

## 事業説明

# 「名古屋市における 重層的支援体制整備事業について」

名古屋市健康福祉局高齢福祉部地域ケア推進課主査 森 銀次郎 氏

## 名古屋市の取り組みについて

### 1 南区における包括的な相談支援体制構築のための調査（令和元年度、2年度）

複合的な課題を抱える世帯や制度の狭間にあるケースなど、各福祉分野のみの対応では解決が困難な課題に対応する「包括的な相談支援体制」を構築するための調査を実施し、支援体制を構築するにあたり必要な機能・実施体制等の整理を行った。

- ① 調査機関  
平成31年4月～令和3年3月（2年間）
- ② 実施方法  
名古屋市社会福祉協議会に委託して実施
- ③ 取り組みの内容  
「南区における包括的な相談支援体制構築のための調査業務の報告」にて説明

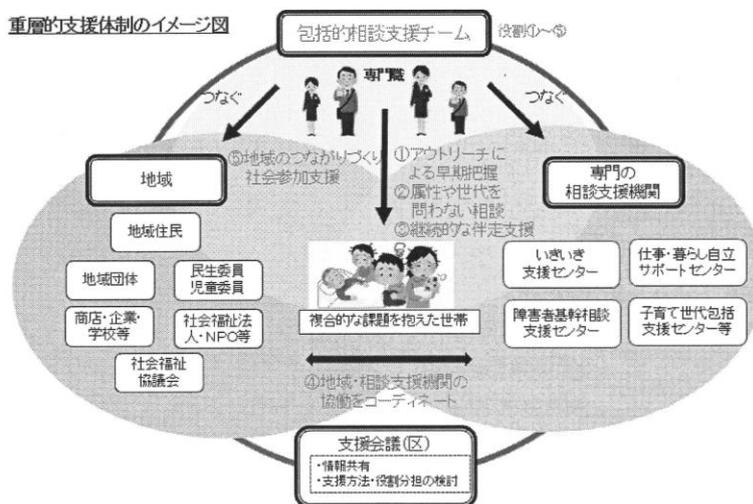
### 2 包括的相談支援チームの配置（令和3年度～）

- 重層的支援体制を構築するため、各分野の相談支援機関の窓口機能を補強し、制度の狭間ケースの直接的な支援や、関係機関のコーディネートを行う包括的相談支援チームを各区1か所に配置することで、重層的支援の下支えを行う。
- 重層的支援体制整備事業のうち、以下の事業を実施
  - ・多機関協働 ・アウトリーチ等を通じた継続的支援 ・参加支援
- 社会福祉士、精神保健福祉士等を配置し、相談支援ノウハウのある法人へ委託（公募）

#### ○主な業務内容

- ①アウトリーチによる課題を抱える世帯の早期発見
- ②属性や世代を問わない相談の受け止め
- ③継続的な伴走支援
- ④地域住民や相談支援機関との協働のコーディネート
- ⑤地域のつながりづくりや社会参加の支援

重層的支援体制のイメージ図



R3	R4	R5	R6
準備(4区)	モデル実施(4区)		本格実施(全区)
	準備(4区)	モデル実施(4区)	
		準備(8区)	

#### 【スケジュール（予定）】

※令和3年度 準備開始区は、ひとり暮らし高齢者世帯等の割合が高い区や、包括的な相談支援の取組みを始めている区の中から選定（北区、西区、中村区、南区）

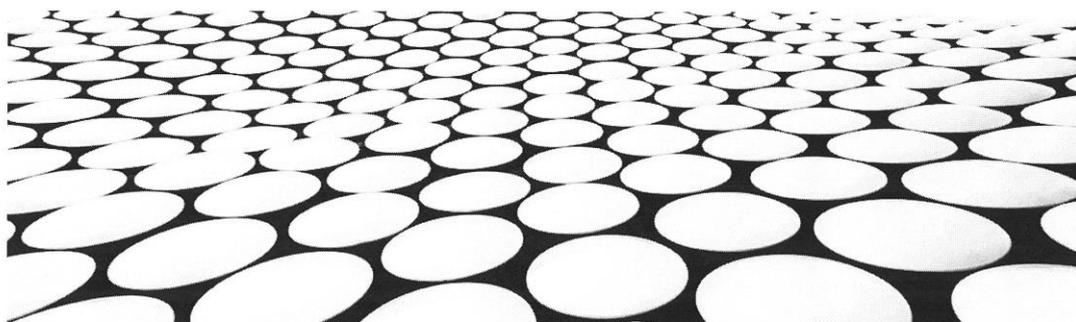
## 調査報告

# 「包括的な相談支援体制構築のための 調査結果について」

社会福祉法人名古屋市南区社会福祉協議会次長 馬場 貫太郎 氏

# 包括的な相談支援体制の構築に向けた調査報告

社会福祉法人名古屋市南区社会福祉協議会 馬場 貴太郎



## 調査業務の概要

趣旨	従来の各福祉分野のみの対応では解決が困難な、制度の狭間や複合的な課題を抱える世帯等の支援に対応する包括的な相談支援体制のあり方について調査を行うもの。
実施機関	社会福祉法人名古屋市南区社会福祉協議会
期間	平成31年4月1日～令和4年3月31日（3年間）
職員体制	2名（令和元年度1名、令和2年度～2名） いずれも専任
業務内容	<ul style="list-style-type: none"><li>①制度の狭間や複合的課題のニーズ把握（質・量）</li><li>②地域との連携による掘り起こし・つながりの検証</li><li>③包括支援ネットワークの構築</li></ul> （上記の内容を <u>実際のケース対応やコーディネートを行いながら検証</u> ）

## ケース対応の実績（平成31年4月～令和3年9月）

### ■ 把握ケース件数

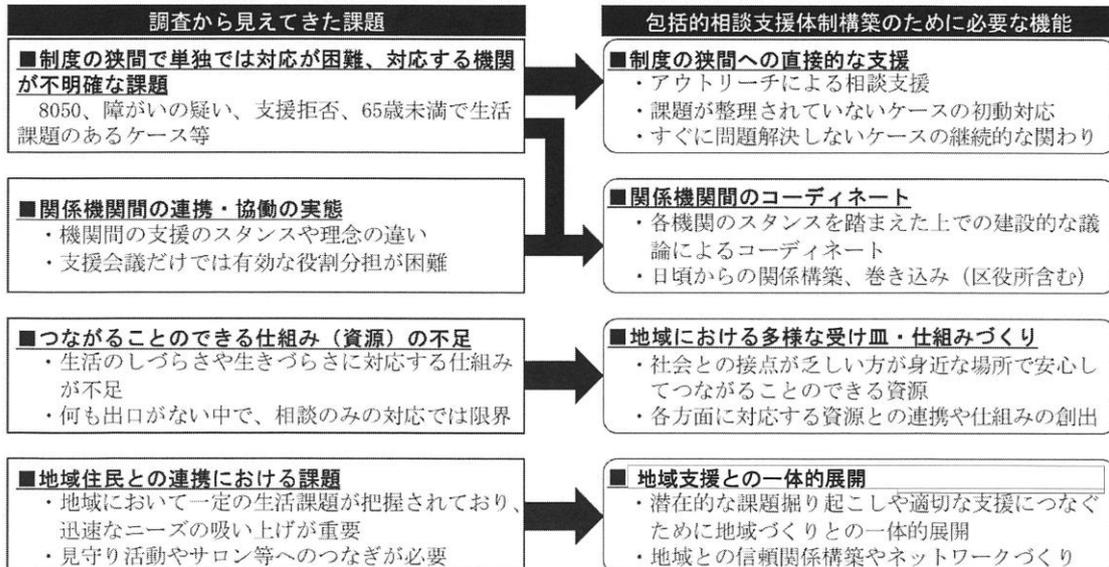
3年度（※）	2年度	元年度	計
19件	40件	31件	90件

うち、継続  
ケースは32件

### ■ ケース分類（3か年の合計）

区分	件数	区分	件数
8050等複合的な課題	22件	アルコール性疾患	2件
経済的困窮	17件	不良堆積物	2件
引きこもり	10件	近隣トラブル	5件
精神疾患（疑い含む）	15件	住居（失った、失う恐れ）	5件
知的障がい（疑い含む）	3件	子育て中の親子	4件
高齢・認知症	3件	外国籍による課題	2件

## 調査事業から見えてきた課題と必要な機能

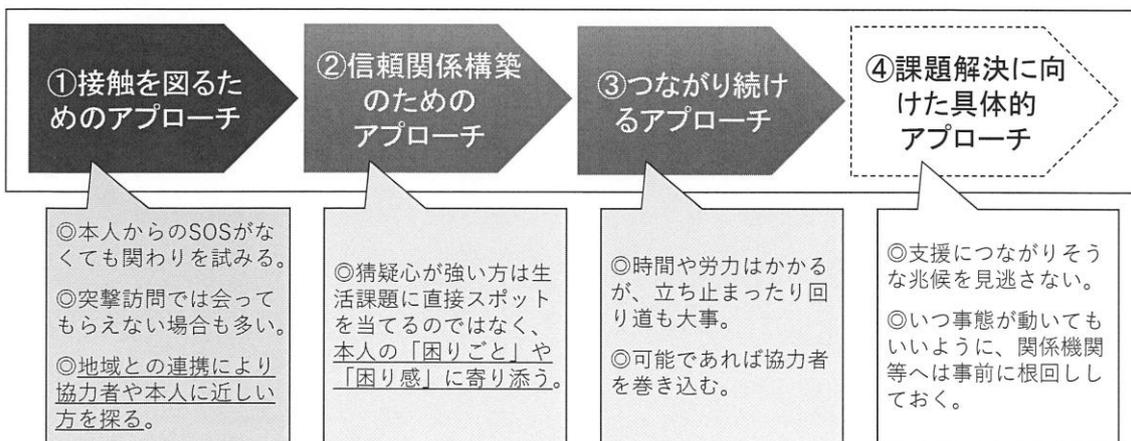


【アウトリーチ】狭間に陥りやすいケース（どの機関も関わる事ができず宙に浮いてしまう生活課題）



これらの課題が複雑に絡み合っている場合も…

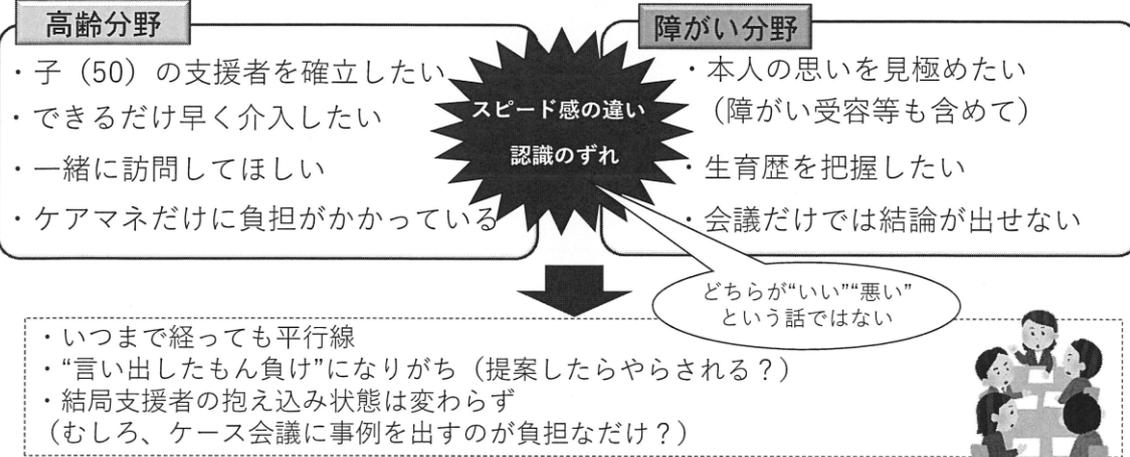
【アウトリーチ】伴走支援のプロセス（南区社協の場合）



★上記に関わらず、問題解決を急いだり、危機介入を行う場合もある。

★本人同意が得られない場合も粘り強くアプローチを続けるのが重層事業の特徴

【多機関協働】8050問題ケース会議の“あるある”



★それぞれの相談支援機関が、どんなスタンスで、どれくらいのことなら協力してくれそうかを把握することが重要！一緒に関われる部分を探す。

【多機関協働】ネットワークの構築①

関係機関・団体

様々な分野の相談に対応する中で多様な機関・団体とネットワークを構築（ケースの積み上げの中で徐々に関係性が生まれる）

【一例】 ※相談支援機関等は除く

分野	関わる機関・団体等
引きこもり	子ども・若者総合相談センター、引きこもり地域支援センター、当事者の親の会（NPO法人）
ペット問題	人とペットの共生サポートセンター
刑余者支援（再犯防止）	愛知県地域生活定着支援センター、寄り添い弁護士
不良堆積物	環境局作業課
住まい	住まいサポート名古屋、各居住支援法人
アルコール依存症	断酒会館
外国籍の生活課題	あいち多文化共生センター、支援団体（NPO法人）

## 【多機関協働】ネットワークの構築②

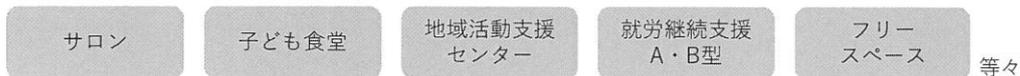
### 区役所・保健センター

区政部含め相談をいただいたり連携する事案あり。

課名	連携事案
総務課	相談に来た認知症の親と精神疾患の子の2人世帯について、複合課題としてつないでいただく。
地域力推進室	地域から苦情のある不良堆積物のケースを相談いただくほか、環境局や環境事業所との調整をいただいている。
市民課	精神疾患の疑いで対応に苦慮するケースについて、戸籍の関係で市民課にも何度も問い合わせや苦情が入っていたため情報共有。
民生子ども課 (子ども家庭支援)	高齢者虐待と児童虐待が同一世帯で発生するケースで、高齢分野と児童分野で情報共有。
民生子ども課 (保護係)	対象保護世帯の経済状況等について適時情報照会させていただいている。最近では引きこもりの方の相談を複数受けている。
福祉課	高齢者虐待や精神障害などの疑いのあるひきこもりが関連するケースの相談を受けたり、照会・情報共有させていただいている。
保険年金課	生活困窮により国保保険料や年金を滞納する世帯について適時情報照会や連携して対応している。
保健予防課	精神疾患の疑いのあるケースが多いため、関わり方や医療との連携等について助言をいただいている。

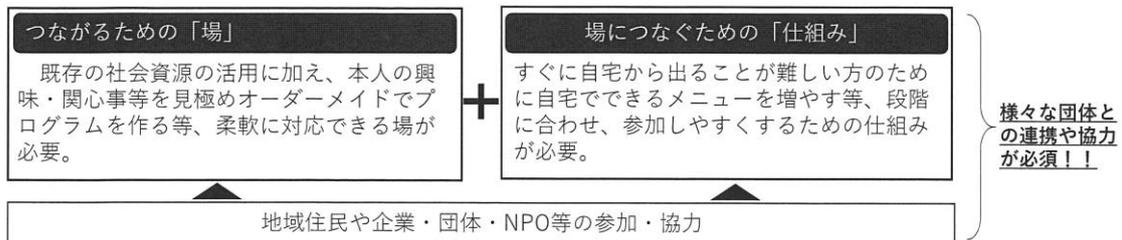
## 【参加支援】社会参加に向けた「場」と「仕組み」づくり

<社会的に孤立している人が参加できる社会資源>



- ・本人の思いやイメージに合致することは少ない？（特に精神疾患の方）
- ・そもそも自立の意思がない人や、「場」まで主体的にアクセスできない人は？

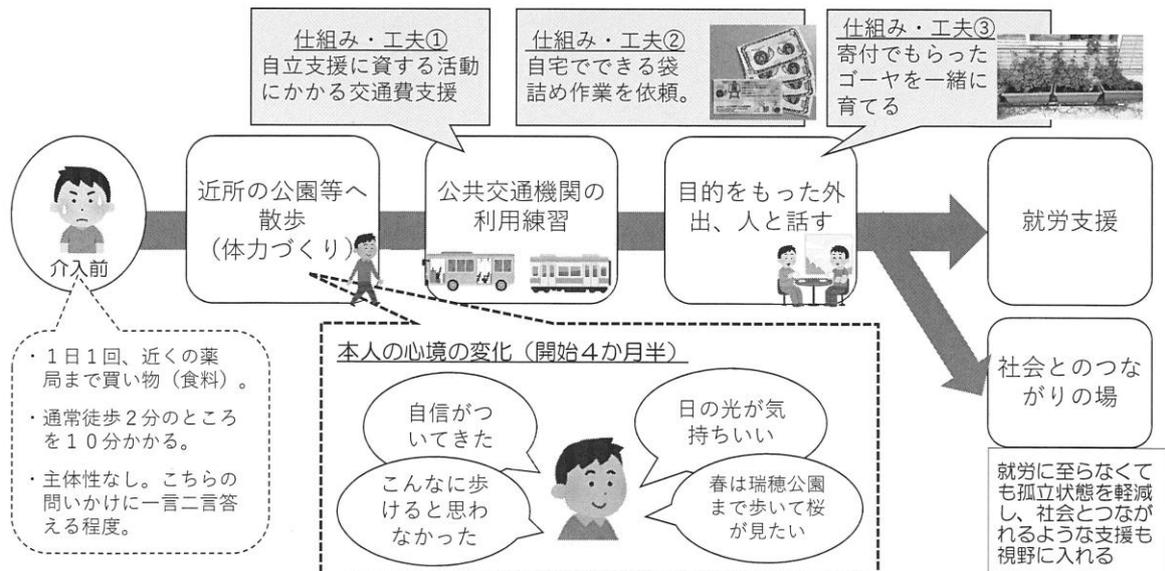
### 【本会として必要と考える機能】



## 【参加支援】事例 『社会復帰を目指すアルコール性疾患の50代の方』

主な課題等	アルコール性疾患	経済的困窮	地域トラブル	社会的孤立	関わる機関	社協	くらサポ	いきいき
世帯概要	50代男性。アルコールの過剰摂取によるウェルニッケ脳症で入退院を繰り返している。妹の家に転がり込む形で同居。妹は「兄は何を言っても聞かない」と話し対応に疲弊。本人は無収入、妹も収入に余裕がなく経済的に困窮。本人退院時に「また仕事したい」と話し、以降は断酒。							
対応状況	当初振る先がなく、いきいきが対応していたが、退院カンファで「仕事したい」と話したことから、いきいき、くらサポ、社協を交えて自宅面談。くらサポとしては今の健康状態でいきなり就労支援は難しく、歩ける体力がつけば再相談となる。社協としては就労支援につながるまで、近所の散歩や公共交通機関の利用への同行を継続し体力と自信をつけていく方向で週1回外出同行。 徐々に自信が回復し行動範囲が広がってきたが経済的困窮状態は解消せず。寄付を財源として自立に向かうための活動へ参加するための交通費を支給する事業を立ち上げる（南区自立生活サポート事業）。現在は月2回程区社協へ来てもらい、植物の水やりや軽作業を行ってもらう。また、くらサポへつなぎ直し、くらサポサロンにも参加。							
CSWとしての動き・ポイント	◎就労支援の入り口にも行きつかない方への伴走支援を継続。 ◎決まった支援方法があるわけではない。柔軟な発想で支援方法を検討。エンパワメントの視点が重要。 ◎自立を妨げる障壁（特にお金関係）をクリアするための新規事業の立ち上げ。							

## 【参加支援】本事例における支援プラン



## 【地域づくり】地域支援との一体的展開の必要性①

### ■迅速なニーズ把握

SOSが出せない世帯の“声なき声”を拾うためには、近隣住民や、民生委員、町内会長等、地域住民との連携が必須。

### 【調査業務で把握したケース90件の相談経路】

機関・団体名等	件数	機関・団体名等	件数
本人・親族	19件	障害者基幹相談支援センター	1件
地域住民（※）	20件	仕事・暮らし自立サポートセンター	4件
区役所福祉課	8件	子ども・若者総合相談センター	2件
区役所民生子ども課（保護係）	3件	地域生活定着支援センター	2件
区役所地域力推進室	2件	病院	3件
保健センター	1件	児童館	2件
市役所	2件	福祉事業者	5件
いきいき支援センター	10件	その他	2件

（※）地域住民⇒学区役員、民生委員、地域福祉推進協議会、近隣住民、大家等

## 【地域づくり】事例 『地域からの心配に対する介入と重層的な見守り支援へのつなぎ』

主な課題等	地域 トラブル	社会的孤立	不良堆積物	精神疾患 疑い	関わる機関	保護係	基幹	社協
世帯概要	40代1人暮らし。精神疾患の疑いがあり引きこもり状態。頼れる親族や知人なし。保護受給しているが、住宅の管理費の滞納は騒音問題等で管理組合や近隣住民から苦情あり。家にはものが散乱。							
対応状況	近隣から相談を受けた民生委員から学区担当者に相談が入る。精神科の受診や家の片づけ、家計状況の把握等、課題が多数あることに加え、本人に困り感がなく、すぐに解決に向かわない状況。管理費の滞納が長期に渡っていることから管理組合として法的手続きに入っているところであり、保護係や基幹と役割分担し、近隣住民や管理組合との調整を社協で行う。 当初は「早く退去してほしい」と組合の理事長等から言われていたが、丁寧な対応と話し合いを重ねることで徐々に理解をいただき、遠巻きに見守ってくださることに。本人が1人で少しずつゴミを搬出することとなり、町内会長がゴミ出し時の声掛けをしてくださることとなった。町内会長とはその後も本事例を通じて連携するほか、同住宅内の他の困りごとを抱えた世帯の相談を複数寄せていただく等、本事業への理解が広がっている。							
CSWとしての動き・ポイント	◎地域住民からの苦情や心配の声にも丁寧に対応。その後の緩やかな見守りへとつなげる。 （社協学区担当者との連携による） ◎個別の支援を行うだけでなく、各事例を地域課題と捉え、地域住民（区政協力委員、民生委員、地域福祉推進協議会構成員等）との協議等を通じて地域づくりに寄与する。							