

福祉総合相談窓口(仮称)の設置について

1. はじめに

本区では、人と人、人と資源が世代や分野を超えてつながり合う「地域共生社会」の実現に向け、既存の取組を生かしながら、令和6年度から予定している重層的支援体制整備事業の実施に向けた準備を進めているところである。

重層的支援体制整備事業は、「相談支援」「参加支援」「地域づくりに向けた支援」の3つの支援を一体的に行うが、中でも「相談支援」に含まれている「包括的相談支援事業(※1)」の一つとして、「福祉総合相談窓口」を設置する方向で本部会でも協議しており、現在下記の方方向性に基づき設置を検討している。

※1 「包括的相談支援事業」について

- ・ 本人や世帯の属性、世代を問わず、包括的に相談を受け止める。
- ・ 支援機関のネットワークを活かし、それぞれの支援機関が連携して支援を行う。
- ・ 複雑化・複合化した課題は多機関協働事業へとつなぐ。

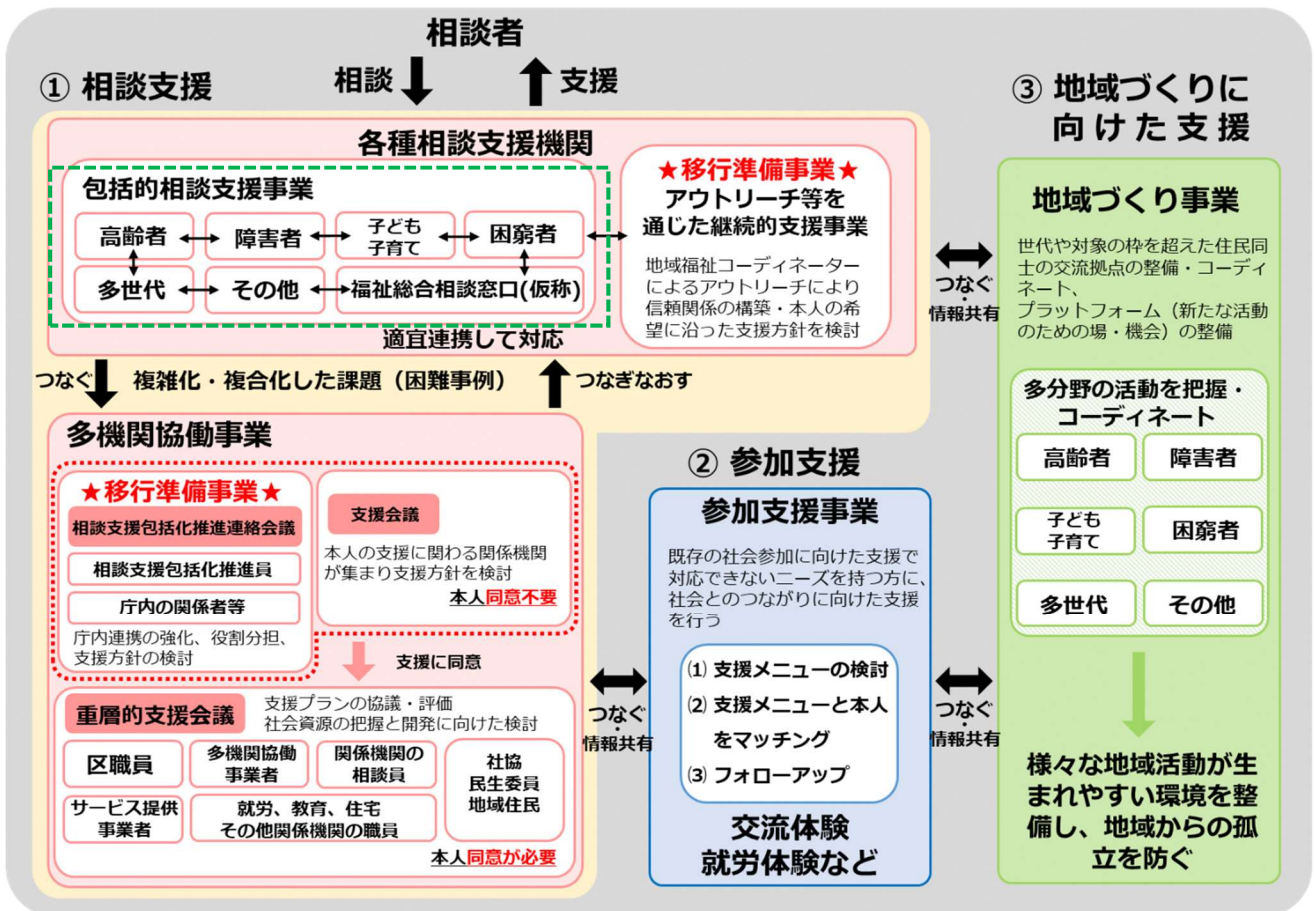


図 重層的支援体制整備事業のイメージ

2. 検討の背景

- ・ 核家族化、地域コミュニティの希薄化等により、複雑化・複合化した課題を抱える地域住民（世帯）が増加している。
- ・ 各分野（子ども、障害、高齢等）の相談体制は整備されてきているものの、制度の狭間に置かれた生活課題を抱える世帯は、どこに相談すればよいかわからず、支援につながっていないケースがあると思われる。
- ・ 複雑化・複合化した課題については、単独の制度では解決が難しく継続的な連携体制の強化が必要である。
- ・ 潜在化した課題に対しては、アウトリーチによる相談支援が重要である。
- ・ 令和2年6月に改正社会福祉法が成立し、市町村は「地域共生社会」の実現に向け、支援を必要とする個人や世帯に対し、包括的な支援体制の確立が求められている。

3. 中央区保健医療福祉計画 2020 における位置づけ

令和2年3月に策定した「中央区保健医療福祉計画 2020」では、以下のように示している。

基本施策 1 地域包括ケアの仕組みづくり

└ 施策の方向性(1) 包括的相談支援体制の構築

└ 主な取組① 身近な地域で相談を包括的に受け止める場の整備

「地域住民の相談を住民に身近な地域で包括的に受け止め、関係機関と連携し適切な支援につなぐ場を整備します。」

※「中央区保健医療福祉計画 2020」P39 より抜粋

4. 福祉総合相談窓口設置概要（案）

区では、福祉総合相談窓口を包括的相談支援体制を構成する一つの取組として捉え、様々な支援機関がこれまで担ってきた各分野の専門性を生かしながら、連携して適切な支援を行う体制を推進するべく、以下のとおり設置に向けた目的の整理及び検討を行った。

(1) 設置の目的及び役割

- ア. どの相談支援機関に相談があっても相談を包括的に受け止め、連携して支援を行う体制を推進しながら、主に相談先が分からない制度の狭間（8050 問題、ダブルケア等）、複雑化・複合化した課題を抱えた方に対応するための相談窓口として設置する。

イ. 手続きや相談のワンストップ化ではなく、支援機能を含む相談窓口として、相談者への継続的な伴走支援を行う。

ウ. 年齢や障害の有無等にかかわらず全ての方を対象に、福祉に関する様々な困りごとの相談を受け、課題解決に向けては必要に応じ関係機関と連携しながら支援を行う。

なお、相談内容によっては行政や関係機関での対応が難しいケースも想定されるが、課題の深刻化を防ぐため、緩やかにつながり続ける体制を構築していく。

エ. 地域資源との連携によって、地域における支えあい活動の推進を図る。

(2) 実施体制

自立相談支援機関の機能を拡大し、生活困窮に関する相談だけでなく複雑化・複合化した相談にも応じる福祉総合相談窓口を設置する。

本区の自立相談支援機関では、生活困窮に関する相談だけでなく、ひきこもりや複雑化・複合化した困りごと等、今日まで様々な相談が寄せられ対応してきた。また、福祉総合相談窓口の相談対象者と自立相談支援機関の相談対象者は重なる部分が多く、複雑化・複合化した困りごとの背景には生活困窮に関する課題を抱えていることも多い点から、自立相談支援機関としての機能を拡充して福祉総合相談窓口を設置する。

(3) 設置場所・開設時期等

ア. 設置場所

区役所本庁舎地下1階（京橋図書館跡地）

イ. 開設時期

令和6年4月～

ウ. 人員配置

自立相談支援機関として生活困窮に関する相談を受けるだけでなく、複雑化・複合化した相談にも応じる職員の配置について、中央区社会福祉協議会への委託を含め検討しているところである。

(4) 窓口が持つ機能

ア. 支援機能を含む相談窓口

自立相談支援機関としての機能のほか、複雑化・複合化した相談に応じ課題を整理し、適切な相談支援機関へのつなぎ、アウトリーチによる課題の掘り起こし等の伴走支援を行う。

イ. 多様な相談体制の整備

様々な世代が相談しやすい環境を整えるため、来所や電話による相談だけでなく、アウトリーチの実施や、オンラインを活用した相談対応の仕組みを検討する。

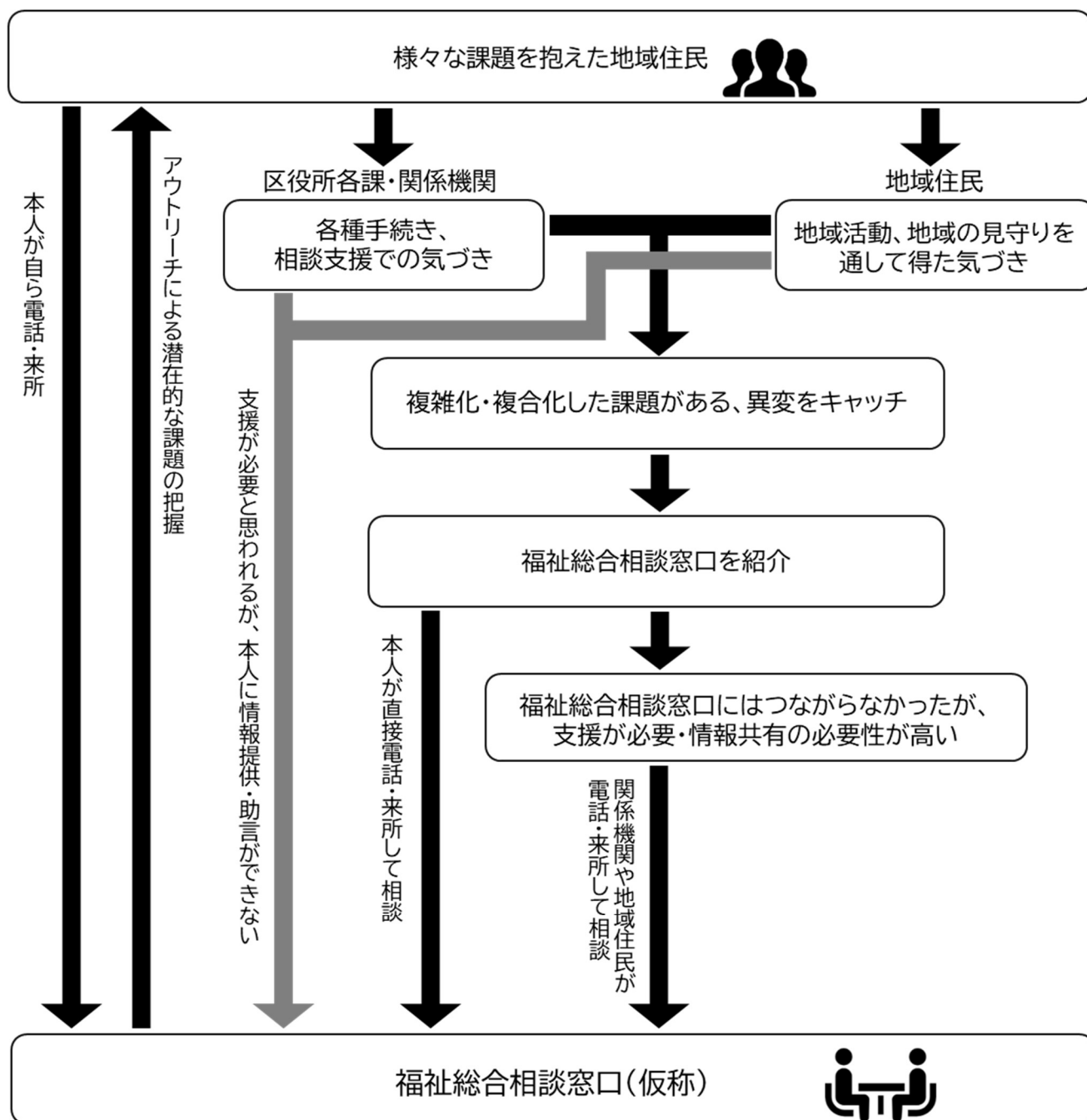
ウ. 個々のニーズに応じた支援プランの作成

本人同意が得られた際は、「支援プラン（※2）」を作成し、プランの内容に沿った支援を行う。

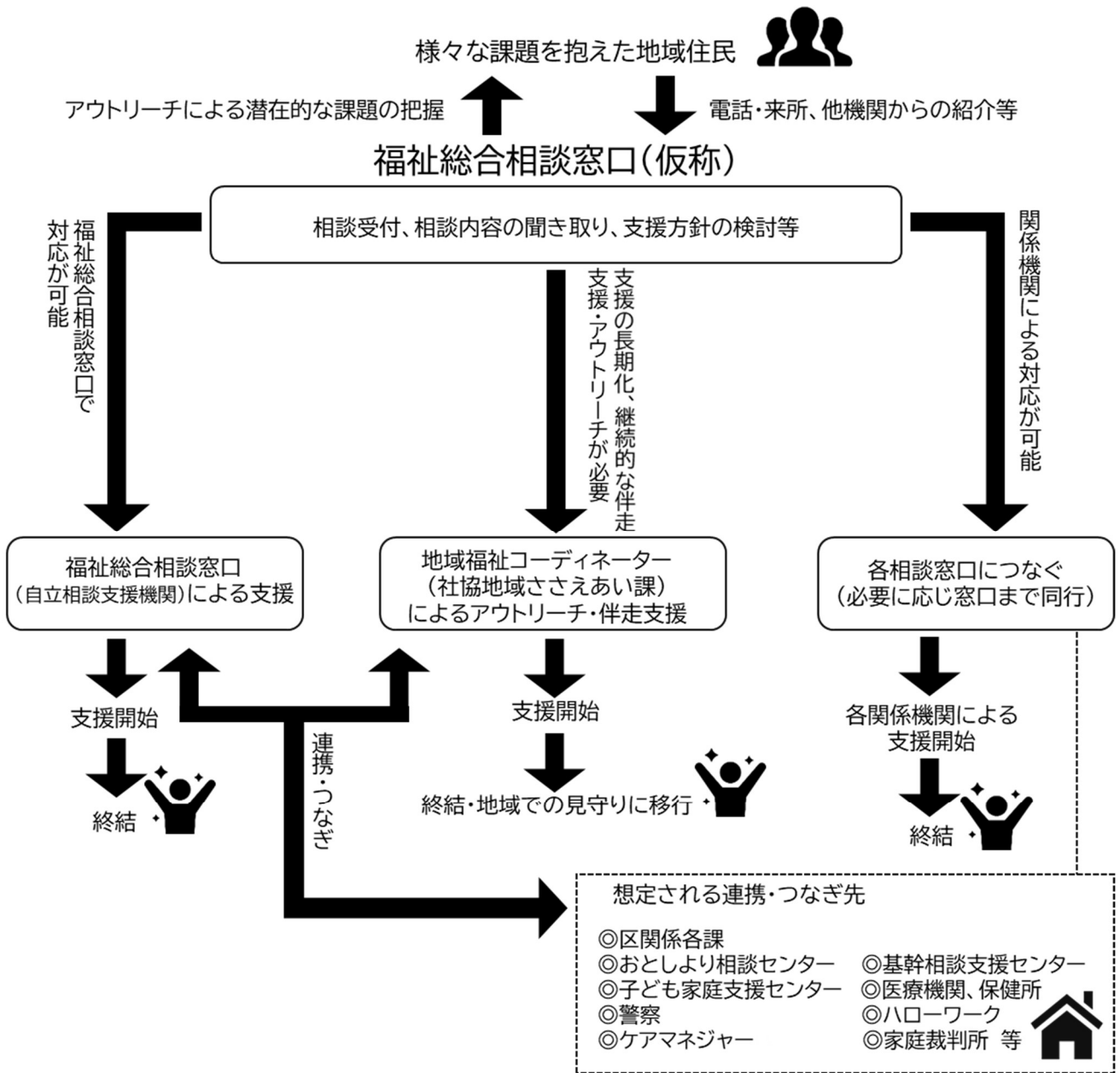
※2 「支援プラン」について

生活困窮者自立支援法、または社会福祉法に基づく支援プランについては本人の状況に応じて作成し、「支援調整会議（生活困窮に関するプランが対象）」、「重層的支援会議（複雑化・複合化した課題に関するプランが対象）」において、その適切性を協議する。

(5) 初回相談までのイメージ



(6) 相談業務フロー



5. 検討事項

- ・ 相談支援体制の拡充に向けた多機関連携による支援の展開、従事職員のスキルアップ・支援の質の維持向上に向けた仕組み、庁内外への周知方法。
- ・ 中央区保健医療福祉計画2020に掲げた「身近な地域で相談を包括的に受け止める場の整備」の実現に向けた、日本橋地域及び月島地域における身近な相談窓口の設置等。

6. おわりに

区民に身近な相談支援機関として包括的に相談を受け止めるために、既存の相談支援機関が「のりしろ」を広げ相談を受け止める体制は今後も維持しながら、福祉総合相談窓口の開設に向け引き続き各関係機関との協議を行い、重層的支援体制整備事業の一機能として区民利益の向上につなげていく。