

孤独・孤立対策課 挨拶

皆さんこんにちは。会場の方も、オンラインの方も、今日はお忙しいところありがとうございます。本日は連携強化事業として実施しますが、これは鳥取県の孤独・孤立対策官民連携プラットフォーム事業という位置づけにしております、市町村の方と支援機関の方とが連携を深め、孤独・孤立対策と一緒に取り組んでいきたいと思いますというキックオフというか、連携を強化するための研修というふうに位置づけています。

今日お話するのは重層的支援体制の整備、孤独・孤立対策推進法、その事例の中で米子市さんの取組のお話や北栄町の重層的支援体制の整備のこれまでの経緯等実際の支援事例を発表していただくということにしています。行政説明をする中で「重層的支援体制の整備って何なの」というのがやはりなかなか、こちらもわかっていない部分があり、伝えていったところでどういうふうに自治体で広げていけばいいのかということがやはりわからないという声はこれまで市町村の重層的支援体制の整備を進めていく中でも聞こえているところです。

鳥取市の方でも様々な取り組みをされていて、米子には米子の良さがあり、鳥取には鳥取の良さがあるというようなところを、今まだ取り組んでおられないところや来年から取り組んでいただけたところにも、ノウハウやきっかけ作りをしていくというようなことが一つでもわかって、地域の人々の孤独・孤立の解消ということに繋がっていけばいいなというふうに考えていますので、今日は本当にお忙しいところ、お時間をいただくのですけれども、実りあるものになればと考えていますので、今日はよろしく願います。

行政説明 重層的支援体制整備事業について

それでは鳥取県孤独・孤立対策課より、重層的支援体制整備事業および孤独・孤立対策推進法につきまして行政説明をさせていただきます。まず、重層的支援体制整備とは何か、既に重層的支援体制整備に取り組んでおられる市町村もおられますが未実施の市町村の方もおられますので、背景から説明させていただきます。

日本の福祉制度は、子供、障がい者、高齢者といった対象者の属性や要介護虐待、生活困窮といったリスクごとに制度を設けて発展してまいりました。しかし近年、社会的孤立をはじめとして、生きる上での困難生きづらさはあるが、既存の制度の対象となりにくいケース、いわゆる8050やダブルケアなど、世帯が複数の生活上の問題を抱えており、課題ごとの対応に加えて、これら全体を捉えて関わっていくことが必要なケースなどが明らかとなっております。かつてこういった問題は、共助として、地縁や血縁・社縁などの機能により受け止められておりましたが、未婚化や晩婚化、高齢化の進行、地域の繋がりの希薄化、非正規雇用の増加などにより、前提となる日本社会のあり方が変化したことに伴い、従前の対象者ごとの支援制度だけでは、制度の狭間のニーズや複雑化、複合化した支援のニーズを持つケ

ースの人々に対する対応が困難となってまいりました。こういった背景から、こうした制度のはざまや複合的課題に対応していくために、従前の縦割りのな支援ではなく、包括的・重層的な支援の実現が必要となってまいります。そこで平成 29 年の社会福祉法の改正により、包括的な支援体制の整備が努力義務となり、令和 3 年度にモデル事業であった重層的支援体制整備事業が法定化されました。

これまでの従前の縦割りのな支援ではなく、包括的・重層的な支援の実現することにつきまして、ケースの受け止め方、支援の調整方法、伴走支援の区分ごとに、これまでと比較してみるとご覧の表になります。これまでは表示されておりますとおり、対象者が表明した困りごとへの対応視点がメインとなってまいりました。対象者様が相談窓口に来られるのを待って、そこで表明された困り事をニーズとして対応する。こういった流れとなっております。一方、包括的支援体制では、対象者のみならず、世帯や地域が自立的な生活を送ることができるようになることを目標として、例えばアウトリーチによりケースを見つけに行き、そこで見つかった困り事に対して、必要に応じて、世帯全体の背景や地域全体の背景を把握した上で、ニーズ対応してまいります。こういった受け止め方の違いにより、伴走支援の必要性に対しても必然的に変わってまいります。従前では表明されたニーズに対して、サービスを当てはめて対応していくということから、伴走支援はそう多くはなかったと思われませんが、包括的な支援になりますと伴走的支援も多くなってまいります。

ではこの包括的支援体制の目指すものにつきまして、役場の立場から考えてみると、ご覧のようなことが考えられるかと思えます。例えば、ひきこもりを例に挙げさせていただきますと、本人の相談を待つことでは、なかなかケースの認識や支援へ繋がるのが難しくなっております。そのため、アウトリーチによって見つけ出すことが必要となっております。また、その支援を行う場合に当たっても、ご本人様の思い・ニーズと世帯、例えばご家族様の思い・ニーズの見え方が変わってくるということとは往々にしてございます。そのため、対象者が表明されたニーズのみならず、全体背景を把握して取り組むことが重要になってまいります。こうした体制をとることで、今までの「申請があったものだけ、一面的な支援」といったものから「見えにくい問題にも、対象者と世帯全体を対象とした支援」へ繋げていくことが可能となっております。一方で、こうした支援に関しては、従前の特定分野の制度では対応しきれない可能性がどうしても高くなっていくことから、踏み込みに躊躇が起きやすいかと思えます。しかし、対象者や世帯全体が自立的な生活を送ることを目指すため、町内外での多機関連携を強化し、躊躇を減らしていくことがまず大切になってまいります。困り事について、必ずしも全てがすぐに解決するものばかりではございません。課題を緩和しながら、長期的な伴走支援が必要となってくるケースもございます。伴走支援においては、対象者の状況変化、ライフステージの変化に柔軟に対応した支援を行うことが重要となっております。こういった伴走支援を行うに当たっては、行政だけではなく、地域資源を活用、連携した支援体制をとることが必要となっております。連携をとっていくことで、一つの課だけで対応する一人の担当だけで対応するといったような体制がなくなることで、

お互いに支え合うことで負担の軽減にも繋がってまいります。一方、こうした体制をとること、円滑的な対応ができるようになるまでのプロセスは一朝一夕とはいきません。体制を築くことそのものがまず課題となりますが、このプロセスを創出することに当たって、更なる社会資源の創出や支援の拡充に繋がることもございますので、課題とばかり捉えていただくかずに、メリットとしても捉えていただければと思います。

こちらは参考程度ですが、重層的支援体制整備事業が法的にどういった位置づけになるかということをお示しすると、このような形になります。出発点は地域共生社会の実現となっております。その実現手段の一環として、社会福祉法第 106 条 4 に市町村の努力義務として規定された内容が重層的支援体制整備事業です。ご覧の図の下部に記載がある通り、地域共生社会の実現の手段としては、例えば地域包括ケアシステムの拡充や生活困窮者自立支援センターの拡張等他の手段もございます。あくまで重層的支援体制の整備は一手段にすぎず、多様な手段による地域共生社会の実現を図ることができる、そういったマインドを持つことが大切であるということも覚えていただければと思います。

それでは、今まで背景的な部分をご説明してまいりましたが、重層的支援体制整備の中身の部分に移ります。国は重層的支援体制の実現のため、制度の中で大きな三つの柱を示しています。こちらの三つの柱の関係性が一番重要となってまいりますので、ご理解いただけますと幸いです。一つ目、属性や世代を問わない相談支援、二つ目、地域の社会資源等を活用して社会の繋がり作りに向けた支援を行う参加支援、三つ目、世代を超えて交流できる場や居場所の確保を行う地域作り、この三つになります。孤独・孤立の問題を含め、複合的な課題に対応していくには、ニーズや困りごと感を受け止め、適切な支援に繋ぎ、地域社会との繋がりを創出することが必要となってまいります。例を挙げますと、「相談支援で受けた相談内容から、地域作りの場で生み出された活躍の場の中で本人のニーズに沿った力を引き出すような参加支援に繋げる」こういったことがご想像しやすいかと思います。どの要素も欠けることなく循環して実行していくことが、包括的支援体制の促進の基盤として欠かせません。

先ほどの図で重層的支援体制の大きな三つの柱のイメージは大体掴んでいただけたかと思いますが、では、何をもって重層的支援体制を整備したということになるのか、ということになると、その要件は先ほども申し上げました、社会福祉法第 106 条の 4 に規定がございます。スライドの五つの事業を一体的に行うことが要件となっております。本要件を満たしますと、国の重層的支援体制整備事業交付金により、アウトリーチ事業等に対する一定の財政的な支援を受けることができるメリットがございます。交付金の要件事業は、地域包括支援センターの運営など、既存の別補助金要項の内容を引き継いでいるものが大半ですが、多機関協働・アウトリーチ事業の方が新たに定められたものとなっております。しかし、最も重要となっているのは、要件ではなく、包括的な支援を行うというマインドを持って事業を考えるプロセスとその後の PDCA です。各地域により実情・特色は違ってまいりますので、先行事例をそのまま取り入れるというわけではなく、自らの地域にとって何が必要である

のか、まず考えるプロセスが第1段階として重要となります。すでに重層に取り組んでいた
だいている市町村様であっても、PDCAを大切に、やりっぱなしにならないことが大切
となってまいります。

厚生労働省の重層的支援体制整備事業に関する研修会の中でも示された、よくある誤解
を合わせてご紹介いたします。一つ目、とにかく新しい相談窓口を設置する、規定の新規ア
ウトリーチ事業をすれば良いと考えること。先ほどのスライドでお示した通り、大事なの
はマインドを持って各事業を考えるプロセスでございます。新しいことをするというこ
とにとられる必要はございません。これまで培ってきた専門性や既成の資料を生かしてい
くことも大切です。二つ目、先行自治体の事例を同様に導入すればよい。先輩事例はあれど、
先進事例はないということが厚生労働省の研修の中でも示されました。既に実施されてい
る自治体の事例を参考にすることは大切でございますが、全国一律先進事例を真似してお
けば良いのではなく、地域の実情に合わせた取り組みを行うことが大切となってまいりま
す。三つ目、今の課題にのみ主眼を置くこと。重層というと、複合的課題の解決のための包
括相談受付、連携会議といったイメージがやはり大きいかと思いますが、こちらだけに主眼
を置いているわけではございません。今ある課題の解決だけではなく、いかに複雑化に至ら
せないのかといった予防的観点を持って取り組みを考えることも大切となってまいります。
最後に四つ目、重層事業だけで考えること。こちら先ほど参考にお示した重層の法的位置
付けの部分でもお話いたしました、型としての重層的支援体制整備事業のみで考えない
てください。重層の要件だけを満たせば、地域共生社会が十分実現するわけではございませ
ん。あくまで重層的支援体制整備事業は、実現に向けた一手段、一パッケージとしてお考え
ください。こちらは、同じく厚生労働省の研修の中で話されたことなのですが、重層的支援
体制整備事業、こちらのもう一つのテーマは、「2040年に向けて、今のうちにどうするのか」
ということだそうです。人口も確実に減少し、税収も減っていく。その未来に向けて、今か
ら地域共生の体制をどう整えていくのか、各自治体の特色に合わせて検討いただければと
思います。

これまでは制度やあり方につきましてご説明させていただきました。次は重層に取り組
むと、どういったメリットがあるのか紹介させていただきたいと思います。まずは一つ目、
連携体制についてです。例えば、ほとんどの窓口が同じ課にある町でも担当が違えば、多少
はどうしても壁ができてしまうことはあるかと思えます。先行して実施していただしてい
る自治体さんでも、取り組みによって、横の連携が良くなった、役所の中でも仕事がやりや
すくなったとの声が上がりました。例えば、重層の形をとることで「重層の会議なので」と
いったような形で、様々な職種の方を呼ぶことができ、担当が心理的に孤立することがなく
負担感が減ったといったようなお話がございました。その他、連携体制をとることで、お互
いに仕事に対する理解が深まり、窓口がわかりやすくなる、多角的な視点での意見をいただ
くことで、リスクのある家庭が見えやすくなり、トラブルの未然防止に繋がるといったよう
な声もございました。二つ目、情報共有についてです。重層的支援体制整備の取り組みで設

大変参考になるガイドブックとなっております。よろしければご関心のある方は、インターネットにて全編 PDF がダウンロード可能ですので、ご覧ください。では、続きまして、孤独・孤立対策推進法の説明に移らせていただきます。

行政説明 孤独・孤立対策推進法について

ここからは孤独・孤立対策推進法について、4月1日に施行になりますので、その説明をさせていただこうと思います。重層的支援体制整備とどう関わってくるのかということもやはり疑問かなというところもあるので、そういったことも過去の過去というか経緯も踏まえてお話ししたいと思います。

日本では令和3年2月に内閣官房の方に孤独・孤立対策担当室というのを設置されています。こ孤独・孤立対策の重点計画だとか様々の全国調査や、国におけるプラットフォームの構築、あとは地方における官民連携体制、プラットフォームモデル事業の構築をやって、ある程度この方向でいけるというところになって法案を提出されています。その中でやはり孤独・孤立対策というものは何なのか、実は結構わかりづらいです。法律の方にもバツとした答えが書いてないのですが、孤独・孤立というのは、重層とも関わるのですが福祉制度や各種様々な支援政策というのは具体的に起こる問題、例えば障がいであるとか高齢であるということに対してこの課題解決をするということに重点が置かれていて、ただ孤独・孤立対策というのはコロナであるとか、経済的な状況だとか様々な要因の中で、さらに悪化する可能性があるということです。予防の観点の取り組みが重要ではないかということで、鳥取県の議会の方でも話題になるのですが、「孤独・孤立って何なの？」と言われたときに、「こうです」ということはなかなか言いづらく、法律にも孤独・孤立を定義するものがあまりないです。孤独・孤立の状態は人生のあらゆる場面で誰にでも生じるものであり、当事者や家族等が置かれる具体的な状況は多岐にわたるという前提のもと、家族等の状況に応じた多様なアプローチや手法により対応することが求められるという当たり前のことが書いてあるのですが、具体的にどんな人かというと、例えばひきこもりとかヤングケアラーとか様々な状態にある方や世帯を指しています。

鳥取県も同じような条例ができています。そこでも、こういう状態ということで書いてはいるのですが、孤独・孤立、どちらも一応違う定義になっていますが、その双方に対して社会全体で対応すること、当事者や家族等の立場に立った政策の推進で人と人との繋がりを実感できるための政策の推進という。ぼんやりとしたことです。ここまでのところでいくつかポイントがあって、前のパワーポイントに内閣官房の方が所管をしているということが一つポイントになっています。今まで説明をしてきた重層的支援体制の整備というのは、いわゆるこれまでの厚生労働省がやっていた障がいだとか高齢だとか、今子供は違いますけれども、子供だとかという課題解決型の支援で、狭間に陥る方に対してのアプローチをするという福祉課題に対するアプローチをするということが重層的支援体制の整備、厚労省の事業ですが、これは内閣官房の事業になっています。その意味が結構大きくて、このパワポ

の下の方にあるこの日常の様々な分野における緩やかな繋がりを築けるような多様な各種の居場所作りなどに取り組むということがかなり大きいポイントで内閣官房が所管をしていることとなります。

先日鳥取市の食支援の地域食堂のシンポジウムのときに社会活動家、湯浅誠さんという方のお話を聞いたときに「居場所って何なの？」というのをすごく強調されていて、「なかなか面白いシンポジウムだったのですけど。居場所があるということはあまり福祉と関係ないと思うのですが、実はそうではなくて、自分がそのどういう場所で活躍ができるかとか、どういうところでほっとできるかということが多い方が、孤独や孤立を感じないだろうと。そのためにはやはり繋がりが重要というような、あくまでこの孤独・孤立対策というのは政策ではありますけれども、この大きな孤独・孤立対策という枠組みの中に、一部には重層的支援体制の整備があったり、プラットフォームに入ってほしい団体、国の方でやっているのは環境省ともやっていたり、国民休暇村とか、そういったものもこの孤独・孤立対策の一部のプラットフォームに入っているというか、事例として挙げられているようなところですよ。

国や地方公共団体の責務というのも決められています。国は当然、孤独・孤立対策に関する政策の策定とか実施の責務を有するというふうになっています。地方公共団体については県と市町村ですけれども、その区域内における施策の策定、実施の責務を有するものということになっています。この規定により地方の役割ということを明確になっていて、取り組みが広がることを期待されています。

地方公共団体は何をするのかというと、この孤独・孤立対策を効果的、効率的に推進するために、地域の実情に合わせて例えば広域的なプラットフォームの設置を県が行って協議会や当事者の支援は基礎自治体で行うというような役割分担を考えられるというふうにガイドラインにはなっていたのですが、県では官民連携のプラットフォームを設置していて、鳥取市の方でもプラットフォームを設置されていて、これが麒麟のまちという鳥取八頭郡、岩美町、それから、新温泉とか、香美町という兵庫県の方にまたがったかなり広域的なプラットフォームを作っておられるというところです。国に「市町村は、プラットフォームを県が作っている場合、どうするのですか？」と言ったら、プラットフォーム主体はあくまで自治体なので、もちろん住み分けは、すればいいのですが基本的にはその自治体で設置してもらうことを想定しているというふうにこのあいだ聞きました。なんでそのプラットフォームがいるのかというと、これも重層と同じような話になってくるのですが、重層的支援体制の整備の枠組みでいうとやはり福祉関係の支援団体がメインになってくるかなと思うのですが、孤独・孤立対策のプラットフォームについては、そういった福祉課題に対する支援機関だけではなく、様々な分野の支援機関が参画することを想定されています。官民連携体制を構築するべく、プラットフォームを構築するというようなところで、プラットフォームの設置主体は鳥取県で言えば県がやっているのですが、参画する関係機関が実施してきた社会課題の解決の経験から行政が施策として取り入れることや

予算化をするということもあるので、共通した社会課題に取り組む立場として、各団体間で自立的な協力関係を構築する・状況を実現する必要があるので、相互に繋がる水平的連携を目指すというふうになっています。当たり前のことなのですが、行政が当然設置はするのだけれども、いろんなプラットフォームがあるその中で、各支援機関がやっていることを、相互に交流する中でお互いの支援の質を高めるだとか、繋がり作りを作っていくということが求められています。協議の促進ということなので別にプラットフォームという名前でもなくてもいいし、プラットフォームという形にとられるものではないのですけれども、一番やりやすいのがプラットフォームということで、国もモデル事業として、様々な補助をしたり、支援をしたりしているというところで、鳥取県内は市と県とでやっています。

他県でそういうプラットフォームを作っているところかというと、一つ特徴的だなと思ったのが熊本市、かつて大きな災害があったところです。大きな災害があったところの反省として、孤独・孤立というのが災害だとか大きな事件があったときに、やはり浮き彫りになってきてそこで取り残される人がいるとか、支援に繋がらなかったケースがあるというような反省から、プラットフォームの設置だとか、この法を先取りした状態でのプラットフォームの設置であるとか体制の整備をしているというような事例が先般発表されていて、平時であれば見えなかったものが、災害が起きたときにやはり、あらわになる部分があるので、こういった場面であってもこういったところでもいろいろな繋がりを作っていくということは必要だろうというふうに考えています。

ただそのプラットフォームの形にとられませんよということと言うと一つ重層の話もあったのですけれども、やはりどこの課が担当するかまだ全然わからないというようなところもあると思うのですが、やはり福祉と親和性が高い部分もあって、プラットフォームという形にとられませんよというのは、こういったことです既に別の法律で、会議体があります。例えば、障害者総合支援法に基づく自立支援協議会は多分自治体にも設置をされ、社会福祉法に基づく支援会議等があって、これを相互の支援機関同士の繋がりというふうに、当然言えると思います。これをプラットフォームに組み込む。「これが障がいの分科会だ」みたいな感じで開催するということもできるし、これに新たな、例えば支援会議とか、子ども若者地域協議会だとかに、他の役割や他のアクターを加えて、プラットフォームにするというようなやり方もあるそうです。

鳥取県ではどうというふうなことをしているかということ、鳥取県はこれとは全く別のものとして立ち上げています。先進事例が、まだ法律が施行されてないですが、プラットフォームはいろいろな形があります。やりやすい形でやってくれというのが国の言い方ではありました。もう一つプラットフォームと孤独・孤立対策地域協議会というものがあります。これも何をするのかというのがなかなかわかりづらいのですけれども、簡単に言うと「個別の支援会議対象者は孤独・孤立な方」というようなことで、重層の支援会議とか、いろんな支援会議と結構似ている部分もあります。協議会の設置の意義というのは早期発見であるとか当事者の課題解決が促進される可能性があるとかという、よく似たものです。これも孤

独・孤立対策を進めていく上で、個人情報扱えるのでいろいろな狭間の方や孤独・孤立の状態であることを疑われる方ということに対して使っていくということになります。

国が想定しているのは、地方版のプラットフォームに参画する関係機関のうちに地方自治体の中で孤独・孤立にある当事者の方に専門的な支援を行う可能性の高いような、機関だとか社協だとか、社会福祉法人というような、個々人の支援に関する法というところが構成員になることを想定されています。ガイドラインもできていますが、最近県の方でも、プラットフォームと連動してこの協議会を作ろうというふうになってはいますが、基本的には基礎自治体で支援会議のようなものを想定しているので県では多分あまり実施することはないのかなというふうに思っています。これも同じように他の会議体との活用も可能です。セットで立ち上げるというようなことも考えられますよとなっています。ある程度様子見な部分はあるのですが、こういった法律になっていて、近日中に市町村の方にもガイドラインだとかをお渡しして行こうかなというふうに思っています。他県の事例でもあったのですが、この孤独・孤立対策推進法を所管する課が決まっていないという県があったりします。幸い鳥取県は孤独・孤立対策課というのがあるのでドンピシャで良かったのですが、どこが所管するかわからないということもあるのだと思います。重層のきっかけを作るところも同じだと思うのですが、やはりその住民にとって何がプラスなのかということを考えていくと、やはりやりやすい形を提示されていることも踏まえて、体制をとっていただくということが一番早道なのかなというふうに思っています。

重層のときもそうだったのですけれどもこの孤独・孤立対策推進法のプラットフォームなども関わってくるのですが、福祉以外のところと、ぜひ関わってもらいたいなというふうに思っています。鳥取県はプラットフォームをやっていますけれども庁内のプロジェクトチームというのをやっています。孤独・孤立対策プロジェクトチームというのを庁内でやっていて、商工労働部、住宅、犯罪被害者、教育委員会とかです。一見関わりがなさそうというふうに勝手に福祉の方は思ってしまうのですが、労働部局からすると障がい者雇用をやっている担当課としては手帳を持ってない方は当然障がい者雇用の対象にならないなど、狭間の対象狭間の事業になってきたり、居住支援協議会というのがあるのですけれども、住宅セーフティネットの中で、住宅確保要配慮者で孤独・孤立に陥っている人というのは、結構対象者が被ってくるというところがあります。庁内の連携体制ということも、ちょうどいい機会かなというふうに福祉だけで、孤独・孤立を捉えるのではなくて、ちょうどいい機会なので庁内の連携体制というのをとっていただくようにするとお互い仕事がやりやすくなるかなというふうに思っています。

私7月にこの孤独・孤立対策課という課に来て、何回か議会を経験していますけれども、市町村の方が大半なので、どうしても最近その地域コミュニティの話だとか、その高齢化だとかの次にくる孤独・孤立という一つテーマになってきたりするのです。やはり関わらないわけにはいかないし、そのときのため、「うちだ、あそこだ」みたいなことをやるよりも普段から連携をしていくと、仕事はやりやすくなるし施策もいいものができるのかなという

ふうに思っています。ちょうどいい機会かなと思いますので、あまり関係のなさそうな農業の分野とか、そういったところとも関わっていくと、重層と同じように1人1人、一つ一つの課にかかる負担が減っていったら、地域の支援能力の向上というか、地域がより良くなっていくということに繋がるというふうに考えています。近日中にこのガイドラインだとか、お示しするようにしますので、そのときに検討いただければと思います。

米子市福祉政策課 事例発表

米子市は年表にある通り、今日は参加者の方が市職員や行政職員の方、社協さん、ワーカーコースープの方も多いのでどちらかというと、支援者目線・行政目線でお話をさせていただければというふうに思っております。こちらが重層的支援体制整備事業に取り組むまでの米子市の、ざっとした年表と、国の方の推進の表示になります。

こちらは参照にいただければいいかなと思うのですが、まずいわゆる行政職員さんが気になることは「どういうふうに重層を始めたのか」というところ。私も実は令和3年の8月頃に今の福祉政策課に異動してきて、それまで地域共生社会とか重層的支援体制整備事業というのを全く知らない中で、米子市の方の担当者になったのですが、なぜこの重層が必要なのかというところが、一番ちょっと気になったのかなというところで、話をさせていただきます。

実は「重層事業が始まるから、重層事業始める」というふうに思ってなくて、この始まりは米子市地域福祉計画とその後社会福祉協議会さんの地域福祉活動計画で作った計画を社協さんと合同で作らしようというところで、地域福祉計画、地域福祉活動計画、下に書いてある「米子市地域“つながる”福祉プラン」というものを策定しまして、この中に重層という言葉が始まる前に「総合的な相談体制がやはり米子には必要だよ」というところで、計画の中に、複雑化したニーズに対応する総合相談ということが明記されたところがございます。

日本全体の人員問題、地域単位での問題というのは、こちらの計画の方に書いてあることでどこの市町村でも言われるようないわゆる生活スタイルの多様化であったり個人主義傾向の強まり、家族の新しい世代の増加により住民同士の繋がりが希薄化し、支え合いの機能が弱まっていたり、いろいろと福祉に関連し不安を抱える人が増加するところが増えているというところで、合わせてこういう地域単位の課題を背景にして、ひきこもりや貧困、虐待・DVなどいろいろな問題が絡みあっている問題がかなり地域の中で多くなっているというところ、例えば介護サービス、障がい福祉サービス、生活保護等の既存のサービスだけでは解決ができないのではないかとこのところと言われるようになっております。

また、生活福祉課題が複雑化複合化している、例えば困窮でありながら障がいの相談で家族の中には介護の必要な人もいらっしゃるということで、課題がかなり複雑化複合化している方が増えているというところで、様々な分野の支援者が重なり合うような支援、重層的支援体制が必要というところで、いくつかの改正前から、策定委員会の方で協議を重ねて、

施行してちょうど2年後ぐらいに、法制化、次の年に法制化されましたので、移行準備事業を経て重層事業を令和4年度に開始したという経緯がございます。米子市の取り組みとして、特徴的な取り組みである総合相談支援センター「えしこに」の事について簡単に説明をさせていただければと思います。もしかしたら新聞等にプレスリリースで掲載されていますので、皆さん知っていらっしゃる方もいるかなと思うのですが、米子市の、先ほど県からもご紹介があった通り重層は色んな体系が取られるのですが、米子市は分野を問わない総合相談窓口を設置して、そこを拠点として重層事業展開しようというところで、総合相談支援センターを設置するというところを、重層の今の核としているところです。このスライドに書いてある通り、令和4年4月11日に開設して、今月か来月でちょうど丸2年になるところです。開設場所や職員は、記載の通り現状、総合相談に関わる職員3名とセンター長、一般事務職と今包括支援センターの方に出向で来ていただいておりますその方たちと一緒に業務をしているところです。「えしこに」の取り組みが今、羅列している通り5つぐらいの取り組みにあるかなというところです。ここから先は「えしこに」の取り組みを数値とか入れながら掲載しているのですが、実際に開いてみてどうだったのかというところをスライドに詳しく掲載はしてないのですがお話をさせていただければと思います。重層的体制整備事業について地域にとって必要だよ、というところで研修にご参加いただいているというふうに承知しているのですが、実際狭間の人や複雑化複合化したニーズを抱えた人は始まる前には総量が、実はよくわからなかったというところが正直なところです。令和3年の議会の方でどれぐらいこのセンターに相談があるのかという問いの中でおおよそ300件ぐらいの相談があるのではというところで、答えさせていただいたところですが、実際にその複雑化複合化したとか制度の狭間にある方はどこの分野も統計を実は取ってないので総量どれぐらいのニーズがあるかもわからず、どれぐらいニーズがあるのかなと思ったのですが、実際に窓口を開くと500件ぐらい年間相談がありまして、2割ぐらいは、伴走支援が必要なケースで、引き続き対応しているような形です。相談内容も、独居とか病気とか書いてあるのですが、倍以上ぐらい実は分野がありまして、これをだいたい縮めてこれぐらいのようにしているところです。実際に簡単な情報提供で終わるケースもあったのですが、事務担当側から見てもかなり解決が難しい相談がたくさん来たのかなというところで、感じているところです。

複雑化・複合化とよく国の要項とかではあるのですが、実際に複雑化・複合化しているのですよね。介護の相談に来たけど聞いてみると「実はゴミ屋敷なのですよ」と。「ご両親はひきこもりでもずっと会ってないです。ただ身寄りはないです」と。「両親の年金を子供が使っています」というケース等、本当に複雑化・複合化して既存の制度は本当に難しいなという方がたくさん来たかなというところで、ニーズとしては非常に高かったのかなというふうに感じているところです。

次にチーム支援のコーディネーター。最初の鳥取県説明の中でもこの会議があったのですが、米子市は令和4年度27回、年間44件で、今年度はまだ200件ぐらいのケース取り上げ

をしているというふうに聞いております。実際に本当にいろんな課題がありますので、例えば障がいの一般相談支援事業所の方、地域包括支援センター、居宅介護支援事業所、いろんな関係者を招集させていただいて、会議をしたというところがございます。どんな課題が取り上げられたかというところで簡単に書いてあります。一言で述べるのは難しいぐらいいろんなケースがあるのかなというふうに感じているところです。併せて制度の狭間への支援というところも、ゴミ屋敷ひきこもりの可能性、生きづらさを抱える方、18歳を超えた若者への支援、これは児童福祉法で18歳までというところで定められているところで例えば家庭児童相談室、子供分野の支援は18歳までなのですけども超えた途端支援が消えるケースがやはり多い。そのまま、例えばひきこもりが継続してしまっ、もうどうしようもなくなって、何とか繋がれたというケースもございますのでここもちょっと大きい課題のかなというふうに認識しております。

次が「断らない相談」ですが、重層を進める上で国の重層的支援体制整備事業の実施要綱でも書かれているのですが、今までは既存の窓口が既存の対応分野だけを対応するということでしたが実施要綱上そうではない。どこの窓口も分野を超えてまずはいわゆる断らない相談をしようというところが明記されています。例えば、令和4年度の重層の実施要綱には載ってなかったのですが、令和5年度の実施要綱から新たに留意事項として記載された事項がありまして、「重層の担当部署は困難ケースの対応部署ではないのだ」ということが、国の方からもアナウンスを、わざわざ要綱の一番前に留意点というところで挙げられていました。困難ケースを全て抱えるのが重層の担当部署ではないということが明記されていまして、それぞれの相談部署、相談支援機関が機能を十分発揮するために、後方支援をするための機関が重層の担当かなというところが国の方でも明記されていまして、実際に米子市でも取り組んでおりまして、そこは強く感じるかなというふうに思っているところです。米子市はまずは庁内から断らない相談を実施していこうというところで、去年動画を作り職員全員受講するようというところで今年度から開始したところです。

最後「人材育成確保」ですが、米子市は令和3年度から「人と地域と繋がる研修」を実施しておりまして、令和5年度からは鳥取県の方が主催で全県的に実施していただいているところ、この研修の修了者さんに対してフォローアップ等を今実施しているところがございます。

事例発表は以上でございます。先ほど説明したのは本当にケースの一例でして、このBさんが、高齢者、障がいがある等いろんなケースがありましてこの関係図もいろいろ変わりますし、重層の参加者もかなり変わります。このケースはたまたまいろんなサービスが使えたのですが、このサービスに当てはまらない支援というのはやはりかなり多いなというふうにことごとございますので、重層という強みを活かして、狭間支援というのも同時に考えていけないといけないというところが今の「えしこに」の課題かなというふうに感じております。

米子市事例発表に対する会場質問

断らない相談支援、特に職員さんに動画配信され、共有しようとする姿勢が素晴らしいなと思って聞かせていただきました。時間の都合上あんまり詳しくはお聞かせいただけないかもしれませんが、わかる範囲でお答えいただけたらと思います。重層の中で相談支援と地域作りがあってその間って言ったらいいのか、出口支援的な位置づけで参加支援というのがあると思うのですけれども、米子市さんの方で参加支援、どういった活動をされているかわかる範囲で構いませんのでご紹介いただけたらと思います。

会場質問回答

米子市の参加支援事業に関するご質問でございますけれども、米子市は、まず居場所作り事業というものを令和5年の7月から開始しまして、これは社会的孤立状態にある方やその家族を対象に、居場所を提供させていただいて、支援メニューを提供していくというものを一応モデル事業というふうにして実施しているところです。あとは「えしこに」に相談支援員3名を配置させていただいております、その総合相談支援員が、それぞれの相談者さんから入った相談に関して、例えば就労に繋がるサービスをコーディネート、住居に関するご相談を頂戴しているいろんなサービス伝えたりとかといういわゆる繋ぎの役割を果たすところを参加支援というふう位置づけています。

北栄町福祉課 事例発表

北栄町の基本情報だけをお話しておきたいと思います。北栄町が今、人口が1万4000人というところです。高齢化率は36%になりますが実は北栄町は地区社協のような組織はありません。自治会が63ありまして63の自治会で地域作り、助け合い活動というものを進めているような状況です。どうしても重層事業も地域作りの事業の中で、生活支援体制整備事業や、生活困窮の事業の中でやっているような地域作り事業とかなり絡んでやっていくところが多いと思いますので、先ほどからお話が出ている相談支援ということだけではなく、こういった地域の自治会の皆さんとの一緒に取り組んでいくようなことや、地域作りみたいなものも大事にしているような状況になります。北栄町の役場の体制です私がいるところはこの一番上に書いてあります福祉課が私の部署なのですが、福祉課の中にも高齢も介護も障がいも生活保護生活困窮、あと地域包括支援センターというものを直営で置いておりますし、あと障がい者の地域生活支援センターも直営設置をしています。重層事業に関わるほとんどのものがこの福祉課という課の一つの中に収まっているような状況です。ただ、教育総務課、教育委員会と下の方に書いてありますが、こちらの方で子育ての関係子育て部局の方はこちらの方で取り組んでいるというような状況です。

実際はこの福祉課と教育総務課というところが重層の担当の所管になります。関係各課と連携しながらやっているというような状況になります。また社会福祉協議会の方に一部重層の関係の事業委託をしております。先ほどの生活支援体制整備事業ですとか、生活困窮

者の関係の地域作り事業、あと参加支援事業。そういったものを委託しておりますので、社協の方とも連携をしながら、この事業の方取り組んでいるというような状況です。そして振り返ってみると、北栄町でこの包括的な支援体制の整備、過去からこう見ていくと、最初は平成 25 年ごろに支え合いネットワーク構築事業という事業を町と社協とで一緒に始めたところがきっかけかなというふうに思います。当時は防災と福祉ということで防災を切り口に、地域の福祉を進めていこうというような取り組みを平成 25 年頃にスタートをしています。その後生活支援体制整備事業が始まったり、重層の関係でも多機関協働による包括的支援体制整備事業、モデル事業、平成 30 年から始めたり、その後経過を経て、令和 3 年に重層事業の方を開始したというような状況になります。

10 年以上前から取り組んでいるものが、今に繋がってきているのかな、なんていうふうには思っています。そしてどうして重層事業取り組みを始めたかというところを少し整理しておきたいと思うのですが、北栄町でも地域ケア会議や日頃の相談の中から、やはり個別の各分野の部署ごとの相談だけでは十分対応できないような問題がいくつか出てきたというような経過があります。

左の方にケア会議や日頃の相談の中からこんな問題が出た、ということで書いておりますが、やはり周囲は心配しているのだけでも誰とも繋がっていないとか、制度の狭間、本人が困っていない・困り感がないが何か支援が必要だろうというような方、SOS を出せない・出さない・出す先がないといったような、SOS の問題というものができてきたというところがあります。

また平成 30 年、少し古い調査ではありますが、その頃に関係者調査をして、こういった複合的な課題を抱える世帯がどのくらいあるか調査をしたことがあります。この包括的支援体制を目指すにあたって、少し規模感を把握しておきたいということで調査をしたところですが、当時複合的な課題があるだろうと思われた世帯が実数で 112 世帯ございました。その中でもやはり家族が不仲、地域から孤立している、親の年金頼みで子が無職、近隣とトラブルを抱えている、そんなようなケースが結構ありまして、やはりこういったものについては少し体制をしっかりと取りながら対応していかないと十分な対応ができないだろうなというところで、やはりこういった包括的支援体制というものを作っていかないといけないということを認識したところです。またこの包括的支援体制に向けて、北栄町ではこういった基本的な考え方ということで個別の支援と、地域支援地域作り、そういったものを一体的に実施する必要があるだろうというふうに思っています。

個別支援の方はやはり A さん、B さんの課題を解決するということです。やはり高齢障がい、子育てそれぞれの分野で相談を受けているのですけれども、それだけではやはり十分に課題に気づけないというところがありますので、複合課題への気づきを、分野を超えて気づくようなアンテナを持っていこうということで、そういった課題を漏らさないというような視点、そういった困り事を、しっかり解決できるようなネットワーク支援、ネットワークで解決していきけるような課題解決の仕組みというものをきちんと作りたいということ

思っています。

地域との関係性というところで、やはり地域の中で生活をされておられる方ですので、地域との関係性が切れなような支援ができないかなということを思っています。既存の相談支援機関のバックアップということで、町の行政としていろんな相談支援機関が抱え込まなくて済むように、複合的な課題を抱えている世帯への支援は、そうでなくてもやはり大変ですし支援者が疲弊してしまうというようなこともよく聞く話でもあります。

町としてもそういった支援機関をバックアップできるような、支援者が抱え込まなくていいような体制を作りたいなということを思っています。一方地域支援・地域作りのところについても、地域の中で困りごとがしっかりと発見できるような地域を作っていけないといけないなと思っています。

やはり行政窓口・相談支援機関の窓口に着いていても相談が繋がってこないケースたくさんあります。先ほどのSOSを出せない方、そういった方についてはやはり地域の住民さんでも知っておられると思うのですよね。地域が気づいていて・気にもなっていて・心配もしている、でも相談には繋がっていないケースがありますので、地域の中でも気づいていただけるような、挨拶・声掛け、そんなことができるような地域作りを改めて見直しをしていきたいということを思っています。

解決に繋がる仕組みということで、そういった方に地域の住民さんが声を掛け合い、情報提供できるような、「ここに相談したらいいよ」とかその人に言えなくても情報が寄せられるような仕組みができたらいいなと思っていますし、地域の方へもしっかり困ったことはこういったところに相談できるということはお伝えしていかないとけないなというふうに思っています。こういった個別の支援と地域作りと、両方大事な取り組みだと思いますので一緒に進めていく、その中で地域の課題を発見していくようなことを大事にして取り組みをしているところです。

北栄町の重層的支援体制整備事業全体のイメージということで1枚つけております。一番上に包括的相談支援事業、他機関協働事業を手を結んだ絵をつけているのですが、それぞれ高齢や生活困窮・障がい・子供そういった各分野既存の相談窓口と、重層事業の中でできてきた他機関協働事業、この相談部門についてはしっかりタグを組んでやっていきたいということでイメージとしては捉えています。

各相談支援機関が少しのりしろを持って対応をするということが、先ほども断らない相談の話がたくさんありましたが、しっかりそこは介護の問題だけではなく、その同居の家族さんのこと、介護問題以外の部分、経済的な困窮や子供のお孫さん、そういった世帯課題も含めて少しのりしろを持って受け止めをしていただく。必要があれば他機関に繋ぐ、なかなか困難だということであれば多機関共同事業に繋いでいただくというような形をとっています。

「えしこに」の様に、1本の相談窓口みたいなものを置く体制が作れないので、既存のものをはっきり活かしつつ、そういったところでだけでは解決できないものを多機関共同事

業の方に回していただくというそんなようなイメージを作っています。多機関と各相談支援機関が繋がっていくような体制作りを目指しています。特に相談の主訴が曖昧だと漏れてしまうことが多いので、各機関にはしっかりとりのしろを持っていただくということは、意識をしているところです。

そういった相談部門に回ってきたものについては、参加支援事業やアウトリーチを通じた継続的支援事業の中で新しくできてきている事業を活用しながら、個別の支援をしていく。ただ、地域作り事業についてはやはり全体が関わる部分だと思いますので、相談部分、参加支援事業、アウトリーチ事業、全体を含めて地域作りを進めていくようなイメージで考えているところです。北栄町では重層事業については、重層的支援体制整備事業実施計画という計画にも盛り込んでいます。先ほどの米子市さんの説明にもありましたが、地域福祉計画、町の地域福祉計画と社協の地域福祉活動計画と一緒に地域福祉推進計画を作っているのですけれども、町の地域福祉計画の中に位置づけをしています。この中に先ほどの包括的な相談や、地域作りそういったものを盛り込んで作っているところです。またアクションプランみたいなものを作っていて、それぞれ相談部門は何をするのか、アウトリーチ参加支援事業はどんなことをやっていくのか、地域作り事業の各事業もどんなふうにやっていこうか、というようなことを少し簡単な個別の計画を作って、PDCA を回しているような、そんなイメージで作っています。

具体的にどんなことをやっているのかというところを少しここから紹介をさせていただけたらと思います。まず、先ほどの重層計画、北栄町では一番上に二つ書いてありますが、一つは「必要な人に福祉的な支援が届く仕組み作り」もう一つが「生活の課題解決に結びつく支援の実施」ということで、この二つを大きな柱にして取り組みをしています。こういったことが実現できるように、一つは、多機関が繋がる仕組みを強化するというので、まず相談支援包括化推進員の配置ということに記載しています。既存の相談支援機関が断らない相談をしっかりとするというところがありますが、そこだけではやはり対応できないものや、どこに相談したらいいかわからないもの、そういったものについてはこの相談支援包括化推進員の方で対応していくというようなイメージです。

また複合的な課題については支援会議等を開催していきますので、コーディネート役を担っているようなイメージです。ひきこもりの人や義務教育終了した不登校気味の方、そういった孤立対策も含めて、事業全体を俯瞰して見ながら事業全体の進捗とかを確認するようなそんな役割もあります。

二つ目は包括的な支援会議これはいわゆるその社会福祉法に基づいた支援会議になりますが、こちらについて保健所では、重層の支援会議と、社会福祉法の支援会議の両方を包括的支援会議という名称で呼んでいます。この中で課題の整理・支援方針の決定・評価などをやっています。分野横断的研修の実施ということで、やはり多分野が関わりますので、各分野に共通するような課題、困窮課題やキーパーソンが普段不在のケース、そういった共通するような話題をテーマに設定をして事例検討会をしたり講師を招いたりということで、専

門機関、専門職員の資質向上みたいなものも一緒にやっています。

関係者の連絡会、繋がる会議というものを開催しています。これは各分野、各機関を集めいろいろな関係者に集まってきていただいて、連携するための会議を開催しています。ただまだなかなか福祉以外の分野をお呼びしてというところまではまだ十分にできていないような状況です。集まっていただいて、今の課題や連携をスムーズにするためにどうしたらいいかということはこの会議の中で話をする、重層事業で今どんなことしているのかというようなことを共有するような場所になっています。

今年度は特に障がいの疑いも含めて障がいのケースが、かなり重層の方に入ってくる人が多いので、障がいの支援センターと繋がり方や役割分担、他に必要な資源はどんなものがあるかテーマを設定して今年は開催をしています。

右側の方で庁内の連携体制の強化ということで、一つはこの包括的支援に係る庁内連絡会というものを設置しています。ここでは困窮の関係で、役場の中でいろんな分野の連絡会があったのですが、見直しして、包括的支援に係る連絡会というものに組み替えしています。

連携責任者の連絡会ということで役場の全課長、全課長級が集まった責任者連絡会というものと、事業担当者の連絡会というものと二つ準備をしています。担当者の連絡会については、最近では福祉と教育が中心になっているのですが、先ほどのアクションプランの評価や進捗管理みたいなものも、この中でしているところです。

全職員研修。役場の全職員を集めて研修会を行ったり、個別のケースを通じて連携強化を図っています。今の北栄町での相談対応の状況を少し載せております。ここは参考にいただけたらと思いますが、右側の方に相談者の課題と特性ということで少しざっくりしたものですけれども挙げさせていただいています。

こうして見ていただくといろんな課題が多いというふうに思います。一番多いのは、やはり障がい疑いを含むような障がいの問題や、困窮の課題、地域から孤立している、そういった問題が件数的には多いかなというふうに思います。お酒の問題や、虐待、そのような課題がやはり広いというふうに思いますので、しっかり関係機関との連携が必要なのだろうなというふうに思っています。地域作りの関係で、北栄町の中の関係法人さん、社会福祉法人、医療法人さんと協力しながらやっというふうな体制をとっています。

一つは、アウトリーチ事業。アウトリーチを通じた継続的支援事業で、北栄町内の5法人さんと共同実施しています。各法人の強みを生かしたいということもあったのですが、やはり法人の皆さんからも法人としてもしっかり地域に関わっていきたいという声をすごくいただけるようになりました。

二つ目の方に世帯訪問というのを書いていますが、そういった世帯、全世帯を訪問していただく中で、やはり気になる方や地域が心配している、訪問したらどうもゴミ屋敷になっていたとかそういうような家についてはこのアウトリーチ事業の中で継続的に関わるような体制を作っています。医療が中断している、そもそも受診ができてない、どうも生活感がな

くて生活ができてなさそうで心配、みたいな家があればおせっかい的な、おせっかい見守りみたいな感じで訪問をしていたり、緩やかに繋がるような、そういう関係作りみたいなものをこのアウトリーチ事業の方で取り組んでいるところです。

最近ひきこもりというカテゴリーだけではなく、地域の人が気になる方というのは、やはり受診してない、ゴミ屋敷で生活がどうなっているかわからない、食事ができているかどうかともわからないようなことが結構あったりしますので、実はある日行ったら倒れていたみたいなことに繋がることもあり、すごくリスクが高い方が多いなというふうに思っています。

先日アウトリーチ事業で関わっていた方が、つい最近行ったら倒れておられたみたいなことが実はありました。やはり地域から孤立をしているということで、非常に生活の中でのリスクがすごく高いなというふうに思います。

ただ、こういったアウトリーチ事業と関わることで早く発見・病院に繋がることにもなるのかなと思いますので、すごく大事な取り組みだというふうに最近思っています。3番目に書いているように、精神科のある医療法人さんと今、新規の取り組みを検討しているところです。

訪問している中で先ほどから出ている受診に繋がっていない人、何か精神的な背景がありそうだけでも、病院に行っていない、あるいは受診が途絶えてしまっている方については、やはり早いうちに関わっていきなさいなというところで、何かあれば SOS が出せる先を知っておいていただだけでもいいのかなというふうに思っています。こういったアウトリーチ事業で訪問していきながら、何かあれば相談してもらえ・連絡がもらえるような、そんなような緩やかな繋がりができたらいいかなというふうに思っています。右側の方では地域の取り組みの推進ということで、地域作り推進フォーラム、地域の住民さんたちと取り組みをしたり、生活支援体制整備事業という中で、協議体の活動で住民ワークショップをして「10年先20年先、北栄町どうなっているのかな？」みたいな話を住民の皆さんと一緒にしています。地域の強み、必要な課題の相談、例えば移動の問題や買い物の問題、そういったものもこの中で話をして、課題解決の取り組みのようなものも繋げていくような、そんなような取り組みをしているところです。

支え合い連絡会というものを開催しています。これは最初にお話をした63の自治会の中で、地域で気になる人、見守りが必要な方の情報交換をするような、そんなような場所作りというものをしています。先ほどの参加支援事業の中でも、参加の場所として図書館を活用したり、農家さんから「うちを使ってもいいよ」みたいなことを言っていただいたりしています。おそらく重層の担当者だけでは、こういった取り組みを進めていけないと思いますので、地域作りのいろんな事業の皆さんと一緒に全体で取り組みを検討しながら進めているというような状況になります。

最後に北栄町の全体像を少し記載しています。一番下が63の自治会、真ん中が小・中学校圏域で一番上が町全体の圏域ということでこういった3層圏域で、進めていこうという

ことで取り組みを進めているところです。今日はざっとした北栄町のご紹介になりました。まだまだなかなか、十分な取り組みができないところではありますが、また皆さんとも情報交換しながらうまく進めていけたらいいなというふうに思っていますのでよろしくお願ひします。

北栄町事例発表に対する会場質問

最後のページの方に、地域作り推進フォーラムの絵が映ってしまして、住民の皆さんと手作りの寸劇とあって、私お邪魔させてもらったときちょうどこの寸劇拝見したのですけども、遠慮されて書かれているのか、このときもっと上の方がいらっしやっただのじゃないかなと思いますけども。町長さんや、社協の会長さん、こういった形で地域福祉計画の発表もしっかり住民さんに伝えられて、何をしようとしているかというのをすごく伝えられて素晴らしいなと感想を持ちました。一点お聞きしたいのは、先ほどから役場の全職員さんで研修等、横の連携、約この2年されていて、どういうふうに話しやすい雰囲気や、何かコツというか、どんなことをしてきたとか、もちろんお人柄が素晴らしいとよく承知しているのですけども、何かこの話が出やすい雰囲気のためにどんな工夫をされているのか、少しヒントがあれば教えていただきたいなと思っています。

会場質問への回答

重層事業を始めて結構になるのですけれども、役場の中のというか他分野の連携というのがしっかりできているかという、やはりまだまだ課題が多く、先ほどの不登校で義務教育終了したのだけでも・・・そういったときの連携の課題等、まだまだ実はたくさんあるというふうに思っています。ただ、やはり異動があつたりしますので、実はなかなかうまくいかないところが現状かなと思います。繰り返しその辺は話をしていったり、少し視点を変えて研修会を改めてまたやらないといけないなと思っています。個別のケースを通じて連携しやすくなる共通言語ができるわけではないですけど、個別のケースを積み重ねていくところでうまくいけるようになるのではないかなというふうに最近思っています。異動もある中なので、研修だけではやはりうまくいかないなとは思っています。実は繋ぐシートという連携シート、役場の中で使うようにしているのですけどそれもあまり機能を実はしてなくて、当初他の課から回ってくるケースがスムーズに繋がるようにということで、連携のためのシート、全課に配布をさせてもらって、周知をしたのですけどうまくいかなかったというところがあります。

また町長が、「実はどの課が相談を受けても、他に困りごとはないかという視点で窓口対応しなさい」と言われたことがあって、そういったトップダウンみたいなものも、うまく使わないですけど、そういった声をうまく使いながら連携は進んでいくのかな、というふうに思っています。

会場質問

私も知らない人たちと一緒に仕事するときに、何か一緒に対応する等そういうことをしたらすごく仲良くなったりするので、やはり事例を一緒に対応するというのが大事だなということを改めて認識させていただきました。ありがとうございました。