

厚生労働行政推進調査事業費補助金
(政策科学総合研究事業(政策科学推進研究事業))
分担研究報告書

愛知県豊田市:包括的相談支援体制の形成に関する研究

研究分担者 黒川 文子 愛知淑徳大学福祉貢献学部 教授
研究協力者 安藤 亨 豊田市役所
研究代表者 永田 祐 同志社大学社会学部 教授

研究要旨:

本研究は、「重層的支援体制整備事業」を含め包括的な支援体制の整備に先進的に取り組まれてきた愛知県豊田市に着目し、自治体に伴走班として分担者および代表者が伴走する形で関わり、とりわけ相談支援体制の評価活動を通して今後の体制整備の検討や改善につながる知見を得ることを目的とし行っている。今年度は、令和6年度に本格的な評価活動(形成的評価)を行うために、相談支援を行う関係機関の実践者へのインタビュー調査を行い、体制整備の現状と課題を整理した。その結果、体制整備については運用面には課題があるものの概ね肯定的な意見が得られ、複数の関係機関で協議することで迅速に適切な支援につながった事例や、主となる課題への連携が後の課題の支援に効果を及ぼした事例などが確認され、世帯全体を捉えた支援が進められていることが明らかになった。その一方で、世帯全体を捉えたとしても、支援拒否への対応や複合課題への継続的な対応というその後の支援が課題であり、人材確保や人材育成、支援ルールの検討・共有をはじめとする体制上での運用について、課題があることが明らかになった。

A. 研究目的

本研究は、初年度である2021年度から「重層的支援体制整備事業」を実施している42市町のうちの一つである豊田市の包括的な支援体制の形成に着目し、伴走班として自治体が行う評価活動に伴走し、今後の体制整備の改善や検討につながる知見を得ることを目的とした。その中で、今年度においては、令和6年度に本格的な評価活動(形成的評価)を行うために、相談支援を行う関係機関の実践者へのインタビュー調査を行い、体制整備の現状と課題を整理することとした。

B. 研究方法

令和6年度に実施を予定している包括的な支援体制(特に包括的相談支援体制)の形成評価及び今後の施策の検討を行うために、実践者へのインタビュー調査を行った。調査時期は2023年7月～8月、調査対象者は相談支援を行う関係機関12か所合計19名であった。インタビュー対象者にはあらかじめ大まかな質問内容について書面にて配布の上、半構造化面接により実施した。

調査内容は、豊田市が2016年に設定した①世帯全体を捉えて支援をコーディネートしていくこと、②個別対応に留まらず仕組化・政策化していくこと、③地域で潜在化している複合課題を抱える世帯を早期発見・対応していくことという3つの課題に対して行われてきた政策的アプローチ(体制整備)及び実施状況(体制での活動が適切に実施されているか)についてである。これらの課題に対して豊田市では、①「福祉総合相談課(令和6年度より「よりそい支援課」)の設置」、②身近な地域で生活上の相談を受け止める「福

祉の相談窓口」の開設、③各地域で支え合いの地域づくりに向けて様々な支援を行う「コミュニティソーシャルワーカー」の設置という3つのアプローチに加えて、「重層的支援体制整備事業」開始後からは「福祉総合相談課」や4分野の支援機関のみならず、それ以外の支援機関も「包括的相談支援事業」、「アウトリーチ等を通じた継続的支援事業」、「多機関協働事業」の役割を担う体制としており、これらのアプローチの有効性についてと、実施状況として機能しているのか等を尋ねている。

分析は、録音データをもとに逐語録を作成し、調査の仮説をもとにデータ整理および事例についての整理・分析を行った。

(倫理面への配慮)

調査対象者には、録音データで得られた内容等は研究目的以外に用いないこと、個人が特定できないよう配慮する等を説明の上、書面にて同意を得、「日本地域福祉学会研究倫理規程」に従い実施した。

C. 研究結果

体制整備として行われてきた①「福祉総合相談課」の設置については、緊急時の対応や庁内調整機能を果たしてくれている等の評価がなされ、肯定的な意見が多数みられた一方で、課の役割の明確化や異動時等の引継ぎを含む人事上の課題があげられた。

②「福祉の相談窓口」の開設については、コミュニティソーシャルワーカーと同じフロアに窓口がある地域においては連携が強化されているなど、機能するためには物理的環境の検討も必要であるという意見が得られた。その他、周知不足や期待されているインテイクとして機能するには

不足しているとの指摘もあった。

③「コミュニティソーシャルワーカー」の配置については、身近な地域に配置されることにより、初期相談につなげやすくなったといった相談機能の充実や連携強化といった効果があげられた一方で、コミュニティソーシャルワーカーが元々対応していた生活困窮のお金の困りごと相談以外の業務(例えば地域で支え合うための活動)が行われているかがよくみえないといった課題もあげられた。

実施状況については、多様な機関が包括的に相談支援を行うという体制に対して、インタビュー対象者には理解されているものの、困ったら福祉総合相談課となっている現状が指摘され、福祉総合相談課への一極集中を不安視する声がある一方で、地域包括支援センターなどでは、重層的支援会議を開催せずとも、事業所や専門職が持つネットワークを活かして連携し対応している実態も明らかになった。

その他、インタビューで得られた実際の相談・対応事例からは、介護が必要になった母親の支援に入った介護支援専門員の複合課題への気づきから、多様な機関との連携のもと、娘への支援につながった事例や、重層的支援会議での連携が半年後に明らかとなったその世帯の別の課題においても機能した事例も確認できた。一方で、世帯全体を捉え、複合課題を抱える世帯を早期発見したとしても、その先の支援、例えば支援拒否への対応や複合課題に対していかにして継続的につながり続けていくのかといったことに課題があることが明らかとなった。

さらに、実施状況の観点からは、人材確保や人材育成、支援ルールの検討・共有をはじめとする相談支援体制上の運用の仕方について、検討の余地があることが明らかになった。

D. 考察

体制整備として行われてきた3つのアプローチについては、良かったと感じられる点とともにそれぞれに課題を抱えていることが明らかとなった。とりわけ、体制整備として設置、開設、配置された部署、窓口、専門職そのものよりも、運用の仕方について今後の改善課題があると考察できた。具体的には、関係機関の役割や視点の理解を深めることや、支援ルールの内容の検討、そのための人材育成や研修などである。

その他、具体的な相談・対応事例からは、早期発見につながっている事例は多くみられるものの、早期発見後の支援について、とりわけ①支援拒否への対応と②支援拒否以外の制度の狭間・複合課題への継続的な対応が課題であると整理できた。しかし、①支援拒否への対応として、重層的支援会議を通じた支援や会議開催までには至らないが多様な機関の連携による支援が行われていたり、世帯につながっている支援機関による見守りも行われており、②制度の狭間・複合課題への継続的な対応についても、多機関の連携による支援やコミュニティソーシャルワーカーの困窮の視点を通して緩やかにつながり続けている実態から、豊田市の課題からみる体制整備とその実施状況は一定の評価ができると考えられる。また、重層的支援会議での連携が半年後のその世帯の別の課題に機能した事

例からは、連携体制が複合課題を抱えた世帯に対する継続的な支援の機能を果たしていると捉えることもできた。

E. 結論

上記の通り、豊田市において包括的相談支援体制の評価活動を行うにあたり、相談支援を行う関係機関の実践者へインタビュー調査を行い、体制整備の現状と課題を整理した。これらは限られた相談支援の実践者による評価であることから、R6年度においては、本インタビュー調査で得られた課題をもとに、調査票を作成し、より多くの相談支援の実践者を対象とした評価を行っていく予定である。

F. 健康危険情報

(分担研究報告書には記入せずに、総括研究報告書にまとめて記入)

G. 研究発表

1. 論文発表

なし

2. 学会発表

黒川文子・安藤亨・永田祐「豊田市における重層的支援体制整備事業の現状と課題に関する一考察 ―関係機関へのインタビュー調査で得られた支援事例からみる相談支援の課題―」日本地域福祉学会第38回大会(2024年6月発表予定)

H. 知的財産権の出願・登録状況

なし