止める体制ができたことも大きい。
- ・ 重層事業が個別ケースに関わる中で、生活環境課や消防所管課といった福祉部局以外の動きや、子ども分野での取組等、これまで把握が難しかった情報や資源を把握できるようになった。支援を検討する上で既存資源を最大限に活用するための材料を得ることができている。

#### イ) 既存分野の地域づくりが多世代・多分野を意識したものに変化している

- ・ 協議体もこれまでは高齢者が中心であったが、現在は多世代・多分野の地域づくりを意識した取組になってきた。もともと当市の協議体は、PTA や校長が参加する地区があったり、保育園と連携した取組を始める地区があったりと、多様な関係者が参加し取組が生まれている。
- ・ 地域住民からの様々なアイディアの実現に向けて、地域住民や生活支援コーディネーター、地域福祉コーディネーターが協議体内外で話し合っ、て、学校の校庭でのラジオ体操や、地域のつながりフォーラム（地域活動を報告しあう会、2年に1回開催）等の様々な取組に繋がってきた。協議体を軸に様々な取組が生まれているのは、重層事業開始前から生活支援コーディネーターが力を入れて取り組んできた賜物だと思う。
- ・ なお、こうした変化については、重層事業所管課から高齢所管課に対して働きかけたというより、高齢所管課が制度の読み込みをしっかりと行えているためだと思う。介護予防・日常生活支援総合事業等でも共生型の取組が可能なこと等を把握している。
- ・ 個別支援と地域づくりの接続については、今後個別支援の中で地域の協力を得たいケースや協議体に相談したいことがあったときに相談できるよう、普段から、重層事業担当が協議体に参加している。

#### iv) その他

##### ウ) 複雑・複合化したひきこもりケースへの支援

- ・ 複雑・複合化したひきこもりケースの相談もあるが、本人が地域に出る気持ちまで至らず、直接的な支援に繋がっていないケースが多い。現状は、支援者が本人との面談を重ね、外に出られるようにする関わりが現実的だが、それには時間がかかる。社協の地域福祉コーディネーターがひきこもりの方向けのサロンの立ち上げ等にも取り組んでおり、重層事業で担当するケースもいずれはそうした場に繋がれると良いと思う。
- ・ こうしたひきこもりケースでは、本人と外出の約束ができたとしても、当日キャンセルも多い。参加支援では、支援者と対象者の信頼関係の構築が重要であり時間を要する。社協の重層事業担当における参加支援事業の実績はないが、体調が悪く行けないと本人から連絡が入

ることや、自身は外に出られないが支援者が自宅に訪問することは受け入れてくれることがあり、少しずつ関係構築が進んでいることは支援の効果が見られている証である。現場では、こうした小さな積み重ねが将来の大きな変化に繋がる可能性があると考えている。

### ③ 本事業で作成する評価・取組プロセス（案）に関するご意見

※ヒアリング時点でのロジックモデル・指標案を共有し意見を伺った。

#### i) 活動/アウトプット、初期・中間・最終アウトカムの妥当性

- ・ 活動/アウトプット、初期・中間・最終アウトカムの分類に概ね違和感はない。
- ・ 評価指標（案）を初めて目にしたとき、行政職員として最も注目したのは、「活動/アウトプット」である。活動/アウトプットについて、初期アウトカムに向けた取組の機能点検のように理解し、自自治体の取組と照らしながら確認していた。当市の重層事業の計画では、最終アウトカムと中間アウトカムを記載しているが、そのアウトカムに向けた活動/アウトプットを言語化してくれているように思い、この評価指標（案）は参考になる。

#### ii) 活動/アウトプット・初期・中間アウトカムの評価指標

##### ア) 【受け止め—支援関係機関】に関するアウトカム

- ・ 課題のうち「ひきこもりや孤独孤立に関する相談を受け止められていない」について、ひきこもりと孤独孤立のみ取り上げられていることにやや違和感がある。重層事業でよく聞く例としては、ヤングケアラーやダブルケアも含まれるので、他の例も追記してはどうか。

##### イ) 【支援—支援関係機関】に関するアウトカム

##### ■課題が顕在化されないケース（障害の未受診・未診断や知的障害の境界域）

- ・ 重層事業では、発達障害や知的障害の境界域の方の相談対応も多い。行動上の課題が顕在化していて未受診・未診断の発達障害（の可能性がある）ケースもあれば、収入があり生活は成り立っているが社会的な手続きで躓くケースも多い。例えば、入学や進学時に必要な手続きができない、諸申請書の記載方法が分からない等がある。情報を受け取れなかったり、申請や書類を理解できなかったりして、行政の窓口でトラブルになることもある。そういった意味で、課題の中に「手続き支援ができていない」が盛り込まれているのは良いと思う。
- ・ 手続き支援を必要とするケースとしては、仕事や生活面では問題がなく、表面上はコミュニケーションもとれていて、見た目ではわかりづらいが、実際にはライフイベント等のタイミングにある大事な手続きで躓いてしまうケース等があるだろう。
- ・ 課題のうち「複数の支援者が関わるケースにおいて、支援者間での支援方針の共有、役割分担、進捗管理ができていない」に関連して、障害の未受診・未診断のケースもあると思う。障害の未受診・未診断の状態は幅が広く、実際に妄言等の行動面の課題が表出しているケースから、生活はできているが手続きができておらず掘り起こすと課題が出てくるケースまで多様である。

## ■支援制度の切れ目

- ・ 「支援関係機関の入れ替わりが支援の切れ目になる」という点では、18歳での制度の切り替えの際に課題が顕在化しやすい。18歳を超えると子家センの支援が終わり、地域福祉コーディネーターが引き継いでくれているものの、「学校」という所属がなくなること、支援が途切れやすくなる。
- ・ 子家センと地域包括支援センターの支援対象外となる18～64歳については、専門的に気にかかる支援機関がなく、支援のハードルが上がる感覚がある。
- ・ なお、義務教育と高校以降の切り替わりは、例えば、都立高校ではユースソーシャルワーカーが高校段階で関与して子家センと連携する等して、18歳までは子家センが引き続き対応してくれている。
- ・ 障害児向けと障害者向けのサービスについても、18歳が支援の切れ目になりやすい。

## ■その他

- ・ 「個人情報保護を理由に情報共有できない」について、現時点の評価指標（案）では、「本人同意がなくても情報共有できる法令上の裏付けがある」「分野を超えた情報共有の重要性について現場職員が理解している」「本人同意がなくても情報共有できる仕組みがある」で整理されているところだが、実践を通じて支援関係機関間での情報共有の重要性が理解できるという側面もあると思う。
- ・ 課題の「個別支援における地域の関係者との協働が少ない」のところで、「インフォーマルな支援者がいない」と挙げられているが、インフォーマルな資源がないこと自体が問題なのではなく、制度や専門職だけで支援しているとマンパワーが不足する。支援体制の持続可能性の観点から地域と協働することが重要と考えている。

### ウ) 地域と支援関係機関の協働に関するアウトカム

- ・ 地域の方々のご近所の方を心配するような規範を作る仕組みがあることは、地域の活動アウトプットの一つになるかもしれない。

### iii) 取組例の示し方

- ・ できれば機能別に既存制度・事業を整理してもらえると良い。例えば、「支援会議の機能に関連して、地域ケア会議や要保護児童対策地域協議会もある」、「アウトリーチの機能を地域福祉コーディネーターが担うこともある」、「生活支援コーディネーターが相談支援を担うこともある」といったように、活動/アウトプットの機能と紐づいて既存制度の対応関係が示されると自治体の理解が進むように思う。

以上

## （６）島根県津和野町

### ① 包括的な支援体制の整備の取組状況

#### i) 基本情報

- ・ 津和野町では、現段階では重層事業を実施していない。

#### ii) 相談支援について

##### ア) 体制

- ・ 健康福祉課（精神保健事業、母子保健事業、成人保健事業、障がい者支援、生活困窮者の支援等を所管）と医療対策課（介護予防、介護保険事業等を所管）の包括を中心に相談支援を行っている。健康福祉課が高齢者、子ども、生活困窮、障害等の相談、包括が高齢者の総合相談を受けている。
- ・ 健康福祉課には保健師５名、社会福祉士２名がおり、包括には保健師２名、社会福祉士１名がいる。

##### イ) 庁内の啓発

- ・ 平成 27 年頃から、生活困窮者支援の取組の１つとして、社協や保健所、庁内の職員を集め、早めのつなぎや気づきの重要性を共有する場を年１回設けている。福祉分野に限らず、窓口業務など住民と接する業務がある課に参加してもらっている。例えば水道の担当課からは、水道代督促の家庭があることや、水道代の大幅な値上がりが予定されていることなどの懸念事項などが共有され、そこを切り口に支援につながることもある。

#### iii) 地域づくりについて

##### ア) 体制

- ・ 以前は保健師が今よりも地域に出ていく機会が多く、地域住民との関係も密接であったが、ハイリスクアプローチの業務が増えるにつれ、保健師は庁内での仕事の比重が高まってきた。平成 24 年頃に包括が地域福祉課から医療対策課に移り、平成 30 年度に生活支援コーディネーター（以下「SC」と表記）が配置されて以降は、SC が主に地域づくりを担うようになっている。
- ・ 平成 30 年度から３～４年間は、社協に生活支援体制整備事業を委託し、社協の職員が SC を担っていた。その後、社協の人員体制が厳しくなり、現在は、生活支援体制整備事業の実施主体を包括とし、包括から地域住民（個人）３人に SC を委託している。
- ・ SC のうち１名は、社会福祉士とケアマネジャーの資格を持っている他、県の研修を受けてコミュニティソーシャルワーカー（CSW）となっている。他の２名は、町のコミュニティナース養成講座を受けてもらい、地域づくりやつながりづくりを勉強した住民である。

##### イ) 取組

- ・ 民生委員による地域課題の把握や行政への相談が行いやすくなるよう、地区ごとに実施する民生委員の定例会に包括が出向いて、働きかけている。具体的には、包括の取組やどのよう

な事例の相談を実際に受けているかを説明したり、民生委員から包括につながった相談件数の共有を行ったりしている。

- ・ 包括と民間事業者（新聞販売店やガス会社、JA、銀行、スーパーなど）との間で高齢者の見守り連携協定を結んでいる。認知症対応についての事例を民間事業者と共有することにより、事業者に対応力を上げていただき、同時に、事業者から情報提供をしていただけるようになっている。家に訪問した際に新聞やガスの支払い書類が滞っていたり、スーパーの店内で認知症の方が困っている様子に気が付いたりした際に、情報提供を受けている。
- ・ 包括で認知症講演会やアドバンス・ケア・プランニング（ACP）の企画を行っており、その講演等の中で、「地域の方々もこれから一緒に考えてほしい」、「人任せにせず、自分がどうしたいかを自分で考えるとともに、近隣の方がどうしたいと考えているかも共有し合ってほしい」、「出来るところまでは自分たちで行い、難しい部分は包括や役場で聞くようにしてほしい」という趣旨の内容を伝えている。役場および専門職のだけでなく、地域住民にも一緒に考えてほしいということを理解いただけるようにしている。

#### iv) 多機関連携等について

##### ア) 多機関連携について

###### ■体制

- ・ 制度の隙間となるようなケースについても、健康福祉課・包括いずれかの窓口で相談が来る。その都度、関係機関を集めて話し合い、必要に応じて庁外の社協や病院等と連携して対応している。包括的な支援体制の整備が市町村の努力義務となる前から、当町では自然と関係機関で連携しながら、個別ケースの対応を行ってきた。本町は人口 7,000 名弱と小規模であり、専門職の人数も限られているので、専門職の連携も密である。
- ・ 複合的な課題のケース等は、社会福祉士 3 名全員が検討に関わる他、必要に応じて保健師も一緒に検討することが多い。専門職同士で、会議や日常的な打ち合わせの場で検討を行ったり、専用のグループチャットでお互いの対応状況を共有しりしている。慎重な検討が必要なケースの場合は、会議の場を設けるようにしている。会議は、ケース対応の主幹となる部署が所管する会議を活用しており、例えば、包括が主催する場合は地域ケア会議や権利擁護支援会議等として開催する。
- ・ 包括内では、専門職 3 人がそれぞれ個別ケース対応を行っており、月 1 回の定例ミーティングの場で進捗や状況確認をしている。その場で「要介護認定を早めにしよう」などお互いに案を出して方針を検討しており、ひとりで抱え込まないようにしている。

###### ■事例

- ・ 高齢者で精神疾患を持っており、かつ、年金等の受給がなく生活に困窮している方がいた。もともとは母親の年金で暮らしていたが、母親の要介護度が上がり施設に入所してから、ひとりで金銭管理や生活が難しくなった。ギャンブル依存の傾向もあり、生活費も明日の食料もなく、本人から包括と社協に対し、お金を借りたいという相談があったことで把握されたケースである。
- ・ 健康福祉課が社協に委託して実施していたフードバンク事業での食料支援を行っていたが、

食料支援だけでは生活を支えられないと思われた。本人が精神疾患を患っており、提供された食料に毒が入っていると思い込んで拒否することもあるなど、社協との信頼関係もうまく築けていなかった。金銭管理支援の提案もしたが、それも受け入れてもらえなかった。さらに、身体の状態も次第に悪くなっていたが、行政の支援の拒否は続いた。

- ・ 上記を受けて、健康福祉課の保健師（精神保健、生活困窮者支援を担当）、包括、社協、医療対策課でミーティングをした。優先順位を考え、まずは精神科医療につなぐことや、退院後の支援方針について、各自の視点を持ち寄り、それぞれができることを話し合った。残念ながら、その後、ご本人は健康状態が悪化して亡くなったが、死亡後の諸手続きについても関係者で検討し、連携して対応を行うことができた。

#### ■保健所との連携について

- ・ かつては保健所が主にハイリスクケースを担当し、当町の保健師と連携して対応することが多かったが、県から町への権限移譲が進むにつれて、保健所との接点が少なくなっていく。しかし最近では、家族や地域のあり方が変化し、認知症の相談件数が増加したり、サービス調整だけでは解決できない課題が増えたりしている状況を踏まえ、保健所と当町の保健師が協働して対応を検討する機会が増えている。

#### イ) アウトリーチ、参加支援について

- ・ 地域内でつながりが少ない人は、特に支援につなぐにくい。地域住民が近隣住民の抱える問題に気づいても、接点がないため本人に声がけなどをしにくいことがある。その場合は、当該近隣住民の情報を行政に提供してもらい、行政から地域と接点を持てる場の紹介を行ったり、つながりを作る支援者の支援をしたりしている。
- ・ SCは、実際に地域に出て、困りごとを抱える対象者のアセスメントや見立てを行う他、支援を拒否している人へのアプローチも行う。SCは基本的には生活支援体制整備事業の中で活動するため、SCが把握するケースの多くは高齢者のケースだが、それ以外のケースがあった場合にも支援につないでもらっている。
- ・ 全く本人に接触できないケースは、周囲からの情報を通じて状況を把握するようにしている。なお、支援を拒否されている場合には、いざ状況が変わったときに速やかに介入できるよう準備しておきながら、そのタイミングを待つことも支援のひとつだと思っている。

#### ⅴ) 取組における課題

##### ア) 庁内

- ・ 健康福祉課・包括の相談窓口の専門職と事務職の間では、意識共有ができており気軽に相談しやすい。総合窓口の職員からは包括へつなぎの相談が徐々に増えているが、その他の課からは、現状あまりケースがつながってこない。例えば、農林課で現場に出る職員が、農業に従事する高齢者の状況や配偶者が認知症なのではないか等の情報を把握していても、福祉部門や専門職につなげることは少ない。別のルートから「あの家のお父さんは、ひとりで農業と介護をされていて大変そうだ」という話や、緊急搬送されたといった情報が入って初めて、健康福祉課・医療対策課でケースを把握できる。また、農家側から申請書類が書けなくなっ

たから農林課で書いてほしいという相談があった際に、気にかけることはあっても、なぜ書けなくなったのかの理由までを掘り下げることが少なく、福祉部門につながなければならない背景や事情があるかもしれないという認識を持ちにくい部分がある。

- ・ 産業振興部門（つわの暮らし推進課）や観光部門（商工観光課）など、福祉分野以外の他課とのつながりも重要である。

#### イ) 支援現場

- ・ 包括の専門職は3名しかいないため、緊急対応が1件入るだけで手がふさがってしまいがちである。訪問等の支援が必要な場合、他課にも応援に来てもらえるよう、協力を依頼している。
- ・ 高齢分野では、家族のことは包括に相談する、高齢者ではない方のことであれば包括から健康福祉課に情報をつなげるという流れができてきている。現場ではまだ他分野の役割などが十分理解されておらず、ぎりぎりまで自分で抱え込んでから包括に報告しているようである。
- ・ 今年度、他市町村の地域ケア会議を見学したが、ケース検討に際して、当町よりもっと手前の段階から地域ケア会議にケースを上げている印象であった。当町でのケース会議において、どの段階で共有するようすれば困難事例や手遅れにならないのかということを考えるきっかけになった。
- ・ ケアマネージャーは、医療職との連携がまだ不得手なところがあるかもしれない。病院受診に同行すれば、日々のケアやサービスに活かせる情報が得られると思われるが、現状そのような取組はあまり行われていない。
- ・ 男性が介護者で配偶者が認知症というケースの場合は、相談時点で深刻な状態でなくとも、相談がなされた時に気を付けておく必要がある。介護者が倒れた際に、遠方の家族がすぐに来ることができなかったり、緊急で受け入れてくれるショートステイがなかったりする事例が立て続けにあった。
- ・ 認知症介護当事者家族のグループを3年前に立ち上げ、継続して関わっている。保健師による支援的介入よりも、ピアカウンセリングの方が悩みの共有がしやすい場合もある。認知症男性介護者の会の立ち上げも必要と考えている。

#### ウ) 地域

- ・ 地域によって、困りごとを抱える方に対する受容や対応力に差がある。たとえば、精神疾患があり、夜中に大声を出したり、日中に街中をうろつくなどの行動がある方に対して、地域の方が慣れておらず病院や施設に入院させたいという声が出る地区もある。一方で、そのような方を受け止めて地域の中で見守ったり、声をかけたりできる地区もある。後者のような地区であれば、包括としてはサービス調整をしながら、地域での時々の見守りや情報連携など、地域と協力して対象者の生活を支えることができる。しかし、前者のような地区の場合、住民から包括に電話相談などが続き、住民の不安やストレスを窓口で受け止めるしかない状態になる。
- ・ 日本は福祉制度が整っているため、制度があるがゆえに他力的になっているところがあると感じている。包括が生活支援体制整備事業の中だけであらゆる地域課題に対応するのは限界があり、ある程度は地域住民自身で対応することが必要な部分もある。

## ② 包括的な支援体制の整備に向けた取組による変化・効果

- ・ 包括では、精神疾患などのケースに対応する際、保健師や社会福祉士に聞くようになり、お互いに聞き合い補完し合うようになった。事例を重ねるごとに対応力が上がってきている。
- ・ 既述の高齢者（精神疾患・生活困窮・ギャンブル依存症の方）のケースは複合的な事例であり、さまざまな関係者と協力して対応できた代表的な事例だった。もともとは、精神保健担当が主になって関係課の情報収集を行いアセスメントすることが多かったが、各関係者が情報を持ち寄って協議し、見立ての共有や役割分担ができるようになってきた。
- ・ 総合相談に関し、民生委員だけでなく、庁内の職員からの相談件数が微増傾向である。各部署の事務職とも事例を共有することで、「こういう相談を包括につなげてよい」と理解してもらい、次に類似事例があった場合の対応に生かすことができていると思う。
- ・ 地域ケア会議を通じて、チームで対応した方が動きやすいということを実感しており、チーム対応が根付いてきている。

## ③ 取組の改善や見直し、評価・モニタリング

### i) 取組の改善や見直しを行う仕組み、改善や見直しの判断材料

- ・ 包括では、5～6年前から民間企業と連携しており、現在も月1回、進捗状況の共有や相談をするなど、オブザーバーとして関わってもらっている。また、同企業からの提案で、包括では毎年ロジックモデルの作成をしている。
- ・ 年度初めに地域支援事業の各事業をマッピングし、「ここで把握したケースはここにつなぐ」、「ここに共有する」といった流れを図式化し、SCも含めて共有している。包括内での目線合わせや意見共有、年度末の評価の指標として活用している。図式化することで不足している部分に気づくことができるので、年度を通じて気づいたことを、次年度に生かすようにしている。

### ii) 評価・モニタリングにおける課題

- ・ 地域福祉計画や総合振興計画の指標は、あまり関係者の目線合わせには使われていない印象である。

## ④ 本事業で作成する評価・取組プロセス（案）に関するご意見

※ヒアリング時点でのロジックモデル・指標案を共有し意見を伺った。

- ・ 「進捗管理」や「総合調整機能」を初期アウトカムにすることについて、誰が主担当になりイニシアティブを取るのか（関係者やケース等の全体を俯瞰して役割分担をするのか）については、あらかじめ明確にしておかなければ、押し付け合いになってしまい難しいだろう。
- ・ 当町では、ケースごとに属性や課題の主たる部分を担う支援者が自然と主担当になる。例えば、精神疾患が主な課題であれば、精神担当の保健師が主担当となる。包括の職員がすべてのケースの主担当を引き受けるのではなく、他課の専門職にも主担当を分担し、負担を分散するようにしている。

以上

## 第5章 ロジックモデル・指標案の検証結果

### 1. 検証内容

#### (1) ロジックモデル・指標案全体について

- ロジックモデル全体を見て、包括的な支援体制の整備が進捗する過程をイメージできたか（自由記述）
- 市町村職員がこのロジックモデルを理解する上で必要な補足説明や記述（自由記述）

#### (2) 最終アウトカム

- 妥当と考える点、違和感がある点、追加すべき視点・キーワード（自由記述）

#### (3) 中間アウトカム

##### ① 中間アウトカム（8項目）について

- 中間アウトカムとして妥当か（妥当と考える/違和感がある/その他）
  - ・（中間アウトカムが妥当と考える場合）評価指標は自治体にて取得可能か（既存のデータから取得可能/新規に調査をすれば取得可能/取得できない/その他）
  - ・（中間アウトカムが妥当と考える場合）他に評価指標案として妥当と考えられる、かつ自治体にて取得可能な指標（自由記述）
  - ・（違和感がある/その他の場合）その理由（自由記述）

##### ② 全般を通じて中間アウトカムに対するご意見

- 追加した方が良い中間アウトカムとその評価指標（自由記述）

図表 5-1 中間アウトカム(8項目)

|         |                               |
|---------|-------------------------------|
| 支援関係機関  | ① 支援関係機関の対応力向上                |
|         | ② 全庁的な相談支援体制の継続的な見直し          |
|         | ③ （重層事業を実施している場合）サブシステムの役割の変化 |
|         | ④ 支援者の孤立感や負担の軽減               |
|         | ⑤ 予防的対応への転換                   |
| 地域づくり担当 | ⑥ 個別支援の入口の強化                  |
|         | ⑦ 個別支援の出口の強化                  |
|         | ⑧ 地域力の向上                      |

#### (4) 初期アウトカム

##### ① 初期アウトカム（16項目）について

○初期アウトカムとして妥当か（妥当と考える/違和感がある/その他）

- ・（初期アウトカムが妥当と考える場合）評価指標は自治体にて取得可能か（既存のデータから取得可能/新規に調査をすれば取得可能/取得できない/その他）
- ・（初期アウトカムが妥当と考える場合）他に評価指標案として妥当と考えられる、かつ自治体にて取得可能な指標（自由記述）
- ・（初期アウトカムが妥当と考える場合）初期アウトカムを達成するために自治体で実施している/した取組（自由記述）
- ・（違和感がある/その他の場合）その理由（自由記述）

##### ② 全般を通じて初期アウトカムに対するご意見

○追加した方が良い初期アウトカムとその評価指標、その初期アウトカムを達成するために実施している/した取組（自由記述）

図表 5-2 初期アウトカム（16項目）

|         |                                                    |
|---------|----------------------------------------------------|
| 支援関係機関  | ① 支援関係機関が、自ら相談に来ることができないケースを把握できるようになる             |
|         | ② 支援関係機関が、本人に受援意向がなくても、状況を把握し、今できることを協議するようになる     |
|         | ③ 福祉担当課や相談支援機関が担当分野以外の生活課題を抱える世帯構成員の件で動くようになる      |
|         | ④ 福祉以外の部門から支援を要するケースがつながってくるようになる                  |
|         | ⑤ 既存の相談支援機関がどこも受け止めなかったケースについて初動の相談対応をするようになる      |
|         | ⑥ 支援関係機関が、世帯全体の課題を捉えた支援を行うようになる                    |
|         | ⑦ 同一世帯に関わる支援関係機関から、支援に必要な情報や協力が集まるようになり、チーム支援が定着する |
|         | ⑧ 市町村所管外の関係機関や専門家から、支援に必要な情報や協力が集まるようになる           |
|         | ⑨ 当面の手立てがないことを理由に支援関係機関がケースを手放すことが減る               |
|         | ⑩ 既存の体制では対応できないニーズや課題（抜け漏れ）が明確になる                  |
|         | ⑪ 支援者が人（対象者）と向き合うための余裕が生み出される                      |
| 地域づくり担当 | ⑫ 地域づくり担当が、地域の多様な場・活動等を把握し増やそうとする                  |
|         | ⑬ 地域づくり担当が、支援につないだ方が良い状態について、住民に広く知らせるようになる        |
|         | ⑭ 地域づくり担当が、地域で気になる人がいる場合に相談してもらうよう、住民に働きかけるようになる   |
|         | ⑮ 個別支援からの気づきが地域づくりの取組に活かされるようになる                   |
|         | ⑯ 個別支援において地域の関係者とともに支援する機会が増える                     |

## 2. 検証結果

検証結果は、下記の通りであった。

### (1) ロジックモデル・指標案全体について

|                                              |
|----------------------------------------------|
| ① ロジックモデル全体を見て包括的な支援体制の整備が進捗する過程をイメージできましたか？ |
|----------------------------------------------|

- ・ 課題からインパクトまでの構成はいいと思う。詳細は各論を見て理解すればよい（例えば「市町村所管以外の関係者」はどこまでの幅があるのかなど）。
- ・ 全体として、実現に向けた「プロセス」はイメージできました。
- ・ 地域と機関を“つなぐ”点が分かりにくいように感じました。支援機関・地域づくり担当の活動に含まれているのですが、体制の要でもある「つなぐ機能」のロジックが別に分かりやすく表現されているとよいと感じます。行政の人材・財源が不足する中、地域との役割分担と“つなぐ”機能はとても重要になってきます。重層で進める部分でもありますが、事業でつなぐことができる仕組みではなく、勝手につながっていくサステナブルな社会環境を作っていくためのプロセスが分かりやすく表現できているとよいです。（再掲でも可）
- ・ 担当所管だけで検討してもロジックが狭くなるので、関係所管や地域と一緒に考える（厚労省でも重層の中で大事な視点として話している）、という「作り方」についても少しふれると良いかと思いました。
- ・ 全般的に、「デジタル技術」を活用した負担軽減や事業推進の視点が少ない気がしました。（前提として人が人にアプローチするようなイメージを持つ）人材不足や人材育成は継続性を担保するためにも大きな課題で、技術との役割分担で進めることも大切な視点になっていくと思います。それもイメージできる（手法の一つとして活用していくことを想起させる）ような表現もあるとよいと感じます。
- ・ 包括的な支援体制がどのような機能を有している状態を「進んでいる」とみなせるのかが整理されており、その内容がチェックリストとして活用できる点は非常に有用だと感じました。また、この整理表を用いることで、庁内外に対して「包括的な支援体制とはこうした要素がそろっているものだ」という具体的なイメージを示すことができる点も、大変ありがたいと感じます。
- ・ 最終アウトカムの「包括性」の定義を明確にすべきではないか。注釈解説などして、説明が不可欠。多くの自治体では「包括性」の具体化が進んでいないのではないかな。
- ・ 現場で日々行っている取組が意味づけされており、現場として報われるという印象をもった。中間アウトカムは、まさに我々が取組の結果として「こうなればいい」と考えていることが書かれている。
- ・ アウトカムは網羅的に設定されており、このアウトカムを目指せば、対象者・支援者いずれにとっても、プラスの循環が起きていくイメージを持ったと同時に、自分たちがまだ十分にできていない部分も浮かび上がってきた。
- ・ 課題の部分は、当自治体の包括がいつも気にかけていることが取り上げられている。

② 市町村職員がこのロジックモデルを理解する上で、補足説明や記述が必要だと思いますか？必要と思う場合は、どのような記載が必要か具体的にお答えください。

- ・ 全体像の項目では、例えば課題①であれば、活動／アウトプットの項目は「アウトリーチ型支援体制の構築」、初期アウトカムでは「潜在的ニーズの把握と協議」とするなど、より抽象性を高めたものとしてイメージをつかむことを優先させ、各論で具体的な記述があったほうがよい。
- ・ 「アウトリーチ」という言葉について、イメージするものが人（支援者）によって変わってきますので今回の説明資料の中で触れる「アウトリーチ」はケース発見のための活動を指すとか、明確にしたほうがよいかと思いました。
- ・ 住民の色が濃く、地域へのはたらきかけの対象が狭くイメージされる気がします。はたらきかける相手、は、住民のほか、民間、学生、NPO など、幅広いことも重要なので、そのあたりがわかる定義は必要に感じます。
- ・ アンケートの位置づけがよくわからなかったのですが、これは国が市に対して行うアンケートを指しているということでしょうか。自治体に示す際は、その説明も必要かと思いました。（見逃していたらすいません）ここで「アンケート」と書かれている項目は、毎年度国から調査があるということなのではないでしょうか。
- ・ ロジックモデルの導入には、研修が必須である。ちまたの「補助金切り」の材料となる懸念を払拭する意味でも、丁寧な説明が不可欠。
- ・ 地域づくりの初期アウトカム等に「支援につないだ方が良い状態」という言葉が出てくるが、意味が分かりにくい。

## （２）最終アウトカム

① 最終アウトカムについて、妥当と考える点、違和感がある点、追加すべき視点・キーワード等

### i) 妥当と考える点

- ・ 法で定める支援機関、地域側の包括（摂）性を評価することが明確になっています。
- ・ インパクト「よりよく生きられる」や最終アウトカムが課題を「解決をする」ことだと苦しいが、課題は抱えながら生きていくことが前提になっている点が良い。プロセスや、関係者が協働していることが評価されるのも良いと感じた。
- ・ 全体的に違和感はない。特に、最終アウトカムと「包括的な支援体制の整備」の関係性の国のイメージ図の③について、地域と支援関係機関をつなぐ機能も評価の対象に含まれているのが共感できる。

### ii) 違和感がある点

- ・ 具体的にどのような評価指標になるかのイメージがわからない。（主観的なもの？中間、初期に例示があるように、具体化されると分かりやすい）
- ・ つなぐ機能のアウトカムが分からない。
- ・ 需給量バランスが保たれている、という視点が必要な気がしています。なんでも地域に、何でも行政が、というどちらかに負担を強いることがないよう、役割が整理され、ニーズや課題に応じてそれぞれの供給体制（受け止められるキャパシティ）と必要量（個別課題）との

均衡が保たれている視点（評価）も重要ではないかと感じました。

- ・ 評価指標の中には、件数を設定しているものがあります。冒頭で「可能な限り定量評価」と記載されていることから、具体的な数値が出る指標を設定する意図があると思います。しかし、示された件数を厳密に追求しようとする、単に事務的な手間が発生する可能性があり、件数を算出することそのものが目的化してしまう恐れがあります。それでは本末転倒です。そのため、国に対して件数の強制的な報告を求める仕組みにはしないでいただきたいと考えています。国へ報告すべきなのは、「その機能を有しているか」という点に限定すべきです。一方で、各自治体において定量的な指標の測定は重要なので、あくまで例示として示すに留め、必要に応じて件数を把握するという柔軟な対応を可能にすべきだと思います。
- ・ 重層事業は、やればやるほど、「制度の狭間」事例や新たな課題が可視化される。協議書において「多機関協働」を介さずとも対応できる件数を増やす方を記載させているが、最終アウトカムのイメージを5年程度で想定しているのか、この案の意味が不明なままでは、ロジックモデルへの理解は進まないのではないかと危惧する。

### iii) 追加すべき視点・キーワード等

- ・ このロジック（案）が、包括的な支援体制の整備プロセスのみで完結するものであればよいが、同整備の目的は地域共生社会の実現にあると考え、支援する側と受ける側の相互性の視点があってもいいと感じた。
- ・ つなぐ機能のアウトカムがあるとよい。
- ・ 地域の関係者の範囲。（住民と地縁組織？民間の入る？）
- ・ デジタル技術の活用。
- ・ 地域と支援機関のつながりについて、例えば住民が困っている人に食事を提供したりお金を貸したりしていたら、行政としては支えてくれる住民を気にかける。行政と地域住民が話す場を持ち、専門職が対象者に行っている支援について情報提供する他、住民が困っていることや気になっていることを聞き取り、住民に「次はこうしたらどうか」と提案したり、住民の困りごとを踏まえて支援を行うこともある。対象者を支援するだけでなく、対象者を支える住民を支援することもある。「個別支援における住民と支援関係機関の協働」にはそういったことも含まれるだろう。

## （3）中間アウトカム

### ① 支援関係機関の対応力向上

- i) 中間アウトカムとして妥当ですか？ 回答数 5
  - ◇ 妥当と考える（4件）
  - ◇ 違和感がある（0件）
  - ◇ その他（1件）
  - ◇ 無回答（0件）
- ii) （中間アウトカムが妥当と考える場合）評価指標は自治体にて取得可能ですか？ 回答数 4
  - ◇ 自治体の既存データから取得可能（1件）
  - ◇ 新規に調査等をすれば取得可能（2件）

- ◇ 取得できない（0 件）
- ◇ その他（0 件）
- ◇ 無回答（1 件）
- iii) （中間アウトカムが妥当と考える場合）他に評価指標案として妥当と考えられる、かつ自治体にて取得可能な指標
  - ・ 多機関協働事業の相談受付件数を指標とすることができ、少なくなれば連携・協働の自立が促進されたことになる。だが、この指標は別の要因が結果に影響を与えやすい（例えば、同事業の機能不全により活用が低調となるなど）ため、ケース調整が健全に機能しているかどうかの指標があればクロスして考える必要がある
  - ・ 社会資源の把握状況（分野横断的な社会資源を把握しているか）
  - ・ 既存の支援機関の対応力向上には協働が必要と思うが、当自治体の包括は、むしろケースを引き取ってしまっている。例えば、ケアマネが高齢者虐待のケースを把握した場合、単に関係機関につなぐだけでなく、虐待の背景にある介護者の疲弊に目を向け、ケアプランの変更などの対応はケアマネの専門性を発揮して対応してもらいたい。しかし、実際には包括に「虐待があった」と連絡するだけで、ケアマネ自身は手を引いてしまう。チーム支援というのは、それぞれの専門性や情報を出し合うということではないだろうか
  - ・ P7 活動・アウトプットに記載されている「※分担ではなく協働」というのは大変重要。当自治体の包括としても、各支援機関に対し「伴走・後方支援」（前方でケース対応のイニシアティブを発揮するのではなく、後ろからサポートする）するよう意識している。
- iv) i) で違和感がある/その他とした理由
  - ・ 対応職員へのアンケート調査により把握できるものの主観的となり、また毎年度アンケートを継続するだけでは一面的で、支援上の課題分析に資することは困難と思われる。対応力についての定義を明確にすれば、アンケートで評価が可能と考える。

## ② 全庁的な相談支援体制の継続的な見直し

- i) 中間アウトカムとして妥当ですか？ 回答数 5
  - ◇ 妥当と考える（3 件）
  - ◇ 違和感がある（1 件）
  - ◇ その他（1 件）
  - ◇ 無回答（0 件）
- ii) （中間アウトカムが妥当と考える場合）評価指標は自治体にて取得可能ですか？ 回答数 3
  - ◇ 自治体の既存データから取得可能（2 件）
  - ◇ 新規に調査等をすれば取得可能（1 件）
  - ◇ 取得できない（0 件）
  - ◇ その他（0 件）
  - ◇ 無回答（0 件）
- iii) （中間アウトカムが妥当と考える場合）他に評価指標案として妥当と考えられる、かつ自治体にて取得可能な指標
  - ・ 協議する会議体を設置している。

- ・ これが入っているのが大変良い。当自治体でもまさに、高齢・障害・困窮の分野横断的なハ  
イリスクアプローチのチームを編成し、ケースを共有するとともに、地域住民も巻き込んで  
一緒に対応できる体制を作れないかと考え、先日、包括から上層部に機構改革に反映してほ  
しいと相談したところ。すると逆に、障害や子育て・教育分野も一緒にできるようにしたい  
と提案されており、どう進めていくか検討しているところである。
  - ・ 指標の文言は、分かりにくいかもしれない。「全庁的な相談支援体制の継続的な見直し」とい  
うと、生活支援体制整備事業の協議体をイメージした（住民だけで解決できない課題を第二  
層から第一層に上げるイメージ）。ただ、カッコ書きで「機構改革、事務分掌の変更、各相談  
支援機関の再編、公的サービスの見直し・新規創出等」と書いてあるので、そこを読めば理  
解できる。
- iv) i) で違和感がある/その他とした理由
- ・ そもそも横断的な検討の場がない可能性があるため、その体制があり、かつ定期的に機能し  
ているか、という指標が必要かもしれません。その土台があるうえで、初めて本指標が生き  
ると感じます。
  - ・ 理想的ではあるが、全庁体制の見直しは相当のエネルギーを要するため、行政計画の頻度  
において見直し作業を実施したか、で計ってはどうか。

|                                |
|--------------------------------|
| ③ (重層事業を実施している場合) サブシステムの役割の変化 |
|--------------------------------|

- i) 中間アウトカムとして妥当ですか？ 回答数 4
- ◇ 妥当と考える (3 件)
  - ◇ 違和感がある (0 件)
  - ◇ その他 (1 件)
  - ◇ 無回答 (0 件)
- ii) (中間アウトカムが妥当と考える場合) 評価指標は自治体にて取得可能ですか？ 回答数 3
- ◇ 自治体の既存データから取得可能 (1 件)
  - ◇ 新規に調査等をすれば取得可能 (2 件)
  - ◇ 取得できない (0 件)
  - ◇ その他 (0 件)
  - ◇ 無回答 (0 件)
- iii) (中間アウトカムが妥当と考える場合) 他に評価指標案として妥当と考えられる、かつ自治  
体にて取得可能な指標
- ・ 多機関協働事業、アウトリーチ等事業のいずれも、市で作成した対象ケースとする判断基準  
のどれに該当するかを項目を調査すれば可能である。
  - ・ 多機関協働事業の理解度（支援機関の正しいに理解ができているか⇒知っているか・活用し  
ているか、という設問であれば取得済み）
- iv) i) で違和感がある/その他とした理由
- ・ 関係機関が自ら調整したかどうかの把握は、困難ではないか。

#### ④ 支援者の孤立感や負担の軽減

i) 中間アウトカムとして妥当ですか？ 回答数 5

- ◇ 妥当と考える（4 件）
- ◇ 違和感がある（0 件）
- ◇ その他（1 件）
- ◇ 無回答（0 件）

ii) （中間アウトカムが妥当と考える場合）評価指標は自治体にて取得可能ですか？ 回答数 4

- ◇ 自治体の既存データから取得可能（0 件）
- ◇ 新規に調査等をすれば取得可能（3 件）
- ◇ 取得できない（0 件）
- ◇ その他（1 件）
- ◇ 無回答（0 件）

iii) （中間アウトカムが妥当と考える場合）他に評価指標案として妥当と考えられる、かつ自治体にて取得可能な指標

- ・ 調査対象の範囲の設定が課題となる。本市で新規調査するならば、事務負担を課することになるが包括的相談支援事業所への新規調査が考えられる。
- ・ 自身の専門性を越えたケースを抱え込みことがあるか
- ・ 各支援機関にアンケートをとる必要がある。
- ・ 指標の「減ってきたか」はいつと比べてなのかが回答者によってばらけるだろう。
- ・ 負担感が軽減されているかを測るのであれば、現場の支援者に聞く場合は、「難しい事案があった時に支援者が相談できる人、一緒に動いてくれる人がいるか」を聞く方がこたえやすいだろう。体制整備の観点から聞くのであれば、「組織的そういう体制づくりをしているか、共有する場があるか」と聞く方法が考えられる。

iv) i) で違和感がある/その他とした理由

- ・ 対応職員へのアンケート調査により把握できるものの主観的となり、また毎年度アンケートを継続するだけでは一面的で、支援上の課題分析に資することは困難と思われる。

#### ⑤ 予防的対応への転換

i) 中間アウトカムとして妥当ですか？ 回答数 5

- ◇ 妥当と考える（3 件）
- ◇ 違和感がある（1 件）
- ◇ その他（1 件）
- ◇ 無回答（0 件）

ii) （中間アウトカムが妥当と考える場合）評価指標は自治体にて取得可能ですか？ 回答数 3

- ◇ 自治体の既存データから取得可能（0 件）
- ◇ 新規に調査等をすれば取得可能（1 件）
- ◇ 取得できない（2 件）
- ◇ その他（0 件）
- ◇ 無回答（0 件）

- iii) (中間アウトカムが妥当と考える場合) 他に評価指標案として妥当と考えられる、かつ自治体にて取得可能な指標
- ・ 何をもって深刻化を防げたのか標準化が難しく、新規に調査したとしても主観に拠るところが大きく、実態を反映しにくい。
  - ・ アウトカムの視点はよいと思います。予防できたかどうかは例示のアンケートでは明確に把握できないと感じます。誰もが深刻化を予防するために支援しているので、対応した件数全件がそうではないかと思います。ここはデータを活用した分析や根拠のある施策展開(EBPM)など、分析・評価にかかる指標や、その結果としての健康・介護・相談件数へのインパクトに繋げるプロセスの構築を指標にしたほうがよいのではないのでしょうか。
  - ・ 「問題の深刻化を防げたケースの件数」よりも括弧内の「将来的なリスクをふまえて対応を行った件数」の方が回答しやすい。
  - ・ 予防的対応ができなければ、きりが無い。困難事例化するのを防ぐために、早い段階からつながりを持っておくことが重要というのは意識している。実際の支援でも、現状問題が深刻でなくても、先のことを見据えてつながりをつくっておいてもらおうと関わるケースがある。
- iv) i) で違和感がある/その他とした理由
- ・ 問題の深刻化を防げたケースの定義が難しいので、件数を把握するのは難しいと感じました。「現状が深刻化している課題がない場合でも、将来的なリスクをふまえて対応を行う体制ができているか」などいかがでしょうか。
  - ・ 対応する事例は、ほぼ全件、リスクマネジメントの視点が欠かせない。支援の「価値」の転換を求めているのであれば、児童生徒の「不登校問題」への対応の変化(教育と福祉の協働体制の構築など)を、「ひきこもり」の予防的対応として評価できるのかもしれない。

## ⑥ 個別支援の入口の強化

- i) 中間アウトカムとして妥当ですか? 回答数 5
- ◇ 妥当と考える(4件)
  - ◇ 違和感がある(0件)
  - ◇ その他(1件)
  - ◇ 無回答(0件)
- ii) (中間アウトカムが妥当と考える場合) 評価指標は自治体にて取得可能ですか? 回答数 4
- ◇ 自治体の既存データから取得可能(1件)
  - ◇ 新規に調査等をすれば取得可能(2件)
  - ◇ 取得できない(0件)
  - ◇ その他(1件)
  - ◇ 無回答(0件)
- iii) (中間アウトカムが妥当と考える場合) 他に評価指標案として妥当と考えられる、かつ自治体にて取得可能な指標
- ・ 現在本自治体の多機関協働事業では、相談元を1次相談(住民等→地域包括支援センター等)と2次相談(地域包括支援センター等→多機関協働事業)に分け、統計を取り始めており、それを集計すれば可能である。

- ・ 支援機関向けアンケート？統計を取っていないので実数を把握することは難しい。当初から集計する指示が必要か。（アンケートでは主観的なものになるがそれでもよいなら取得可能。）
  - ・ 住民向けのアンケートによる、存在に気付いた場合、連絡する支援機関を知っているか、の割合のほうがよい。
  - ・ 各支援機関にアンケートをとる必要がある。
  - ・ 実際に増えてきているので回答できる。
- iv) i) で違和感がある/その他とした理由
- ・ 住民が「心配なケース」を全数予測していない中、その増減等について把握することは困難と思慮。※「心配」の定義が必要

#### ⑦ 個別支援の出口の強化

- i) 中間アウトカムとして妥当ですか？ 回答数 5
- ◇ 妥当と考える（4 件）
  - ◇ 違和感がある（0 件）
  - ◇ その他（1 件）
  - ◇ 無回答（0 件）
- ii) （中間アウトカムが妥当と考える場合）評価指標は自治体にて取得可能ですか？ 回答数 4
- ◇ 自治体の既存データから取得可能（2 件）
  - ◇ 新規に調査等をすれば取得可能（2 件）
  - ◇ 取得できない（0 件）
  - ◇ その他（0 件）
  - ◇ 無回答（0 件）
- iii) （中間アウトカムが妥当と考える場合）他に評価指標案として妥当と考えられる、かつ自治体にて取得可能な指標
- ・ 本自治体での出口強化策について、データとして取得可能（見守り協定事業所の締結数、つながりサポーター養成講座の受講者数など）。
  - ・ 多様な支援機関間で参加の場が共有されているか（社会資源を支援機関で取り合うのではなく、使いあえる仕組みがあると、地域の負担も軽減される。（バラバラに調整する必要がない）
  - ・ 回答可能。
- iv) i) で違和感がある/その他とした理由
- ・ 社会資源のアセスメント（初期アウトカム）が必須であり、その点では中間アウトカムとして出口強化を示す必要性を認識する。※最終アウトカムへの違和感があるので、この指標がどのように扱われるのか理解できていない。

#### ⑧ 地域力の向上

- i) 中間アウトカムとして妥当ですか？ 回答数 5
- ◇ 妥当と考える（3 件）
  - ◇ 違和感がある（1 件）

- ◇ その他（１件）
- ◇ 無回答（０件）
- ii) （中間アウトカムが妥当と考える場合）評価指標は自治体にて取得可能ですか？ 回答数 3
  - ◇ 自治体の既存データから取得可能（２件）
  - ◇ 新規に調査等をすれば取得可能（０件）
  - ◇ 取得できない（０件）
  - ◇ その他（１件）
  - ◇ 無回答（０件）
- iii) （中間アウトカムが妥当と考える場合）他に評価指標案として妥当と考えられる、かつ自治体にて取得可能な指標
  - ・ 市内すべての地域活動の場を把握することは難しいが、重層事業でかかわったものは把握しており、地域福祉計画のKPIにもなっている。
  - ・ 孤独死のケースが２、３件続いた地区があり、その地区会長がまちづくり委員会経由で「孤独死について勉強会をしたいので、講義してほしい」と包括に依頼があった。包括から、どんな思いで勉強会をしたいと考えたのかを聞き取ったところ、孤独死のケースを知った住民が「孤独死させたくなかった」「自分はどうなるんだろう」など様々な思いを抱えている中、地区会長が音頭を取ったということだった。行政としても地域住民の動きを応援することになり、昨年度、ACPの講義を企画・実施した。今年度も、振り返りを兼ねてまた実施する予定である。住民自身が、地域で暮らせしていける体制を作っていこうと動いた例であり、「地域力の向上」というアウトカムに当てはまるものだと思う。
  - ・ 指標の「住民同士の話し合いや学びが行われている地区の数」について、こうした地域の変化は少しずつ穏やかに生じるものなので、住民同士の話し合いや学びが行われている「地区の数」よりも、「話し合いや学びを行う地区が出てきたか」という地域のちょっとした変化を捉えられる指標の方が良いだろう。
  - ・ 指標の「福祉的な課題を抱えた人の受け入れや支援を行う地区活動や場等の数」について、地域側が「精神障害者向け」など住民を区別しているわけではないので、「誰でも来てよい活動がある」といった文言がよいのではないかな。
- iv) i) で違和感がある/その他とした理由
  - ・ １つ目の指標の例「住民同士の話し合いや学びが行われている地区の数」：地縁組織やNPO等は既に自主的に話し合いや活動をしているため、地区の数は評価が難しい。
  - ・ ２つ目の指標の例「福祉的な課題を抱えた人の受け入れや支援を行う地域活動や場等の数」：同上に加え、課題とリンクしていないと増えていること＝達成とはならない。逆に補助金をあてにされて財源が増大する可能性もある。
  - ・ 地域力の向上という視点はよいため、「知る」「学ぶ」機会や住民の地域課題の認知度、活動の参加プロセスの整備状況や住民が参加したいと思ったとき、どうすればよいか分かっている人の割合など、地域が自主的に動き出せる環境の構築に視点を置いた指標がよいと考える
  - ・ この項目は、最終アウトカムではないか。

⑨ 上記以外に追加した方が良い中間アウトカムとその評価指標

- ・ 支援機関間の相互理解度（連携相手の専門性やできる範囲、できないことをどれだけ理解しているか）
- ・ つなぐ機能の中間アウトカム（気づいた時、どこに連絡すればよいか分かっている住民の割合等）

（４）初期アウトカム

① 支援関係機関が、自ら相談に来ることができないケースを把握できるようになる

i) 初期アウトカムとして妥当ですか？ 回答数 5

- ◇ 妥当と考える（4 件）
- ◇ 違和感がある（0 件）
- ◇ その他（1 件）
- ◇ 無回答（0 件）

ii) （初期アウトカムが妥当と考える場合）評価指標は自治体にて取得可能ですか？ 回答数 4

- ◇ 自治体の既存データから取得可能（1 件）
- ◇ 新規に調査等をすれば取得可能（1 件）
- ◇ 取得できない（1 件）
- ◇ その他（0 件）
- ◇ 無回答（1 件）

iii) （初期アウトカムが妥当と考える場合）他に評価指標案として妥当と考えられる、かつ自治体にて取得可能な指標

- ・ 現在本自治体の多機関協働事業では、相談元を 1 次相談（住民等→地域包括支援センター等）と 2 次相談（地域包括支援センター等→多機関協働事業）に分け、統計を取り始めており、それを集計すれば可能である。
- ・ モニタリング項目ですが、見守りや繋いでくれるようなサポーター的な役割を持つ方の数もあるか。
- ・ 来所以外、となると電話やメールも以外に入るのか？潜在化しているケースを顕在化させることの評価なのであれば、既存の仕組みの中で当事者が意思をもって窓口につながをとっている一般的な手段（電話・メール）も除外したほうがよいと思う。
- ・ 明確に、顕在化させるための手段とその成果を評価することがわかる指標にできるとよい。
- ・ 厳密に件数を出そうとすると、各支援機関への調査をするなど技術的には可能だが、作業に手間がかかる。実態としてあるかどうか程度の把握でも十分ではないか。手間の割に厳密な件数が意味を持つかは各自治体の判断かと思うので、裁量を持たせた指標設定だとありがたい。（例「窓口への来所以外で生活課題を抱えるケースを把握しているか」など）

iv) 初期アウトカムを達成するために自治体で実施している/した取組

- ・ 重層事業の概要についての出前講座を実施。
- ・ 見守り協定事業所の拡充。
- ・ つながりサポーター養成講座の実施。

- ・ イベントなどで、福祉何でも相談を開催。
  - ・ AI を活用したオンライン傾聴窓口の設置（R8 本格導入予定）
  - ・ 各支援機関において、地域からの通報を受けたら巡回訪問を行っている。
- v) i) で違和感がある/その他とした理由
- ・ 本自治体では、総合相談窓口以外にも、地域の気になる世帯の把握のため「小地域ネットワーク会議」を開催している。6 年度実績では窓口対応 126 件、小地域対応 266 件であるが、小地域の気になる世帯の把握は主観的にピックアップされるものであり、客観的とはいえない。但し、地域からの情報を元に訪問した件数を指標化することは妥当と考える。本自治体では 266 件のうち、33 件が訪問件数。

|                                                              |
|--------------------------------------------------------------|
| <p><b>② 支援関係機関が、本人に受援意向がなくても、状況を把握し、今できることを協議するようになる</b></p> |
|--------------------------------------------------------------|

- i) 初期アウトカムとして妥当ですか？ 回答数 5
- ✧ 妥当と考える（4 件）
  - ✧ 違和感がある（0 件）
  - ✧ その他（1 件）
  - ✧ 無回答（0 件）
- ii) （初期アウトカムが妥当と考える場合）評価指標は自治体にて取得可能ですか？ 回答数 4
- ✧ 自治体の既存データから取得可能（2 件）
  - ✧ 新規に調査等をすれば取得可能（1 件）
  - ✧ 取得できない（0 件）
  - ✧ その他（0 件）
  - ✧ 無回答（1 件）
- iii) （初期アウトカムが妥当と考える場合）他に評価指標案として妥当と考えられる、かつ自治体にて取得可能な指標
- ・ 支援会議（個別・モニタリング会議）の取り扱い件数
  - ・ それができる手段の認知度がよいのでは？意向がない場合手が出せない、というのは従来の一般的な考え方なので、それができるための手段を知っている（支援会議等）の理解度を確認する設問もあったほうがよい。
  - ・ 重層の支援会議の件数等
- iv) 初期アウトカムを達成するために自治体で実施している/した取組
- ・ 専門機関が介入できない事例に対し、支援会議（モニタリング会議）を定期開催し、介入の糸口を検討する。
  - ・ 支援会議の開催、多職種研修による理解向上、情報連携システムを活用した多機関での支援情報共有（R8 年度～本格導入）
  - ・ 地域ケア会議、要対協、重層の支援会議。各支援機関における定期訪問等。
- v) i) で違和感がある/その他とした理由
- ・ 本自治体では、教育と福祉の連携会議で不登校児童生徒の現況をモニタリングしており、また「精神障害者にも包括ケア WG」でも懸案事例のモニタリングを実施しているが、こども

家庭分野の要支援世帯、高齢分野の身寄りの無い高齢者世帯へのモニタリングまで十分に組み込む体制は未構築。そのため、活動のモニタリング項目は妥当だが、「手放す」件数の減少で評価は困難ではないか。

**③ 福祉担当課や相談支援機関が担当分野以外の生活課題を抱える世帯構成員の件で動くようになる**

i) 初期アウトカムとして妥当ですか？ 回答数 5

- ◇ 妥当と考える（3 件）
- ◇ 違和感がある（0 件）
- ◇ その他（2 件）
- ◇ 無回答（0 件）

ii) （初期アウトカムが妥当と考える場合）評価指標は自治体にて取得可能ですか？ 回答数 3

- ◇ 自治体の既存データから取得可能（0 件）
- ◇ 新規に調査等をすれば取得可能（1 件）
- ◇ 取得できない（2 件）
- ・ その他（0 件）
- ・ 無回答（0 件）

iii) （初期アウトカムが妥当と考える場合）他に評価指標案として妥当と考えられる、かつ自治体にて取得可能な指標

- ・ 包括的相談支援事業所の他分野相談受付数を、地域共生社会推進計画の成果指標としているが、相談受付後の対応について詳細に把握するのは難しい。
- ・ 上記②と同様（→それができる手段の認知度がよいのでは？意向がない場合手が出せない、というのは従来の一般的な考え方なので、それができるための手段を知っている（支援会議等）の理解度を確認する設問もあったほうがよい。）（こちらの方がアウトカムとして適切か）
- ・ スキルの向上（人材育成の成果）にかかるアウトカムがあると良いか…主観的な他機関業務の理解度（課題③と類似するか）や自身が包括的な支援体制の一部であるという認識等
- ・ 厳密に件数を出そうとすると、各支援機関への調査をするなど技術的には可能だが、作業に手間がかかる。実態としてあるかどうか程度の把握でも十分ではないか。手間の割に厳密な件数が意味を持つかは各自治体の判断かと思うので、裁量を持たせた指標設定だとありがたい。（例「～持ち込まれているか」など）

iv) 初期アウトカムを達成するために自治体で実施している/した取組

- ・ 重層的支援会議・支援会議において、分野外の支援についても役割分担している。
- ・ 多機関協働研修の開催による相互理解の向上、情報連携システムの活用（R8年度～）
- ・ 各分野に基幹的ポジションがある。迷ったら重層担当に相談してよいとしている。

v) i) で違和感がある/その他とした理由

- ・ ※「他分野」と「福祉以外」の用語の使い分けが不明。本自治体では、総合相談窓口と「まるとと見えあひ体制づくり事業」を啓発していることから、件数把握は可能であるが、「該当事例の見過ごし見逃しの防止体制」の整備の成果とは必ずしも言えないのではないか。
- ・ 文言が分かりにくい。

④ 福祉以外の部門から支援を要するケースがつながってくるようになる

i) 初期アウトカムとして妥当ですか？ 回答数 5

- ◇ 妥当と考える（3 件）
- ◇ 違和感がある（1 件）
- ◇ その他（1 件）
- ◇ 無回答（0 件）

ii) （初期アウトカムが妥当と考える場合）評価指標は自治体にて取得可能ですか？ 回答数 3

- ◇ 自治体の既存データから取得可能（0 件）
- ◇ 新規に調査等をすれば取得可能（1 件）
- ◇ 取得できない（1 件）
- ◇ その他（0 件）
- ◇ 無回答（1 件）

iii) （初期アウトカムが妥当と考える場合）他に評価指標案として妥当と考えられる、かつ自治体にて取得可能な指標

- ・ 現在本自治体の多機関協働事業では、相談元を 1 次相談（住民等→地域包括支援センター等）と 2 次相談（地域包括支援センター等→多機関協働事業）に分け、統計を取り始めており、それを集計すれば可能である。しかし、包括的相談支援事業所に対しては、新たに調査が必要である。
- ・ 厳密に件数を出そうとすると、各支援機関への調査をするなど技術的には可能だが、作業に手間がかかる。実態としてあるかどうか程度の把握でも十分ではないか。手間の割に厳密な件数が意味を持つかは各自治体の判断かと思うので、裁量を持たせた指標設定だとありがたい。（例「～持ち込まれているか」など）

iv) 初期アウトカムを達成するために自治体で実施している/した取組

- ・ 庁内においての研修を開催。
- ・ 庁内においてランチョンミーティングを開催し、重層事業の概要を説明。
- ・ 庁内連携にかかるヒアリング調査を実施。
- ・ 本自治体における重層事業の概要を分野外の研修などで、説明。
- ・ SSW 会議に参加。
- ・ 地域共生社会推進会議や包括化推進員会議に分野外の課の方も構成員として参加要請。
- ・ 総合窓口を設置し、どこに相談したらよいかわからない相談の受け止めをしている。

v) i) で違和感がある/その他とした理由

- ・ ケースを受け止められない、という課題からの当該アウトカムに違和感を感じました。このアウトカムは「つなぐ」機能がうまく働いているか評価であり、受け止める評価にはなじまない気もします。福祉以外の部門で気づいた時、福祉部門に繋げていくことを評価するなら、分野外の庁内関連課の包括的な支援体制の認知度や理解度の方が良い気がします。
- ・ 本自治体でも、税や住宅、教育部署からの事例が支援方針の検討の場である「コア会議」に提起されるが、全件を把握する仕組みとしては構築されていない。

⑤ 既存の相談支援機関がどこも受け止めなかったケースについて初動の相談対応をするようになる

- i) 初期アウトカムとして妥当ですか？ 回答数 5
- ✧ 妥当と考える（3 件）
  - ✧ 違和感がある（1 件）
  - ✧ その他（1 件）
  - ✧ 無回答（0 件）
- ii) （初期アウトカムが妥当と考える場合）評価指標は自治体にて取得可能ですか？ 回答数 3
- ✧ 自治体の既存データから取得可能（2 件）
  - ✧ 新規に調査等をすれば取得可能（0 件）
  - ✧ 取得できない（0 件）
  - ✧ その他（0 件）
  - ✧ 無回答（1 件）
- iii) （初期アウトカムが妥当と考える場合）他に評価指標案として妥当と考えられる、かつ自治体にて取得可能な指標
- ・ 包括的相談支援事業所の他分野相談受付数を、地域共生社会推進計画の成果指標として取得している。
- iv) 初期アウトカムを達成するために自治体で実施している/した取組
- ・ 包括的相談支援事業所向けに定期的に研修を実施。
  - ・ 総合窓口を設置し、どこに相談したらよいかわからない相談の受け止めをしている。
- v) i) で違和感がある/その他とした理由
- ・ 理解できますが、課題の設定に違和感があります。所掌の認識が異なる可能性があり、対応しない＝悪いことと結びつけられる印象です。前提として、自身の組織が認識している範囲でなければ対応しない、というのは行政にとってはある種当たり前であるのが現状。（実は相談した側の所掌だと認識されていた、とかもある。
  - ・ 上記③、④とあわせて、ケースを把握しても受けとめられない、よりも「うまくつなげない」という設定の方がより包括的な支援体制の印象に近い。“つなぐ”は全般通してキーワードな気がします。
  - ・ 自身と相手の所掌を正しく理解していること、承諾を得て適切につなげることが重要なアウトカムになるかと思う。
  - ・ 既存機関が、事例を受け止めたか否かはカウントしていない。包括的相談支援の体制で全数をどのように分析するか、そのための既存相談機関のデータを集計する方法は統一されていない（国の実施要項でも統一的な整理はされていない）

⑥ 支援関係機関が、世帯全体の課題を捉えた支援を行うようになる

- i) 初期アウトカムとして妥当ですか？ 回答数 5
- ✧ 妥当と考える（5 件）
  - ✧ 違和感がある（0 件）
  - ✧ その他（0 件）

- ◇ 無回答（0 件）
- ii) （初期アウトカムが妥当と考える場合）評価指標は自治体にて取得可能ですか？ 回答数 5
  - ◇ 自治体の既存データから取得可能（1 件）
  - ◇ 新規に調査等をすれば取得可能（2 件）
  - ◇ 取得できない（1 件）
  - ◇ その他（0 件）
  - ◇ 無回答（1 件）
- iii) （初期アウトカムが妥当と考える場合）他に評価指標案として妥当と考えられる、かつ自治体にて取得可能な指標
  - ・ アウトプットは取得可能だが、アウトカムについては、全ての機関がデータを残しているとは限らず、支援機関の業務負担を考えると取得することについて現実的ではない。
  - ・ アウトカムではないですが、包括的な支援体制を意識した共通アセスメントシートがあること、その利用が進んでいることが指標にあってもよいかと思いました。
  - ・ 各支援機関にアンケートをとる必要がある。
  - ・ 複合的な課題を有する事例においては、アセスメントが不十分な場合が多く、多機関協働担当は不足するアセスメントの集約を指示し、その後の支援を検討することになる。本自治体では、「コア会議」のケース数となる。「コア会議」以外では、「支援会議」、「重層的支援会議」の開催件数が指標としては妥当か。
- iv) 初期アウトカムを達成するために自治体で実施している/した取組
  - ・ 包括的相談支援事業所向けに定期的に研修を実施。
  - ・ 多機関連携を行う場合の共通アセスメントシート等の活用（必然的に世帯分析が必要になる様式の活用）
  - ・ 市の実施目標として世帯全体を支援する支援体制を示している。

|                                                           |
|-----------------------------------------------------------|
| <p>⑦ 同一世帯に関わる支援関係機関から、支援に必要な情報や協力が集まるようになり、チーム支援が定着する</p> |
|-----------------------------------------------------------|

- i) 初期アウトカムとして妥当ですか？ 回答数 5
  - ◇ 妥当と考える（5 件）
  - ◇ 違和感がある（0 件）
  - ◇ その他（0 件）
  - ◇ 無回答（0 件）
- ii) （初期アウトカムが妥当と考える場合）評価指標は自治体にて取得可能ですか？ 回答数 5
  - ◇ 自治体の既存データから取得可能（1 件）
  - ◇ 新規に調査等をすれば取得可能（2 件）
  - ◇ 取得できない（1 件）
  - ◇ その他（0 件）
  - ◇ 無回答（1 件）
- iii) （初期アウトカムが妥当と考える場合）他に評価指標案として妥当と考えられる、かつ自治

#### 体にて取得可能な指標

- ・ アウトプットは取得可能だが、アウトカムについては、全ての機関がデータを残しているとは限らず、支援機関の業務負担を考えると取得することについて現実的ではない。
  - ・ 上記と同じ。(アウトカムではないですが、包括的な支援体制を意識した共通アセスメントシートがあること、その利用が進んでいることが指標にあってもよいかと思いました。)
  - ・ 各支援機関にアンケートをとる必要がある
  - ・ 支援会議、重層的支援会議の構成員をチームとすれば、継続的なモニタリングがチーム形成を促す。
- iv) 初期アウトカムを達成するために自治体で実施している/した取組
- ・ 包括的相談支援事業所向けに定期的に研修を実施。
  - ・ 上記と同じ。(多機関連携を行う場合の共通アセスメントシート等の活用(必然的に世帯分析が必要になる様式の活用
  - ・ 必要に応じて重層担当へ相談できる体制を構築している。

#### ⑧ 市町村所管外の関係機関や専門家から、支援に必要な情報や協力が集まるようになる

- i) 初期アウトカムとして妥当ですか？ 回答数 5
- ◇ 妥当と考える (5 件)
  - ◇ 違和感がある (0 件)
  - ◇ その他 (0 件)
  - ◇ 無回答 (0 件)
- ii) (初期アウトカムが妥当と考える場合) 評価指標は自治体にて取得可能ですか？ 回答数 5
- ◇ 自治体の既存データから取得可能 (1 件)
  - ◇ 新規に調査等をすれば取得可能 (3 件)
  - ◇ 取得できない (0 件)
  - ◇ その他 (0 件)
  - ◇ 無回答 (1 件)
- iii) (初期アウトカムが妥当と考える場合) 他に評価指標案として妥当と考えられる、かつ自治体にて取得可能な指標
- ・ 高齢分野であれば、すでに把握項目があるため、取得可能であるが、障害・子ども・生活困窮分野においては、新たに調査が必要である。
  - ・ 外部機関との協働ネットワーク体が前提としてあるイメージをもちます。個々の支援員がもつパイプだけでは継続性が担保できないので、それらを集約して可視化できていることが評価になると良いかと思います。
  - ・ 各支援機関にアンケートをとる必要がある。
  - ・ 専門的な助言や協力が必要となる場面、事例は、発達障害、地域生活定着支援(司法との連携)の事例等となるので、これらを具体的にカウントすることになるか。
- iv) 初期アウトカムを達成するために自治体で実施している/した取組
- ・ 重層事業の概要についての出前講座を実施。
  - ・ 民間や市民活動団体、関連所管が参加する協議体の設置・運営(ひきこもり支援)

- ・ 孤独・孤立対策官民プラットフォームの構築
  - ・ 民間との共創事業の推進
  - ・ 支援会議にアドバイザーとして第三者の専門職を呼べる体制を作っている。
- v) i) で違和感がある/その他とした理由
- ・ 要対協案件は、Before で記載の通りである。むしろ要対協の仕組みの課題であり、現場で課題になっている状況を中央省庁レベルでも改善に向け検討を進めていただきたい。

|                                             |
|---------------------------------------------|
| <b>⑨ 当面の手立てがないことを理由に支援関係機関がケースを手放すことが減る</b> |
|---------------------------------------------|

- i) 初期アウトカムとして妥当ですか？ 回答数 5
- ◇ 妥当と考える（2 件）
  - ◇ 違和感がある（3 件）
  - ◇ その他（0 件）
  - ◇ 無回答（0 件）
- ii) （初期アウトカムが妥当と考える場合）評価指標は自治体にて取得可能ですか？ 回答数 2
- ◇ 自治体の既存データから取得可能（1 件）
  - ◇ 新規に調査等をすれば取得可能（0 件）
  - ◇ 取得できない（0 件）
  - ◇ その他（0 件）
  - ◇ 無回答（1 件）
- iii) （初期アウトカムが妥当と考える場合）他に評価指標案として妥当と考えられる、かつ自治体にて取得可能な指標
- ・ 回答なし。
- iv) 初期アウトカムを達成するために自治体で実施している/した取組
- ・ 主たる支援者がつきづらい狭間のケースには、重層事業のアウトリーチを活用している。
- v) i) で違和感がある/その他とした理由
- ・ 「手放す」の意味が「支援の終了」のことなのか、「継続的なかわりができない」ことなのか不明なため、調査依頼できない。
  - ・ 当事者の意識と「緊急性」にもよる。手立てがないが、緊急性もない（課題の 4 つ目）のであれば、連絡先を伝えて一旦終結にする場合もある。受動的な対応だが、定期的に確認ができるのであれば悪いわけではない。（マンパワー不足を考えれば仕方ない）その“つながり続ける手段”が相手に伝わっていることが大事なので、そのつながり続ける手法も意識したアウトカムの書き方になるとよい（評価指標も同様）
  - ・ 伴走支援をどう位置づけるのか。また「手放す」ことをどう位置づけるのか。相談者へのコンタクトの頻度なのか、モニタリングの頻度（状態像の変化確認度合い）なのか明確に示す必要があるのではないかと。また、マンパワーの問題から、アウトリーチや伴走の担当者が対応に制約もあり、違和感を拭えない。

**⑩ 既存の体制では対応できないニーズや課題（抜け漏れ）が明確になる**

- i) 初期アウトカムとして妥当ですか？ 回答数 5
- ◇ 妥当と考える（4 件）
  - ◇ 違和感がある（0 件）
  - ◇ その他（1 件）
  - ◇ 無回答（0 件）
- ii) （初期アウトカムが妥当と考える場合）評価指標は自治体にて取得可能ですか？ 回答数 4
- ◇ 自治体の既存データから取得可能（2 件）
  - ◇ 新規に調査等をすれば取得可能（1 件）
  - ◇ 取得できない（0 件）
  - ◇ その他（0 件）
  - ◇ 無回答（1 件）
- iii) （初期アウトカムが妥当と考える場合）他に評価指標案として妥当と考えられる、かつ自治体にて取得可能な指標
- ・ 重層的支援会議・支援会議から取得することは可能。
- iv) 初期アウトカムを達成するために自治体で実施している/した取組
- ・ 重層的支援会議及び支援会議の開催。
  - ・ 重層事業を通して見えてきた傾向や課題を関係者会議や地域福祉計画の委員会で共有。
- v) i) で違和感がある/その他とした理由
- ・ 相談、支援等の集積により、行政課題をどのように明確にするのかが曖昧。障害分野、高齢者分野でも相談支援で「行政課題（地域の課題）」を導き出すことを指摘しているが、整理されていない。まさに「包括的な支援体制の構築」において重要な項目だが客観的な指標としては難問。ロジックモデル案において、あぶり出された行政課題をどのようにアウトカムとして導き出すか、参考までに標示するとよいのではないか。

**⑪ 支援者が人（対象者）と向き合うための余裕が生み出される**

- i) 初期アウトカムとして妥当ですか？ 回答数 5
- ◇ 妥当と考える（1 件）
  - ◇ 違和感がある（2 件）
  - ◇ その他（2 件）
  - ◇ 無回答（0 件）
- ii) （初期アウトカムが妥当と考える場合）評価指標は自治体にて取得可能ですか？ 回答数 1
- ◇ 自治体の既存データから取得可能（0 件）
  - ◇ 新規に調査等をすれば取得可能（1 件）
  - ◇ 取得できない（0 件）
  - ◇ その他（0 件）
  - ◇ 無回答（0 件）
- iii) （初期アウトカムが妥当と考える場合）他に評価指標案として妥当と考えられる、かつ自治

#### 体にて取得可能な指標

- ・ 各支援機関にアンケートをとる必要がある。
- iv) 初期アウトカムを達成するために自治体で実施している/した取組
  - ・ 重層担当が情報の集約を行っている。
- v) i) で違和感がある/その他とした理由
  - ・ 余裕が生まれたからといって、対象者に向き合うことができるとは限らない。時間的・精神的な余裕だけではなく、組織としての意識の変化が最も重要ではないか。
  - ・ ケースに向き合う余裕は常にない気がします。指標はよいと思いますので、アウトカムの文言を修正できれば違和感が薄れます。主観的な指標に加え、時間外の減やシステムの活用に関するものも良いかと思います。
  - ・ 事務の効率化、職員（支援者）の適正配置等、総合的な視点から検討されるべきであり、ロジックモデルになじむのか疑問。特に「余裕」のワーディングは適當ではないので、再考を。
  - ・ 現状では「人と向き合う余裕がない」のかと思うと現場としては切ないと感じた。ただ、常に余白をつくることを意識しなければ良い仕事はできない、常に追われている状態では良い仕事はできないと考えており、アウトカムとして設定すること自体は良いと思う。表現を変えればよいのではないか。余白の中で現在従事している業務とは別のことに触れることも重要だろう。

|                                   |
|-----------------------------------|
| ⑫ 地域づくり担当が、地域の多様な場・活動等を把握し増やそうとする |
|-----------------------------------|

- i) 初期アウトカムとして妥当ですか？ 回答数 5
  - ◇ 妥当と考える（5 件）
  - ◇ 違和感がある（0 件）
  - ◇ その他（0 件）
  - ◇ 無回答（0 件）
- ii) （初期アウトカムが妥当と考える場合）評価指標は自治体にて取得可能ですか？ 回答数 5
  - ◇ 自治体の既存データから取得可能（3 件）
  - ◇ 新規に調査等をすれば取得可能（1 件）
  - ◇ 取得できない（0 件）
  - ◇ その他（0 件）
  - ◇ 無回答（1 件）
- iii) （初期アウトカムが妥当と考える場合）他に評価指標案として妥当と考えられる、かつ自治体にて取得可能な指標
  - ・ 地域づくり関係機関に対し、多世代・多属性交流実践報告アンケートを実施しているため、取得は可能である。
  - ・ 「地域づくり」活動の認知度とつなぎ方の認知度（地域活動団体や NPO 対象）
  - ・ 市内の 17 地区社協ごとの「地域アセスメントシート」があり、定期的に更新作業を行うこととしている。
- iv) 初期アウトカムを達成するために自治体で実施している/した取組
  - ・ 地域づくり関係機関向けに研修会を実施。

- ・ 市内の先進的な取り組みを実施した事例を各関係機関に紹介する通信を作成（地域づくり通信）。
- ・ 地域資源マップの活用（システムでの情報集約・公開）
- ・ 生活支援体制整備事業において多分野多世代の地域づくりの動きが始まっている。

⑬ 地域づくり担当が、支援につないだ方が良い状態について、住民に広く知らせるようになる

- i) 初期アウトカムとして妥当ですか？ 回答数 5
  - ◇ 妥当と考える（1 件）
  - ◇ 違和感がある（4 件）
  - ◇ その他（0 件）
  - ◇ 無回答（0 件）
- ii) （初期アウトカムが妥当と考える場合）評価指標は自治体にて取得可能ですか？ 回答数 1
  - ◇ 自治体の既存データから取得可能（0 件）
  - ◇ 新規に調査等をすれば取得可能（1 件）
  - ◇ 取得できない（0 件）
  - ◇ その他（0 件）
  - ◇ 無回答（0 件）
- iii) （初期アウトカムが妥当と考える場合）他に評価指標案として妥当と考えられる、かつ自治体にて取得可能な指標
  - ・ 住民だけでなく、民間や大学などの地域に根付いている組織にも働きかけが必要でないかと考えます。（特に大学生は学校で気づくことが多い）「住民」に限定しない指標がいいかと思いました。日常生活で身近に存在する様々な主体が気づける環境が理想的。
- iv) 初期アウトカムを達成するために自治体で実施している/した取組
  - ・ 地域サポーター養成講座の開催（つなぎの役割）
- v) i) で違和感がある/その他とした理由
  - ・ 働きかけをする度に、個人情報保護の壁も問題が提起される。まずは個人情報保護制度との整合性について整理が必要ではないか。
  - ・ 例示が講座だとハードルが高かったです。「～住民に伝えた機会（会議や講座等）の実施件数」の方が幅が広がると思いました。
  - ・ 言わんとしていることは分からなくもないが、講座の件数がアウトカムとなることはどのようなロジックによるのか不明。
  - ・ 「支援につないだ方が良い状態」とはどのようなものか、分かりにくい。
  - ・ 例示として、悪い状態を示した方がいいかもしれない。例えば見守り連携協定を念頭に置くと、「新聞が溜まっている、電気がつけっぱなしといった異変があれば、つないでください」という説明をしている。
  - ・ 「住民が気になる人をつなぐ」というアウトカムのほうがよい。ただ、住民自身で対応できるものまで含めて何でも支援機関につなぐ状態になってしまうと、違うかもしれない。
  - ・ 住民が支援機関につないでくれたとして、その後どうなるのかを知らせることが重要（P13）

活動/アウトプットに記載されている)。また、つないだ住民が「良いことをしたんだな」と思えるようなフィードバックができると次につながっていくだろう。支援機関につないだその後について、もっと発信できるとよいと思った。

**⑭ 地域づくり担当が、地域で気になる人がいる場合に相談してもらうよう、住民に働きかけるようになる**

- i) 初期アウトカムとして妥当ですか？ 回答数 5
  - ◇ 妥当と考える（3 件）
  - ◇ 違和感がある（1 件）
  - ◇ その他（1 件）
  - ◇ 無回答（0 件）
- ii) （初期アウトカムが妥当と考える場合）評価指標は自治体にて取得可能ですか？ 回答数 3
  - ◇ 自治体の既存データから取得可能（1 件）
  - ◇ 新規に調査等をすれば取得可能（0 件）
  - ◇ 取得できない（1 件）
  - ◇ その他（0 件）
  - ◇ 無回答（1 件）
- iii) （初期アウトカムが妥当と考える場合）他に評価指標案として妥当と考えられる、かつ自治体にて取得可能な指標
  - ・ 上記と同じ。（住民だけでなく、民間や大学などの地域に根付いている組織にも働きかけが必要でないかと考えます。（特に大学生は学校で気づくことが多い）「住民」に限定しない指標がいいかと思いました。日常生活で身近に存在する様々な主体が気づける環境が理想的。）
  - ・ 厳密に件数を出そうとすると、各支援機関への調査をするなど技術的には可能だが、作業に手間がかかる。実態としてあるかどうか程度の把握でも十分ではないか。手間の割に厳密な件数が意味を持つかは各自治体の判断かと思うので、裁量を持たせた指標設定だとありがたい。（例「各支援機関に住民からの情報が寄せられているか」など）
- iv) 初期アウトカムを達成するために自治体で実施している/した取組
  - ・ 上記と同じ。（地域サポーター養成講座の開催（つなぎの役割））
  - ・ 各支援機関において、地域からの通報を受けたら巡回訪問を行っている。
- v) i) で違和感がある/その他とした理由
  - ・ 働きかけをする度に、個人情報の壁も問題が提起される。まずは個人情報保護制度との整合性について整理が必要ではないか
  - ・ 住民への働きかけと住民からの情報提供との因果関係が不明なため、指標化にはなじまないのではないか。

**⑮ 個別支援からの気づきが地域づくりの取組に活かされるようになる**

- i) 初期アウトカムとして妥当ですか？ 回答数 5
  - ◇ 妥当と考える（4 件）
  - ◇ 違和感がある（1 件）

- ◇ その他（0 件）
- ◇ 無回答（0 件）
- ii) （初期アウトカムが妥当と考える場合）評価指標は自治体にて取得可能ですか？ 回答数 4
  - ◇ 自治体の既存データから取得可能（1 件）
  - ◇ 新規に調査等をすれば取得可能（2 件）
  - ◇ 取得できない（0 件）
  - ◇ その他（0 件）
  - ◇ 無回答（1 件）
- iii) （初期アウトカムが妥当と考える場合）他に評価指標案として妥当と考えられる、かつ自治体にて取得可能な指標
  - ・ 個別支援の状況を「知っている」「知らない」という状況が可視化できる評価指標が必要か。（地域づくりにあたり、具体的にどんな資源が必要かを理解している人の割合等）
  - ・ 個別事例の社会資源のコンタクト件数
- iv) 初期アウトカムを達成するために自治体で実施している/した取組
  - ・ 分野別に実施する研修に地域づくりを担当する専門職も参加によるケース検討（ケアマネ研修、MSW 研修、若者支援研修等）
  - ・ AI によるオンライン相談によるデータ分析（相談内容の分析からニーズを把握する。R8～）
  - ・ 重層担当が生活支援体制整備事業の協議体に参加することで、資源の把握等に努めている。
- v) i) で違和感がある/その他とした理由
  - ・ 地域づくり担当者への働きかけも間違っていないが、地域課題の把握は個別支援担当が起点になることが多く、個別支援→地域課題の把握→地域づくり担当との協働→地域資源の拡充という流れから考えたほうが効果的ではないか（この評価項目は「支援関係機関」が良いのではないか）。

|                                |
|--------------------------------|
| ⑩ 個別支援において地域の関係者とともに支援する機会が増える |
|--------------------------------|

- i) 初期アウトカムとして妥当ですか？ 回答数 5
  - ◇ 妥当と考える（4 件）
  - ◇ 違和感がある（1 件）
  - ◇ その他（0 件）
  - ◇ 無回答（0 件）
- ii) （初期アウトカムが妥当と考える場合）評価指標は自治体にて取得可能ですか？ 回答数 4
  - ◇ 自治体の既存データから取得可能（1 件）
  - ◇ 新規に調査等をすれば取得可能（2 件）
  - ◇ 取得できない（0 件）
  - ◇ その他（0 件）
  - ◇ 無回答（1 件）
- iii) （初期アウトカムが妥当と考える場合）他に評価指標案として妥当と考えられる、かつ自治体にて取得可能な指標
  - ・ 民間との連携を想定。コミュニティビジネスやソーシャルビジネス、共創等によって課題解

決を図る新たなサービスを創出していくことも視野に入るとよい。

- ・ 個別事例の社会資源のコンタクト件数
- iv) 初期アウトカムを達成するために自治体で実施している/した取組
  - ・ 孤独・孤立対策官民連携プラットフォーム構築。その他同上。
  - ・ 重層担当が生活支援体制整備事業の協議体に参加することで、資源の把握等に努めている。
- v) i) で違和感がある/その他とした理由
  - ・ 視点としては理解できるが、個人情報保護制度との整合性が課題となるため、評価項目としては検討が必要。

|                                                                   |
|-------------------------------------------------------------------|
| <b>⑪ 上記以外に追加した方が良い初期アウトカムとその評価指標、その初期アウトカムを達成するために実施している/した取組</b> |
|-------------------------------------------------------------------|

- ・ 多機関協働事業で本人の「同意が取れないケース」（いわゆる困難ケース）では、「本プラン」となっていないケースがあるが、支援会議において、当面の支援方針（地域資源の活用を含めたもの）と役割分担を定めた「仮プラン」により検討している件数により、地域の関係者との協働を計ることは可能ではないか。

## 第6章 包括的な支援体制に関するロジックモデル・指標案

---

各種調査結果及び検討委員会・ワーキンググループの議論をふまえて、市町村が包括的な支援体制の整備に向けた取組の進捗状況を確認するためのロジックモデル・指標案を作成した。

作成にあたっては、最終的なゴールが地域共生社会の実現であるとして、その手前でどのような変化や兆候が現場で確認できればゴールに向かっていると考えられるのかを整理した。また、実際に取組を進めている市町村において、従前の状態はどうで、どのような課題があったのか、取組によってどのような変化が実際に起きたのかを、アンケートやヒアリングから実態を把握した。

そして両者がどのようにつながるのかを、検討委員会・ワーキンググループで議論を重ね、可能な限り言語化を試みた。一連のストーリーを作成するにあたっては、効果発現のプロセスを表現するのに適していると考えられるロジックモデルを採用した。

作成したロジックモデル・指標案は、以下の通りである。

世界が進むチカラになる。



厚生労働省 令和7年度 社会福祉推進事業  
市町村における包括的な支援体制の整備プロセス・評価方法に係る調査研究

## 包括的な支援体制の整備に向けた 取組の進捗状況を確認するための ロジックモデル・指標案 —市町村の自己点検ツール— 解説付きver.

三菱UFJリサーチ&コンサルティング

### なぜ、包括的な支援体制整備のロジックモデルを作成したのか？

#### 課題⇒取組⇒アウトカムの一連のストーリーを言語化

包括的な支援体制の整備は、社会福祉法により、すべての市町村に対し努力義務が課されていますが、市町村からは、「整備に向けてどのような取組を進めていけばよいかわからない」「取組の成果を評価する方法がわからない」といった声があがっています。

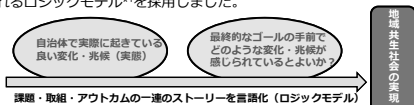
包括的な支援体制の整備に向けた取組を進めている市町村では、実際に変化が生じているものの、それが地域共生社会の実現に向けた良い兆候であることを十分に説明できないジレンマを抱えています。

また、取組を始めて日が浅い市町村では、まだ十分な変化が生じていないことから、取組を進める意義を関係者に理解してもらうのに苦労しているという状況もあります。

これらの実態は、各自治体の課題に対し、どのような取組をすることで、どのような成果が生まれ、それが最終的なゴールである地域共生社会の実現に向かっていくのかという一連のストーリーが示されていないことに原因があると考えました。

そこで、本事業では、最終的なゴールが地域共生社会の実現であるとして、その手前でどのような変化や兆候が現場で確認できればゴールに向かっていけると考えられるのかを整理しました。また、実際に取組を進めている市町村において、従前の状態はどうで、どのような課題があったのか、取組によってどのような変化が実際に起きたのかを、アンケートやヒアリングから実態を整理しました。

そして両者がどのようにつながるのかを、有識者委員会で議論を重ね、可能な限り言語化を試みました。一連のストーリーを作成するにあたっては、効果発現のプロセスを表現するのに適していると考えられるロジックモデル<sup>※1</sup>を採用しました。



#### 重要なのは、初期アウトカム

左記の「最終的なゴールの手前で発現するとよい変化・兆候」については、本ロジックモデルでは、初期・中間アウトカムとして示しています。特に、初期アウトカムは中間・最終アウトカムと比べて、取組開始から短期間で効果が発現すると考えられるものです。

初期アウトカムに設定されている「モニタリング指標」は、**比較的初期の段階で取組の効果を検証し、その後の改善につなげるために有効な指標**と言えます。ねらいとする効果に向かって取組が進んでいるか、取組内容がずれていないかを初期段階で発見する役割が期待されるため、是非参考にしていいただければと思います。

#### 初期・中間アウトカムの「モニタリング指標（案）」

本ロジックモデルでは、初期・中間アウトカムの達成を確認するため、支援の質を表す客観的な指標の設定を、可能な限り試みました（例：ケースの把握から介入までの期間（日数）、情報が寄せられたケースのうち介入を行った割合）。しかし、それが難しい場合は、**包括的な支援体制整備の所管課の観察や関係者の主観を問う指標**を設定しています。

指標については、市町村によりデータの整備状況が異なるため、「指標（案）」と示しています。各市町村で取得できるデータをふまえて、アウトカムの達成を確認するのに適切な指標を検討して下さい。その際、以下の点にご留意ください。

定量的な指標にこだわらず、取得可能なデータだからという理由で、支援の質とは必ずしも関係ない数値を指標化することは避けてください。アウトカムとの因果関係の確認が極めて重要です。支援の質を測る方法は数値に限定されず、観察や主観を問うことも可能です。なお、関係者の主観を問う場合は、個人の主観に左右されないよう一定数を対象にアンケート等を行うとともに、経年変化を観察することが重要です。また、指標のデータ取得のために、現場に過度な負担がかからないよう配慮することも求められます。

なお、これらの指標は自治体間の比較を想定したものではありません。

1 Mitsubishi UFJ Research and Consulting

※1：ロジックモデルとは、公共サービスの提供創行を行うこと、その結果社会で起こることの双方の構造（論理と時間軸）、そして関係者の関係を図示するもの。政策効果の評価に有用であるだけでなく、施策を論理的に立案したり、設計上の問題点を把握するなど、公共政策に関わるすべての場面・議論において有用とされている。



## 本ロジックモデルの読み方

### 主語＝包括的な支援体制整備/重層事業の所管課 働きかける対象＝支援関係機関、地域づくり担当

本ロジックモデルは、**市町村の包括的な支援体制の整備/重層事業の所管課**（以下「所管課」と表記）が、**支援関係機関・地域づくり担当**（各福祉分野担当者、地域づくり担当部門等）に対し、どのような体制整備や働きかけを行い、その結果どのようなアウトカムが生じるかを示しています。

### 活動/アウトプットは例示です

アウトカムを得るための取組は多様であることから活動/アウトプットは抽象度を高めて記載しています。また、これらはあくまで例示ですので、各アウトカム達成に必要な取組は、各市町村が抱えている課題や置かれている状況、活用できる資源、体制等に応じて自由に検討してください。なお、活動/アウトプットは、アウトカムの達成状況に応じて柔軟に変えていくべきであることから、活動/アウトプットには指標を設定していません。

### 初期・中間アウトカムのスパンは どう考えればよいか？

初期・中間アウトカムは、何年程度を目途に達成されるべきかについては、現時点での取組の進捗状況や取組内容によるため**一概には設定できません**。初期アウトカムは中間・最終アウトカムと比べて短期間で発現すると考えられますが、同じ初期アウトカムでも自治体の状況によって達成までの期間には差が出てくると考えられます。

### 課題・アウトカムは、 どのように設定されたのか？

課題・アウトカムは、本調査研究で実施した市町村対象のアンケート・ヒアリングから**実態を抽出**したものです。  
包括的な支援体制の整備に向けた取組を進めている市町村における、取組を始める前の状態（従前の状態）を課題として、取組により実際に起きた変化をアウトカムとして整理しました。

### なぜ、「評価指標」ではなく 「モニタリング指標」なのか？

本ロジックモデルでは、アウトカムの達成を確認するためのモニタリング指標（案）を示しています。しかし、**数値の増加・減少が取組の成果を必ずしも表すわけではありません**。そのため、「評価指標」ではなく「モニタリング指標」と表記しています。変化を確認し、なぜ変化したのか、その背景を考察することに意味があると考えてください。

### なぜ、最終アウトカムには 指標が設定されていないのか？

最終アウトカムは、抽象的な表現とならざるを得ず、シンプルな指標で把握することが難しいため設定していません。本ロジックモデルは、初期・中間アウトカムが達成されれば、自ずと最終アウトカムに向かっていくであろうという想定で作成しています。抽象的な概念を無理に指標化することで、取組を誤った方向に導く可能性があるため、指標化を避けました。

## 本ロジックモデルの使い方と取組の進め方

### “自己点検ツール”としてお使いください

本ロジックモデルは、包括的な支援体制整備の所管課が、関係者と共に取組の進捗状況を確認するための**“自己点検ツール”**として作成しました。まずは「課題」を見てください。共感するところがあれば、そこに記載されている初期アウトカムのような変化が起きているかを確認してください。現在の取組を継続すべきが見直しすべきかを検討することができます。

また、課題やアウトカムの中には、現場の支援者が明確に言語化せずとも日頃から気になっていることや意識していることが記載されているかもしれません。現場で感じている問題意識や取組の意義等を言語化して庁内外に説明する材料としてもご利用いただけます。

### 全ての市町村に活用いただけます

包括的な支援体制の整備は、すべての市町村の努力義務となっています。重層的支援体制整備事業（以下「重層事業」）を実施している市町村においては事業の効果を評価するのに活用いただけるほか、重層事業を活用せずに取り組んでいる市町村にも、取組の進捗状況の評価するのにご利用いただけます。

### 基本的な概念・キーワードを 理解した上でご利用ください

本ロジックモデルは、地域共生社会、包括的な支援体制の整備等に関する基本的な理解の上でご利用いただくことを前提としています。また、これまで国の資料やガイドブック等で示されてきた「伴走支援」「支援者支援」といったキーワードが、取組の中でどのように実践され現場に変化が生まれるのかも示しています。

そのため活用にあたっては、基本的な概念やキーワードを理解するため、国の資料やガイドブック等もあわせてご参照ください。

### 管理職のイニシアティブがなければ、 包括的な支援体制の整備は進みません

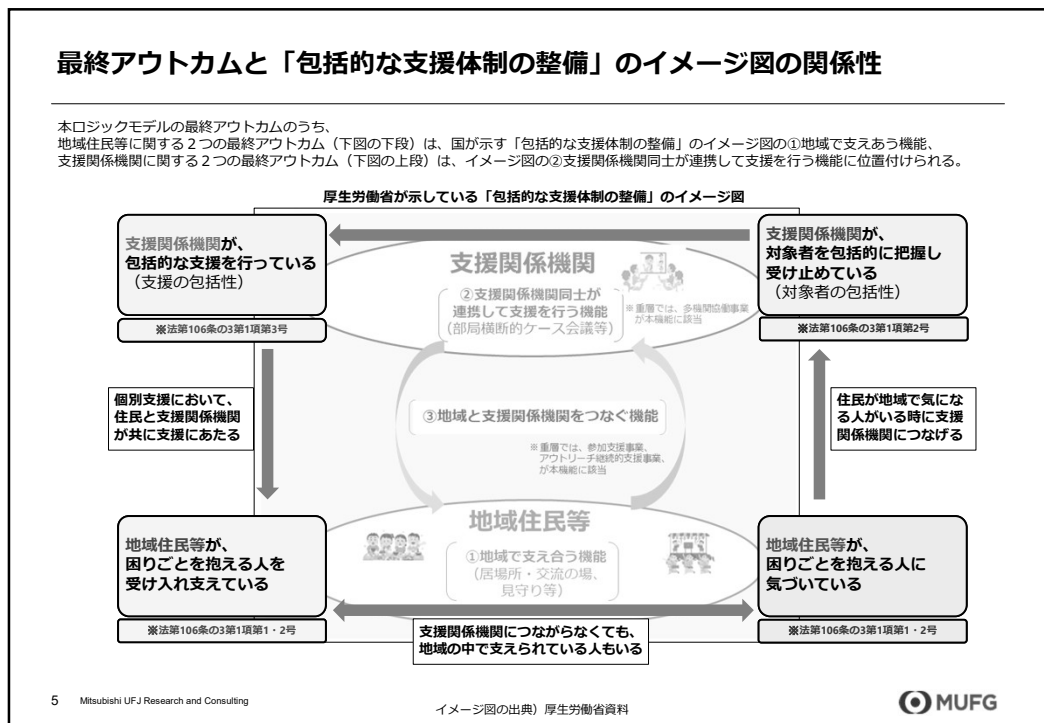
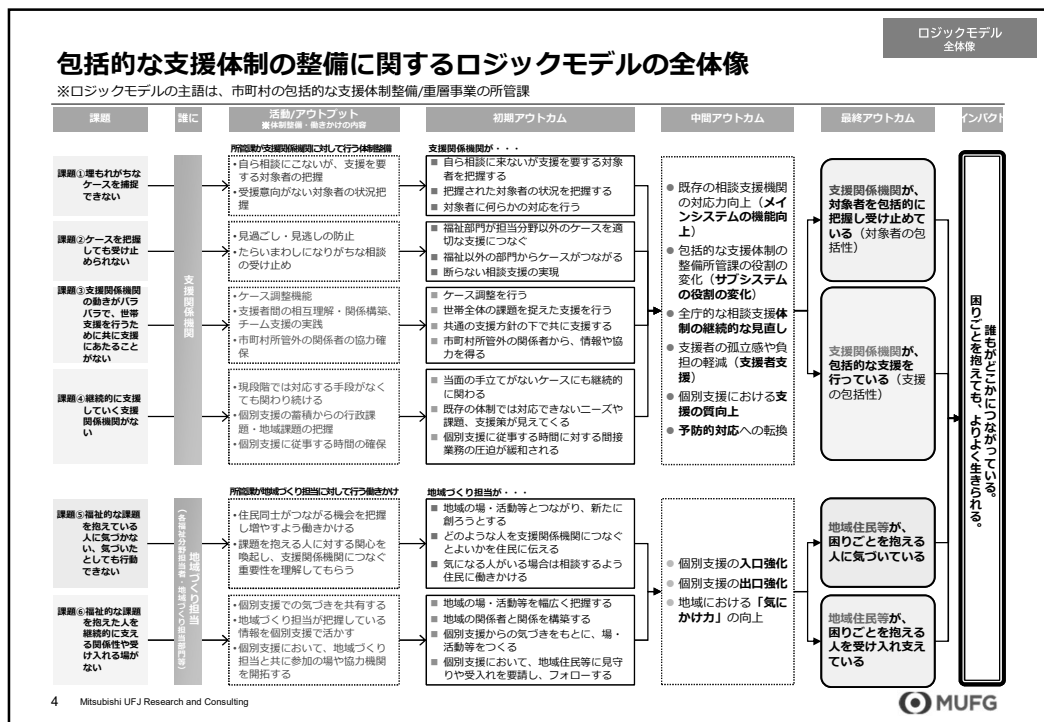
取組を進める中で、既存の体制では対応できないニーズや課題を把握するのは所管課の役割ですが、それを受けて全庁的な相談支援体制の見直し（機構改革や事務分掌の変更等）を行うのは管理職の仕事です。担当者だけで取り組んでいると、現場が疲弊していく一方で、**部課長級のイニシアティブこそが包括的な支援体制の整備に必要不可欠**と言えます。また、ロジックモデルの活動の中には、福祉以外の部門との協力が必要なものもあり、全庁的に取り組むためにも管理職の関与が必要です。

### 「アウトカム」の達成にこだわり、 「活動」は柔軟に変えていくことが重要です

P1に記載の通り、本ロジックモデルは、初期アウトカムを重視して作成しています。指標をモニタリングする中でアウトカムに近づいていないと考えられる場合は、取組を柔軟に変えていく必要があります。限られた人員体制で包括的な支援体制の整備に取り組む市町村においては、アウトカムにつながる効果的な取組に資源を集中させていくことが重要です。

### 全ての取組を同時に着手する必要はありません

本ロジックモデルを読むと、取組が多岐にわたりハードルが高いと感じられるかもしれません。しかし、すべての取組に同時に着手する必要はなく、先行市町村も最初からすべての取組を同時に進めてきたわけではありません。前述の通り、この取組は所管課や担当者だけでなく「仲間づくり」が極めて重要です。そのため、多くの関係者の共感を得られそうな課題から着手してはどうでしょうか。所管課は、その時点で取組が不十分なパーツは意識しつつも、関係者の意識が醸成されるタイミングを見計らいながら取組の幅を広げていくことが重要です。



## 目指すべき方向性：2つの「包括性」

### 対象者の包括性 誰一人とりのこさない



自ら相談にくることができない人  
困り感や受援意向がない人  
も支えていく

支援関係機関だけでは支援を必要とする人に気づけない。  
だからからこそ地域との協働が必要（次頁）。

支援関係機関が、  
対象者を包括的に把握し  
受け止めている  
（対象者の包括性）

地域住民等が、  
困りごとを抱える人に  
気づいている

### 支援の包括性 “生きていくこと”への支援

制度・事業  
自立  
物理的な貧困  
（衣食住）  
への支援  
生活支援

に加えて

本人・世帯中心  
自律  
関係性の貧困  
（社会的つながり）  
への支援  
地域生活支援

制度だけではない支援  
福祉だけではない支援  
を届けていく

“生きていくこと”への支援は制度や専門職だけではでき  
ない。だからからこそ地域との協働が必要（次頁）。

支援関係機関が、  
包括的な支援を行っている  
（支援の包括性）

地域住民等が、  
困りごとを抱える人を  
受け入れ支えている

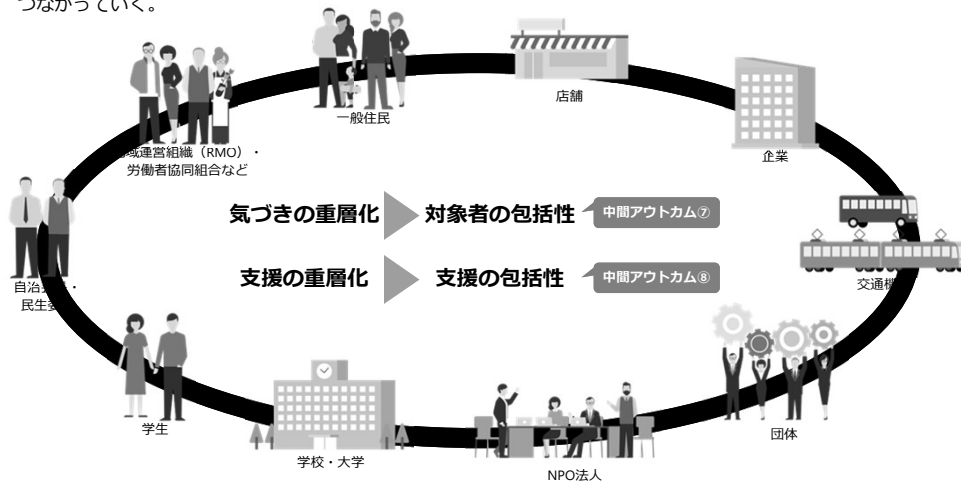
6 Mitsubishi UFJ Research and Consulting

出典）三菱UFJリサーチ&コンサルティング「包括的な支援体制の整備における「地域づくり」ってよくわからないとい  
う福祉行政職に向けたガイドブック」（令和6年度厚生労働省社会福祉推進事業「地域共生社会の実現に向け  
た分野横断的な地域づくりの手法に関する調査研究」）に加盟



## 「地域住民等」には、何が含まれるのか？

「地域住民等」には、地域に居住する住民のほか、住民主体の組織、地域に所在する教育機関、地域で事業や活  
動等を行う企業、店舗、NPO、団体など、**地域のあらゆる人・団体・組織・事業者等**が含まれる。多様な主体  
が包括的な支援体制に参画することで、気づきも支援も重層化され、それが対象者の包括性、支援の包括性に  
つながっていく。

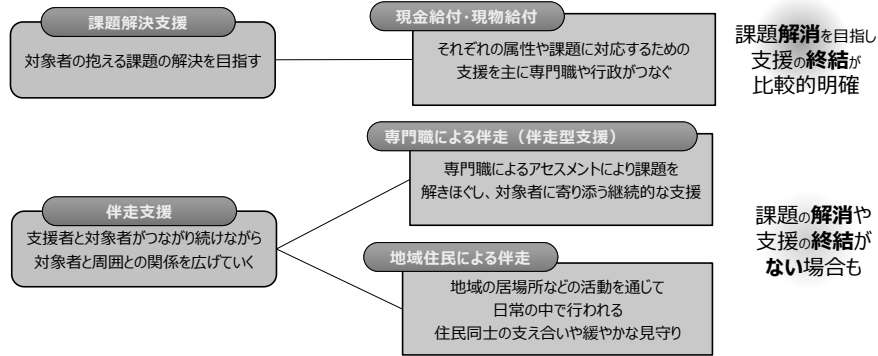


7 Mitsubishi UFJ Research and Consulting



## 最終アウトカムやインパクトが「個人の課題解決」となっていないのは、なぜか？

### 個人を支援する際のゴールは、課題解決とはかぎらない



8 Mitsubishi UFJ Research and Consulting

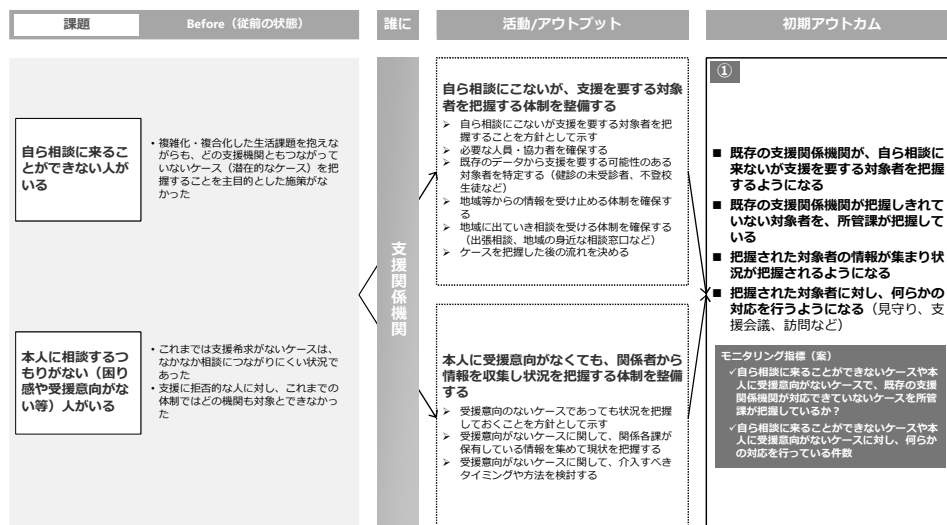
出典) 三菱UFJリサーチ&コンサルティング「重層的支援体制整備事業に関わるようになった人に向けたガイドブック＜概要版＞」(令和2年度厚生労働省社会福祉推進事業「重層的支援体制整備事業に係る自治体等における円滑な実施を支援するためのツール等についての調査研究」)



## 課題～活動/アウトプット～初期アウトカム・指標 課題①

ロジックモデル  
課題・活動・初期アウトカム

### 課題①埋もれがちなケースを捕捉できない



9 Mitsubishi UFJ Research and Consulting

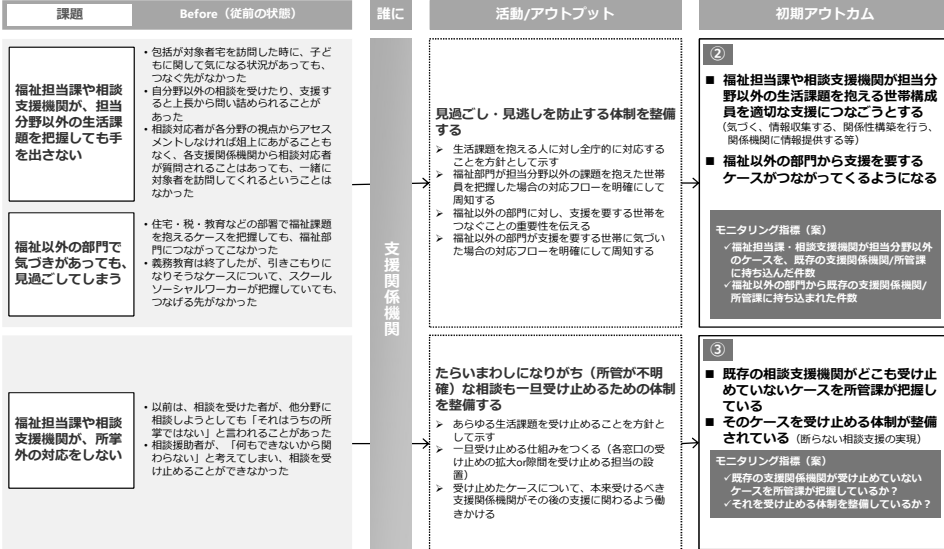
※「所管課」とは、市町村の包括的な支援体制の整備/重層事業の所管課のことを指しています。



## 課題～活動/アウトプット～初期アウトカム・指標 課題②

ロジックモデル  
課題・活動・初期アウトカム

課題②ケースを把握しても受け止められない



10 Mitsubishi UFJ Research and Consulting

※「所管課」とは、市町村の包括的な支援体制の整備/重層事業の所管課のことを指しています。



## 課題～活動/アウトプット～初期アウトカム・指標 課題③

ロジックモデル  
課題・活動・初期アウトカム

課題③ 支援関係機関の動きがバラバラで、世帯支援を行うために共に支援にあたることがない



11 Mitsubishi UFJ Research and Consulting

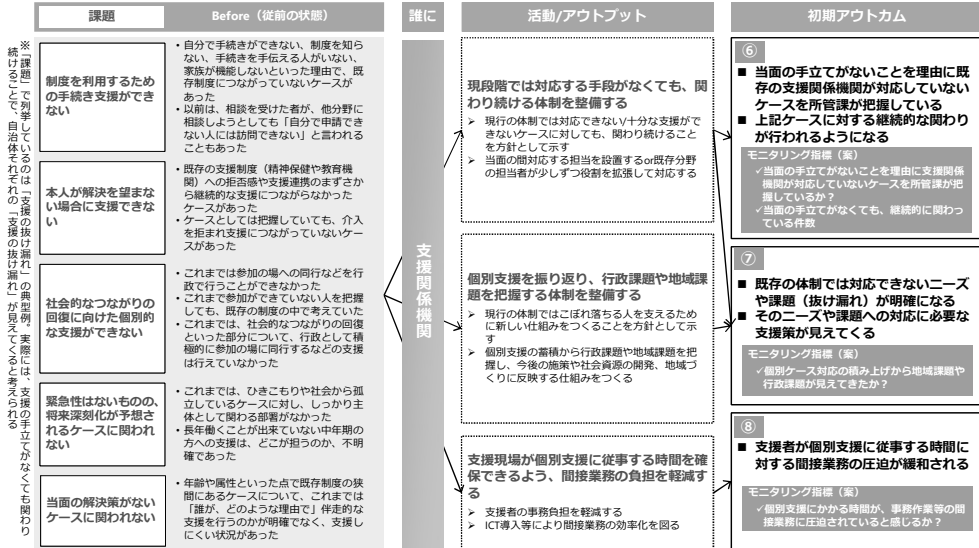
※「所管課」とは、市町村の包括的な支援体制の整備/重層事業の所管課のことを指しています。



## 課題～活動/アウトプット～初期アウトカム・指標 課題④

ロジックモデル  
課題・活動・初期アウトカム

課題④ 継続的に支援していく支援関係機関がない（手立てがない場合に手放して/中断してしまう）



12 Mitsubishi UFJ Research and Consulting

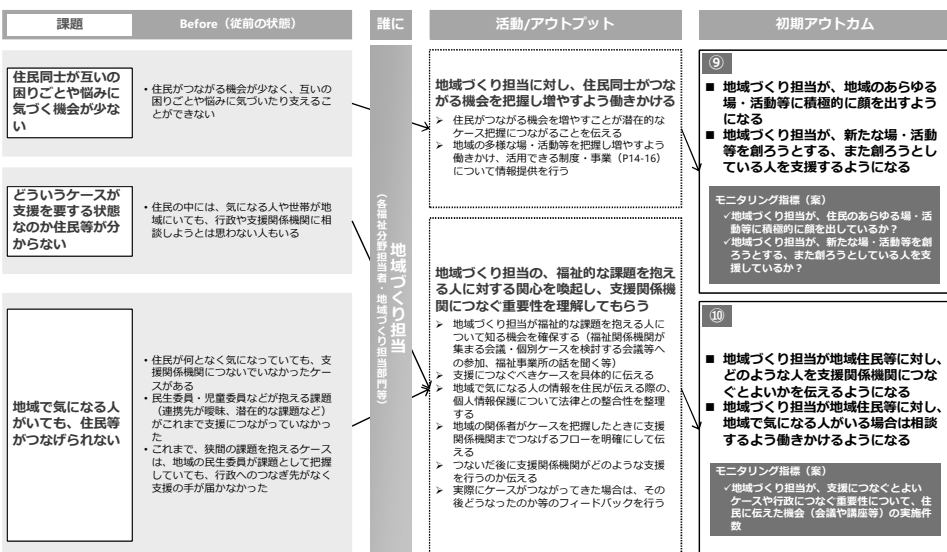
※「所管課」とは、市町村の包括的な支援体制の整備/重層事業の所管課のことを指しています。



## 課題～活動/アウトプット～初期アウトカム・指標 課題⑤

ロジックモデル  
課題・活動・初期アウトカム

課題⑤ 福祉的な課題を抱えている人に気づかない、気づいたとしても行動できない



13 Mitsubishi UFJ Research and Consulting

※ここにおいて「地域住民等」には、地域に居住する住民のほか、地域に所在する教育機関、地域で事業や活動等を行う企業、店舗、NPO、団体等も含まれます。詳細はP7を参照。



## 生活困窮者自立支援制度の対象は幅広い

生活困窮者自立支援制度は、高齢・子ども・障害といった制度とは異なり、属性によって対象者が限定されているわけではない。

### 生活困窮者自立支援法の対象と支援の在り方

#### 生活困窮者の定義

就労の状況、心身の状況、地域社会との関係性その他の事情により、現に経済的に困窮し、最低限度の生活を維持することができなくなるおそれのある者

※他制度の利用ができる人（障害・高齢者等）も多く  
来所する。

#### 支援のポイント

- ☑ 相談に際して「**資産・収入に関する具体的な要件はなく**」複合的な課題を抱える生活困窮者がいわゆる「**制度の狭間**」に陥らないよう、**「できる限り幅広く対応**」
- ☑ 生活困窮者の中には、**社会とのつながりが薄れ、自らサービスにアクセスできない者も多いことから、アウトリーチも行いながら早期支援につながるよう配慮するとともに、孤立状態の解消などにも配慮。**
- ☑ 支援に当たっては、法に定める各種事業、法外の関連事業、**インフォーマルな取組**などと連携。
- ☑ 既存の社会資源では生活困窮者の課題に対応できない場合には、**地域における関係者との協議を通じて、新たな社会資源を開発。**

資産・収入に関する具体的な要件は定められておらず幅広い対象者に対応可能。個別支援だけでなく、地域づくりも含まれる。

1

出典）厚生労働省資料

14 Mitsubishi UFJ Research and Consulting



## 対象者を問わない地域づくり関連の既存制度・事業等①

### 各分野の対象者を問わない地域づくり事業

#### 【高齢】

- 介護予防・日常生活支援総合事業のサービス活動A・B・D（次頁）、一般介護予防事業
- 生活支援コーディネーターを中心とした相談支援連携体制構築事業
- 就労的活動支援コーディネーター／等

#### 【生活困窮】

- 生活困窮者支援等のための地域づくり事業

#### 【子ども】

- こどもの居場所づくり支援体制強化事業
- こどもの居場所づくりコーディネーター配置等支援事業

#### 【ひきこもり】

- ひきこもり支援推進事業

※そのほか、孤独・孤立対策、地方創生、消費者施策等において、対象者を問わない地域づくり関連の事業あり

### 地域づくりの一体的な実施に関する課長通知

「**地域づくりに資する事業の一体的な実施について**」（平成29年3月31日課長通知）

#### 1 地域づくりに資する事業の一体的実施について

介護保険制度の地域支援事業、障害者総合支援制度の地域生活支援事業、子ども・子育て支援制度の地域子育て支援拠点事業、健康増進法に基づく健康増進事業などの地域づくりに資する事業について、市区町村は、事業の効果、効率性や対象者の生活の質を高めるために、複数の事業を連携して一体的に実施することができる。この場合において、一の事業を担当する職員が、他方の事業の対象者に対し支援を提供することを妨げない。

#### 2 費用の計上について

市区町村が地域づくりに資する事業のうち、複数のものを連携して一体的に実施する場合は、その実施に要する総費用を事業間で合理的な方法により按分することができる。なお、合理的な方法の例としては、以下の①や②が挙げられるが、これ以外の方法でも市区町村の実情に応じて設定することができる。ただし、同一の費用を複数の事業で重複して計上することがないようにする必要がある。

～（中略）～

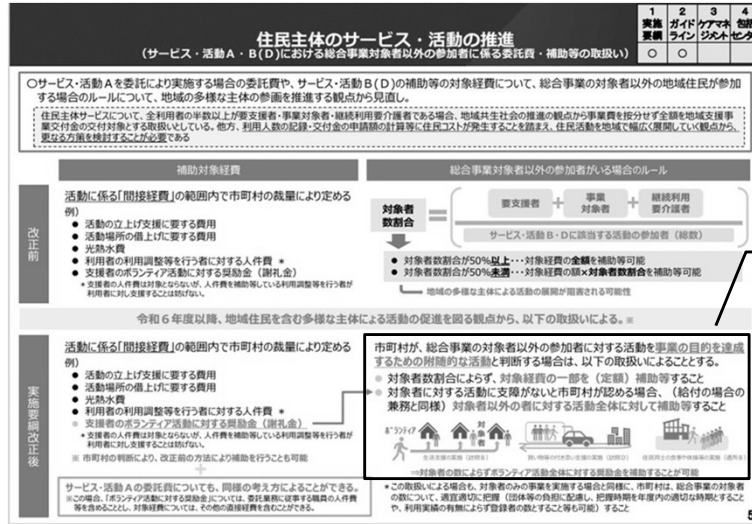
ただし、例えば、通いの場としての性質から、主に高齢者が利用する場合、一部、子どもやその保護者、障害者などの利用に供する場合や、高齢者への相談支援を行う一環として世帯全体の課題を把握するため、高齢者以外の者への支援を行う場合など、支援全体が主たる目的の事業の一環として提供される場合には、按分の必要はなく、主たる目的の事業に要する費用として、総費用を計上する。この場合、補助金等の目的外利用とはならない。

出典）厚生労働省「**地域づくりに資する事業の一体的な実施について**」（平成29年3月31日課長通知），<https://www.mhlw.go.jp/file/06-Seisakujouhou-12600000-Seisakutokatsukan/000184513.pdf>（2024/11/8参照）

15 Mitsubishi UFJ Research and Consulting



## 対象者を問わない地域づくり関連の制度・事業等②



活動の参加者に総合事業の対象者以外が含まれる場合も、「事業目的を達成するための付随的な活動」と判断できる場合は、総合事業を活用したより手厚い支援が可能となった。

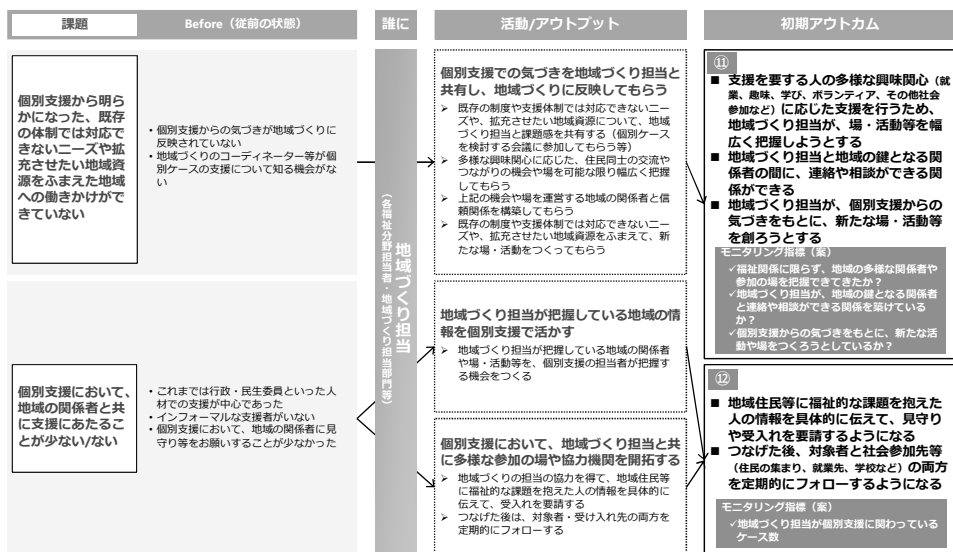
16 Mitsubishi UFJ Research and Consulting



## 課題～活動/アウトプット～初期アウトカム・指標 課題⑥

ロジックモデル  
課題・活動・初期アウトカム

課題⑥ 福祉的な課題を抱えた人を継続的に支える関係性や受け入れる場がない



17 Mitsubishi UFJ Research and Consulting

※ ここにおいて「地域住民等」には、地域に居住する住民のほか、地域に所在する教育機関、地域で事業や活動等を行う企業、店舗、NPO、団体等も含まれます。詳細は別ご参照。



## 支援関係機関に関する中間アウトカム・指標

## ① 既存の支援関係機関の対応力向上（メインシステムの機能向上）

- ・ 支援者個人の支援技術が向上する
- ・ 各支援関係機関の守備範囲が拡大し、対応力が向上する。
- ・ 支援関係機関の単独での対応が難しい場合は、他機関と自主的に連携するようになる。

## モニタリング指標（案）

- ✓ 支援者の支援技術が向上してきたか？
- ✓ 既存分野の庁内各課と支援関係機関の守備範囲が「不動産、司法、年金、税金」（縦括弧内は置換可）まで広がってきたか？

## ② 包括的な支援体制整備部署の役割変化（サブシステムの役割変化）

- ・ たいらいまわしになりがちな相談を受け止める部署が対応するケースの性質が変化する（既存の支援関係機関が受け止められる範囲が広がってもなお抜け漏れるケースを集中して受け止めるようになる）
- ・ ケース調整を担う部署が対応するケースの性質が変化する（支援関係機関が対応できる範囲が広がり、また連携が必要なケースでも自分達で調整できるケースは依頼が来なくなる）
- ・ 対応する手段がなくても関わり続ける部署が対応するケースの性質が変化する（既存の支援関係機関の守備範囲が広がってもなお手立てがない人に集中して関わり続けるようになる）

## モニタリング指標（案）

- ✓ たいらいまわしになりがちな相談を受け止める部署が対応するケースの性質が変化したか？
- ✓ ケース調整を担う部署（重層的の場合は多機関協働事業）が対応するケースの性質が変化したか？
- ✓ 対応する手段がなくても関わり続ける部署（重層的の場合はアウトリーチ等事業）が対応するケースの性質が変化したか？

## ③ 全庁的な相談支援体制の継続的な見直し

- ・ 個別支援の蓄積から行政課題（支援が難しいケース、組織体制の課題など）が明らかになり、組織的な見直しが行われる（機構改革、事務分享の変更、各相談支援機関の再編、公的サービスの見直し・新規創出等）
- ・ 各分野における人員体制が強化される（守備範囲を拡大するための人員配置など）
- ・ 各制度の未着手メニュー・事業を実施するようになる

## モニタリング指標（案）

- ✓ 全庁的な相談支援体制を検討・見直しする場を設けているか？
- ✓ 把握された行政課題に対し、全庁的な相談支援体制の継続的な見直しが行われているか？

## ④ 支援者の孤立感や負担の軽減（支援者支援）

- ・ チーム支援が定着し多様な支援者が関わって対象者を支援することで、支援者の孤立感や負担感が軽減される
- ・ 支援者の間接業務の負担が軽減され、個別支援の業務により集中できるようになる

## モニタリング指標（案）

- ✓ 受け止めたケースに関して、相談できる人や一緒に動いてくれる人がいるか？
- ✓ 支援関係機関の担当者が孤立したり、疲弊したりするのが減ってきたか？

## ⑤ 個別支援における支援の質向上

- ・ ケースを手放したり支援が中断することが減る
- ・ 支援関係機関同士の調整が円滑になり、支援が迅速化する
- ・ 支援関係機関の個別支援における支援の幅が広がる（手立ての充実）

## モニタリング指標（案）

- ✓ 情報が寄せられたケースのうち対応・介入を行った割合
- ✓ ケースの把握から介入までの期間（日数）
- ✓ 個別支援における支援の幅が広がってきたか？

## ⑥ 予防的対応への転換

- ・ 個別支援において将来的なリスクを踏まえた対応をするようになる

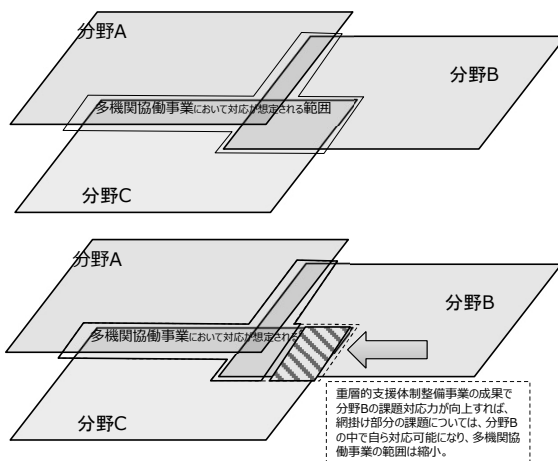
## モニタリング指標（案）

- ✓ 将来的なリスクをふまえて対応・介入を行った件数

18 Mitsubishi UFJ Research and Consulting



## メインシステムの機能向上とサブシステムの役割変化



出典）三菱UFJリサーチ&コンサルティング「重層的支援体制整備事業に関わる人になった人に向けたガイドブック〈概要版〉」（令和2年度厚生労働省社会福祉推進事業「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）

19 Mitsubishi UFJ Research and Consulting

## メインシステムの機能向上（中間アウトカム①）

## 支援者個人の支援技術の向上

チーム支援の中で自分とは異なる専門性を持つ支援者と共に支援にあたることで、アセスメントや接遇等のスキルが向上する（初期アウトカム④）。

## 各支援関係機関の守備範囲の広がり

既存の支援関係機関が、自ら相談に来ないが支援を要する対象者を把握するようになる（初期アウトカム①）。前述の支援者個人の支援技術の向上により、支援関係機関（組織）としての対応力も向上する。  
たいらいまわしになりがちな相談も一旦受け止める体制、現段階では対応する手段がなくても関わり続ける体制を維持する（初期アウトカム③⑥）中で、組織体制の課題等が把握され（初期アウトカム⑦）、守備範囲を拡大するための見直し等が行われる（中間アウトカム③）。

## 支援関係機関同士の関係性構築

チーム支援を積み上げていくことで、支援関係機関同士の相互理解が進み関係性が構築されていく（初期アウトカム④）。

## サブシステムの役割変化（中間アウトカム②）

※サブシステムを担う部署を設置した場合

## たいらいまわしになりがちな相談を受け止める部署

既存の支援関係機関が受け止められる範囲が広がってもなお抜け漏れるケースを集中して受け止めるようになる

## ケース調整を担う部署

支援関係機関が対応できる範囲が広がり、また連携が必要なケースでも自分達で調整できるケースは依頼が来なくなる

## 対応する手段がなくても関わり続ける部署

既存の支援関係機関の守備範囲が広がってもなお手立てがない人に集中して関わり続けるようになる



## ＜支援者支援の3つの要素＞

支援者が  
対話し協働する

支援者が  
学び合う

初期アウトカム④⑤

支援者の  
業務を効率化し余裕をつくる  
(間接業務の負担軽減)

初期アウトカム⑧

- 個別支援の中で、支援者同士が「対話と協働」をすることで、「支援者の孤独感」や「支援しづらさ」を緩和・解消していく
- 対話・協働を通して支援者が学びあうことで支援者の資質向上が図られることも「支援しづらさ」の解消につながる
- 対話・協働による学び合いをするための時間的余裕を生み出すためには業務の効率化も必要となる

## ＜個別支援からの社会資源開発＞

個別支援から  
普遍化する  
ための余裕が  
生まれる

個別支援から  
普遍化する

正の  
スパイラル

地域課題や  
必要な社会資源  
が見えてくる

予防・早期の  
対応が図られ  
社会資源が  
充実する

初期アウトカム⑦  
中間アウトカム③

- 個別支援を漫然と繰り返していくだけでは、予防や早期発見ができず、支援の手立ても増えていかないため、支援現場が疲弊してしまう
- 個別支援の蓄積から社会資源の開発につながっていくことも支援者支援になる
- このためには、現場の支援者と施策形成に関わる職員が共に考えるチーム・場の形成が必要となる

出典）三菱UFJリサーチ&コンサルティング「『包括的な支援体制』の整備が市町村の努力義務になっているなんて知らなかったという人へのガイドブック」（令和5年度厚生労働省社会福祉推進事業「社会福祉法第106条の3に定める包括的支援体制の多様なあり方に関する調査研究」）を一部改変

© MUFG

**「支援者の多層化」も支援者支援になる**

福祉的な課題を抱える人 ↔ 相談支援機関の担当者

うちの所掌では対応できなさそうだから、詳しい話は聞かず、他の課につないじゃおうかな・・・

何か気になることがあれば連絡しますね

時々様子をうかがってみますね

地域住民

民生委員・自治会長等

私ごとと話したことがあるので、一緒に訪問しましょうか。

よかったらうちの活動に参加してみますか？

市民団体・NPO等

一緒に考えて動いてくれる人がいるから安心してしっかり受け止められるなあ

相談支援機関の担当者

福祉的な課題を抱える人

初期アウトカム④・⑤

住民の皆さんのバックアップは私がしますね

店舗・事業者

地域づくり出

支援助力機関

一緒にアセスメントしますよ

支援者の皆さんで集まって相談しましょう

私たちと一緒に対応しますよ

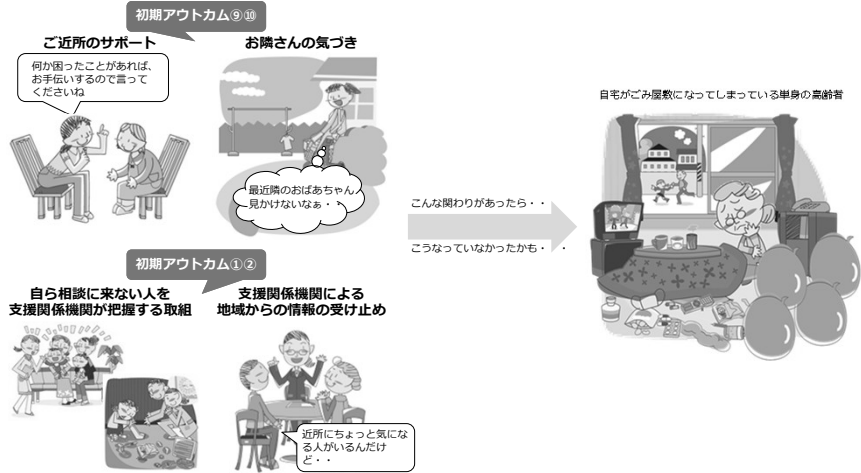
市町村所管外の相談支援機関、専門家

包括的な支援体制の整備  
/重層事業の所管課

福祉的な課題を抱える人を支える人が多層になることで、「自分だけで受け止めるわけではない」「相談できる人がいる」「一緒に動いてくれる人がいる」という安心感から、それぞれの**支援者が安心して受け止められる**ようになる。

## 「予防的対応への転換」とは？（中間アウトカム⑥）

包括的な支援体制の整備は、「複雑化・複合化した後のケース対応を主眼に置いている」のではない



中長期的には、早期対応や予防の取組を進めていくことが包括的な支援体制の本質部分

## 地域づくり担当に関する中間アウトカム・指標

ロジックモデル  
中間アウトカム

### ⑦個別支援の入口強化

- ・ 困りごとを抱える人の存在に気づいた地域住民等から、行政（地域づくり担当、相談支援機関等）に情報が寄せられるようになる
- ・ 地域の多様な場・活動等で支援を要する人が把握され、行政（地域づくり担当、相談支援機関等）につなげられる

#### モニタリング指標（案）

- ✓ 困りごとを抱えていると考えられるケースについて地域から情報を寄せられることが出てきたか/増えてきたか？

### ⑧個別支援の出口強化

- ・ 個人の様々な事情やライフスタイルに応じた多様な社会参加の場が提供されるようになる（支援関係機関との同時介入だけでなく、専門職による支援終了後のフォローも含む）
- ・ 地域住民等が、福祉的な課題を抱える人・世帯を気にかけて、見守り、変わったことがあれば支援関係機関に伝えてくれるようになる（支援関係機関との同時介入だけでなく、専門職による支援終了後のフォローも含む）

#### モニタリング指標（案）

- ✓ 個別支援において、協力してくれる地域の関係者や参加の場が増えてきたか？
- ✓ 個別のケースを通じて新たな参加の場が生まれてきたか？
- ✓ 支援対象者を地域で気にかけて、見守ってくれる人の発掘につながっているか？

### ⑨地域における「気にかける力」の高まり

- ・ 困りごとを抱える人に対し、自分ができることを考えて動き始める人が出てくる
- ・ 福祉的な課題を抱えた人を地域で受け入れたり支えたりするような活動が生まれてくる

#### モニタリング指標（案）

- ✓ 困りごとを支える人に対し、自分ができることを考えて動き始める人が出てきたか？
- ✓ 地域の中で、福祉的な課題を抱えた人の受入れや支援を行う場・活動等が生まれてきたか？

## 24 Mitsubishi UFJ Research and Consulting

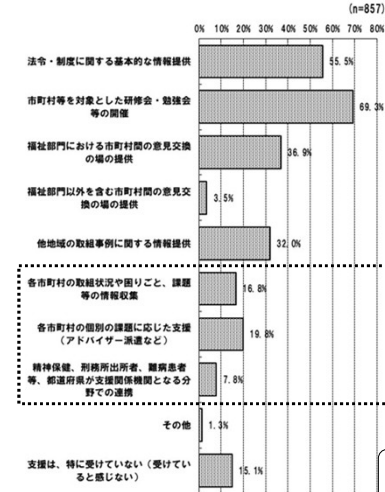


## 25 Mitsubishi UFJ Research and Consulting

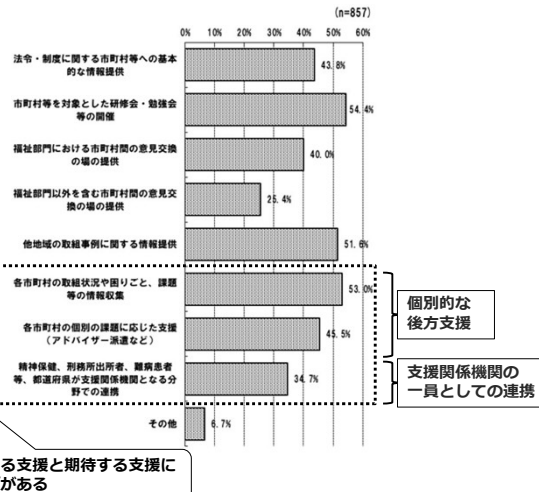


## 都道府県に期待される役割①

包括的な支援体制の整備について、  
都道府県からどのような支援を受けていますか



包括的な支援体制の整備を進めるにあたり、  
都道府県にどのような支援を期待しますか



出典）三菱UFJリサーチ&コンサルティング；包括的な支援体制の整備に関する市町村アンケート調査結果（令和7年度厚生労働省社会福祉推進事業「市町村における包括的な支援体制の整備プロセス・評価方法に係る調査研究」）



## 都道府県に期待される役割②

期待される役割1  
“ボトムアップ型”で  
体制整備を後方支援する

- 都道府県の役割は基本的に後方支援ですが、最も重要な点は、都道府県内が管内市町村のハブ役になることです。
- 国と市町村の間に立つ機関として、国の制度設計の意図や動向等をトップダウンで伝えるだけでなく、ボトムアップ型の支援として、各市町村の取組を学び、共有するための方策を考えていく必要があります。
- この時に、取組内容をコピーするだけの横展開は機能しません。ある市町村でその取組内容が機能するのは、そのまちの課題や体制、タイミング等に合っているからであり、他の市町村でも同様に機能するとは限りません。だからこそ、背景や経緯などの一連のストーリーの理解が必要なのです。
- また、各市町村の困りごとを把握し、その状況に応じた情報を伝達する、学識経験者や専門家などの外部資源を調達して技術的な支援を行うなど、各市町村に対する個別的后方支援も期待されます。学識経験者や専門家などの活用にあたっては、統計データ等の外形的な情報だけでは把握できない各市町村の状況や事情を外部有識者に都道府県が伝達することで、外部資源の機能を最大限引き出すことができます。

期待される役割2  
個別支援では、  
支援関係機関の一つとして学び合う

- 個別支援では、都道府県も重要な支援関係機関の一つですが、例えば、保育・子育て支援・母子保健は市町村所管であるのに対し、虐待・社会的養護は都道府県所管であるために、その狭間に落ちることで必要な支援を受けられない、あるいは対応が遅れるといった所管上の課題が指摘されています。
- 虐待関連のケースでは児童相談所、精神障害関連のケースでは保健所といったように、都道府県所管の支援関係機関も関わる場合は、市町村の支援関係機関と支援方針を共有するとともに、支援のあり方や必要な施策、仕組み、社会資源などについて、ケース対応を通じて共に学び合っていく必要があります。対話・協働による学び合いには、都道府県所管の支援関係機関も含まれます。
- また、町村部においては、生活困窮者自立支援制度を都道府県が担うため、密な連携が求められます。
- なお、初期アウトカム⑤の「既存の支援関係機関が、市町村所管外の関係機関や専門家から必要な情報や協力を得て、支援を行うようになる」には、都道府県の支援関係機関も含まれています。

出典）三菱UFJリサーチ&コンサルティング「『包括的な支援体制』の整備が市町村の努力義務になっているなんて知らなかったという人へのガイドブック」（令和5年度厚生労働省社会福祉推進事業「社会福祉法第106条の3に定める包括的な支援体制の多様なあり方に関する調査研究」）に一部加筆

27 Mitsubishi UFJ Research and Consulting



## 重層的支援体制整備事業を実施している場合

### 多機関協働事業等を活用できる「活動」

※ただし、既存の制度・事業による取組を実施した上で、なお取り組む必要がある場合に活用可能

#### 【多機関協働事業】

##### 初期アウトカム④⑤の活動

- ・ ケース調整機能を整備する
- ・ 支援者間の関係構築・相互理解を促しチーム支援を実践する
- ・ 市町村所管外の相談支援機関・専門家の協力をとりつける

##### 初期アウトカム⑦の活動

- ・ 個別支援を振り返り、行政課題や地域課題を把握する体制を整備する（重層的支援会議の活用が可能）

#### 【アウトリーチ等を通じた継続的支援事業】

##### 初期アウトカム①の活動

- ・ 自ら相談にこないが、支援を要する対象者を把握する体制を整備する

##### 初期アウトカム⑥の活動

- ・ 現段階では対応する手段がなくても、関わり続ける体制を整備する

#### 【参加支援事業】

##### 初期アウトカム⑫の活動

- ・ 個別支援において、地域づくり担当と共に多様な参加の場や協力機関を開拓する（参加支援の居場所等は既存制度・事業で実施するものであり、重層事業は受入れの要請やつなぎ、その後のフォロー等に活用可能）

### 重層事業を実施している場合の「アウトカム」

#### 初期アウトカム

各事業において左記の初期アウトカムが生じる

#### 中間アウトカム

①メインシステムの機能向上、②サブシステムの役割変化、③全庁的な相談支援体制の継続的な見直しにより、以下のアウトカムが生じると考えられる

- ・ **多機関協働事業**が対応するケースの性質が変化する（支援関係機関が対応できる範囲が広がり、また連携が必要なケースでも自分達で調整できるケースは依頼が来なくなる）
- ・ **アウトリーチ等事業**が対応するケースの性質が変化する（既存の支援関係機関の守備範囲が広がってもなお手立てがない人に集中して関わり続けるようになる）

⑧個別支援の出口強化として、以下のアウトカムが生じると考えられる。

- ・ **参加支援事業**において協力してくれる地域の関係者や参加の場が増える
- ・ **参加支援事業**のつなぎ先として、新たな場が生まれてくる

自治体アンケート調査票

## 包括的な支援体制の整備に関する市町村アンケート調査票

※この調査票では、「重層的支援体制整備事業」を「重層事業」、「重層的支援体制整備事業への移行準備事業」を「移行準備事業」と表記しています。

### 1. 基礎情報

問1. 貴市町村では、令和7年4月1日時点で、重層事業・移行準備事業を実施していますか。  
(単一回答)

- 1. 重層事業を実施している
- 2. 移行準備事業を実施している
- 3. 重層事業・移行準備事業いずれも実施していない

問1-1. 重層事業・移行準備事業の開始年度をご回答ください。移行準備事業を経て重層事業を実施している場合は、移行準備事業の開始年度をご回答ください。(単一回答)

※問1で、選択肢「1. 重層事業を実施している」または「2. 移行準備事業を実施している」を選択した場合に表示

- |          |          |          |
|----------|----------|----------|
| 1. 令和3年度 | 2. 令和4年度 | 3. 令和5年度 |
| 4. 令和6年度 | 5. 令和7年度 |          |

問2. 重層事業のモデル事業を実施していましたか。モデル事業とは、「多機関の協働による包括的支援体制構築事業」(平成28年度～令和2年度)及び「地域力強化推進事業」(平成29年度～令和2年度)を指します。(単一回答)

- 1. はい
- 2. いいえ

問2-1. モデル事業の開始年度をご回答ください。(単一回答)

※問2で、選択肢「1. はい」を選択した場合に表示

- |           |           |           |
|-----------|-----------|-----------|
| 1. 平成28年度 | 2. 平成29年度 | 3. 平成30年度 |
| 4. 令和元年度  | 5. 令和2年度  |           |

## 2. 福祉課題を抱える人を分野横断的に支える取組について

※ここでいう「福祉課題を抱える人を分野横断的に支える取組」とは、誰一人取り残さない支援体制をつくるため、制度の狭間や複雑化・複合化した支援ニーズを持つケース等も含め、分野や制度を超えて支援を行うための取組のことを指しています。重層事業による取組に限らず、包括的な支援体制の整備に資する取組を含め、該当する取組全般についてご回答ください。

問3. 福祉課題を抱える人を分野横断的に支える取組について、貴市町村としてどこに課題があり、何に取り組むべきかについて、どのように把握していますか。過去に取り組んだものも含めてご回答ください。(複数回答)

1. 庁内の福祉部門への支援における現状・課題の聞き取り
2. 外部の支援関係機関への支援における現状・課題の聞き取り
3. 地域住民への現状・課題の聞き取り
4. これまでの対応ケースのふり返り
5. 対応が難しいケース、対応に課題があるケース等の洗い出し
6. ひきこもり、ヤングケアラー、8050 など特定の課題に関する実態把握
7. その他 ( )
8. 課題把握のための取組は、今のところ行っていない

問4. 福祉課題を抱える人を分野横断的に支える取組として、どのような取組をしていますか。過去に取り組んだものも含めてご回答ください。(単一回答)

|   |                                        | 重点的に<br>取り組ん<br>でいる(取<br>組んだ) | それなり<br>に取り組<br>んでいる<br>(取り組<br>んだ) | あまり取り<br>組んでいな<br>い(取り組<br>まなかつ<br>た) | 全く取り組<br>んでいない<br>(取り組ま<br>なかった) |
|---|----------------------------------------|-------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------|----------------------------------|
| 1 | これまで支援につながりにくかったケースを把握したり、支援につなげるような取組 | 1                             | 2                                   | 3                                     | 4                                |
| 2 | ケースのたらいまわしを減らすような取組                    | 1                             | 2                                   | 3                                     | 4                                |
| 3 | 相談支援機関が自分たちの担当分野をこえた対応ができるようになるための取組   | 1                             | 2                                   | 3                                     | 4                                |
| 4 | 対象者だけでなく対象世帯全体のアセスメントが行われるような工夫や取組     | 1                             | 2                                   | 3                                     | 4                                |
| 5 | 過去の経緯や背景を含めたアセスメントが行われるような工夫や取組        | 1                             | 2                                   | 3                                     | 4                                |
| 6 | 将来的なリスクを含めたアセスメントが行われるような工夫や取組         | 1                             | 2                                   | 3                                     | 4                                |

|    |                                                                  |   |   |   |   |
|----|------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|
| 7  | 問題だけでなく、本人・世帯の強みを把握しようとするアセスメントが行われるような工夫や取組                     | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 8  | 衣食住等の生活支援だけでなく、社会的なつながりの回復など孤立状態から抜け出せるような支援を行うための取組             | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 9  | 直接的な手立てがなくても、伴走支援(定期的な状況把握や声かけなど、つながり続けることを目指すアプローチ)ができるような工夫や取組 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 10 | 庁内での情報共有、役割分担、連携による支援をしやすいとする取組                                  | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 11 | 外部の関係機関との情報共有、役割分担、連携による支援をしやすいとする取組                             | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 12 | 個別支援において地域の関係者とともに支援する機会を増やす取組                                   | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 13 | 個別支援において協力してくれる地域の関係者や参加の場を増やすための取組                              | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 14 | 個別ケース対応の積み上げから地域課題や行政課題を把握するための取組                                | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 15 | 支援関係機関の支援技術を向上する取組                                               | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 16 | 支援関係機関の担当者が孤立したり、疲弊したりするのを予防することにつながる取組                          | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 17 | 福祉関係に限らず、地域の多様な関係者や参加の場を把握するための取組                                | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 18 | 地域における気づきや見守り、支えあいの機能を向上するための取組                                  | 1 | 2 | 3 | 4 |

■1～18のうち、「重点的に取り組んでいる（取り組んだ）」ものについて、具体的な取組内容を記載してください。（自由記述、任意回答）

■1～18以外で、重点的に取り組んでいる（取り組んだ）ことがあれば、目的と取組内容を記載してください。（自由記載、任意回答）

問5. 福祉課題を抱える人を分野横断的に支える取組の体制に参画している関係機関をお答えください。(複数回答)

|                   |
|-------------------|
| 1. 庁内の福祉部門        |
| 2. 庁内の福祉以外の部門     |
| 3. 外部の福祉関係の支援関係機関 |
| 4. 外部の福祉以外の関係機関   |
| 5. その他 ( )        |

問6. 福祉課題を抱える人を分野横断的に支える取組の効果が出ていると感じていますか。ご回答者の所感をお答えください。(単一回答)

|    |                                                                   | とてもあ<br>てはまる | ややあて<br>はまる | あまりあて<br>はまらない | 全くあては<br>まらない |
|----|-------------------------------------------------------------------|--------------|-------------|----------------|---------------|
| 1  | これまで支援につながりにくかったケースが把握され、支援につながるようになってきた                          | 1            | 2           | 3              | 4             |
| 2  | ケースのたらいまわしが減ってきた                                                  | 1            | 2           | 3              | 4             |
| 3  | 相談支援機関が自分たちの担当分野をこえた対応をするようになってきた                                 | 1            | 2           | 3              | 4             |
| 4  | 対象者だけでなく対象世帯全体のアセスメントが行われるようになってきた                                | 1            | 2           | 3              | 4             |
| 5  | 過去の経緯や背景を含めたアセスメントが行われるようになってきた                                   | 1            | 2           | 3              | 4             |
| 6  | 将来的なリスクを含めたアセスメントが行われるようになってきた                                    | 1            | 2           | 3              | 4             |
| 7  | 問題だけでなく、本人・世帯の強みを把握しようとするアセスメントが行われるようになってきた                      | 1            | 2           | 3              | 4             |
| 8  | 衣食住等の生活支援だけでなく、社会的なつながりの回復など孤立状態から抜け出せるような支援が行われるようになってきた         | 1            | 2           | 3              | 4             |
| 9  | 直接的な手立てがなくても、伴走支援（定期的な状況把握や声かけなど、つながり続けることを目指すアプローチ）が行われるようになってきた | 1            | 2           | 3              | 4             |
| 10 | 庁内での情報共有、役割分担、連携による支援がしやすくなってきた                                   | 1            | 2           | 3              | 4             |

|     |                                      |   |   |   |   |
|-----|--------------------------------------|---|---|---|---|
| 1 1 | 外部の関係機関との情報共有、役割分担、連携による支援がしやすくなってきた | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 2 | 個別支援において地域の関係者とともに支援する機会が増えてきた       | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 3 | 個別支援において協力してくれる地域の関係者や参加の場が増えてきた     | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 4 | 個別ケース対応の積み上げから地域課題や行政課題が見えてきた        | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 5 | 支援関係機関の支援技術が向上してきた                   | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 6 | 支援関係機関の担当者が孤立したり、疲弊したりするものが減ってきた     | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 7 | 福祉関係に限らず、地域の多様な関係者や参加の場を把握できてきた      | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 8 | 地域における気づきや見守り、支えあいの機能が向上してきた         | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 9 | 今のところ、取組の効果は特に感じていない                 | 1 | 2 | 3 | 4 |

■1～18 以外で、取組により生じている変化や効果があれば記載してください。（自由記述、任意回答）

問 7．福祉課題を抱える人を分野横断的に支える取組を振り返り、見直しや改善を行うための工夫や取組がありますか。（単一回答）

1. はい
2. いいえ

問 7－1．福祉課題を抱える人を分野横断的に支える取組について、何を判断材料として見直しや改善の必要性を検討していますか。（自由回答）

※問 7 で、選択肢「1. はい」を選択した場合に表示

問 8．福祉課題を抱える人を分野横断的に支える取組を進めるにあたり、ロジックモデルを作成・活用していますか。(単一回答)

- 1．はい
- 2．いいえ

問 9．福祉課題を抱える人を分野横断的に支える取組の進捗状況を評価するうえで、どのような課題がありますか。(複数回答)

- 1．何を評価すればよいのか分からない
- 2．適切な評価方法が分からない
- 3．評価にかかる事務負担が大きい
- 4．評価結果をどのように活用すればよいのか分からない
- 5．その他（ ）
- 6．課題と感じていることは特になし

問 10．貴市町村で現在行われている福祉課題を抱える人を分野横断的に支える取組は、「包括的な支援体制の整備」(社会福祉法第 106 条の 3)につながっていると思いますか。(単一回答)

- 1．思う
- 2．どちらかと言えば、思う
- 3．どちらかと言えば、思わない
- 4．思わない
- 5．分からない
- 6．その他（ ）

問 11．「包括的な支援体制の整備」(社会福祉法第 106 条の 3)について、都道府県からどのような支援を受けていますか。(複数回答)

- 1．法令・制度に関する基本的な情報提供
- 2．市町村等を対象とした研修会・勉強会等の開催
- 3．福祉部門における市町村間の意見交換の場の提供
- 4．福祉部門以外を含む市町村間の意見交換の場の提供
- 5．他地域の取組事例に関する情報提供
- 6．各市町村の取組状況や困りごと、課題等の情報収集
- 7．各市町村の個別の課題に応じた支援（アドバイザー派遣など）
- 8．精神保健、刑務所出所者、難病患者等、都道府県が支援関係機関となる分野での連携
- 9．その他（ ）
- 10．支援は、特に受けていない（受けていると感じない）

問 1 2. 「包括的な支援体制の整備」(社会福祉法第 106 条の 3)を進めるにあたり、都道府県にどのような支援を期待しますか。(複数回答)

1. 法令・制度に関する基本的な情報提供
2. 市町村等を対象とした研修会・勉強会等の開催
3. 福祉部門における市町村間の意見交換の場の提供
4. 福祉部門以外を含む市町村間の意見交換の場の提供
5. 他地域の取組事例に関する情報提供
6. 各市町村の取組状況や困りごと、課題等の情報収集
7. 各市町村の個別の課題に応じた支援(アドバイザー派遣など)
8. 精神保健、刑務所出所者、難病患者等、都道府県が支援関係機関となる分野での連携
9. その他( )

### 3. 重層的支援体制整備事業について

※問 1 3・1 4は、問 1 で選択肢 1～2 を選択した場合に表示

問 1 3. 重層事業／移行準備事業を実施することになったのは、誰またはどの機関の意向や勧めによるものですか。最も大きなきっかけについてご回答ください。(回答は 3 つまで)

1. モデル事業(多機関の協働による包括的支援体制構築事業、地域力強化推進事業)を実施していた
2. 市町村長の意向
3. 部長級職員の意向
4. 庁内の現場職員からの意見・要望
5. 市町村議会からの意見
6. 市町村社会福祉協議会からの意見・要望
7. 社会福祉協議会以外の支援関係機関からの意見・要望
8. 地域活動団体からの意見・要望
9. 都道府県からの勧め・促し
10. その他( )

問 1 4. 重層事業／移行準備事業を実施することにした理由をご回答ください。(複数回答)

1. 包括的な支援体制の整備が、市町村の努力義務として法令上定められているから
2. 近隣の市町村が重層事業／移行準備事業を実施しているから
3. 制度の狭間や、複雑・複合ケース等への対応に課題があったから
4. 庁内連携に課題があったから

5. 外部の支援関係機関との連携に課題があったから
6. 各分野の相談支援機関が担当分野外のケースに遭遇した時の対応に課題があったから
7. 多分野にまたがる調整機能が必要と考えたから
8. アウトリーチ機能の強化が必要と考えたから
9. 参加支援の場の拡充が必要と考えたから
10. 対象者を限定しない地域づくりの取組が必要と考えたから
11. 財政的なメリットがあるから
12. その他（ ）

※問15以降は、問1で選択肢1を選択した場合に表示

問15. 各事業の令和7年4月1日時点での委託状況についてご回答ください。(単一回答)

|                    | 全部委託している | 一部委託している | 委託していない(直営) |
|--------------------|----------|----------|-------------|
| 多機関協働事業            | 1        | 2        | 3           |
| アウトリーチ等を通じた継続的支援事業 | 1        | 2        | 3           |
| 参加支援事業             | 1        | 2        | 3           |

問16. 重層事業の下記の事業について、令和7年度の重層的支援体制整備事業交付金の交付申請を行う予定ですか。(単一回答)

■多機関協働事業

1. はい
2. いいえ

■アウトリーチ等を通じた継続支援事業

1. はい
2. いいえ

■参加支援事業

1. はい
2. いいえ

問16-1. 重層的支援体制整備事業交付金から充当する予定である多機関協働事業等における人員（直営の場合は貴市町村の職員、委託の場合は委託先の職員）の配置状況についてご回答ください。（数値を半角で記入、小数点第1位まで）

※会計年度任用職員については、フルタイムであれば1人と計算してください。

※他業務との兼任者がいる場合は、業務割合に応じて常勤換算のうえ、計上してください。（例：30%の場合は0.3人）

※令和7年4月1日時点

※問16で、選択肢「1. はい」を選択した事業を表示

|                    |         |
|--------------------|---------|
| 多機関協働事業            | 【    】人 |
| アウトリーチ等を通じた継続的支援事業 | 【    】人 |
| 参加支援事業             | 【    】人 |

問17. 令和6年度に重層事業を実施しましたか。令和6年度時点では移行準備事業だった場合は、「2. いいえ」を選択してください。（単一回答）

|                 |
|-----------------|
| 1. はい<br>2. いいえ |
|-----------------|

問17-1. 令和6年度の重層事業の各事業費の執行状況は、当初予定と比べてどうでしたか。（単一回答）

※問17で、選択肢「1. はい」を選択した場合に表示

|                    | 予定より<br>多かった | ほぼ予定どおり<br>であった | 予定より<br>少なかった |
|--------------------|--------------|-----------------|---------------|
| 多機関協働事業            | 1            | 2               | 3             |
| アウトリーチ等を通じた継続的支援事業 | 1            | 2               | 3             |
| 参加支援事業             | 1            | 2               | 3             |

問17-1-1. 事業費が予定より少なくなった理由をご回答ください。（自由記述）

※問17-1で、選択肢「3. 予定より少なかった」を選択した項目について表示

|                    |  |
|--------------------|--|
| 多機関協働事業            |  |
| アウトリーチ等を通じた継続的支援事業 |  |
| 参加支援事業             |  |

問18. 【多機関協働事業】について、事業の実施により、どのような効果が出ていると感じていますか。（複数回答）

|                                                                                                                                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 庁内での情報共有、役割分担、連携による支援がしやすくなった<br>2. 外部の関係機関との情報共有、役割分担、連携による支援がしやすくなった<br>3. 個別ケース対応の積み上げから地域課題や行政課題が見えてきた<br>4. 支援関係機関の支援技術が向上してきた |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

5. 支援関係機関の担当者が孤立したり、疲弊したりするのが減ってきた
6. その他（ ）
7. 今のところ、特に効果を感じていない

問18-1. 上記で選択した内容について、効果の具体的な内容をお答えください。もし定量的に効果を把握されている場合は、その内容も含めてご記載ください。(自由記載)

※問18で、選択肢1.～6.を選択した場合に表示

問19. 【アウトリーチ等を通じた継続的支援事業】について、事業の実施により、どのような効果が出ていると感じていますか。(複数回答)

1. これまで支援につながりにくかったケースが把握され、支援につながるようになってきた
2. 衣食住等の生活支援だけでなく、社会的なつながりの回復など孤立状態から抜け出せるような支援が行われるようになってきた
3. 直接的な手立てがなくても、伴走支援(定期的な状況把握や声かけなど、つながり続けることを目指すアプローチ)が行われるようになってきた
4. 支援対象者を地域で気にかけて、見守ってくれる人の発掘につながっている
5. その他（ ）
6. 今のところ、特に効果を感じていない

問19-1. 上記で選択した内容について、効果の具体的な内容をお答えください。もし定量的に効果を把握されている場合は、その内容も含めてご記載ください。(自由記載)

※問19で、選択肢1.～5.を選択した場合に表示

問20. 【参加支援事業】について、事業の実施により、どのような効果が出ていると感じていますか。(複数回答)

1. 支援対象者が参加の場に参加、定着できるよう調整したり同行するなど、丁寧な伴走ができるようになってきた
2. 個別のケース支援において、協力してくれる参加の場が増えてきた
3. 個別のケースを通じて、新たな参加支援の場が生まれてきた
4. 福祉関係に限らず、地域の多様な参加の場を把握できてきた
5. その他（ ）
6. 今のところ、特に効果を感じていない

問20-1. 上記で選択した内容について、効果の具体的な内容をお答えください。もし定量的に効果を把握されている場合は、その内容も含めてご記載ください。(自由記載)

※問20で、選択肢1.～5.を選択した場合に表示

問21. 下記の事業について、重層事業への移行により、どのような効果が出ていると感じていますか。(複数回答)

■包括的相談支援事業

1. ケースのたらいまわしが減ってきた

2. 対象者だけでなく対象世帯全体のアセスメントが行われるようになってきた

3. 過去の経緯や背景を含めたアセスメントが行われるようになってきた

4. 将来的なリスクを含めたアセスメントが行われるようになってきた

5. 問題だけでなく、本人・世帯の強みを把握しようとするアセスメントが行われるようになってきた

6. 相談支援機関が自分たちの担当分野をこえた対応をするようになってきた

7. 相談支援機関同士の分野をまたいだ連携が進んできた

8. 相談支援機関の支援技術が向上してきた

9. 相談支援機関の担当者が孤立したり、疲弊したりするのが減ってきた

10. その他 ( )

11. 今のところ、特に効果を感じていない

■地域づくり事業

1. 各分野の地域づくり事業において、制度上の対象者以外の住民も受け入れるようになってきた

2. 複数分野の地域づくり事業・活動の協働が生まれてきた

3. 個別支援において地域の関係者とともに支援する機会が増えてきた

4. 個別支援において協力してくれる地域の関係者や参加の場が増えてきた

5. 個別支援からの気づき（地域に不足している参加の場等）が地域づくりの取組に活かされている

6. 福祉部門としてこれまでつながりのなかった地域の多様な関係者や参加の場等を把握できてきた

7. 地域における気づきや見守り、支えあいの機能が向上してきた

8. その他 ( )

9. 今のところ、特に効果を感じていない

問 2 2. 包括的相談支援事業、地域づくり事業について、一括交付金化したことによって、どのようなメリット・効果を感じていますか。(自由記述)

問 2 3. 重層事業による取組について、どのような項目を評価・モニタリングしていますか。(単一回答)

1. 国への実績報告に用いる項目のみ評価・モニタリングしている
2. 国への実績報告に用いる項目以外にも、評価・モニタリングしている項目がある

問 2 3—1. 評価・モニタリング項目を記載してください。(自由記載)

※問 2 3 で、選択肢「2. 国への実績報告に用いる項目以外にも評価・モニタリングしている項目がある」を選択した場合に表示

■定量的な項目

| 項目          | 評価・モニタリングの手法   |
|-------------|----------------|
| (例) プラン作成件数 | (例) 担当者によるカウント |
|             |                |
|             |                |
|             |                |

■定性的な項目

| 項目          | 評価・モニタリングの手法          |
|-------------|-----------------------|
| (例) 支援者の負担感 | (例) 支援関係機関を対象としたアンケート |
|             |                       |
|             |                       |
|             |                       |

問 2 4. 評価・モニタリングの結果をどのように活用していますか。(複数回答)

1. 事業・取組の効果を把握し、今後の事業・取組の見直し・改善に活用している
2. 評価・モニタリング結果を見ながら、関係者・関係機関と振り返りを行っている
3. 庁内外への報告に活用している
4. その他 ( )
5. 評価・モニタリング結果は、特に活用していない

問 2 5. 重層事業を実施する上での課題をご回答ください。(単一回答)

|     |                                                          | とてもあ<br>てはまる | ややあて<br>はまる | あまりあて<br>はまらない | 全くあては<br>まらない |
|-----|----------------------------------------------------------|--------------|-------------|----------------|---------------|
| 1   | 多機関協働事業に、なかなかケ<br>ースがあがってこない                             | 1            | 2           | 3              | 4             |
| 2   | 多機関協働事業で想定していな<br>いケースがあがってくる                            | 1            | 2           | 3              | 4             |
| 3   | 多機関協働事業者のみにケース<br>を任せきりにされてしまう                           | 1            | 2           | 3              | 4             |
| 4   | 重層的支援会議・支援会議への<br>参加に理解を得られない                            | 1            | 2           | 3              | 4             |
| 5   | 重層的支援会議・支援会議のフ<br>ァシリテーションがうまくいか<br>ない                   | 1            | 2           | 3              | 4             |
| 6   | 重層的支援会議・支援会議で建<br>設的な意見交換ができない                           | 1            | 2           | 3              | 4             |
| 7   | 重層的支援会議・支援会議で解<br>決の糸口が見えない                              | 1            | 2           | 3              | 4             |
| 8   | 役割分担の合意が難しい（押し<br>付け合いになる、多機関協働事<br>業の担当者が穴埋めしてしまう<br>等） | 1            | 2           | 3              | 4             |
| 9   | 支援内容が制度サービスのみ<br>で、インフォーマル資源との協<br>働に検討が及ばない             | 1            | 2           | 3              | 4             |
| 1 0 | 参加支援事業が低調（対象者が<br>少ない、参加の場が限定的、参加<br>の場につながらない等）         | 1            | 2           | 3              | 4             |
| 1 1 | アウトリーチ等を通じた継続的<br>支援に取り組む余裕がない                           | 1            | 2           | 3              | 4             |
| 1 2 | 地域づくりについて、何をどう<br>取り組めばよいのか分からない                         | 1            | 2           | 3              | 4             |
| 1 3 | 地域づくりに取り組む余裕がな<br>い                                      | 1            | 2           | 3              | 4             |
| 1 4 | 重層事業を始めたが、何から着<br>手すればよいのか分からない                          | 1            | 2           | 3              | 4             |
| 1 5 | 重層事業を実施しているが、成<br>果が出ているように思えない                          | 1            | 2           | 3              | 4             |

■1～15 以外で、重層事業を実施する上での課題があれば記載してください。(自由記述、任意回  
答)

|  |
|--|
|  |
|--|

以上

令和 7 年度 生活困窮者就労準備支援事業費等補助金  
社会福祉推進事業

市町村における包括的な支援体制の  
整備プロセス・評価方法に係る調査研究  
報 告 書

---

令和 8（2026）年 3 月

三菱ＵＦＪリサーチ＆コンサルティング株式会社  
〒105-8501 東京都港区虎ノ門 5-11-2