

大阪市における「総合的な相談支援体制」の充実に向けた取り組みについて

少子高齢化の進行等、福祉課題が一層「複雑化・多様化・深刻化」するなか・・・

◇平成23年3月：社福審提言：「複合課題等を抱えた要援護者に的確に対応できるしくみが必要」

◇平成26年8月：「相談支援体制のあり方検討プロジェクトチーム会議を設置・検討開始

◇平成27年4月：必要な支援につながらず「社会的に孤立している要援護者」を支援するため、各区社会福祉協議会に「見守り相談室」を設置

相談支援機関・地域住民等への実態調査

1 相談支援機関を対象とした調査

(1) ヒアリング調査（サンプル抽出）

【実施方法】全種別の相談支援機関を個別訪問

【実施期間】平成26年12月～平成27年6月

【対象数】38種別43箇所（サンプル抽出）

(2) アンケート調査（全数調査）

【実施方法】全ての相談支援事業受託機関を対象

【実施期間】平成27年12月～平成28年2月

【対象数】293箇所（回答率100%）

2 地域住民等を対象とした調査

【実施方法】

各区の「地域福祉計画」等策定時の住民意識調査等を確認

①相談窓口が 分かりにくい

- ・「どの相談支援機関等を紹介したらよいかわからない」（53%）
- ・「他の相談支援機関で対応すべき相談者を紹介される」（56%）

②相談支援機関の 連携が不十分

- ・「連絡なしで相談者を紹介される」（52.2%）
- ・「各相談支援機関の間の連絡調整等を行う機能が必要」（91.5%）

③地域と相談支援機関 の連携が不十分

- ・「時間の制約があり、地域への働きかけを行うことが難しい」（50%）
- ・「地域のキーパーソンを知らず、地域との連携がしにくい」（34%）

④地域福祉活動の 担い手が不足

- 大正区調べ（H28.9）
- ・「地域福祉活動の担い手が少ない」（57.5%）
 - ・「活動のメンバーが高齢化」（68.5%）

「社会的に孤立している要援護者」への支援に加え、既存のしくみでは解決できない「複合的な課題を抱えた要援護者」を支える仕組みの構築が喫緊の課題

外部有識者等からの意見聴取

- 【社会福祉審議会委員等】・これまでの「支援者側の視点」ではなく、今後は「要援護者本人の視点」に基づき、仕組みを検討すべき
- ・既存の資源を活用した連携の仕組みを構築し、将来的に個別ケア会議等の機能を高めることを目指すべき
 - ・見守り相談室のCSWが支援する「社会的に孤立している要援護者」のなかにも複合課題を抱える要援護者が多いため、新たな仕組みは見守り相談室や地域との取組と一体的なものであるべき
- 【区長会福祉・健康部会】・施策横断的に連携するためには、各機関を選定・召集するための強い権限が必要であり、区保健福祉センターが主導的な役割を担うべき

大阪市における今後の取組み

【具体的な取組み】

- ・「複合的な課題を抱えた要援護者」に対し、相談支援機関・地域・行政がそれぞれの強みを活かして連携する仕組みを構築。
- ・具体的には、区保健福祉センターが旗振り役となり、各相談支援機関の担当者や地域の関係者等が一堂に会し、支援方針を共有、適切な支援につなげるための「総合的な見立ての場」を開催するなど、「基本となる4つの機能」を中心とした仕組みとする。
- ・なお、「社会的に孤立している要援護者」には、複合的な課題を抱えている場合が多いことから、「総合的な見立ての場」において、相談支援機関・地域・行政が一体となって支援策を検討し、課題解決につなげる必要がある。
- ・相談支援機関の施策横断的な連携や、地域における見守りなど、支え合うことができる地域づくりの取組みを進め、「総合的な相談支援体制」を構築する。

【基本となる4つの機能（担い手）】

- ①身近な相談窓口機能（主たる相談支援機関）・要援護者の世帯全体の状況を把握し、区保健福祉センターに「見立ての場」の開催を要請
- ②総合的な相談支援機能（区保健福祉センター）・「見立ての場」の開催にあたり、必要な関係者を選定・召集
- ③地域と連携する機能（見守り相談室のCSW）・「社会的に孤立している要援護者」を「見立ての場」につなぐ
- ④地域におけるアンテナ受信機能（地域福祉コーディネーター等）・民生委員等から要援護者の情報を集約、CSWと連携し、必要な支援につなぐ

【取組みの効果】

- ・個別ケア会議の強化による施策横断的な支援を構築するとともに、問題が深刻化する前に早期に要援護者を把握・対応できる地域づくりを進め、誰もが住み慣れた地域で安心して暮らすことができる地域社会の実現を目指す。（国が「地域共生社会の実現に向けた当面の改革工程」で示した方向性と、本市が取り組む「複合的な課題を抱えた要援護者」と「社会的に孤立している要援護者」への対応は方向性が合致する）
- ⇒ これらの仕組みの実現に向けて、平成29年度は3区でモデル実施し、効果等を検証のうえ、さらにこの取組みを広げていくとともに、平成30年度からの「地域福祉基本計画」へ反映する。

【平成29年度モデル事業の内容】（モデル区：福島区・東淀川区・平野区）※支援困難事例数や相談支援機関数に基づき、局で選定

- ・「総合的な見立ての場」の開催にあたっては、関係者との連携調整や、複合的な課題の解決に向けた支援方針の検討など、新たな業務に取り組む必要があることから、体制面や専門性を強化するための予算を計上
- ・効率的な事業実施方法や業務量等を検証し、連携のためのツール等を作成

(1) 体制面での支援

区に「非常勤嘱託職員」を配置、「見立ての場」にかかる事務的補助等を実施

(2) 専門性の強化・効果検証

区に「スーパーバイザー」を配置、専門的な見地からの助言や、区職員に対する研修等を実施
なお、局においても、「学識経験者」によるモデル3区の比較検証や事業全体の効果検証を実施