

第3回流山市生きづらさ包括支援の在り方懇談会 議事要旨

(日時) 令和4年12月26日(月) 13:30~16:30

(場所) 流山市ケアセンター4階第1研修室

(出席) 勝本委員、今成委員、中田委員、関根委員、田中委員、石川委員、
田熊委員

(事務局) 伊原健康福祉部長、同部宮澤次長、池田社会福祉課長、中川健康福祉政策
室長、その他市職員

<議事案件>

- 先進市(越谷市・市原市)視察結果報告
- 包括的な相談支援体制の在り方について
- 参加支援の在り方について

<懇談会における主な意見>

- 相談窓口の相談員を支えるスーパーバイザー的な存在が必要ではないか。
- 職員が異動した場合であっても、継続的な支援が必要な人に伴走できるよう、ノウハウが引き継がれる仕組みも必要。
- 行政中心ではなく、民間部門と協力し、地域の中で居場所や相談相手を見つけられるような仕組みを作っていく必要がある。
- 入口で幅広く相談を受け止めるためには、「総合的な相談窓口(資源へのつなぎや連携、情報収集のためのコーディネートの役割を担う)」が必要。
- コーディネート機能を委託することになったとしても、行政が関わらないと縦割りの壁に阻まれ、連携が機能しないと思われる。
- 多機関協働に当たっては個人情報保護の壁が大きいと思う。対象者の生活に介入していく以上、人権上の問題を考慮する必要がある。
- アウトリーチ以前に窓口や場所等の情報を届けていくことも重要である。
- 相談者の多様性を踏まえると、既存資源を活用していくことが大事であり、既存機関の連携会議を持つのもよいのではないか。
- 入り口を広げても出口が提供できなくては意味がない。将来を見据え、地域づくりにも取り組む必要がある。
- 相談窓口での対応がたらいまわしにならないよう、配属された職員が適切に聞き取ってつなぐことができるようになることが必要。関係者との顔の見える関係構築が重要であり、定期的な会議の開催も有効と思う。
- 専門職につながっておらず、現場で困っている人もいるため、相談窓口のみならず、身近なコミュニティに専門家がつながり助言できるとよい。
- 相談者が相談しやすいようにすることも重要。最初の入り口で適切に受け止め

ないと次につながらない。また、受け止めたものをどうつないでいくか。分野横断的な知識を持ち、縦割りの影響を受けないコーディネーターが必要。

- 潜在的なニーズを掘り起こす機能が市役所にも必要。また、各分野の窓口でも、潜在化している問題に気付けるようスキルアップしていくこと重要。
- 緊急時にある程度柔軟に使えるお金が用意できる体制があるととても良い。
- 先進市では民間資源を活用することで福祉ぽくない柔軟な取組を行っていた。アウトリーチにおいても、誰でも申し込めるフードパントリーのような喜ばれる取組と組み合わせることで受け入れたもらいやすくなるのではないか。
- どこに相談していいのかわからない人が多いと感じるが、入り口のわかりにくさもあるのではないか。困難ケースでない窓口の整理も必要と思う。窓口がはっきりしていると、市民の相談へのハードルも低くなる。
- 地域で気づいた人が、発見した時に誰に繋げばいいのかわかるとよい。外部から見ると、地域ごとに相談先が設定されている層構造がわかりやすい。
- 困りごとがはっきりしている人は相談先を見つけやすいが、暗中模索の人はどこに行けばいいのかわからない。今後、状態が明確でない人が増えていくことが見込まれるため、悩み・苦しみ・不安に寄り添い、課題を一つ一つ解きほぐすという姿勢のセクションが必要。しかし、行政のみでは難しいため民間とのタッグを組む必要があるのではないか。
- 地域の人から相談を受け、心配な方へ訪問することもある。民生委員や近所の方と行くとすんなり入れてもらえることもあるが、ガードが堅い人には何度も伺うなど根気強くかかわって信頼関係を築いていくしかないと思う。
- 継続的に訪ねていくとドアを開けてもらったり話せたりする。今はだめでもあきらめなくて根気強く訪問を続けると、心を開いてくれることがある。最初から会えなくても、生きていくかどうかの確認はできるため、やり続けていくことも大事な支援。しかし今の市役所の体制では無理ではないか。
- 民生委員などの支えている人を支えることも重要。
- 支援拒否の人への介入方法について、それぞれノウハウが蓄積されていると思うので、ノウハウを共有し、集約していくのがやりやすいのではないか。
- 参加支援の先進事例では、その人のオーダーメイドの支援を作っているのが印象的。人それぞれ得意分野があるため、生かせる場所などがあるとよい。
- 限られた人が集まる場があるが、多様な人が集まる場はなかなかない。どうやって開かれた場を作るか。多機関協働の中で、いろいろな人が集まれる場所の提供についてアイデアを出していくとよいのではないか。
- 参加支援や居場所への移動の問題も出てくる。行きたくてもいけない人もいるため、移動サービスなどの他のサービスも一緒に考えていく必要がある。
- 紹介したら自分の居場所を見つけられるかというところでもなく、戻ってしまう場合もあるため定着するまで伴走する必要。ずっと伴走することは難しいので、そこで一区切りとするが、何かあったらまた相談してねというスタンスが重要。