

福祉総合相談窓口の整備に係る検討結果
報 告 書

令和元年10月

総合的な相談体制の構築に関する庁内検討委員会

目 次

1	福祉総合相談窓口の検討経緯	・ ・ ・ ・ 1
2	検討結果の概要	・ ・ ・ ・ 3
3	事業の運営方法	・ ・ ・ ・ 5
4	包括的な支援体制の整備	・ ・ ・ ・ 8
5	福祉総合相談窓口の体制	・ ・ ・ 1 0
6	（仮称）支援調整会議及び（仮称）包括化推進員の業務	・ ・ ・ 1 4
7	福祉総合相談窓口の開設時期及び場所	・ ・ ・ 1 9

資料編

1	総合的な相談体制の構築に関する庁内検討委員会設置要綱	・ ・ ・ 2 1
2	総合的な相談体制の構築に関する検討の経緯について	・ ・ ・ 2 3
3	福祉総合相談窓口 相談の流れ	・ ・ ・ 2 7
4	福祉総合相談窓口へのつながりについて	・ ・ ・ 2 8
5	包括的支援体制構築事業の他自治体における実施状況について	・ 2 9

1 福祉総合相談窓口の検討経緯

1 福祉総合相談窓口とは

本委員会で検討した「福祉総合相談窓口」とは、地域共生社会の実現に向けて整備するものであり、概要は以下のとおりである。

- 年齢や障がいの有無などにかかわらず、全ての方を対象に、各々が抱える地域生活課題を丸ごと受け入れる総合相談窓口である。
- 手続きのワンストップ窓口ではなく、支援機能を含む相談窓口として、地域生活課題を抱えた人に寄り添い、解決に向けて伴走し、その人らしい生活を送れるよう支援する。
- 公的支援だけでなく、地域の資源との連携・協働によって、身近な地域での支えあい機能を高める役割を担う。
- 福祉と健康に関する制度案内や各種事業・関係するNPO団体等の活動情報の発信を行う。

2 検討の背景及び経緯

下記(1)から(3)の背景及び「小金井市地域福祉計画」（下記3参照）を踏まえ、市は、令和元年5月に「総合的な相談体制の構築に関する庁内検討委員会」を設置し、窓口の具体的な運営体制、機能及び開設時期等について、10月まで5回開催して検討を進めた。資料1 資料2

【検討の背景】

(1) アンケート調査結果から見た課題

平成28年12月に市が実施した「小金井市保健福祉総合計画策定に関するアンケート調査」では、支援が必要であるにもかかわらず、福祉サービスの利用に結びついていない人が地域にどうかたずねたところ、約3割が「いる」と答えている。また、社会福祉協議会の活動で今後充実してほしいものとして、「気軽に相談できる福祉総合相談の充実」が4割台と高くなっている。

従来縦割りの体制では対処できないような福祉ニーズに対応するため、総合的な相談体制や、地域で困っている人を専門機関へとつなげ

たり、地域で支える仕組みをつくるコーディネート機能が必要とされている。

(2) 国の動向から見た市の役割

地域共生社会の実現に向けた取組を推進するため、国において、市町村における包括的な支援体制の整備や市町村地域福祉計画の充実等を内容とする社会福祉法の一部が改正され、包括的な支援体制の整備に関する指針の公表を経て、平成30年4月に施行された。

市町村においては、育児、介護、障がい、貧困などの複合化した福祉ニーズを的確にとらえ、分野別の相談支援体制と連動して対応する包括的な相談支援体制の確立が求められている。

(3) 市の地域福祉計画策定時における議論

平成30年2月に開催された「第8回小金井市保健福祉総合計画策定委員会」において、窓口運営開始時期に関し、平成34年度（(仮称)新福祉会館竣工時）まで何もしないのか、何らかの工夫ができないのか、といった議論があった。

3 地域福祉計画における整備方針

地域福祉計画における「福祉総合相談窓口の整備」の事業内容は以下のとおりであり、事業目標は「窓口運営開始（平成34年度）」としている。

年齢や障がいの有無にかかわらず、全ての方を対象に、各々が抱える地域生活課題に対し、課題解決に向けたアドバイスを行ったり、適切な機関へつなぐ専門員の配置および福祉と健康に関する制度案内、講演会・研修等企画の紹介等の情報発信機能を果たす福祉総合相談窓口を導入します。

福祉総合相談窓口の整備については、生活困窮者自立支援法に基づき、平成27年度から実施している自立相談支援事業の体制を活用、拡充して進めます。

2 検討結果の概要

本検討委員会の検討結果の概要は以下のとおりである。

【窓口運営方法】

- 福祉総合相談窓口は、現行の「自立相談サポートセンター」の機能を活用・拡充し、「福祉総合相談窓口（自立相談サポートセンター）」として、社会福祉協議会へ運営を委託する。

（説明）

現行の「自立相談サポートセンター」は、社会福祉協議会へ運営を委託しており、困りごとの相談窓口として、生活困窮者のみならず、高齢、障がい、子ども、女性、ひきこもりなど、さまざまな悩みや相談に対応していることから、福祉総合相談窓口の機能として活用する。

福祉総合相談窓口は、公的支援だけでなく、地域の資源との連携・協働によって、身近な地域での支えあい機能を高める役割を担うこととなるが、社会福祉協議会は地域福祉活動の拠点であり、福祉総合相談窓口に必要な役割を果たすことが可能と考えられるため、運営を社会福祉協議会へ委託する。

また、「小金井市保健福祉総合計画策定に関するアンケート調査」において、社会福祉協議会の活動で今後充実してほしいものとして、「気軽に相談できる福祉総合相談の充実」が4割台と高くなっている。

【相談体制の拡充】

- 福祉総合相談窓口（自立相談サポートセンター）に、（仮称）包括化推進員を新たに2名配置し、6名体制とする。

（説明）

公的支援だけでなく、地域の資源との連携・協働によって、身近な地域での支えあい機能を高める役割を担うための中核として、アウトリーチの拡充や関係機関とのネットワークづくりを強化する「（仮称）包括化推進員」2名を新たに配置し、自立相談サポートセンターの既存支援員4名と合わせて6名体制とする。

【支援調整機能の拡充】

- 地域福祉課が主催する（仮称）支援調整会議を新設する。

（説明）

福祉総合相談窓口における複合的な課題を抱える人の支援に向けた関係機関との調整や（仮称）包括化推進員の円滑な活動のため、既存の個別ケース検討会議に加え、地域福祉課が主催する（仮称）支援調整会議を新設する。

【窓口開設時間の拡充】

- 休日窓口（毎月第1開庁日のみ）を新たに実施する。

（説明）

市役所の平日開庁時間に加えて、平日に来庁できない方も利用していただけるよう、納税課及び子育て支援課と同様に、休日窓口（毎月第1開庁日のみ）を新たに実施する。

【窓口の開設時期】

- 福祉総合相談窓口は、令和2年10月に試行開始、令和4年8月（（仮称）新福祉会館竣工時）に本稼働を目標として、段階的に整備する。

（説明）

福祉総合相談窓口の開設時期は、地域福祉計画において、事業目標を「平成34年度」としているが、これを前倒しして、令和2年10月に試行開始し、令和4年8月（（仮称）新福祉会館竣工時）の本稼働までの間、運営方法や人員体制について検証や改善検討を行う。

【窓口の設置場所】

- 福祉総合相談窓口の設置場所は、（仮称）新福祉会館竣工までは社会福祉協議会内（本町五丁目）、竣工後は（仮称）新福祉会館内とする。

（説明）

福祉総合相談窓口は、自立相談サポートセンターと一体的な体制で運営することから、現行の自立相談サポートセンターと同一の場所に設置する。

3 事業の運営方法

市の地域福祉計画において、福祉総合相談窓口の整備については、生活困窮者自立相談支援事業（自立相談サポートセンター）の体制を活用、拡充して進めることとしている。福祉総合相談窓口の具体的な検討に当たっては、まず、生活困窮者自立相談支援事業の体制を活用元とする考え方について、あらためて検討した。

1 現在の状況

福祉総合相談窓口の活用元とされている、生活困窮者自立相談支援事業の運営方法、同事業の委託先である社会福祉協議会の地域福祉活動計画及び国が定める実施要領は以下のとおりである。

(1) 生活困窮者自立相談支援事業の運営方法（現行）

現行の生活困窮者自立相談支援事業（自立相談サポートセンター）の運営は、制度開始時（平成27年度）から継続して小金井市社会福祉協議会へ委託している。

自立相談サポートセンターには、相談支援員（社会福祉士）3名及び家計改善支援員1名の計4名が配置され、庁内関係各課、民生委員及び地域包括支援センター等の関係機関と連携し、生活困窮者のみならず、高齢、障がい、子ども、女性、ひきこもりなど、さまざまな悩みや相談に対応している。

(2) 社会福祉協議会の地域福祉活動計画（内容）

社会福祉協議会は、平成31年3月に「第三次小金井市地域福祉活動計画」を策定しており、福祉総合相談窓口について、寄り添い支援できる環境づくりの施策に位置付けている。事業名が「福祉総合相談窓口との連携」とされているが、これは福祉総合相談窓口の運営主体が未定のためと考えられる。

また、「小金井市保健福祉総合計画策定に関するアンケート調査」において、社会福祉協議会の活動で今後充実してほしいものとして、「気軽に相談できる福祉総合相談の充実」が4割台と高くなっている。

第三次小金井市地域福祉活動計画（社会福祉協議会策定）より抜粋

事業名	施策内容
自立相談サポートセンターの運営	増加する相談にこたえるため、相談員の増員に努力し、生活困窮者に対して常時相談支援できる環境づくりを行います。
福祉総合相談窓口との連携	市の地域福祉計画に計上された福祉総合相談窓口と連携し、利用する市民に対し、寄り添い支援できるよう環境づくりを行います。

(3) 国が定める実施要領

国が定める「地域共生社会の実現に向けた包括的支援体制構築事業実施要領」において、「本事業の全部又は一部を社会福祉法人やNPOなど、実施主体が適当と認める団体に委託することができるものとする」とされている。

また、事業の実施に当たっては、「必ずしも新たな相談窓口を設置し、既存相談窓口の一元化を図ることまでを要するものではない」と記述されている。

2 検討結果

上記1に示したとおり、自立相談サポートセンターの相談支援実績、社会福祉協議会の施策内容及び国の実施要領を踏まえ、福祉総合相談窓口の整備については、新たな相談窓口の設置や既存窓口の一元化を図るのではなく、以下の理由により、現行の「自立相談サポートセンター」の機能を活用・拡充し、社会福祉協議会へ運営を委託する。

項目	自立相談サポートセンター （生活困窮者自立相談支援事業）（現行）	福祉総合相談窓口 （包括的支援体制構築事業）
運営方法	社会福祉協議会へ委託	社会福祉協議会へ委託し、自立相談サポートセンターを中核機関とする。

項目	自立相談サポートセンター (生活困窮者自立相談支援事業) (現行)	福祉総合相談窓口 (包括的支援体制構築事業)
事業運営を委託する理由	<ul style="list-style-type: none"> ・ 支援ノウハウをもった団体に委託する方が事業実施に有利であるため。 ・ 事業を団体に委託する場合は、国庫補助金を活用することができるため。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 国の実施要綱において、地域における相談支援機関の中から関係機関を円滑にコーディネートすることが可能な機関を選定することとされているため。 ・ 自立相談サポートセンターは、地域づくりを意識した相談支援体制として、社会福祉士等の専門職員を配置し、年齢に関わらず複合的な課題を抱える相談支援実績を重ねているため。
社会福祉協議会を委託先とする理由	<p>本事業以前の生活困窮者対策事業である低所得者・離職者の相談窓口や住宅支援給付事業、貸付・権利擁護事業の実績があり、豊富な相談実績や社会福祉士等専門職員がいるため。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 事業の中核機関は、関係機関を円滑にコーディネートすることが可能な機関であることが必要とされており、地域福祉コーディネーターやボランティア・市民活動センター等の実績があり、地域福祉活動の拠点であるため。 ・ 社会福祉協議会策定の地域福祉活動計画において、寄り添い支援できる環境づくりの施策に位置付けているため。

4 包括的な支援体制の整備

社会福祉法第106条の3に基づく市町村における包括的な支援体制の整備については、国の指針が示されている。

複合的で複雑な課題や制度の狭間にある課題等を受け止める相談支援体制のうち、まずは、市町村域において中心拠点となる体制を整備するため、国の指針が示す取組内容を踏まえ、市の方向性を検討した。

項目	国の指針	市の方向性 (検討結果)
支援関係機関によるチーム支援	<p>複合的で複雑な課題の解決のためには、専門的・包括的な支援が必要であり、市町村域における支援関係機関等で支援チームを編成し、協働して支援する。その際、協働の中核を担う機能が必要であり、例えば、生活困窮者自立支援制度における自立相談支援機関や地域包括支援センター、基幹相談支援センター、社会福祉協議会、社会福祉法人、医療法人、NPO、行政等の様々な機関が担うことがあり得るが、地域の実情に応じて協議し、適切な機関が担うことが求められる。</p>	<p>複合的で複雑な課題の解決に向けて、協働の中核を担う機能は、生活困窮者自立相談支援機関とする。</p> <p>当該機関に支援チームの中核となる専門職を配置し、関係機関とのネットワークの構築や拡大を進める。</p>
討の場 支援に関する協議及び検	<p>支援関係機関で構成される支援チームによる個別事案の検討の場等については、既存の場の機能の拡充や、協働の中核を担う機関の職員が既存の場に出向いて参加する方法のほか、新たな場を設ける方法も考えられる。</p>	<p>既存の生活困窮者自立支援制度に基づく支援調整会議を活用・拡充し、複合的な課題解決に向けて「個別事案の支援内容検討」や「関係機関との連絡調整・役割分担」を検討する会議を地域福祉課が招集・開催する。</p>

項目	国の指針	市の方向性 (検討結果)
支援を必要とする者の早期把握	<p>「住民に身近な圏域」において地域住民の相談を包括的に受け止める場や、民生委員・児童委員、保護司等の地域の関係者、関係機関等と連携し、複合的で複雑な課題を抱え、必要な支援につながない者を早期に把握できる体制を構築することが必要である。</p>	<p>生活困窮者自立相談支援機関に配置する支援員が関係機関と連携し、アウトリーチも含めた早期かつ積極的な支援を行う。</p> <p>当該支援機関においては、地域福祉コーディネーターとの密接な連携または兼務職員の配置、ひきこもり支援窓口を併設する。</p>
地域住民等との連携	<p>複合的で複雑な課題を抱えた者への支援に当たっては、公的制度による専門的な支援のみならず、地域住民相互の支え合いも重要であり、地域住民、ボランティア等との連携・協働も求められる。</p>	<p>中核を担う生活困窮者自立相談支援機関において、ボランティア・市民活動センターとの密接な連携体制を構築する。</p> <p>生活困窮者自立相談支援機関が設置されている社会福祉協議会において、地域福祉活動との連携を進める。</p>

5 福祉総合相談窓口の体制

3及び4の検討結果を踏まえ、福祉総合相談窓口の体制については、以下のとおり、現行の生活困窮者自立相談支援事業（自立相談サポートセンター）の機能を活用・拡充して整備する。

下表「福祉総合相談窓口に向けての拡充（方向性）」欄の【 】書きは拡充する項目である。

項目	生活困窮者自立相談支援事業（現行）	福祉総合相談窓口に向けての拡充（方向性）
運営方法	社会福祉協議会へ委託	（同左）
名称	自立相談サポートセンター	【名称変更】 福祉総合相談窓口（自立相談サポートセンター）
設置場所	社会福祉協議会内	（同左）
窓口開設時間	月～金曜日（土日・祝日休み） 午前8時30分～午後5時	【休日窓口を新たに実施】 新たに休日窓口（毎月第1開庁日のみ）を実施
相談対象者	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のうち、本事業による支援が必要と認められる小金井市に居住する者（経済的な困りごとと合わせて、生活上で様々な不安や課題を抱えた方）	【対象者が広範囲であることを明確化】 ・年齢や障がいの有無、経済状況等に関わらず、生活上の様々な不安や課題を抱えた本人、家族及びその他関係者 ・どこに相談したらよいか不明な方

項目	生活困窮者自立相談 支援事業（現行）	福祉総合相談窓口に 向けての拡充（方向性）
人員 体制	主任相談支援員 1 名 相談支援員 2 名 家計改善支援員 1 名 （相談対応 4 名体制）	【2 名増員】 （仮称）包括化推進員 2 名を新たにサポートセンターに配置し、相談対応 6 名体制
財源	（自立）国負担 3/4、市 1/4 元年度予算額 10,062 千円 （上限 18,500 千円） （家計）国補助 1/2、市 1/2 元年度予算額 3,238 千円 （上限 12,000 千円）	【国庫補助金を活用】 国の包括的支援体制構築事業実施要領に基づく事業内容とすることで国庫補助金を活用 国補助 3/4、市 1/4 基準額 上限 15,000 千円
広報	<ul style="list-style-type: none"> ・市報の相談一覧に毎月掲載、半年ごとに説明文を掲載 ・ホームページに概要掲載 ・庁内関係各課・機関でチラシを配布 ・広報掲示板に随時掲示 ・社協の広報に随時掲載 	<ul style="list-style-type: none"> 【相談を幅広く受け付けることに重点を置いて広報を強化】 ・「福祉総合相談窓口」の機能や設置場所について、事業開始時において一層重点的に広報 ・経済的困窮に限らないことを随時周知
アウト リーチ	必要に応じて相談支援員が居宅を訪問	【取組の拡充】 2 名の（仮称）包括化推進員を中心に取組を拡充

項目	生活困窮者自立相談 支援事業（現行）	福祉総合相談窓口に 向けての拡充（方向性）
関係機 関との ネット ワーク づくり	<ul style="list-style-type: none"> ・ 複合的な相談内容の場合、相談支援員が関係機関と随時連携 ・ 支援調整会議の場を活用した制度周知、関係づくり 	<p>【ネットワークづくりの強化】 2名の（仮称）包括化推進員を中心にネットワークづくりを一層強化</p>
相談 受付・ 連絡票 作成	<p>窓口で受け付けた相談について、1件ごとに連絡票を作成する。</p>	<p>【相談対応人員の拡充】 （仮称）包括化推進員2名を加えた6名体制で相談を受け付け、連絡票を作成する。</p>
課題分 析・振 り分け (アセス メント)	<p>連絡票に整理された案件について、課題を分析する。</p>	<p>【困難な複合的課題への対応拡充】 困難な複合的課題は（仮称）包括化推進員が主担当となって支援を推進する。</p>
庁内関 係課、 他機関 への同 行支援	<p>既存の公的支援で対応できる場合は、窓口職員（受託者）の同行支援により庁内関係課、他機関に引継ぎを行う。</p>	<p>【同行支援体制の拡充】 同行支援対応者が、従来の相談（家計）支援員4名体制から、（仮称）包括化推進員2名を加えた6名体制となる。</p>

項目	生活困窮者自立相談 支援事業（現行）	福祉総合相談窓口に 向けての拡充（方向性）
支援 計画案 の策定	支援計画の策定が必要な場合は、課題分析に基づき、相談1件ごとに支援計画案を策定する。	【困難な複合的課題への対応拡充】 困難な複合的課題は（仮称）包括化推進員が主担当となるため、関係機関との連携を一層強化した支援計画の策定が可能となる。
支援調 整会議 招集・ 開催・ 支援計 画の検 討等	策定された支援計画案の内容を検討するため、必要に応じて庁内関係課、他機関を招集し、支援調整会議を開催する。 ・個別支援計画の検討 ・庁内関係課、他機関の役割調整	【（仮称）支援調整会議を新設】 個別支援計画の検討は引き続き従来の支援調整会議で行うが、関係機関の一層の連携強化に向けた相談支援包括化推進会議及び法に基づく支援会議を新設する。
支援 計画の 決定	支援調整会議で了承された支援計画を決定する。	（継続）
支援サ ービス の提供 開始	決定した支援計画に沿って、庁内関係課、他機関が連携して支援サービスを提供する。	（継続）
支援状 況の経 過確認 と評価	支援状況の経過確認を行い、必要に応じて支援調整会議に戻り、支援計画を見直す。	（継続）
自立、 他機関 への引 継ぎ	支援サービスの提供開始後、自立や他機関への引継ぎで終了した場合、支援終了となる。	（継続）

6 (仮称) 支援調整会議及び (仮称) 包括化推進員の業務

複合的で複雑な課題や制度の狭間にある課題等を受け止める相談支援体制の拡充に向け、福祉総合相談窓口の整備においては、(仮称) 支援調整会議や (仮称) 包括化推進員を新設する。

1 (仮称) 支援調整会議の新設

福祉総合相談窓口における複合的な課題を抱える人の支援に向けた関係機関との調整や (仮称) 包括化推進員の円滑な活動のため、既存の個別ケース検討会議に加え、地域福祉課が主催する (仮称) 支援調整会議を新設する。

具体的には3つの会議体で構成し、検討内容に応じて開催することとなるが、類似の既存会議と同一の会場・時間帯で連続して開催するなど、迅速かつ機動的な対応が可能となるよう配慮していくものとする。

種別	(仮称) 支援調整会議		
	相談支援包括化 推進会議	支援調整会議	支援会議
制度	多機関の協働による包括的支援体制構築事業 (新設)	生活困窮者自立相談支援事業 (従来) (包括的支援体制構築事業を含む)	生活困窮者自立支援法で法定 (新設)
目的	複合的な課題を抱える相談者等に対して、必要な相談支援が円滑に提供されるようにするため、関係機関の業務内容の理解や具体的な連携方法等を検討	福祉総合相談窓口で受け付けた相談 (本人同意あり) を対象として、支援プランの個別検討	福祉総合相談窓口へつながっていない人 (本人同意を得られない人) を対象として、関係機関間の情報共有

種別	相談支援包括化 推進会議	支援調整会議	支援会議
構成員	(委員長) 福祉保健部長 (市役所) 関係課長職者 (関係機関) 各相談支援機関の 管理職者 (事務局) 地域福祉課	(地域福祉課) 課長、係長職者 (社会福祉協議会) 係長職者 (福祉総合相談窓口) (仮称) 包括化推進員、相談支援員 (関係機関) 内容に応じ、各関係機関の担当者 (事務局) 地域福祉課	
開催	年数回程度	(定例) 月1回 (随時) 必要の都度	必要の都度
対象者	(個別検討はせず、 総括的な議論)	複合的な課題を抱える 相談者(生活困窮 者を含む。)	本人同意を得られない者
本人同意	(個別検討なし)	必要	なくても可 (個人情報保護法の 「法令に基づく場 合」に該当)
法的根拠	なし (国の実施要綱)		設置可能規定(義務 ではない)、構成員の 守秘義務、守秘義務 違反への罰則、関係 機関へ個人情報提供 依頼、関係機関の協 力努力義務(生活困 窮者自立支援法第9 条、第28条)

2 (仮称) 包括化推進員の体制と業務内容

公的支援だけでなく、地域の資源との連携・協働によって、身近な地域での支えあい機能を高める役割を担うための中核として、アウトリーチの拡充や関係機関とのネットワークづくりを強化する「(仮称) 包括化推進員」2名を新たに配置し、自立相談サポートセンターの既存支援員4名と合わせて6名体制とする。

(1) 資格要件

社会福祉士等の相談援助に関わる資格取得者や、福祉分野における相談支援機関で実務経験を有する者など、地域の相談支援機関等を適切にコーディネートできる能力を有する者

(2) 配置人数、場所及び活動範囲

(仮称) 包括化推進員は、2名を社会福祉協議会（自立相談サポートセンター）に配置し、市内全域を活動範囲とする。

(3) 業務内容

ア 相談者に対する支援の実施

福祉総合相談窓口における相談のうち、相談支援員のみでは対応が困難な複合的課題を抱える相談を受け付け、自立相談サポートセンターや関係機関の既存機能を最大限活用しつつ、相談支援員や関係機関と連携・協働して包括的な支援を行うとともに、アウトリーチへの取組も行う。

項目	内容
相談者が抱える課題の把握	相談支援機関のコーディネートの必要性の有無を把握するため、直接又は相談支援機関からの聞き取り等により、相談者本人のみならず、その属する世帯全体が抱える課題を把握する。

項 目	内 容
プランの作成	把握した課題の解決を図るため、相談者の希望を十分に尊重しつつ、相談支援機関においてそれぞれ実施すべき基本的な方向性等に関するプランを作成する。
相談支援機関等との連絡調整	作成したプランの内容について、相談支援包括化推進会議等を通じて、相談支援機関等の中で調整を行う。
相談支援機関等による支援の実施状況の把握及び支援内容等に関する指導・助言	定期的に相談支援機関等による支援の実施状況を把握し、必要がある場合には、支援内容等に関して指導・助言を行うとともに、相談支援包括化推進会議等を通じて、支援内容の調整又は見直しを行う。

イ 相談支援包括化ネットワークの構築

複合的な課題を抱える相談者等の自立を支援する観点から、地域において、相談支援機関等がそれぞれの役割を果たしつつ、チームアプローチによる相談支援包括化ネットワークを構築するため、以下の取組を行う。

項 目	内 容
相談受付時における連絡体制の構築	あらかじめ、ネットワークに参加する相談支援機関に、複合的な課題を抱える相談者等からの相談があった場合には、(仮称)包括化推進員に連絡が行われるような体制を構築する。
役割分担の整理	(仮称)包括化推進員と主任相談員(自立)などの多職種との役割分担、協働のあり方を整理しておく。
課題把握及びコーディネート	相談者本人または相談支援機関の担当者への面談などを通じて、相談者等が抱える課題を把握し、ネットワーク参加団体との役割分担を図った上、必要なコーディネートを行う。

ウ 自主財源確保のための取組の推進

地域に不足する新たな社会資源の創出・運営に係る財源を安定的に確保する観点から、多職種間での連携・協働を図りつつ、社会福祉法人による地域貢献の取組や共同募金の活用、企業又は個人からの寄付金拠出の働きかけ等の取組を推進する。

エ 新たな社会資源の創出

多職種間での連携・協働を図りつつ、ボランティア等地域住民の参画を促し、単身世帯への見守りや買い物支援、各種制度の対象としない生活支援サービスなど、地域に不足する社会資源の創出を図るための取組を推進する。

(4) 自立相談・家計改善支援事業との一体的実施

(仮称)包括化推進員は、福祉総合相談窓口(自立相談サポートセンター)において、従来からの自立(家計)支援員と共通の事務室で一体的に業務に従事し、窓口来庁者や電話相談への対応等についても連携・協力して取組むこととなる。社会福祉協議会においては、国庫負担・補助金の取り扱いの観点から、従来から実施している自立相談・家計改善支援事業の按分に加え、包括的支援体制構築事業についても適切に経費を按分して管理する必要がある。

3 福祉総合相談窓口への流れについて

従来から示していた福祉総合相談窓口の相談の流れは、**資料3**である。今回新たに示した、年齢や障がいの有無にかかわらず、何らかの地域生活課題を抱えている方が福祉総合相談窓口へつながるまでの流れ及び新設する支援会議や(仮称)包括化推進員の位置付けについては、**資料4**である。

他自治体における実施状況については、**資料5**に示した。

7 福祉総合相談窓口の開設時期及び場所

福祉総合相談窓口は、令和2年10月に試行開始、令和4年8月（（仮称）新福祉会館竣工時）に本稼働を目標として、段階的に整備する。

福祉総合相談窓口の設置場所は、（仮称）新福祉会館竣工までは社会福祉協議会内（本町五丁目）、竣工後は（仮称）新福祉会館内とする。

項目	内容	令和2年 4月～ 【開設準備】	令和2年 10月～ 【試行開始】	令和4年 8月～ 【本稼働】
人員体制	自立相談サポートセンターに（仮称）包括化推進員2名を新たに配置する。（仮称）包括化推進員は、事業受託者となる社会福祉協議会が人員を確保するが、時間を要する場合は、遅くとも令和2年9月までに2名を確保するよう努める。	人員確保 研修 （※1）	窓口試行	本稼働
（仮称）包括化推進員の業務	（仮称）包括化推進員は、本稼働までの間、自立相談サポートセンターの複合的な相談支援に従事しつつ、関係機関との連携体制や情報発信機能の構築及び本稼働に向けた体制準備を行う。	本稼働に向けた体制準備 複合的課題への対応、連携体制・情報発信機能の構築 （※2）		本稼働

項目	内容	令和2年 4月～ 【開設準備】	令和2年 10月～ 【試行開始】	令和4年 8月～ 【本稼働】
地域福祉課の業務	福祉総合相談窓口、 （仮称）支援調整会議 の要綱等整備、庁内職員 や関係機関への周知及び市報やホームページを活用した広報等を行う。 窓口本稼働に向け、試行中に運営方法の検証や改善策を検討する。	要綱整備 周知・広報 （※3）	検証 改善検討	本稼働
窓口設置場所	自立相談サポートセンターと一体的な体制で運営することから、現行の自立相談サポートセンターと同一の場所に設置する。	社会福祉協議会内 （本町五丁目）		（仮称） 新福社会館内

- （※1） 窓口に配置する支援員には、複合的な課題に幅広く対応するため、市役所関係各課の業務内容を理解するための研修を実施する。
- （※2） 新たに配置する（仮称）包括化推進員には、連携体制や情報発信機能の構築を図るため、支援関係機関が集まる市の会議等にも積極的に参加してもらう。
- （※3） 庁内職員への周知に当たっては、制度説明に加え、具体的な支援事例を示しながら、窓口へつなげる対象者像を把握してもらう。

総合的な相談体制の構築に関する庁内検討委員会設置要綱

(設置)

第 1 条 社会福祉法（昭和 26 年法律第 45 号）第 106 条の 3 第 1 項の規定に基づき、同項第 3 号の規定による総合的な福祉の相談体制の構築について調査し、及び検討するため、総合的な相談体制の構築に関する庁内検討委員会（以下「庁内検討委員会」という。）を設置する。

(所掌事項)

第 2 条 庁内検討委員会は、次に掲げる事項について調査し、及び検討する。

- (1) 総合的な相談体制の構築に関すること。
- (2) その他総合的な相談体制の構築に関して市長が必要と認めること。

(庁内検討委員会の委員)

第 3 条 庁内検討委員会は、次に掲げる者を委員として構成する。

- (1) 福祉保健部長
- (2) 男女共同参画担当課長
- (3) 地域福祉課長
- (4) 福社会館等担当課長
- (5) 自立生活支援課長
- (6) 介護福祉課長
- (7) 高齢福祉担当課長
- (8) 健康課長
- (9) 子育て支援課長
- (10) 子ども家庭支援センター等担当課長
- (11) 指導室長

(庁内検討委員会の運営)

第 4 条 庁内検討委員会に委員長を置き、前条第 1 号の委員をもって充てる。

- 2 委員長は、会議を招集し、統括する。
- 3 庁内検討委員会に副委員長を置き、前条第 3 号の委員をもって充てる。
- 4 副委員長は、委員長を補佐し、委員長に事故があるとき、又は委員長が欠けたときは、その職務を代理する。
- 5 委員長は、前条に定める委員以外の者を必要に応じて出席させることができる。

(庁内検討委員会の庶務)

第 5 条 庁内検討委員会の庶務は、福祉保健部地域福祉課において処理する。

(その他)

第 6 条 この要綱に定めるもののほか、庁内検討委員会の運営について必要な事項は、委員長が別に定める。

付 則

この要綱は、令和元年 5 月 2 0 日から施行する。

総合的な相談体制の構築に関する検討の経緯について

1 国の検討経緯

平成27年に「新たな時代に対応した福祉の提供ビジョン」が示されたのち、地域共生社会の実現に向けた取組を推進するため、市町村における包括的な支援体制の整備や市町村地域福祉計画の充実等を内容とする社会福祉法の一部が改正され、包括的な支援体制の整備に関する指針の公表を経て、平成30年4月に施行された。

時 期	内 容
平成27年9月	「新たな時代に対応した福祉の提供ビジョン」公表
平成28年度	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」（国補助率3／4）が全国の26自治体で実施される。
平成29年6月	改正社会福祉法の公布
平成29年12月	「社会福祉法に基づく市町村における包括的な支援体制の整備に関する指針」公表
平成30年4月	改正社会福祉法の施行

2 根拠法令について

包括的な支援体制の整備のうち、市町村域における包括的な相談支援体制の構築については、社会福祉法第106条の3第1項第3号に規定されている。

社会福祉法第106条の3（平成30年4月改正施行）

（包括的な支援体制の整備）

第百六条の三 市町村は、次に掲げる事業の実施その他の各般の措置を通じ、地域住民等及び支援関係機関による、地域福祉の推進のための相互の協力が円滑に行われ、地域生活課題の解決に資する支援が包括的に提供される体制を整備するよう努めるものとする。

一 地域福祉に関する活動への地域住民の参加を促す活動を行う者に対する支援、地域住民等が相互に交流を図ることができる拠点の整備、地域住民等に対する研修の実施その他の地域住民等が地域福祉を推進するために必要な環境の整備に関する事業

二 地域住民等が自ら他の地域住民が抱える地域生活課題に関する相談に応じ、必要な情報の提供及び助言を行い、必要に応じて、支援関係機関に対し、協力を求めることができる体制の整備に関する事業

三 生活困窮者自立支援法第三条第二項に規定する生活困窮者自立相談支援事業を行う者その他の支援関係機関が、地域生活課題を解決するために、相互の有機的な連携の下、その解決に資する支援を一体的かつ計画的に行う体制の整備に関する事業

2 厚生労働大臣は、前項各号に掲げる事業に関して、その適切かつ有効な実施を図るため必要な指針を公表するものとする。

3 市の計画における位置付け

上記の社会福祉法改正等を踏まえ、平成30年3月に策定された「小金井市地域福祉計画」において、包括的支援体制の構築に関し、以下のとおり記述している。

(1) 事業の位置付け

福祉総合相談窓口は、下表のとおり、「包括的支援体制の構築」を基本目標とする施策に位置付けている。

基本目標	基本施策	施策	個別事業	担当
包括的支援体制の構築	地域での課題解決の体制づくり	地域での見守り推進	民生委員・児童委員活動の支援	地域福祉課
			町会・自治会活動への支援	広報秘書課
			身近な相談体制の充実	関係各課
		総合的な相談体制の構築	★福祉総合相談窓口の整備	地域福祉課
			相談支援体制の充実	関係各課
		強化 セーフティネットの機能	生活困窮者への支援強化	地域生活課題の把握と情報共有の仕組み強化
	生活困窮者の自立支援の推進			
	生活保障の推進		生活保護制度の適正な運用	
			路上生活者への自立支援	

(2) 事業内容

「総合的な相談体制の構築」における「福祉総合相談窓口の整備」及び「相談支援体制の充実」については、以下のとおり記述している。

○ 福祉総合相談窓口の整備

年齢や障がいの有無にかかわらず、全ての方を対象に、各々が抱える地域生活課題に対し、課題解決に向けたアドバイスを行ったり、適切な機関へつなぐ専門員の配置および福祉と健康に関する制度案内、講演会・研修等企画の紹介等の情報発信機能を果たす福祉総合相談窓口を導入します。

福祉総合相談窓口の整備については、生活困窮者自立支援法に基づき、平成27年度から実施している自立相談支援事業の体制を活用、拡充して進めます。

○ 相談支援体制の充実

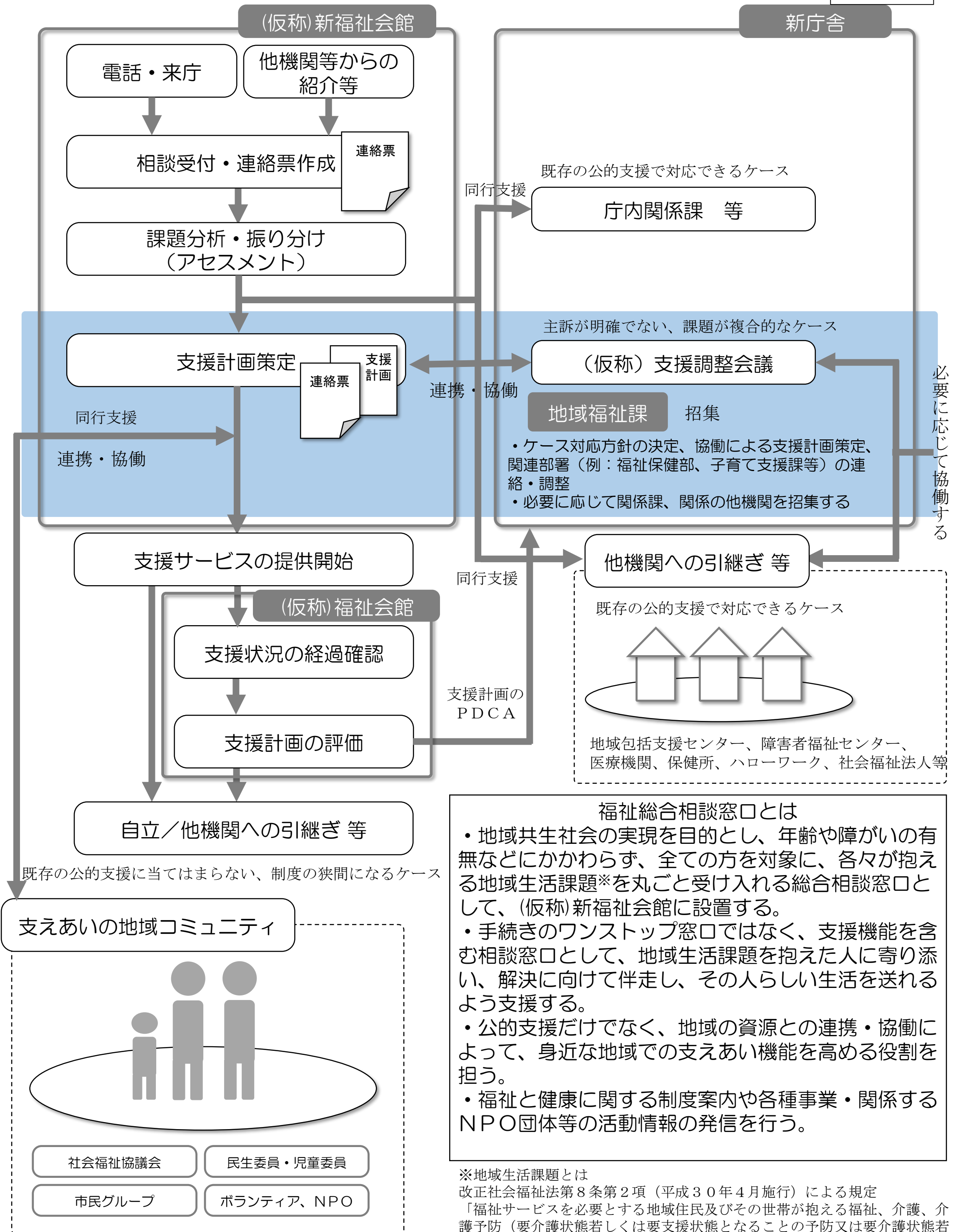
地域包括支援センター等の対象者ごとの各種相談支援体制の充実に図るとともに、地域生活課題を把握し、専門的な支援機関や適切なサービスにつなぐため、相談機関相互の連携を強化し、迅速な対応が図れるよう体制を整備します。

複合的な地域生活課題については、関連する分野の関係機関や、民間のサービスも含む社会資源を活用した包括的な支援を実施します。

(3) 事業の評価指標と目標

福祉総合相談窓口の整備事業には、以下のとおり指標と目標を記述している。

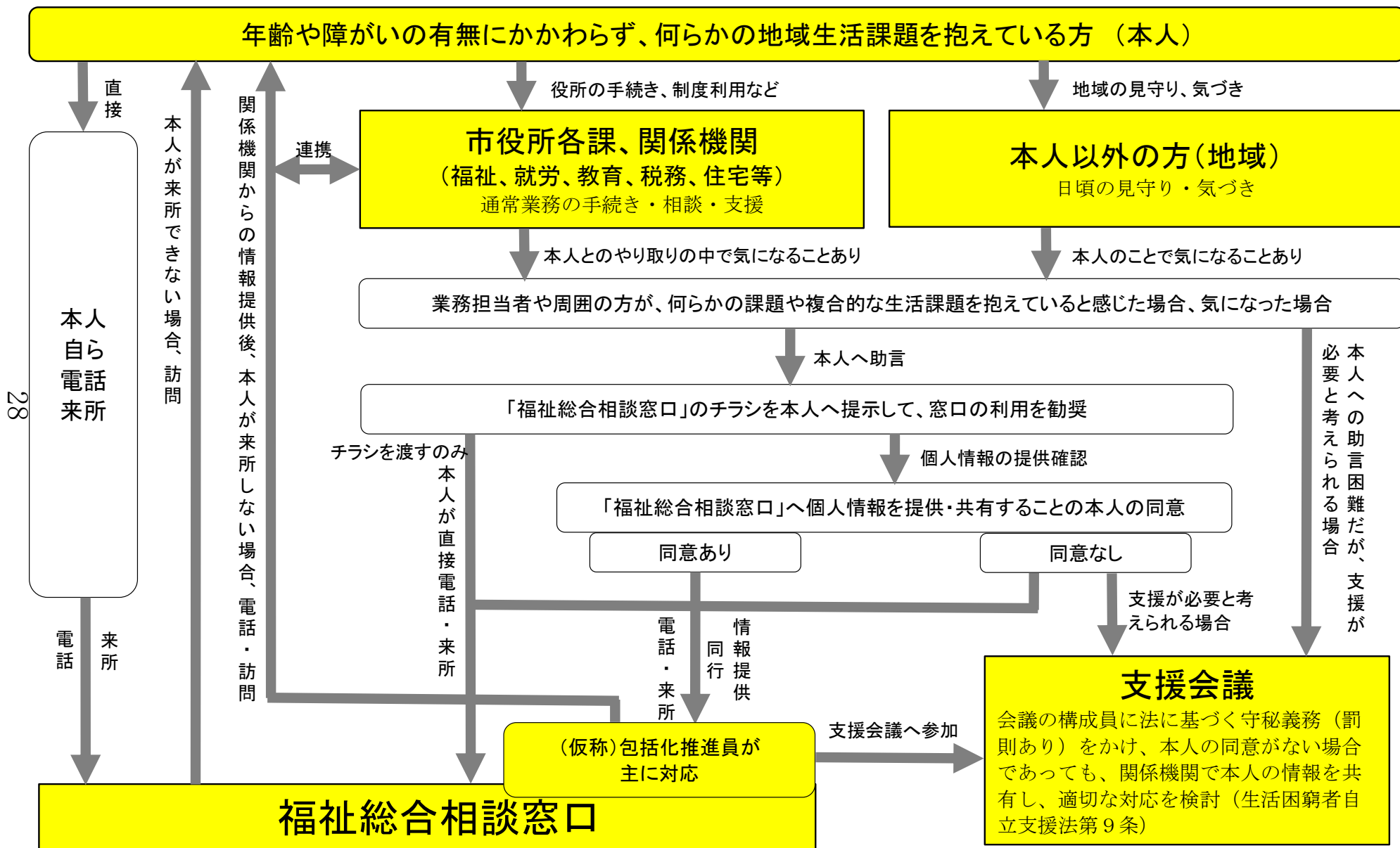
事業名	指標	目標
福祉総合相談窓口の整備	窓口の運営体制づくり	窓口運営開始 (平成34年度)



福祉総合相談窓口とは

- ・地域共生社会の実現を目的とし、年齢や障がいの有無などにかかわらず、全ての方を対象に、各々が抱える地域生活課題※を丸ごと受け入れる総合相談窓口として、(仮称)新福社会館に設置する。
- ・手続きのワンストップ窓口ではなく、支援機能を含む相談窓口として、地域生活課題を抱えた人に寄り添い、解決に向けて伴走し、その人らしい生活を送れるよう支援する。
- ・公的支援だけでなく、地域の資源との連携・協働によって、身近な地域での支えあい機能を高める役割を担う。
- ・福祉と健康に関する制度案内や各種事業・関係するNPO団体等の活動情報の発信を行う。

※地域生活課題とは
 改正社会福祉法第8条第2項（平成30年4月施行）による規定
 「福祉サービスを必要とする地域住民及びその世帯が抱える福祉、介護、介護予防（要介護状態若しくは要支援状態となることの予防又は要介護状態若しくは要支援状態の軽減若しくは悪化の防止をいう。）、保健医療、住まい、就労及び教育に関する課題、福祉サービスを必要とする地域住民の地域社会からの孤立その他の福祉サービスを必要とする地域住民が日常生活を営み、あらゆる分野の活動に参加する機会が確保される上で各般の課題」



包括的支援体制構築事業の他自治体における実施状況について

地域共生社会の実現に向けた包括的支援体制構築事業について、平成30年度における全国の実施状況は以下のとおりである。

厚生労働省の「地域共生社会に向けた包括的支援と多様な参加・協働の推進に関する検討会（第1回、令和元年5月16日開催）」で示された公表資料から抜粋したものである。

1 実施予定自治体数 151自治体

（多摩26市）八王子市、調布市、国立市、狛江市

2 委託の状況

(1) 委託の有無

委託71% 直営29%

(2) 委託先の種別

社会福祉協議会73% 社会福祉法人9%

医療法人7% 一般社団法人6%

NPO法人2% その他3%

3 相談支援包括化推進員の配置状況

(1) 配置場所

社会福祉協議会43% 役所27%

地域包括支援センター17% 自立相談支援機関16%

公民館5% 障害者相談支援事業所5%

法人事業所3% 子育て支援センター2% その他4%

（注）複数の場所に配置する自治体があるため合計は100%を超える。

(2) 配置人数

（人口規模10～20万人の17自治体）

1人4自治体 2人8自治体 3～4人4自治体 5～9人1自治体