

## 【政策・組織レベルの課題認識】

### I 市行政組織のあり方について

#### (1) 生活課題の解決に向けたコーディネーション機能(提言 P3)

##### ① 本庁に必要と考えられる機能

各相談窓口の相談事例を集約し、その分析から必要な政策の検討、各事業の総括的な効果検証ができていないため、分野横断的な政策立案が困難となっている。

##### ② 地域振興センターに必要と考えられる機能

各相談窓口の相談事例の集約機能がないため、地域振興センターに対して、集約した個別事例の分析に基づく地区ごとの生活課題の把握や将来的なニーズ予測による地域づくりに必要なデータを提示できていない。

### II 重層的支援体制について

#### II-1 基幹的機能による包括的な相談支援体制の構築(提言 P6)

- ① 各分野で共通すると考えられる課題が、それぞれの分野ごとの会議体で協議が行われているため、会議体の整理の必要性はあると考えるものの、部局や所属ごとに理解や調整が課題となっている。

#### II-2 地域住民・支援機関等のネットワークを支える体制づくり(提言 P6)

- ① 南北保健福祉センターの人員体制が厳しい中で、地域振興センターや司法関係機関、動物愛護センター等との連携により相談事例の掘り起こしにつながることで、センター内での協働調整が難しい事例が生じている。
- ② 特に、将来の支援ニーズに対する予防的な支援策を検討する際に、現在、支援に携わっていない支援機関の主体的な協力を得ることが難しい場合がある。
- ③ 地域づくりにおいては障害分野において支援機関が偏在するなど、地域において異なる社会資源の調整が課題となっている。
- ④ 高齢者支援での地域ケア会議での事例や重層的支援推進担当につながれた事例等の集約から、各地区の庁内外の専門機関と地域課題を共有し、地域福祉ネットワーク会議等を活用し、エリア間の特性等を協議する場が必要となる。

#### II-3 包括的な相談支援体制を支える人材の育成(提言 P7)

- ① 相談援助業務に従事する職員のレベルや業務、組織的に多機関連携に関する意識や支援スキルを向上させるための計画的な研修計画が構築できていない。
- ② 特に、包括化推進員や基幹包括化推進員には各分野の制度・施策の知識や協働調整の能力が求められることから、そうした能力形成を意識した福祉職採用職員に対するキャリアラダーが明確となっていない。

#### II-4 包括的な相談支援を支える情報共有の仕組みづくり(提言 P7)

- ① すべての分野や窓口における相談支援情報の共有は相談対応等の業務の効率化や市民サービスの向上等の効果はあるものの、各部署において、すでにシステム導入が行われていることや、個人情報取り扱いレベルが異なるといった課題もあり、次年度に導入を検討している(仮称)重層的支援システムについては、重層的支援推進担当業務及び障害者支援業務に関する支援情報を管理、共有にとどまっている。
- ② 庁外の相談支援機関との ICT を活用した情報共有については、財源、市のセキュリティポリシーやセキュリティ技術面、委託先におけるセキュリティレベルの問題等もあり、まずは既存の相談支援機関ごとに様式や情報共有等がルール化されている中で、庁外の相談支援機関との情報共有のルール化等の検討が必要と考えている。

## 【事務事業レベル】

### I 市行政組織のあり方について

#### (1) 生活課題の解決に向けたコーディネーション機能(提言 P3)

##### ① 地域振興センターに必要と考えられる機能

地域振興センター(地域課、市社協職員)には、地域団体等と連携した早期把握や社会参加に必要な地域資源の開拓・開発といった役割を期待している。しかしながら、地域振興センターに対して、つながりも良い事例や参加支援、地域づくりの成功事例と再現性のポイントの共有が十分ではないため、つながれる事例は少なく、また、地域課職員から個々のニーズに応じた地域資源とのつなぎや社会資源の開拓・開発といった提案が少ないなど、地域振興センターのもつ機能を十分にいかすことができていない。

### II 重層的支援体制について

#### II-1 基幹的機能による包括的な相談支援体制の構築(提言 P6)

- ① 相談支援機関の支援の行き詰まり感からつながる事例が多いため、連携しても抜本的な解決に結びつく事例は少なく、また困難事例に対して各分野の専門的な知見を活かして支援の検証や評価、スーパーバイズが得られる仕組みがないため、連携の必要性が十分に理解されにくい。
- ② 支援会議に参画する関係機関や地域の支援関係者が増加することで、支援会議を開催するための事前調整や情報収集といった負担が増えている。また、個別支援以外にも各団体との会議運営や研修企画等が輻輳する中で、限られた人員体制の中で効率・効果的な運用が課題となっている。
- ③ 事務手続きと同時に候補者選定の協議を行うなどの運営委員会での意見を参考にし、利用までの期間短縮を図るとともに、運営委員以外へのフロー図の周知や期間短縮にかかる意見の集約についての検討する必要がある。
- ④ 多世代の支援困難事例における医療との連携の具体化に向けて、対応できる人材不足、財源といった調整が課題となっている。
- ⑤ 医師のアウトリーチにおいて、医師会との医師の報酬及び派遣ルール等の具体的な協議の整理が必要となっている。
- ⑥ 現在、相談記録は共通のフェイスシート「うけとめ・つなげるシート」を地域課、保健福祉センターで利用している。今後、市民と接する機会が多い窓口や庁外の相談支援機関に対しても拡大していきたいが、個人情報保護や事務負担といった点での整理と職員への理解が課題となっている。
- ⑦ 支援関係者に多機関協と連携して伴走支援の必要性がイメージできるような成功事例の共有等の仕組みや組織間でのルール化が課題となっている。

#### II-2 地域住民・支援機関等のネットワークを支える体制づくり(提言 P6)

- ① 各地域振興センターと福祉部局とが協力して実施できる事業や講座を増やすため、企画段階からのタイムリーな情報共有方法等の仕組みの検討が必要となる。

#### II-3 包括的な相談支援体制を支える人材の育成(提言 P7)

- ① 支援者サポート会議に参加機会のない支援関係者に対する事例検討を行う研修ができていない。