**《一問一答方式》　一 般 質 問 答 弁 書**

（福祉部 地域共生社会推進室）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  質 問 者 |  通告２１番 原田 建　議員 |  関連 質問 |  通告　　番 　　　　　　　議員 |
|  件 名 | １　地域包括ケアシステム“藤沢型”の未来デザインへ |
|  要 旨 | (1) 現状の課題について(2) これからの藤沢型について |
|  聞 き 取 り 内 容 | ① 藤沢型地域包括ケアシステム推進会議のテーマ部会「複合的な困りごとへの支援」により把握された課題について② 支援においてキーとなる機関と、イニシアティブをとる機関に対する市の考え方について③「法や制度に基づく業務を行う中でも、話を聞くことは全ての職員ができるのではないか」との意見に対する市の受け止め方について④「話を聞く」体制を市は整備できているか⑤ 支援チームが整うまでに時間を要する事例について⑥ 過去のそのような事例について⑦ そのような事例に対するＣＳＷの関与について⑧ 市のケースワーカーとＣＳＷの関わりの姿勢の違いについて⑨ 支援チームの主導について⑩ ＣＳＷの活動の集約、見える化の必要性について⑪ ポストコロナ禍において、複合化する課題の「見える化」について⑫ 複合的困難事例への対応に関する統一した意識化について⑬ 重層的支援会議について⑭ 藤沢市社会福祉協議会へ委託する「生活支援型」訪問サービスについて⑮ 共生型、オールラウンドに使える制度の運用について⑯ 介護と虐待は一刻も早い介入支援が求められると考えるが、様々な要素が重なり、チーム支援としての動き出しに時間がかかってしまうことと合わせて、市の考えを聞きたい。⑰ 民間事業者が提供するサービスの範囲について⑱ 川崎市での小地域における生活支援体制整備事業などを例として、行政と民間事業者が可能な支援を重ねていくような取組が必要と考えるが、いかがか。 |

≪質問①≫

　藤沢型地域包括ケアシステム推進会議におけるテーマ別の部会「複合的な困りごとへの支援」での意見交換によって把握された課題は何か。

≪回答①≫（福祉部　池田福祉部長）

　原田議員の一般質問にお答えいたします。

藤沢型地域包括ケアシステム推進会議におきましては、昨年度から、具体的な事例を通じた生活課題の把握と支援体制の強化を目的に、テーマに沿った部会を開催し、意見交換を行っているところでございます。

そのうち、「複合的な困りごとへの支援」に関する部会では、課題が複雑化・複合化しているために、「相談談先に迷う」「長期化・深刻化しないよう様々な関係機関や関係部門で構成する、チームで対応することが必要である」等のご意見がございました。

また、個別の対応にあたっては、「様々な課題を整理し、調整役を担うキーとなる機関や部門が必要ではないか」とのご意見もいただいております。

≪質問②≫

「誰が支援者間のキーになっていくのか、だれが支援のイニシアティブをとるのか」という意見に対する市の考え方はいかがか。

≪回答②≫（福祉部　池田福祉部長）

　個別の相談支援におきましては、相談者との関わりや、課題解決に向けた緊急度、優先順位によって、主体的に関わる機関や部門が複数にまたがることになります。こうした中で、イニシアティブをとるべき役割は重要であると認識しており、また、その役割を担う機関や部門等につきましては、事案により異なるものと考えております。

≪質問③≫

　部会の中で「法や制度に基づく業務を行う中でも、話を聞くことは全ての職員ができるのではないか」との意見があったが、この点については、どのように受け止めているか。

≪回答③≫（福祉部　池田福祉部長）

　行政における相談窓口は、法や制度に基づき設置されており、それぞれが提供可能なサービスやその案内も、基本的には制度に沿ったものとなります。しかしながら、相談者が複合的な悩みや困りごとを抱えている場合、ご相談を受けた部門が単独で解決まで担うことはできないまでも、しっかりと受け止め、必要な部門に的確につないでいくことが重要であり、このことは、相談を担う部門等が共通して認識する必要があるものと考えております。

≪質問④≫

　そうなっていないのは何故だと考えるか。

≪回答④≫（福祉部　池田福祉部長）

　庁内の各部門においては、まず、担当する制度の確実な運用や、適切なサービスの提供を重要視しており、また他部門の制度に関しましては、不確実な情報を提供することが、相談者の不利益につながる、という意識が少なからず存在するものと考えております。

　しかしながら、最近では、庁内の連携が進むにつれ、所管する制度以外の相談内容であっても、丁寧に受け止めるという意識の改革が、徐々にではございますが、進んでいるものと捉えております。

≪質問⑤≫

　部会での意見、「どこが相談を受け、受けた先でチームを組めるのか、そこがないと時間が経過して、課題も深刻化する。」といった事例が、増えていないか。

≪回答⑤≫（福祉部　池田福祉部長）

相談者の状況やその感情により、支援者との関係性の構築に時間がかかる事案があること、もしくは、相談者が希望する支援に必ずしも十分に応えられない場合もあるなどの理由から、支援チームの構成が円滑に進まない事例があることも、課題として認識しております。

≪質問⑥≫

　過去の事例において、まさにそのような状態になっていないか。

≪回答⑥≫（福祉部　池田福祉部長）

　地域の支援関係機関のご協力をいただきつつも、行政を含めた支援者間において、あるいは支援者と相談者の間において、支援の方向性についての合意が得られないなどの結果として、相談者や支援関係機関の方に対し、ご迷惑をおかけしている事案があることについては、承知しております。

≪質問⑦≫

　その事案に、なぜＣＳＷは関わらないのか。

≪回答⑦≫（福祉部　池田福祉部長）

　この事案につきましては、これまでは、主体的に関わっている部門が関係性の構築に向け丁寧に対応しながら、コミュニティソーシャルワーカーが関わる適切なタイミングを図っておりました。

今後は、相談者と支援関係機関との関係性の再構築を検討していく中では、コミュニティソーシャルワーカーにも支援の輪に入っていいただきながら、相談者に寄り添った支援体制を構築してまいります。

≪質問⑧≫

　市のケースワーカーとＣＳＷの関わりの姿勢の違いはなにか。

≪回答⑧≫（福祉部　池田福祉部長）

　市では、様々な部門で相談支援を行う担当者を、一般的にケースワーカーと位置づけ、その部門が担う専門性に基づき相談支援を展開しております。

　一方、コミュニティソーシャルワーカーは、世代・分野などの対象を限定せず、また相談者に身近な地域を基盤として、時には地域や隣近所の方のご協力を得ながら、幅広く相談ごとに対応しております。

　いずれの相談員に致しましても、適切な関係機関と連携し、相談者のニーズに向き合いながら、自立に向けた支援を展開しいるところでございます。

≪質問⑨≫

（先の事例においては）誰が主導をするべきか

≪回答⑨≫（福祉部　池田福祉部長）

　例えば、支援が必要となる方が複数存在する世帯支援という視点からは、特定の専門性を持った部門が、単一でそれぞれに関わることは、難しい面もございます。

従いまして、複数の機関や部門が個々の世帯員との関わりを深め、支援の方向性に関する共通認識をもち、世帯の特徴をしっかり把握したうえで、適切な機関や部門が主導するべきものである、と考えております。

≪質問⑩≫

　ＣＳＷの活動の集約、見える化の必要性について、どのように考えているか

≪回答⑩≫（福祉部　池田福祉部長）

　コミュニティソーシャルワーカーの活動は、決して一人では成し得ないものであり、様々な支援機関はもとより、地域の活動団体や、場合によっては住民の皆様にもご協力をいただくことで成り立つものであると考えております。よって、コミュニティシャルワーカーがどのような支援を行い、どのような場合に地域の皆様と連携・協働させていただくのかについて、幅広く知っていただけることが、今後の支援の展開においては、大変重要であると考えております。

≪質問⑪≫

　ポストコロナ禍において、課題が複合化する事案が増加する中、課題の複合化をどう「見える化」させるのか。

≪回答⑪≫（福祉部　池田福祉部長）

　新型コロナ感染症の影響を含め、市民の生活様式やライフスタイルが変化している中で、これまでの既存の制度やサービスでは対応できない、新たな課題が挙げられております。

コロナ禍において福祉部門に寄せられた相談ごとは、経済的な支援に関するものが中心でしたが、今後はその背景にも確実に目を向けるとともに、相談者が求めるニーズ把握に努めていくことで、潜在化する課題を「顕在化」させ、具体的な支援につなげていきたいと、考えております。

≪質問⑫≫

　複合的困難事例への対応についての統一した意識化をどう図っていくべきか。

≪回答⑫≫（福祉部　池田福祉部長）

　課題が複合化し、対応が困難な事案に対しましては、一つの部門が抱えることなく、様々な機関が重層的に関わることで、複数の視点が生まれ、課題解決に向けた方向性が明確になってくるものと考えております。

　そのため、多機関協働という視点を持った、課題解決に向けた支援のプラットホームを体系化し、支援機関どうしが支援の方向性について共通認識を持ち、それぞれの役割分担を行う場として、重層的支援会議を設置し、複合的な課題の解決に向けた検討を開始しているところでございます。

≪質問⑬≫

　重層的支援会議とは何か。

≪回答⑬≫（福祉部　池田福祉部長）

　重層的支援会議は、地域共生社会の実現に向けた、包括的支援体制づくりを具体的に進めるために、令和３年４月施行の改正社会福祉法に規定された、重層的支援体制整備事業における、基幹的な役割を担う会議体でございます。

　本市におきましては、これまで生活困窮者支援の中で自立支援に取り組んでまいりましたバックアップふじさわが、この会議を主導的に運営し、高齢、障がい、子ども、困窮の各分野にまたがる複合的な事案に対し、それぞれの分野における支援機関が担うべき役割を整理し、円滑な支援に向けた働きかけを行っております。

≪質問⑭≫

　藤沢市社会福祉協議会へ委託する「生活支援型」訪問サービスについての説明をお願いしたい。

≪回答⑭≫（福祉部　池田福祉部長）

　生活支援型ホームヘルパー派遣事業は、市内において日常生活を営むことに支障がある、高齢者のいる世帯に対しホームヘルパーを派遣し、適切な家事等の日常生活に関する援助を行う事業であります。

　対象者は、原則として、藤沢市民のうち、介護保険の認定及び介護予防・日常生活支援 総合事業の基本チェックリストで非該当と認定されるも、日常生活を営むのに支障のある６５歳以上の方でありますが、その他、市長が特に派遣対象者として認める場合にも、派遣が可能となっております。

≪質問⑮≫

　共生型、オールラウンドに使える制度の運用が、なぜ徹底されていないのか。

≪回答⑮≫（福祉部　池田福祉部長）

　生活支援型ホームヘルパー派遣事業は、原則的には高齢者を対象としたサービスでありながら、一方で、対象者を幅広く捉えて活用できることを、支援者が十分に認識していないことが、課題であると考えております。

　しかしながら、今後支援ニーズが多様化していく中では、大変有効なサービスである点を考慮し、委託先の藤沢市社会福祉協議会とも協議を行い、これまで以上に柔軟に対応できるよう、周知を含めた体制構築に向け、取り組んでまいりたいと考えております。

≪質問⑯≫

　介護と虐待の混在。一刻も早い介入支援が求められると考えるが、様々な要素が重なり、チーム支援としての動き出しに時間がかかってしまうことと合わせて、市の考えを聞きたい。

≪回答⑯≫（福祉部　池田福祉部長）

　高齢者に対する虐待の事案においては、その原因の一つに、家族などの介護者が、その介護負担や対応が極限に達したために、虐待という望まない結果に至るという、大変痛ましい現実として認識するとともに、早期の介入や、従前から介護者を含めた世帯支援が、虐待防止の観点からも、大変重要であると捉えております。

　また、養護者支援の観点からも、早い段階から様々な部門が支援にかかわっていくことで、課題の深刻化を防ぎ、スムーズな世帯支援が可能になっていくものと考えております。

≪質問⑰≫

　民間事業者がサービスの範囲を超えて、抱え込んでいることについて、どう考えているか。

≪回答⑰≫（福祉部　池田福祉部長）

　民間の介護サービス事業者が、利用者やその家族からの支援ニーズが、時には通常のサービスの範囲を超越しているにもかかわらず、安定した生活を守るという点から、可能な限り対応してくださっているものと認識しております。

　課題の複雑化・複合化が進むにつれ、そのような現実が実際の支援現場で行われる現状にあたっては、様々な機関が、それぞれの役割と可能な支援を展開しつつも、重なり、そして時には補完しあう連携・協働の関係性が、普段から構築されていることが重要であります。

　このことからも、専門機関の多機関協働に基づく支援と、地域の民間事業所の皆様による支援が協働していくことにより、一つの支援機関が抱え込むことなく、皆で支える地域づくりに寄与していくものと考えております。

≪質問⑱≫

川崎市での小地域における生活支援体制整備事業などを例として、本市においても行政と民間事業者が、それぞれの立場から可能な支援を重ねていくような取組が必要と考えるが、いかがか。

≪回答⑱≫（福祉部　池田福祉部長）

　川崎市の取組につきましては、概ね小学校区の範囲で、介護サービス事業所に生活支援コーディネーターを配置し、より小さい地域単位において「個別支援」と「地域支援」を有機的に繋ぎ合わせることを目的とした事業であると捉えております。

　本市では、地域共生社会の実現に向けた藤沢型地域包括ケアシステムを推進する中、１３地区を拠点として、「相談支援機関」や「地域活動団体」が連携し、課題解決に向けた取組を進めてまいりました。

今後につきましても、川崎市のような小地域での取組を参考としながらも、行政をはじめとした支援機関と民間の事業所が、必要に応じてそれぞれの活動を補完しあえるような体制づくりを、さらに進めてまいりたいと考えております。

いずれに致しましても、行政におきましては分野横断的な連携を進めていき、そのうえで、行政と多様な主体が協働することにより、様々な機関が重なりながら支援を行う多機関協働体制、及び地域生活課題の解決に向けた包括的な相談支援体制の整備に、これまで以上に取り組んでまいります。