

第5章 包括的な支援体制の整備（廿日市市重層的支援体制整備事業実施計画）

【1】 重層的支援体制整備の基本的な考え方

令和2（2020）年6月の「社会福祉法（昭和26年法律第45号）」の改正に伴い、令和3（2021）年4月「重層的支援体制整備事業」（以下「重層事業」という。）が施行されました。

重層事業は、地域住民の複雑化、複合化した支援ニーズに対応する包括的な支援体制を整備するため「属性を問わない相談支援」「参加支援」「地域づくりに向けた支援」を一体的に実施する事業です。

本市では令和3（2021）年度から重層事業を実施しています。第3期廿日市市地域福祉計画では、重層事業実施計画の方向性を示すものとして「協働プロジェクト」と位置づけ、分野横断的な連携体制など、重層的支援の基盤の整備を行ってきました。今後は、これまでに築いた基盤を生かしながら、支援の質のさらなる向上やネットワークの拡充といった取組を継続的に発展、展開していくことが求められています。

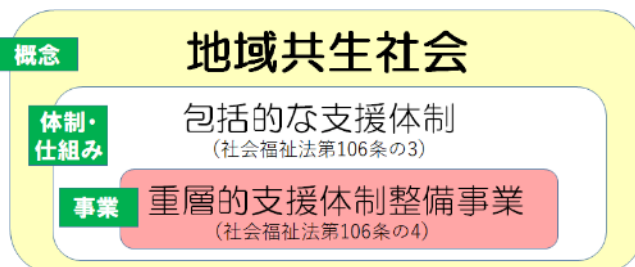
これらを踏まえ、本市においては、本章を重層事業の実施計画として位置付け、地域共生社会の実現を具体化する実施計画として、地域福祉計画の基本理念、基本目標及びその方向性を共有し、取組を推進します。

～包括的な支援体制とは～

見守りや居場所づくりといった地域での支え合いと支援関係機関による専門的な支援が連携し、困難や生きづらさを抱える人を途切れることなく支えるための仕組みです。

重層事業は、市町村における包括的な支援体制を整備するための事業（＝手段）です。

【地域共生社会、包括的な支援体制、重層事業の関係のイメージ図】

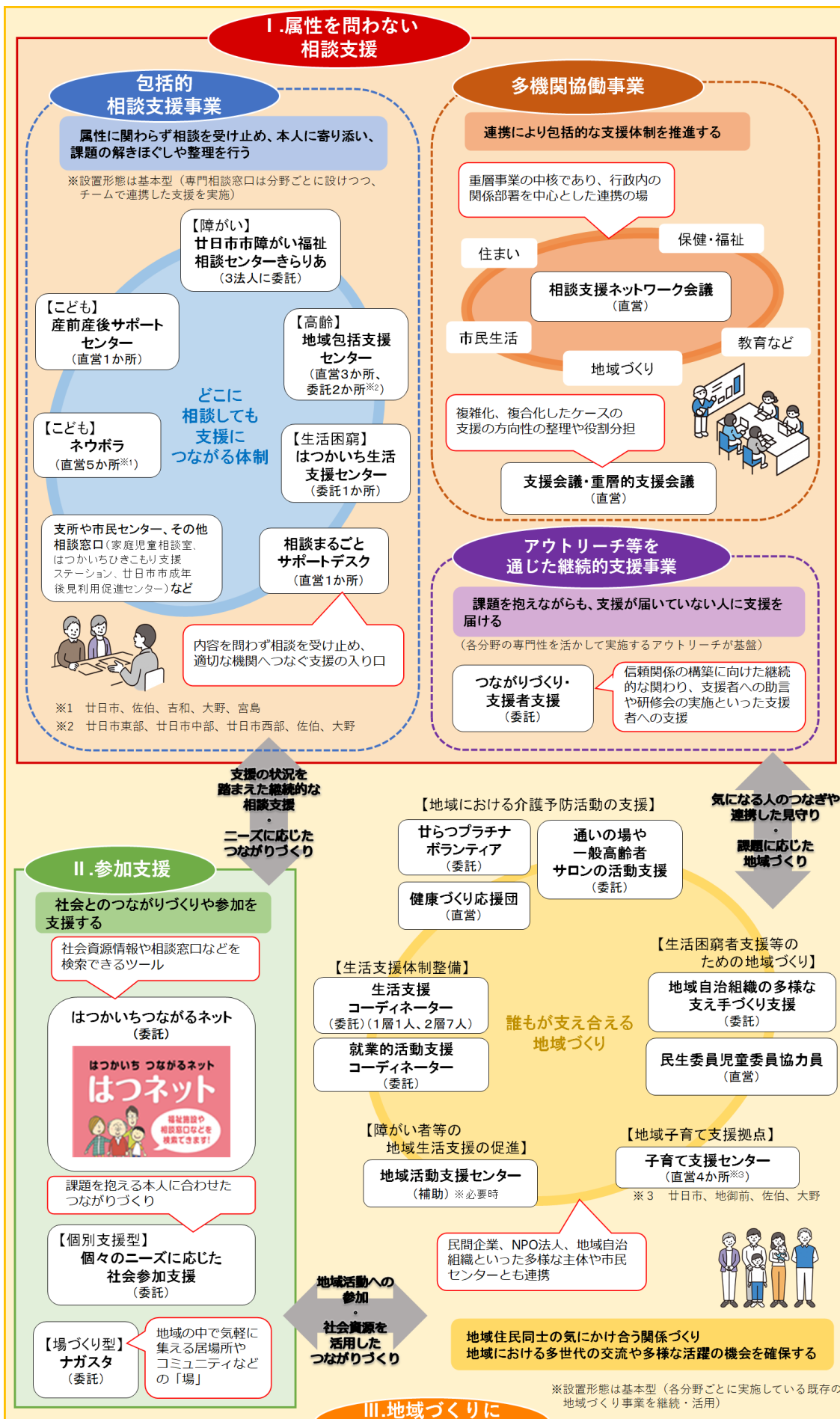


【2】 取組の方向性

本市の重層事業では、既存の支援関係機関の強みや取組などを生かしながら、困りごとを抱える人や孤立している人に早期に気づき、どのような相談でも受け止める体制を整えます（属性を問わない相談支援）。あわせて、一人ひとりの課題に応じた社会とのつながりづくりの支援やそのための地域活動を生み出し（参加支援）、誰もが支え合える地域づくりを進め（地域づくりに向けた支援）、切れ目のない支援につなげていける仕組みを地域全体で整備することを目指します。

この取組の支援の対象となる人は、保健医療、介護、福祉、住まい、就労、教育等に関わる課題や地域社会からの孤立などの課題を抱える全ての住民です。

【重層事業における本市の実施体制】



※令和8年1月末時点の情報
※重層的支援体制整備事業交付金の充当事業を中心に記載

1 属性を問わない相談支援

属性を問わない相談支援では「包括的相談支援事業」「多機関協働事業」「[アウトリーチ*](#)等を通じた継続的支援事業」の3つの事業を実施します。

包括的相談支援事業

課題を抱える本人の属性、世代、相談内容などに関わらず、どの相談窓口にも相談しても幅広く受け止め、本人に寄り添い、抱える課題の解きほぐしや整理を行います。

相談を受け止めた機関だけで解決することが難しい場合は、必要に応じて適切な支援関係機関へつなぐなど、連携しながら対応します。

■ 現在の取組

- ・ 令和4（2022）年5月に福祉部門を山崎本社 みんなのあいプラザに集約し、相談支援拠点を整備しました。
- ・ 「どこに相談したらよいかわからない」といった人の相談を受け止める「相談まるごとサポートデスク」を令和4（2022）年5月に設置しました。
- ・ 関係部署へ、相談をつなぐ場合に活用するツールとして「[つなぐシート*](#)」を作成し、活用しました。
- ・ ひきこもり状態の人やその家族を支援する「はつかいちひきこもり支援ステーション（通称、はつステ）」を令和6（2024）年7月に設置しました。

■ 取組を踏まえた課題

- ・ 相談先や相談窓口を知らない人がいます。
- ・ 相談のしにくさから支援につながらない人がいます。
- ・ 気になる人や心配な人に気づきながらも、どうしたらよいかわからない人がいます。
- ・ つなぐシートを活用する機会が限られています。
- ・ 連携が不十分で相談支援機関等へのつながりが途切れる場合があります。

■ これからの取組

- ・ 相談窓口の周知のため、広報・ホームページやちらしに加え、相談窓口や社会資源情報を検索できる「はつかいちつながるネット（通称、はつネット）」の普及啓発に努めます。
- ・ 出張相談など身近な場所で安心して相談できる体制を整備します。
- ・ 心配な人、気になる人の相談がしやすい環境づくりと啓発活動を推進します。
- ・ つなぐシートの効果的な活用について検討します。
- ・ 行政の窓口担当者や支援者などがお互いの顔や役割、強みを理解する機会を設定します。
- ・ 対象者の暮らし全体をとらえる視点を共有し、制度や担当分野の枠を超え、協力して生活を支援する体制づくりを進めます。

【 計画期間中の重点行動計画 】

取組	【 基盤整備 】 令和8年度 ～令和9年度	【 実践・運用 】 令和10年度	【 定着・発展 】 令和11年度 ～令和12年度
地域の中で相談につながる体制づくり	身近に相談できる場をつくる。	相談場所や相談機会を広げ、支援につながりやすくする。	相談体制が地域に根付き、気軽に相談できる仕組みになる。

多機関協働事業

従来の縦割りの体制を越え、分野を横断した協働・支援を推進するため、庁内の関係部署の係長級の職員が担う フィールドマネジャー (FM) *を中心に「相談支援ネットワーク会議」を開催しています。この会議は重層事業の中核となる場です。

複雑化、複合化した課題を抱える人や世帯への支援について支援関係機関の連携の下、課題の把握や支援の方向性の整理、役割分担といったケース全体の総合調整を「支援会議（本人同意なし）」・「重層的支援会議（本人同意あり）」において行います。また、個別課題から見えてきた、地域課題について相談支援ネットワーク会議で協議し、必要な社会資源等の創出について検討します。

■ 現在の取組

- ・ FMを中心とした相談支援ネットワーク会議を開催しています。
- ・ 相談支援ネットワーク会議では、現場での支援を担う職員を主な対象とし、ひきこもりや孤独・孤立といった課題をテーマとした情報共有や検討も行っています。
- ・ 参加者に守秘義務を課すことで情報共有と連携を円滑にする支援会議を実施しています。
- ・ 本人の同意のもと、具体的な支援内容や提供方法を検討する重層的支援会議を実施しています。

■ 取組を踏まえた課題

- ・ 相談支援ネットワーク会議に出席していない部署や民間企業等との連携が十分ではありません。
- ・ 支援ニーズが複雑化、複合化する中で、個々のケースに応じた的確なアセスメント力や分野を超えて支援を組み立てる力の一層の向上が求められています。

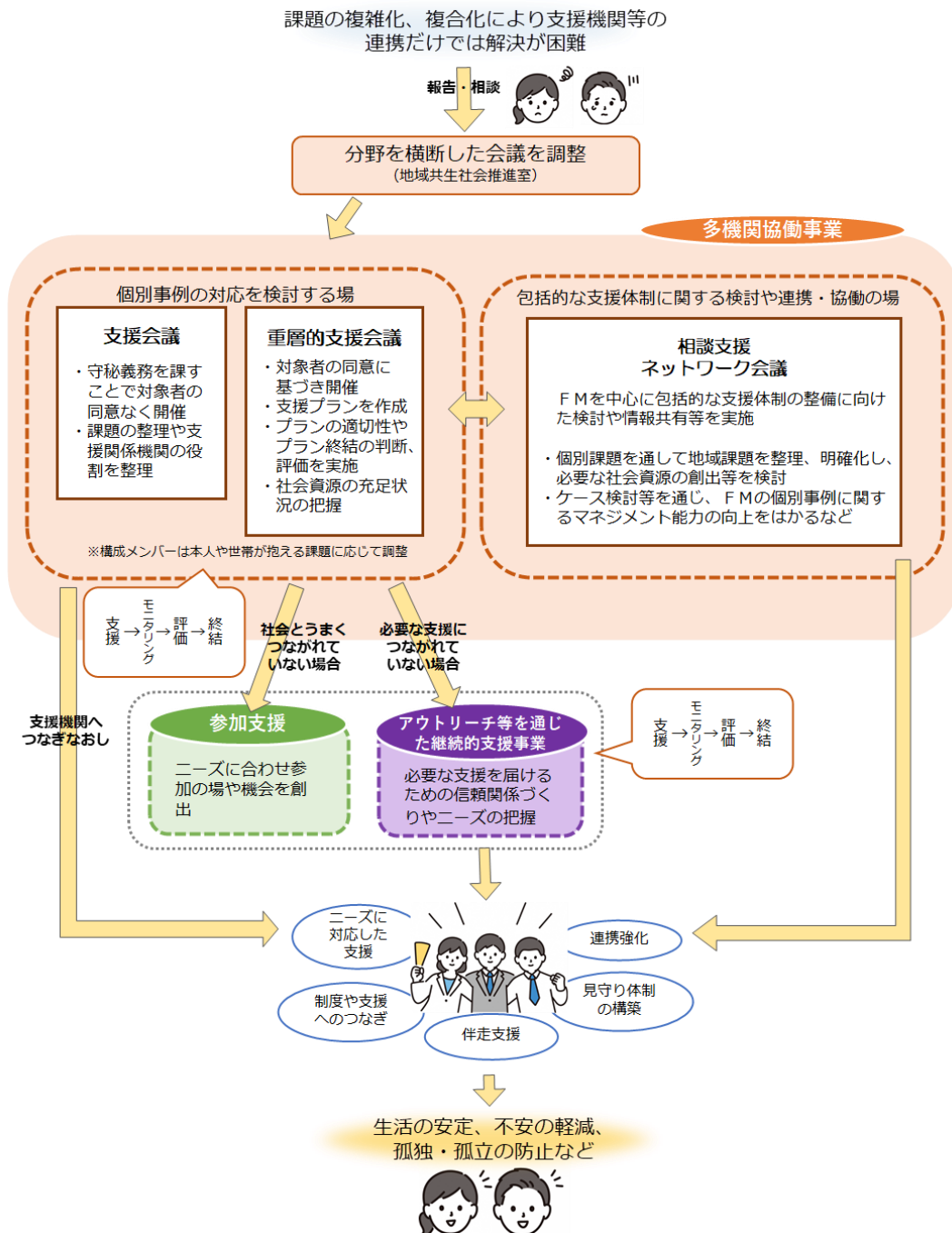
■ これからの取組

- ・ 相談支援ネットワーク会議に参加していない部署や民間企業等との連携を強化します。
- ・ 支援者の相談支援スキルやFMのケース全体のマネジメント能力の向上に、計画的に取り組めます。

【 計画期間中の重点行動計画 】

取組	【 基盤整備 】 令和 8 年度 ～令和 9 年度	【 実践・運用 】 令和 10 年度	【 定着・発展 】 令和 11 年度 ～令和 12 年度
連携の強化	多機関がつながり、役割や情報を共有できる基盤をつくる。	多機関が連携できるよう流れを整え、協働をすすめる。	分野横断による協働や支援の仕組みが定着する。
支援者のスキルアップ	スキルアップのためのプログラムを作成する。	プログラムを継続的に実施し、学び・実践・振り返りを通して連携の強化や理解と実践力を段階的に深化する仕組みにする。	

【 重層事業における多機関協働事業の機能と流れ 】



アウトリーチ等を通じた継続的支援事業

必要な支援が届いていない人に支援を届けるため、支援関係機関とのネットワークから地域の情報を広く収集します。また、本人と直接かつ継続的に関わるための信頼関係の構築やつながりづくりに向けた支援を行います。

■ 現在の取組

- ・ 既存のネットワークや事業などから支援対象者を把握し、必要な支援を提供しています。
- ・ 専門職が地域に出向き、相談の機会を提供しています。
- ・ 支援者同士の連携やスキルアップを目的とした勉強会、複雑化、複合化した課題を抱える人の支援に関する相談会を実施しています。

■ 取組を踏まえた課題

- ・ 各所属でアウトリーチを行うために必要な人員が不足しており、継続的な関わりや見守りなどが不十分です。
- ・ 複雑化、複合化した支援ニーズに支援者が対応できない場合があります。
- ・ ひきこもりやケアラーの把握が十分にできていません。

■ これからの取組

- ・ 市と見守り協定等を結んでいる民間企業との協議の場を設け、見守り・アウトリーチの連携体制を構築します。また、新たな連携先の開拓にも取り組みます。
- ・ ケース会議などを通し、支援関係機関同士の連携による伴走支援体制を強化します。
- ・ 複雑化、複合化した課題を抱える人の支援に関する助言などの支援者への支援を継続します。
- ・ ひきこもりの実態把握やケアラーへの支援をすすめるための連携体制を整えます。

【 計画期間中の重点行動計画 】

取組	【 基盤整備 】 令和8年度 ～令和9年度	【 実践・運用 】 令和10年度	【 定着・発展 】 令和11年度 ～令和12年度
見守り・アウトリーチの体制づくり	民間企業と連携のための基盤をつくる。	見守り・アウトリーチの取組を実践する。	連携先を拡大しながらネットワークを展開する。
ひきこもり支援	実態把握の調査を行うとともに、支援の体制の基盤をつくる。	地域のネットワークとも連携した早期発見・支援の流れを整える。	早期発見・支援の体制が定着する。

2 参加支援

孤独・孤立を防ぐため、社会とのつながりを持ちにくい人やその世帯に寄り添い、公的な制度、サービスのみならず、地域の社会資源を生かしながら居場所や役割につながるよう支援を行います。

また、本人の状態や希望に添った選択ができるよう、多様な支援メニューの創出と丁寧なマッチングを行います。

■ 現在の取組

- ・ 佐伯地域の「ナガスタ」は、地域の相談や交流、支援をつなぐ拠点として機能しています。
- ・ 本人だけでなく、家族や周囲の人が本人と社会をつなぐために市内の社会資源情報を検索できるはつネットを活用・運用しています。

■ 取組を踏まえた課題

- ・ ナガスタ以外にも相談や交流、支援のつなぎ役を担う場などが想定されるものの、その実態や役割が整理されておらず、既存の関係団体との連携状況も把握しきれていません。
- ・ はつネットを通して、支援や社会参加につながる人が限られています。
- ・ 制度による支援対応が中心となっており、人とのつながりを広げ、孤立を防ぐ取組が十分に展開できていません。
- ・ 多様な支援メニューを一緒に創出する仲間が不足しています。
- ・ 部署ごとに把握している社会資源情報が参加支援に十分に活用されていません。

■ これからの取組

- ・ 相談や交流、支援のつなぎ役を担っている地域資源を把握し、それぞれの役割を生かしながら、相談や支援を円滑につなぐ体制づくりを進めます。
- ・ はつネットの活用促進のため、掲載情報の充実や効果的な周知を継続します。
- ・ 各部署や協定企業等との連携を強化し、参加支援を企画・運用する仲間づくりに取り組みます。
- ・ 分野を超えた連携のもと、社会資源情報を集約・整理するとともに、社会とのつながりを支える伴走支援の体制を整えます。

【 計画期間中の重点行動計画 】

取組	【 基盤整備 】 令和8年度 ～令和9年度	【 実践・運用 】 令和10年度	【 定着・発展 】 令和11年度 ～令和12年度
はつネットの活用	活用の体験会などを通じた普及啓発活動を実施する。	市民の声を聞きながらより活用しやすいツールへと改善する。	資源情報の検索・共有ツールとして市民の暮らしに定着する。
社会とのつながりを創出する支援体制づくり	既存制度では社会とつながれない人への対応を通し、孤独・孤立対策の視点を共有する。	ニーズや課題を踏まえ民間企業と居場所や資源の創出を進める。	社会とのつながりづくりに向けた支援の体制が定着する。

参加支援の取組事例

～人と人をつなげる地域の拠点「ナガスタ」～

佐伯地域には、地域の人がにぎわうアップサイクル*のお店「ナガスタ」があります。

アップサイクルが人と人をつなげ、地域の人のやってみたい！と一緒に叶えたり、ふらっと気軽に立ち寄って話ができたり、こどもから高齢者まで世代を超えたつながりが自然とつくられる居場所になっています。

地域の人との日々の会話の中で、暮らしのお困りごとや健康に関する悩みなどを受け止め、支援関係機関と連携しながら地域のニーズに応じた活動を展開しています。

※いらなくなったもの、捨てられるものに、アイデアやデザインなどの新しい付加価値を加えて、別のものにアップグレードして生まれ変わらせること



3 地域づくりに向けた支援

世代や属性を超えて住民同士が交流できる場や居場所を創出します。

地域で行われている個別の活動や人を把握し、人同士や人と居場所などをつなぐことでさらに活動が広がるよう働きかけます。

また、さまざまな分野の関係者や地域づくりの担い手が集い、学び合い、関係性を深めるための場を設定することで、地域における活動の活性化や発展を図ります。

■ 現在の取組

- ・ サロン、いきいき百歳体操、認知症カフェなど、地域主体の多様な居場所づくりを推進しています。
- ・ 「[生活支援コーディネーター（通称、SC）*](#)」を中心に、見守り活動や自分たちの地域について話し合う場としての協議体の設置など、住民の互助活動を推進しています。

■ 取組を踏まえた課題

- ・ 地域福祉の担い手不足により、活動の継続が難しくなったり、一部の活動者への負担の集中が起きている。
- ・ ご近所同士の関係性の希薄化やプライバシー意識の変化により、町内会単位での見守り活動が広がりにくい状況です。
- ・ 地域活動に関心がある人に必要な情報が届かず、活動につながりにくい状態です。
- ・ 協議体がなかったり、その位置づけにあっても目的や役割の共有がしきれておらず、十分に機能していないところがあります。

■ これからの取組

- ・ SCの活動をわかりやすく周知し、地域の人や団体、さまざまな取組をつなぐコーディネーターとしての役割が十分に発揮できるよう、計画的に取り組めます。
- ・ 誰もが無理なく関わられるよう、興味、関心をきっかけにした地域活動の企画・情報提供を行います。
- ・ 地域活動に関心がある人に情報が行き届くよう、周知を強化し、適切につなぐ仕組みづくりと参加から継続・定着に至るまでの伴走支援体制を整えます。
- ・ 地域の関心や日常の困りごとをきっかけに、自然な関わりの中で見守りや支え合いが生まれる仕組みづくりを進めます。
- ・ 地域活動や課題を把握し、多様な主体への丁寧な働きかけや情報交換の場づくりを通して、協議体の段階的な設置と機能強化に取り組めます。

【 計画期間中の重点行動計画 】

取組	【 基盤整備 】 令和8年度 ～令和9年度	【 実践・運用 】 令和10年度	【 定着・発展 】 令和11年度 ～令和12年度
見守りや支え合いの仕組みづくり	地域の課題や暮らしの様子を共有し、住民同士がつながれる機会をつくる。	つながりが日常に定着するような意識づけを行う。	無理なく続けられる見守りや支え合いのネットワークとして発展する。

【3】 取組の評価

【2】取組の方向性に示す内容を推進していくために、進捗状況を把握・評価するための指標を設定しています。

相談支援ネットワーク会議の全体会において、年次評価を毎年実施し、適切な計画の進捗管理を行います。

事業	指標	現況値 (令和7年度)	目標値 (令和12年度)
相談支援	困ったときに相談できる相談支援機関を知っている市民の割合	56.2%	60%
参加支援	はつネットの閲覧者（閲覧ユーザー）数の月平均	1,611人	3,600人
地域づくり	地域課題の検討が定期的に行われている小単位での話し合いの場※の割合	37.7%	60%

※ 住民活動の基本となる単位を圏域に応じ、廿日市圏域は字、佐伯・吉和・大野・宮島圏域は区として設置