

包括的相談支援事業

現 状

- ✓ 各分野の窓口において、当該窓口での対応が難しい場合や複数の相談支援機関が連携して支援する必要がある事例については、くらしのまるごと相談課につなぎ、連携した支援を行っている。
- ✓ 相談件数については資料 1 - 1 参照

今後の方向性

- ✓ 相談者を多面的に捉え、信頼関係を築く基本的な面接技法の向上を目指す研修を定期的に行い、区全体の支援力の底上げを行う。
- ✓ 「くらしのまるごと相談事業推進委員会」等の各会議体において外部の機関からの様々な視点によるご意見を伺い、幅広く関係機関と連携・協力しながら包括的な支援体制の整備を推進する。

アウトリーチ等を通じた継続的支援事業

現 状

- ✓ 庁内、地域包括支援センターや民生委員・児童委員等の各関係機関に、広く当該事業の周知を行い、その中から入った情報を訪問等を通じて確認し、積極的に訪問等の対応を行っている。また、各関係機関から得た情報については、まずその情報提供者とともに訪問するなど、対象者とのより良い関係の形成を図っている。
- ✓ 本人に支援の希望がない場合や、家族が介入を拒否している場合などでも、継続して訪問や連絡等を行うことで関係性を構築し、支援につながるよう取り組んでいる。また、支援関係機関への引き継ぎ後も、状況確認や本人の孤立の解消等、個々の事情に合わせて継続的に関わっているケースがある。
- ✓ 自宅等への訪問（アウトリーチ）延べ件数：令和 5 年度 320 件

主な事例

- ✓ 相談ニーズはあるが、要介護者または精神的な課題を抱えているなど、外出が困難な場合
- ✓ 自殺企図など緊急性が高い相談の場合
- ✓ 支援者から相談を受けたが、本人の相談意欲が低く来所や電話相談につながらない場合

複数回の訪問を行う事例

- ✓ 相談者の来所が難しい場合、相談内容が多岐に渡ると継続的な訪問を必要とする事例が多い。
- ✓ 自殺企図の場合、急性期に繰り返し訪問を実施する事例が多い。
- ✓ 明らかに支援は必要だが、本人が支援を拒否する場合、信頼関係構築のため複数回の訪問を必要とする事例が多い。

成功事例

- ✓ 繰り返し訪問することで、家族と連絡を取ることができ、本人の通院や生活の再建に向けた支援につなげることができた。
- ✓ 本人は面談を拒否していたが、継続して訪問することで徐々に信頼関係が築け、拒否感の強かった生活保護への申請につなげることができた。

今後の方向性

- ✓ 引き続き、積極的なアウトリーチにより、関係機関、本人及びその家族との信頼関係を構築し、適切な地域資源等につなげる。

くらしのまるごと相談課における重層的支援体制整備事業の現状と今後の方向性（2/2）

多機関協働事業

現 状

- ✓ くらしのまるごと相談窓口での相談や、支援関係機関等で把握した相談のうち、複数の課題や制度の狭間の課題を抱える世帯に対して、支援会議等の仕組みを活用してチームで世帯を支援している。
- ✓ くらしのまるごと相談課が中心となり、支援会議において情報共有や支援関係機関の役割分担、支援の方向性の整理等の調整を行っている。
- ✓ 支援会議実施回数：令和5年度 28件

課 題

- ✓ 複合的な課題や制度の狭間の課題を抱える世帯に対し、支援が抜け落ちないように、「くらしのまるごと相談窓口」と「既存事業（窓口）」との連携、協力体制の確立が必要。
- ✓ 各課で事例の捉え方や支援の在り方について、共通認識を持つことや連携方法の確立が必要。
- ✓ 各課での本人への関わり方に対して明確な線引きをし、対応経過の共有や確認が必要。

今後の方向性

- ✓ 多機関連携の手法や実際の事例を学ぶ研修を実施するほか、引き続き、ケース検討の場として支援会議を積極的に活用しながら、支援関係機関と連携していく。
- ✓ 関係各課での支援プランの検証、情報共有を行い、各課で共通認識を持つことで連携・協力体制の強化を図るために**重層的支援会議**を実施する。
- ✓ 実務担当者によるアセスメントの向上及び連携支援の検討を行い、各課の連携支援の円滑化を図るために**相談支援作業部会**を実施する。

参加支援事業 / 地域づくり事業

現 状

- ✓ 相談者のニーズを把握し、必要に応じて地域団体と連携のうえ、本人やその世帯が望む社会とのつながりづくりに向けた支援を行っている。
- ✓ くらしのまるごと相談課の職員が地域団体を訪問し、事業の周知と関係づくりを行っている。
- ✓ 団体訪問件数：令和5年度 77件

課 題

- ✓ 地域の課題の多様化が進み、くらしのまるごと相談課が把握しているつなぎ先だけでは、相談者の支援ニーズに対応する支援体制の構築に限界があるため、社会資源の把握が必要。

今後の方向性

- ✓ 各分野における既存の地域活動について、全庁的な調査を実施し、**相談支援作業部会**で調査結果の分析を行う。
- ✓ 調査結果を庁内で共有することで、本人の支援ニーズに的確に対応し、ひきこもりや孤立の解消に向けた検討を行う。