

I. 新たな相談支援センターとは

1. 新たな相談支援センターとは何か

- 新たな相談支援センターは、生活困窮者を総合的に支援する仕組みの中核となる総合的で包括的・個別的な相談支援の機能を持つものである。そこでは、支援を必要とする人々をアウトリーチもしながら把握し、適切な見立て(アセスメント)のもとで、社会資源を最大限に活用しながら必要とされる支援につなげていく。そして、本人を取り巻く地域環境づくりも行いながら、自立に向けた本人の取り組みのプロセスを支えていくものである。
- この新たな相談支援センターは、新たな「縦割り」の制度やセンターとなるものではない。このセンターに期待される機能は、まずは対象者を排除することなく、制度の狭間なく受け止めることである。そして、本人の住み慣れた地域において、公的な制度やサービスのみならず、インフォーマルなサポートも含めた様々な社会資源に結びつけること、すなわち制度の狭間を超えて社会資源を「縫い合わせる」機能である。ここには、社会資源を「発掘する」、あるいは「開発を促進する」機能も含められる。
- この意味において、新たな相談支援センターは、これまで既にあるものに屋上屋を重ねるものではなく、既存の相談支援事業ではどうしても生じてしまっていた縦割り制度であるがゆえの狭間を埋めるものであり、既存の制度やサービスあるいは資源を有効活用しようとするものである。
- なお、先に述べたように、本報告書においては、今検討が進められている「新たな相談支援事業」の運営機関のことを「新たな相談支援センター」と呼称するが、これについては施設を新設するという意味ではなく、地域における「機能」として整備することが重要であるとの考え方に立っている。

2. 新たな相談支援センターに期待される役割

- 新たな相談支援センターは、次のような役割を果たすことが期待される。

○既存の制度の狭間を超えて、その人に必要な支援を「縫い合わせる」

新たな相談支援センターは、対象を限定することなく、また活用できる制度や事業についても限定することなく、あらゆる制度・事業あるいは地域住民も含めた多様な社会資源の協力を得て、必要に応じてそれらの発掘・開発にも取り組みながら、支援を必要とする人に対して包括的で個別的な支援を行うものである。つまり、既存の制度の狭間を超えて、その人に必要な支援を「縫い合わせ」、その人の自立や社会参加を支えていく。

○本人と環境の相互作用を促進する

新たな相談支援センターによる支援は、本人に対するセンターによる一方的な支援ではなく、本人の主体性を尊重して本人自身が持つ力を引き出し高めること、そして本人を取り巻く環境の力を強めることの双方へのアプローチを図り、その相互作用を促進することを目指すものである。

○地域の中での共生に向けて、地域がチームとなって支える

新たな相談支援センターが支援を必要とする人を抱え込むのではなく、様々な社会資源と連携し、地域がチームとなって本人を巻き込んだ支援を行う。相談支援センターは、地域におけるチーム支援のハブ的な機能を持つものであり、いずれは本人が相談支援センターの手を離れても地域の中で支え・支えられながら生活できる環境を作っていく手助けをする。

○早期発見や見守りなど地域における予防機能を強化する

新たな相談支援センターは、地域の様々な主体の協力を得ながら、アウトリーチを含めて生活困窮にある人、もしくはその懸念がある人を早期に発見する。あわせて、生活困窮者に対する支援の実践を通じて、地域の関係機関・関係団体や地域住民の生活困窮問題に対する理解と対応力を深めることにより、地域における早期発見や見守りなどの予防機能を強化する。

Ⅱ. 新たな相談支援センターの理念・機能

- 新たな相談支援センターの理念・機能は、「生活困窮自立促進（社会参加）プロセス構築モデル事業統括委員会」（以下、「統括委員会」という。）の報告書では次のように整理されている。
- なお、これらの「理念・機能」の整理は、総合相談・支援プロセスワーキングチームにおけるこれまでの議論も一定程度反映したものとなっている。

■ 理念

＜3つの理念＞

1) 現行の福祉制度の枠組みを超えた、新たな総合相談支援の実践

- 対象者を限定せず、生活困窮（経済的困窮と社会的孤立）にある人、またはおそれのある人を広く受け止める。言い換えれば、制度のはざまにある人や既存の制度では受けきれない人を排除することなく受け止め、横断的な相談支援を実践する。
- 生活困窮にある人のありようを受けとめ、地域が変わることで本人が地域に居場所や活動の場を見出すように、人に対する総合相談と同時に、地域に対する総合支援（地域づくり）を実践する。
- 一見「一般的な」相談にみえても、背景には、経済困窮や社会的孤立を抱えている人がいるため、あらゆる相談を受け止め、迅速に対応する。

2) 本人を中心に置き、一人ひとりの生活課題に対して包括的に支援する〔対個人〕

- 生活をトータルに捉え、あらゆる生活課題について、制度のすき間なく必要な支援をコーディネートする。
- 一人ひとりの状況に合わせたオーダーメイドの支援を行う。

3) 本人を取り巻く環境・地域に働きかけ、地域づくりを展開する〔対地域〕

- 本人と環境・地域（フォーマルサービス・インフォーマルサポート）を一体として支援し、良好な相互関係を築く。
- 生活困窮者の支援を通して、地域が主体的に地域づくりに取り組む仕組みを創出する。

■ センターが持つべき機能

- 理念を実現するため、相談支援センターは、次の機能を持つことが期待される。
- なお、⑦・⑧・⑨の機能は、市町村として果たすべき役割でもあり、協働による実施が必要と考えられる。

①総合的な相談

従来の制度や支援システムでは十分に対応できない多様で複合化した課題を抱える人々に対し、対象別に専門機関が対応するのではなく、経済困窮や社会的孤立という観点から広く受け止める。また、生活困窮者は自ら支援を求めることができない状態にあることが多く、積極的なニーズ把握を行うことによって課題を抱える人を把握し、支援につなげるとともに、見守りなどの継続的支援までを含めた総合的な支援を展開する。

さらに、生活困窮者は疾病等により活動を制限されていることも多く、生活困窮の背景にある健康面の課題の把握に努め、必要に応じて保健センターによる支援や社会福祉法人が行っている無料低額診療事業等につなげることが必要である。

②把握・アウトリーチ

地域の生活困窮者や生活困窮に陥る恐れのある人、また本人を取り巻く環境の不安要素などを、地域の社会資源や住民等の参画を得ながら把握・アウトリーチ（※）し、対応する仕組みをつくる。

早期把握による予防型支援を展開することで、悪化防止につなげる。また、支援が必要な人に対し、必要な情報が効果的に伝わるような仕組みを整備する。

また、センター自らが対象者を把握するだけでなく、既に相談窓口として先行的に取り組み、実績をあげている「よりそいホットライン」や自殺予防の電話相談などの相談事業と連携し、支援の必要な人の幅広い把握に努めることが重要である。

（※）「アウトリーチ」：生活上の課題を抱えながらも自ら援助にアクセスできない個人や家族に対し、家庭や学校等への訪問支援、当事者が出向きやすい場所での相談会の開催、地域におけるニーズ発見の場や関係づくりなどにより、支援につながるよう積極的には働きかける取組のこと

③アセスメント・プラン策定

最初の接触から、語りかけ、話を聞き、本人主体のアセスメントを行い、状況に応じて支援を提供するとともに、本人との協働により「自立促進（社会参加）を目指す支援計画（以下、「プラン」という。）」を策定する。プランには、本人の行動計画と支援計画をもちこみ、一定の期間ごとに評価し（モニタリング）、状況の変化に応じて修正していく。

④支援・コーディネート

アセスメントと「自立促進（社会参加）プラン」作成を通じて、本人が自立に向けて主体的に行動できるよう支援する。センターが対象者を抱え込むのではなく、地域のフォーマルサービス、インフォーマルサポートが活かされるよう、コーディネートを行う。センターとしての支援が終結した後も、地域との連携によりフォローアップし、必要に応じて声掛け、関わりを再開していく。

⑤社会資源の把握・活性化、開発とそれらへのつなぎ

関係機関と地域課題を共有した上で、本人の自立に向けて、就労を含めた多様な支援プログラムを提供できるよう、社会資源の把握・活性化を促し、必要に応じ開発する。同時に、「出口」につなぐための社会参加の場づくりや、多様な働き方の場として地域の産業分野を広く捉えた「出口」の創出と、受入れに係る企業側の理解の促進を図ることにより、働きやすい環境づくりを目指す。支援内容が本人に合わない場合は、積極的に関わり、支援側を評価し、サービスを停止する。

また、本人や多様な支援者とともに、実践と評価を繰り返し行い、センターとしての役割を徐々に小さくする。その後も、本人の状況をフォローし、必要に応じて支援を調整する。

⑥情報のワンストップ（ハブ化）

就労に関する情報や生活支援に関わる情報など、さまざまな情報のワンストップ化を目指す。相談を目的としなくても、情報を求めてくる人が気軽に立ち寄ることができるようにする。

なお、早期把握による相談者が増加することが考えられ、こうした人たちが一般就労に至ることができるよう、就労情報のハブ化などより効果的な支援に向け、関係自治体を通してハローワークとの連携方法を検討することが必要である。

⑦データベースの整備

本人の変化や継続的な支援の方法を評価し、本人とともに成果を共有すること、支援者と情報を共有し、また、地域における生活困窮の現状を把握するために、相談・利用者の状況変化を追うことができるデータベースを整備する。データベース化についての本人同意が必要である。

また、有効な支援策を共有し、エビデンスに基づくプランを作成するため、支援内容に関するデータベース化を進める。

⑧地域への情報発信

地域住民や関係機関に対し、生活困窮に係る問題についての情報発信を行うことによって理解と関わりを促進し、地域の総合的な支援体制・ネットワーク強化を図る。また、専門職や行政職員だけでなく、地域住民や当事者グループ等の多様な担い手が相談・支援活動に参加できるよう働きかけ、地域の課題を地域で解決する仕組みづくりにつなげる。

⑨地域の現状把握・分析

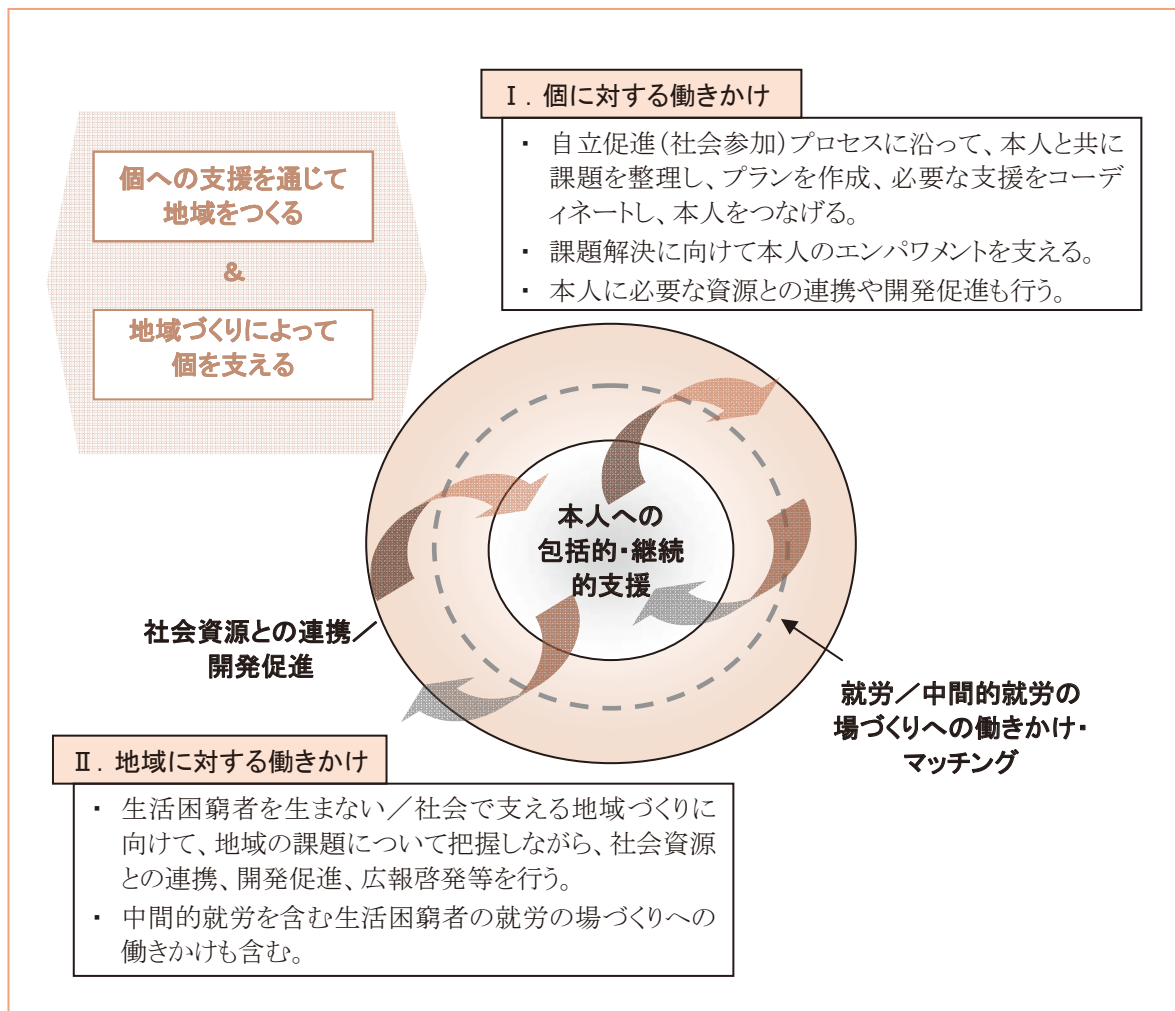
市町村との協働により、地域の人口構造や経済構造、健康状態、社会資源などの一般的な事項の現状と経年変化、および生活困窮者の現状と経年変化等を把握し、支援の対象者像や重点課題の分析を行う。

資料：生活困窮自立促進(社会参加)プロセス構築モデル事業統括委員会報告書「自立促進(社会参加)プロセスの検討と「相談支援センター」の設置基準の考え方」(事務局：一般社団法人北海道総合研究調査会)

Ⅲ. 新たな相談支援センターの業務とは

- 新たな相談支援センターは、現に生活困窮の状態にある人のほか、生活困窮に陥ることが危惧される人に対して、総合的な相談支援を行う。
- 支援においては、本人の課題を整理してプランを作成し、既存の制度の枠組みを超えて必要な支援をコーディネートする。その際には、既存の制度やサービスのみならずインフォーマルサポートも含めて連携し、時には社会資源の開発を促進して、本人を見守り支えるネットワークづくりも合わせて行うことになる。
- これらの支援の展開にあたっては、相談支援センターの業務として、大きくは「Ⅰ. 個に対する働きかけ」と「Ⅱ. 地域に対する働きかけ」の二つの側面が存在する。

〔図表7〕 新たな相談支援センターの業務の二つの側面

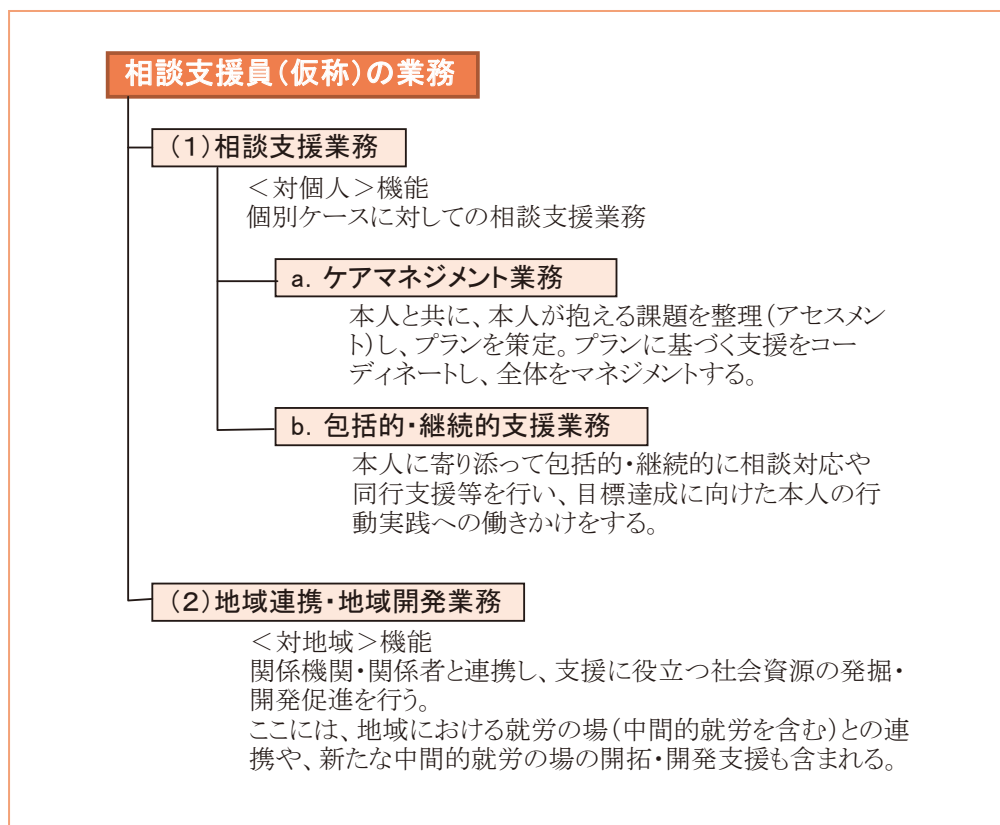


IV. 新たな相談支援センターの人員体制と業務内容

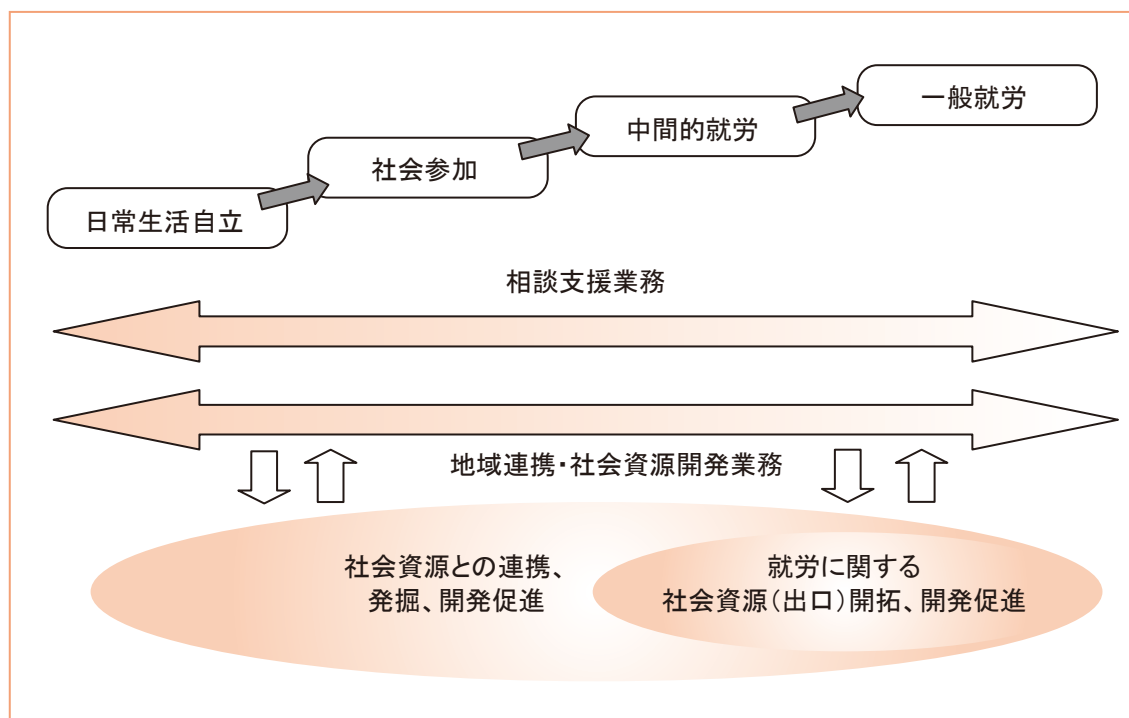
1. 「相談支援員(仮称)」の業務内容

- 新たな相談支援センターに配置される職種としては、「相談支援員(仮称)」(以下、「相談支援員」という。)が想定される。
- 相談支援員が担う業務には、大きく①個別ケースに対して総合的に相談支援を行う「相談支援業務」と、②地域に対しての連携や資源開発といった「地域連携・地域開発業務」の2つの側面が考えられる。
- さらに、「相談支援業務」の中には、①個別ケースについてのインテーク、アセスメント、プラン作成といった一連の流れのもとでの「ケアマネジメント業務」、②本人に寄り添って包括的かつ継続的に相談対応や同行支援等により寄り添い型で支える「包括的・継続的支援業務」の2つの側面がある。

[図表8] 相談支援員(仮称)の業務



【図表9】 支援のステージ別に見た相談支援員の業務イメージ



2. 新たな相談支援センターの人員体制

- 新たな相談支援センターの人員体制に関することについて、統括委員会の報告書では、次のように整理している。

- 相談支援業務に携わる「相談支援員」を1名以上配置
- 相談支援員は、その専門性と総合性から、一定の研修を受けることとする。
- 継続的な研修やOJT、さらに自己研鑽により、レベルアップを図ることが必要。
- 1人の職員による判断ミスや相談の抱え込みを防ぎ、対象者から職員への暴力等の予防等が必要な場合もあり、単一ケースに対しても、2人以上の体制、あるいは1人対1人の対応であっても、管理者など必ず他の職員も常に情報共有がなされ、1人だけが抱え込む状況を防ぐ人員体制と仕組みを確保しておくことが必要。
- 相談支援センターでは、地域によって相談・利用者の持つ特徴に違いがあるが、相談から関係構築をしながら、アセスメント・プラン作成、実施後のモニタリング等のプロセスを踏むことを踏まえ、1人あたり30件から50件の幅で検討することが妥当。

資料：生活困窮自立促進(社会参加)プロセス構築モデル事業統括委員会報告書「自立促進(社会参加)プロセスの検討と「相談支援センター」の設置基準の考え方」(事務局：一般社団法人北海道総合研究調査会)

- また、「総合相談支援センターに関する人材指針・研修ワーキングチーム」(以下、「人材ワーキングチーム」という。)は、人員体制について次の指摘をしている。

- ・ 支援内容やサポートプランをチェックしアドバイスするスーパーバイザーとしての役割を担う人材が必要。
- ・ 個人を対象とする伴走型支援と社会資源の開発・連携といった社会環境づくりとは業務の内容が大きく異なる。
- ・ したがって、相談支援員の中に、主にスーパーバイザー的役割を担う職員、主に「対個人」の支援を行う職員、主に「対社会」の支援を行う職員を区分する方法も考えられる。

資料：総合相談支援センターに関する人材指針・研修ワーキングチーム報告書『総合相談支援センター』（仮）における人材育成の理念・方針・研修システム・運営体制」（事務局：ホームレス支援全国ネットワーク）

- ・ 統括委員会及び人材ワーキングチームのそれぞれの人員体制に関する指摘や人員体制案をもとに、相談支援センターの人員体制の一例を図表 10 に整理する。
- ・ なお、相談支援センターで対応する相談の発生件数や内容、利用者の特性は地域によって多様であり、また、配置される職員の数や経験・能力等も自治体や相談支援センターを運営する事業者の状況によって様々になることが想定されることから、相談支援センターの人員体制については、相談支援の質を確保するための一定の基準は遵守しつつも、各地域で柔軟に検討されることが望ましいと考えられる。

〔図表10〕 新たな相談支援センターの人員体制（例）

職制	機能・役割	備考
センター長	・ 相談支援センターの責任者 ・ 相談支援センターの管理・運営 ・ 職員の育成 ・ 対外調整、地域ネットワーク構築	一定以上の経験及びセンター長研修の受講を要する。
主任相談支援員	・ 相談支援員の統括、指導・育成 ・ プラン及び支援内容の確認とスーパーバイズ ・ 相談支援センターが有するケース全体の進捗管理	一定以上の経験及び主任相談支援員研修の受講を要する。
相談支援員	(1)＜対個人＞機能 ・ 個別ケースに対しての相談支援業務 ・ 大きくは「ケアマネジメント業務」と「包括的・継続的支援業務」を含む。 (2)＜対地域＞機能 ・ 関係機関・関係者と連携し、支援に役立つ社会資源の発掘・開発促進を行う。 ・ 地域における就労の場（中間的就労を含む）との連携や、新たな中間的就労の場の開拓・開発支援も含む。	相談支援センターの規模によっては中間的就労の場の開拓等の業務を担う職員を分けて置くことも考えられる。
事務職員	・ 書類作成・管理、データ入力・分析 ・ 総務・経理	—