資料６

「佐伯ならでは」の包括的な相談支援の推進について



福祉保健企画課
企画管理係
ふくしの総合相談窓口

ふくしの総合相談窓口「福祉のふくちゃん」開設の経緯

〇地域コミュニティ組織の立ち上げ・活動の推進により、地域住民が繋がることで「福祉に関する困りごとを抱えた住民」の発見機能が強化されることが予測される。しかし住民にとって高齢、生活困窮、障がい等の窓口が複数あり、どこに相談したらよいか分かりにくい。
また、相談をしても縦割りの弊害から制度の狭間でこぼれ落ちたりたり、たらい回しにされることもある。

➡住民が困った時に「とりあえず〇〇に相談してみよう！」と思える窓口が必要。さらに属性や世代に関わらず「まずは受け止める」包括的な相談支援を行う体制づくりが必要。

〇各相談窓口では課題が複合化した困難事例が増えており、単一の機関だけでは解決できず支援者が抱え込んでしまう状態が生じている。

➡支援者が孤立しないように支援する体制が必要。

「市民サービスの向上」

「支援者の負担軽減」

➡

ふくしの総合相談窓口
「福祉のふくちゃん」設置



「佐伯ならでは」の包括的な相談支援の推進

～本人のみならず世帯全体の課題を捉え、部局を越えた調整を通じて必要な支援の選択や決定をサポートする「相談支援の包括化」を推進する～



令和６年４月１日
ふくしの総合相談窓口
「福祉のふくちゃん」
開設

各分野ごとの相談支援を基本としつつ、複数の課にまたがるような課題を抱える世帯や、どこに相談したらよいか分からない福祉の困りごとを抱えている方については「福祉のふくちゃん」で相談を受け、必要な機関と連携を取りながら対応をする。また支援者が困難事例を抱え込み疲弊しないように、支援者を支援する。



〈相談の流れ〉

電話・来所・メール・訪問による相談受付 → 専門職による聞き取り → 担当部署へ繋ぎ関係機関とチーム支援 → 必要に応じ伴走支援 → 活動・参加を支援

「佐伯ならでは」の包括的な相談支援の推進について

「福祉のふくちゃん」の役割

〇単独の支援機関では解決が難しい、複雑化・複合化した支援ニーズを有する事例の支援

〇事例全体の調整機能を行いながら、支援者を支援する

※専門職が世帯のアセスメントを行い課題を整理する。課題解決のために関係機関と連携しチームで支援する体制をつくる。その後、支援全体の進捗管理を行う。

～今後の目指すべき相談支援について～

〇各分野の相談支援機関や専門職が「ふくちゃん」との協働を通じて、対応力を高めることを目指す（個々の分野の対応力の強化）。

➡「ふくちゃん」を介することなく、各支援関係機関が連携し対応できる事例を増やす。

〇各分野の相談支援機関が目に見える困り事へ制度を当てはめるだけではなく、生活課題の本質を捉えて支援することで、問題の繰り返しや複雑化を防ぐ。

➡「佐伯ならでは」の包括的な相談支援体制の整備を推進する。

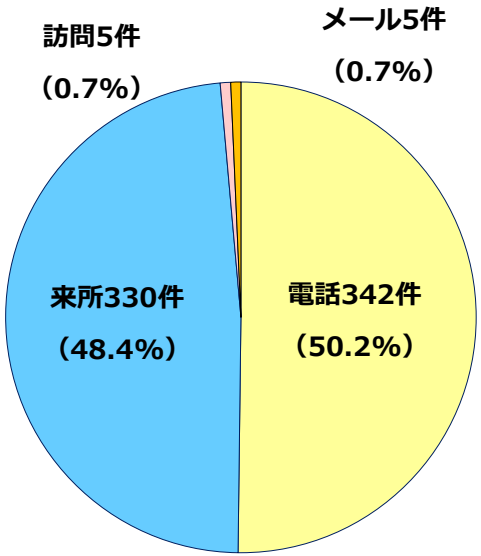


ふくしの総合相談窓口の実績報告

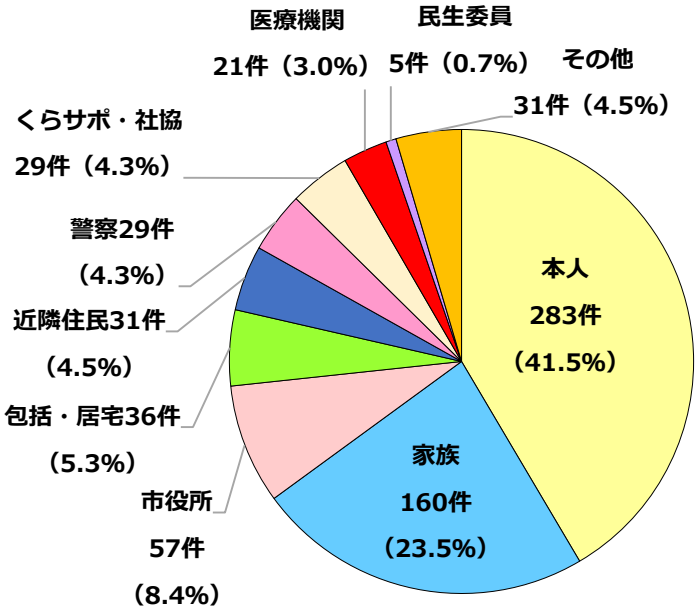


ふくしの総合相談窓口　R6.4月～R8.3月の実績（相談実数682件、延数2056件）

＜相談方法＞



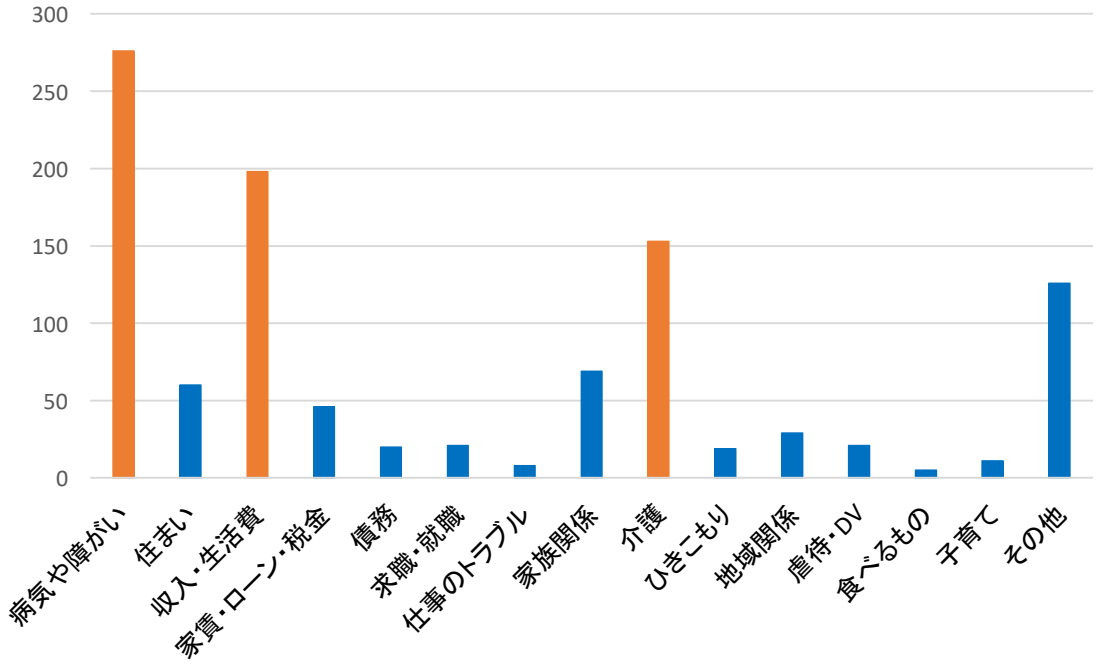
＜相談者種別＞



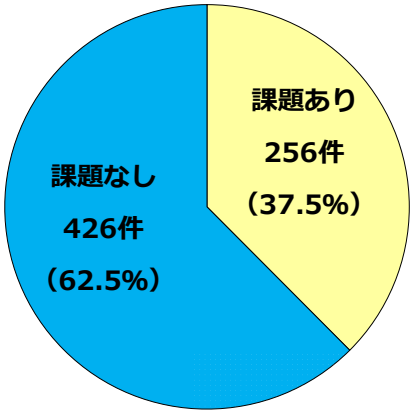
〇相談実績
　相談実数　６８２件（電話３４２件、来所３３０件、訪問５件、メール５件）
　相談延数２０５６件（電話１３１４件、来所６２４件、訪問９９件、メール１９件）
〇相談方法
　電話相談が最も多く約５０％となっている。次いで来所相談が約４８％となっている。
　訪問相談は５件、メール相談は５件となっている。
〇相談者種別
　相談者は本人が最も多く約４２％を占めている。次いで家族による相談が約２３％となっている。
　市役所各課、ケアマネ、警察、社協、医療機関等、各相談窓口対応機関からの相談は約２６％となっており、昨年度より約１０％増えている。今後も連携を強化していきたい。

ふくしの総合相談窓口　R6.4月～R8.3月の実績（相談実数682件、延数2056件）

＜相談内容（複数該当あり）＞



＜メンタルヘルスの課題の有無＞





〇相談内容

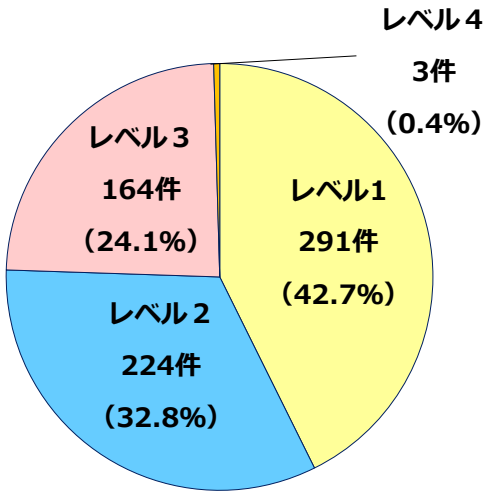
相談内容で最も多いのは「病気や障がいのこと」であった。次いで「収入・生活費のこと」や「介護のこと」が多かった。経済的に困窮し生活に支障が出ている相談は全体の約３９％（２６９件）を占めていた。

〇相談対象者の状況

相談対象者のうち、メンタルヘルスの課題を抱えている方（環境変化や強いストレスから脳や心のバランスが崩れ、日常生活に支障が出ている状態、認知症や精神疾患の方も含まれる）は全体の約３８％（２５６件）を占めていた。

ふくしの総合相談窓口　R6.4月～R8.3月の実績（相談実数682件、延数2056件）

＜相談対応レベル内訳＞



対応レベル１：情報提供や相談対応のみで終結
対応レベル２：他の制度や専門機関で対応が可能であり、繋いで終結
対応レベル３：ふくしの総合相談窓口による継続支援が必要
※他の制度や機関に繋ぐための伴走支援や結果のフォローアップを行う場合も含む
対応レベル４：緊急対応が必要



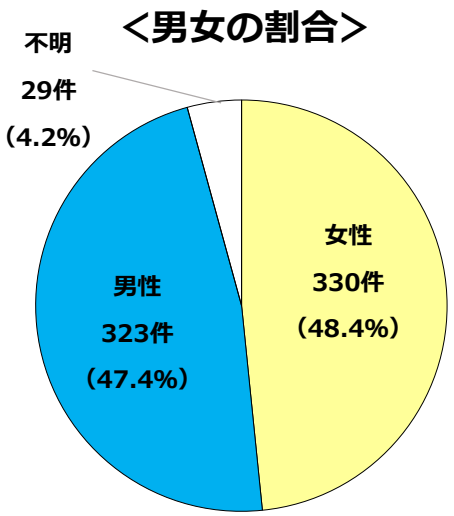
〇相談対応レベル

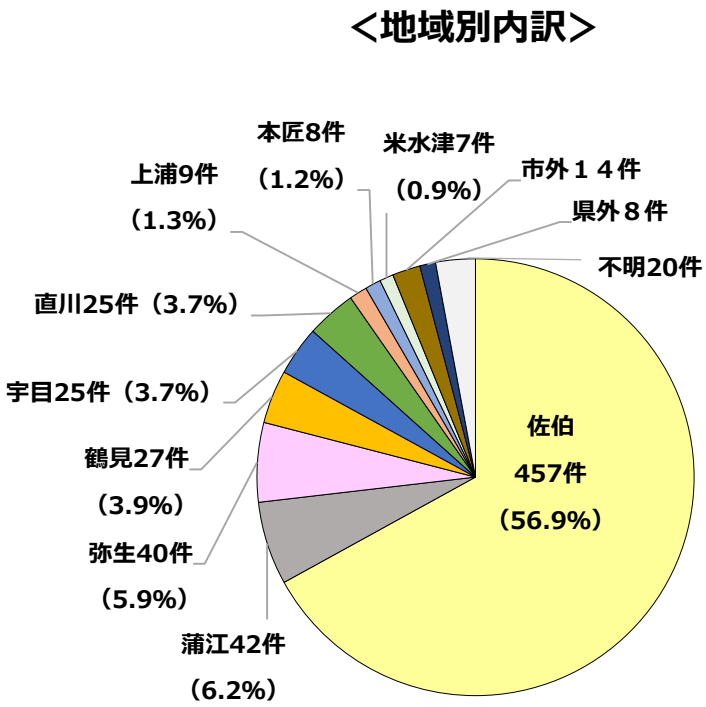
相談対応レベルはレベル１「情報提供にて終結」が約４３％、レベル２「各窓口への繋ぎを行って終結」が約３３％で、合わせて約７６％であった。個別の支援会議が必要となるレベル３・４については約２４％で、レベル３「アセスメントを行い継続対応が必要」が１６４件あり、電話や対面におけるケース会議を開催した。

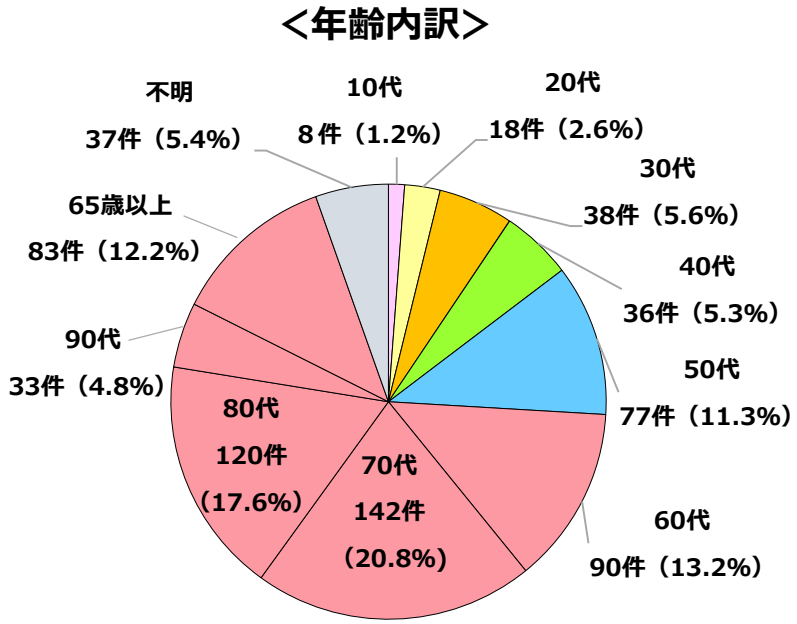
現在も１４件が継続支援中。多機関協働で関係機関と連携しながら支援をしている事例が９件、ひきこもりによりアウトリーチ支援をしている事例が４件、参加支援（就労支援）をしている事例が１件となっている。

継続支援中の事例においては、多い方で月２５回以上の対応（電話、所内、訪問）を行っている。

ふくしの総合相談窓口　R6.4月～R8.3月の実績（相談実数682件、延数2056件）







〇相談者の属性分析

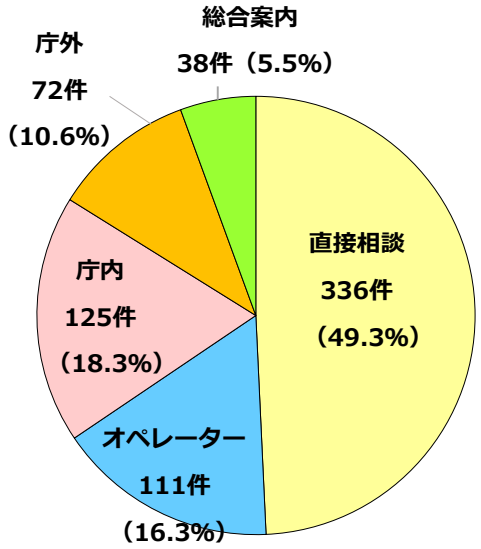
・相談者の男女比は女性３３０件（約４８%）、男性３２３件（約４７%）であった。

・相談者の地域別内訳では、佐伯市内４５７件（約５７%）で最も多く、次いで蒲江４２件（約６%）、弥生４０件（約６%）であった。県外や市外からの相談もあった。

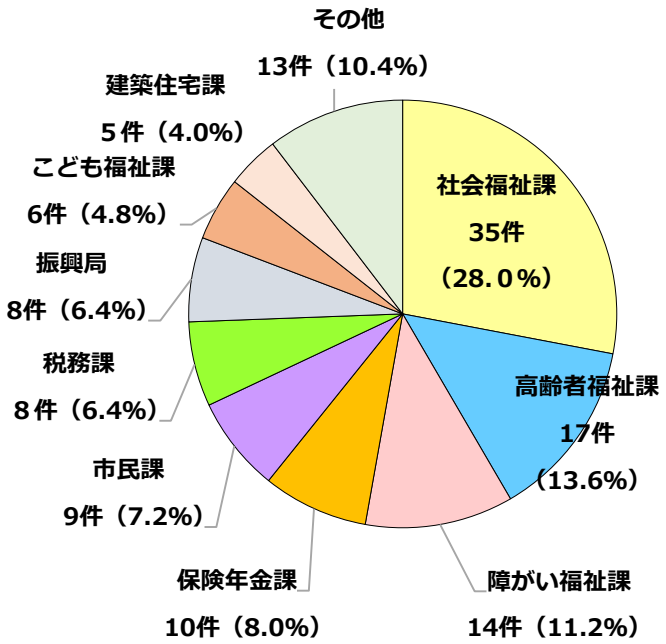
・相談者の年齢内訳は６０歳以上が全体の４６８件（約７割）を占めており、中でも７０歳代が１４２件（約２１%）、８０歳代が１２０件（約１８%）であった。
福祉ニーズが高くなる７０歳以降の相談が多い傾向が見られた。

ふくしの総合相談窓口　R6.4月～R8.3月の実績（相談実数682件、延数2056件）

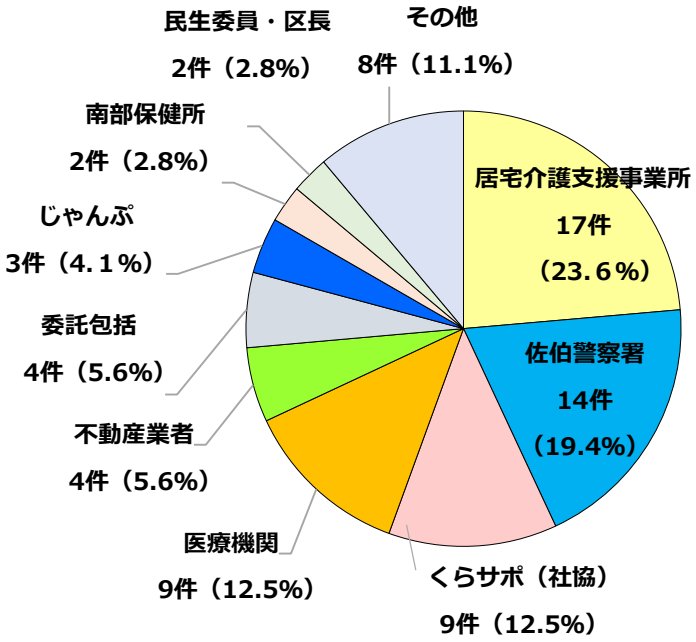
＜ふくちゃんへ繋いできた機関＞



＜繋いできた機関（庁内）＞



＜繋いできた機関（庁外）＞



○ふくしの総合相談窓口へ繋いできた機関

本人や家族が直接相談　３３６件（４９．３%）　　オペレーターより転送　１１１件（１６．３%）

庁内各課より繋ぎ　　１２５件（１８．３%）　　庁外機関より繋ぎ　　７２件（１０．６%）

○庁内各課からの繋ぎ

庁内各課から繋ぎがあった１２５件の内訳は、社会福祉課が最も多く約２８%、次いで高齢者福祉課が約１４%、障がい福祉課が約１１%、保険年金課が約８%となっている。

○庁外機関からの繋ぎ

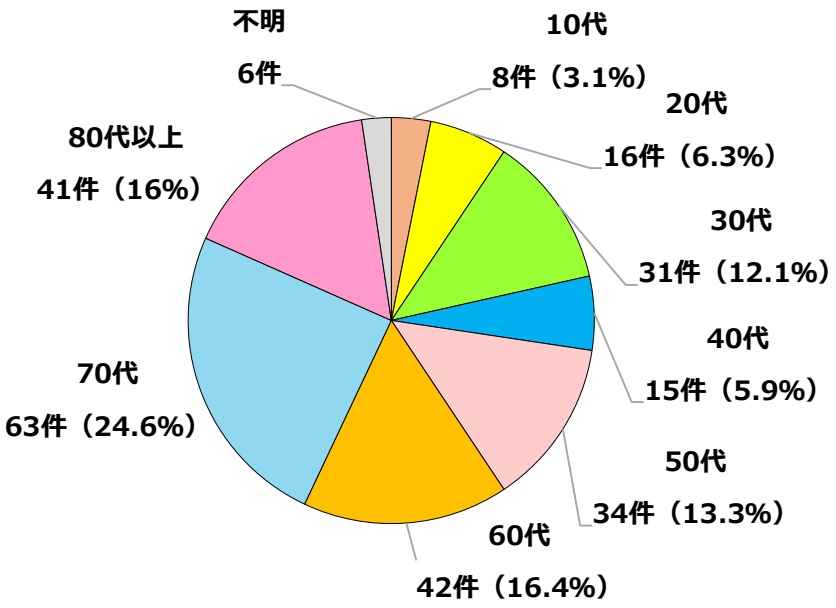
庁外機関から繋ぎがあった７２件の内訳は、居宅介護支援事業所が最も多く約２４%、次いで佐伯警察署が約１９%、社協くらサポと医療機関がそれぞれ約１３%となっている。

メンタルヘルスに課題がある相談者（256件）の分析

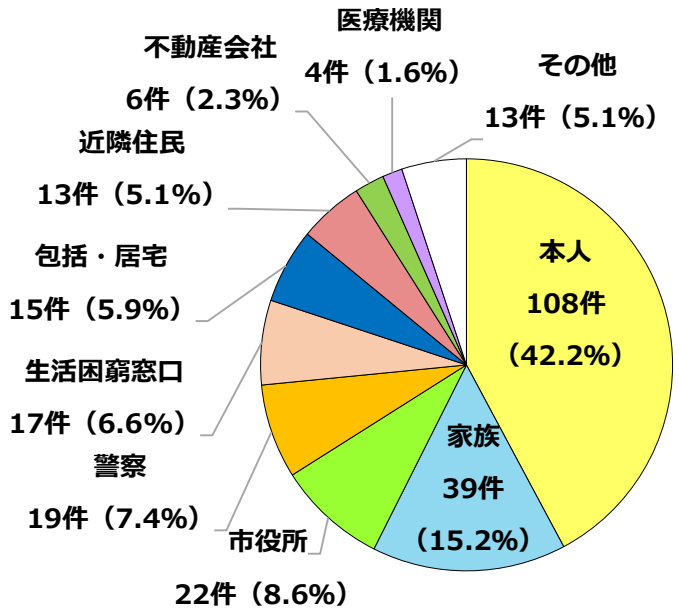


ふくしの総合相談窓口2年間の実績　～メンタルヘルスに課題がある相談者256件の分析～

＜年齢内訳＞



＜相談者内訳＞



〇年齢内訳

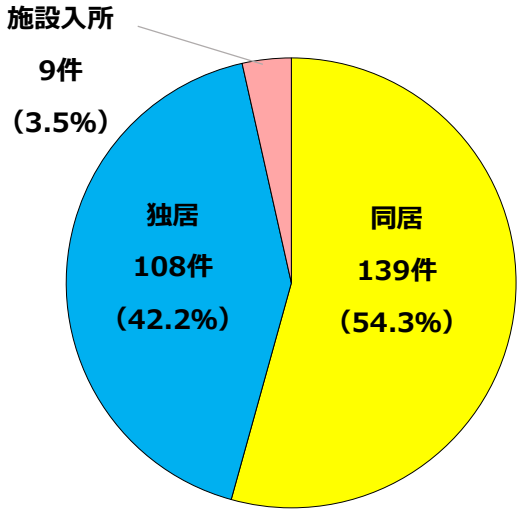
相談者のうちメンタルヘルスに課題がある方は、６０代以上の高齢の方が約６０％を占めていた。
１０代～３０代までの若者の割合は約２２％であった。
６０代以上の方については、「病気や障がい」「生活困窮」「介護」」により精神的に不調をきたしていたり、認知機能低下が生じて生活に支障が出ている方が多かった。

〇相談者内訳

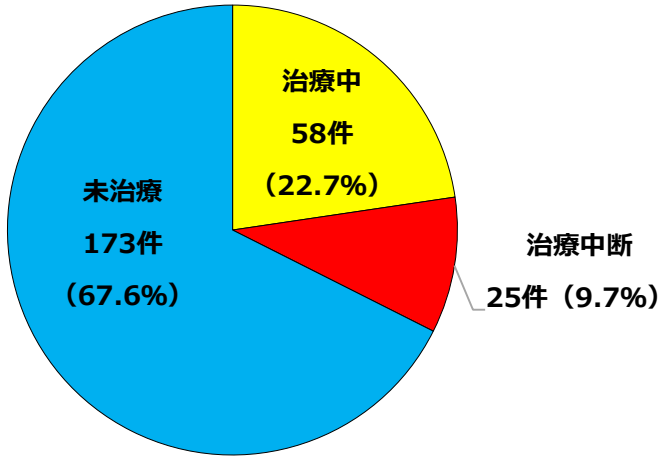
メンタルヘルスに課題がある方の相談は、本人からが最も多く約４２％を占めている。次いで家族による相談が約１５％となっている。
市役所各課、警察、生活困窮窓口（社協）、地域包括支援センター、居宅介護支援事業所、医療機関等、各相談支援機関からの相談は約３５％となっている。このことから、メンタルヘルスに課題がある方はいろいろな機関に困りの相談をしていることが伺える。

ふくしの総合相談窓口2年間の実績　～メンタルヘルスに課題がある相談者256件の分析～

＜世帯構成＞



＜治療歴＞



〇世帯構成

メンタルヘルスに課題がある方の**世帯構成は、同居が最も多く約５４％で、独居の方は約４２％**であった。同居者がいる場合は本人だけではなく世帯全体のアセスメントが望ましい。また、独居の場合は困りを抱えていても声を上げられない可能性があるため、アウトリーチによる支援が必要である。

〇治療歴

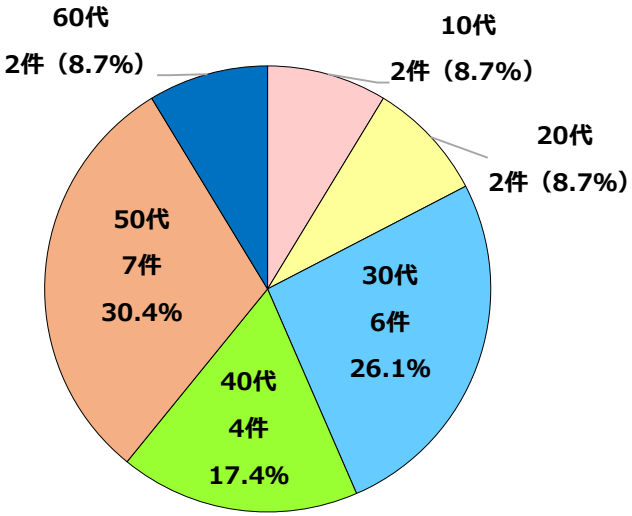
メンタルヘルスに課題がある相談者のうち、約６８％が未治療者であった。さらに治療中断者約１０％を合わせると約７８％の方が医療機関とは繋がっていない状況であった。メンタルヘルスの課題がある方は自分から障がい担当課へ相談に来ることは少ない。早めに気づき、問題が複雑化するのを防ぐためには、最初に受け止めた窓口が気づける仕組みづくりが必要。

ひきこもり相談（23件）の分析

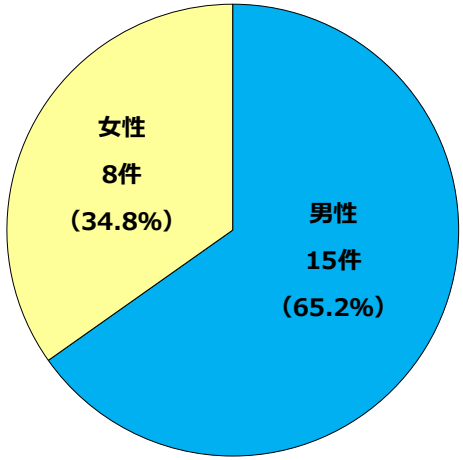


ふくしの総合相談窓口２年間の実績より　～ひきこもり相談２３件の分析～

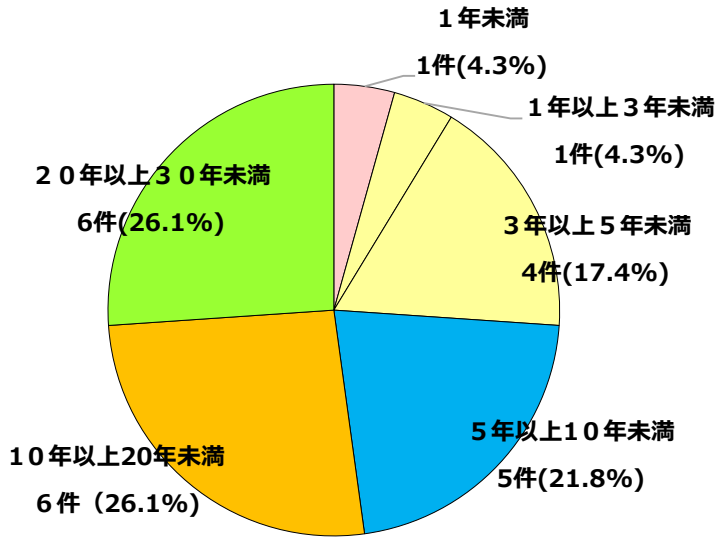
<ひきこもり当事者年齢>



<ひきこもり男女比>



<ひきこもり期間>

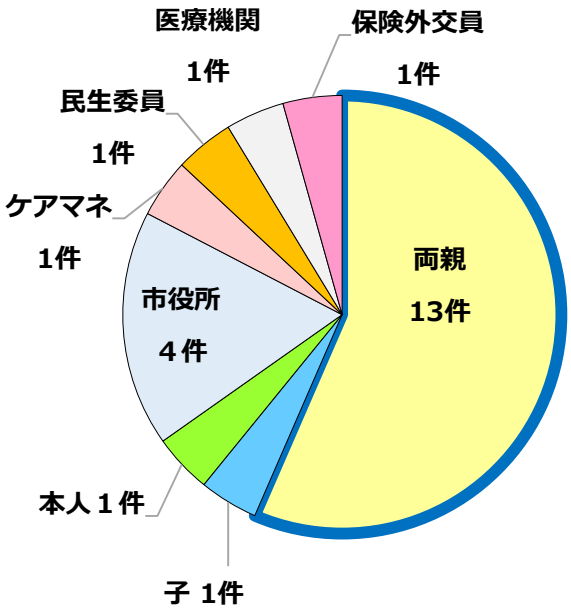


〇ひきこもり相談の状況

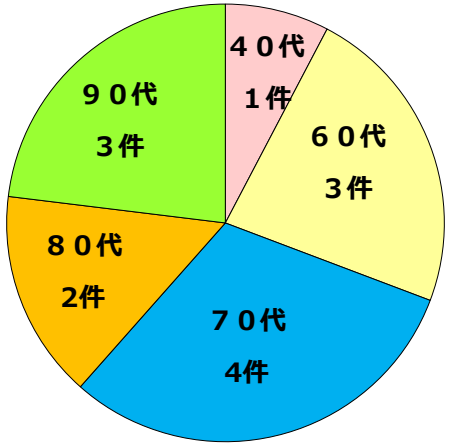
・ふくしの総合相談窓口へ相談があったひきこもり当事者の年齢は、５０代が７件で最も多かった。
２０代の相談は２件あったが、いずれも中学校時代から不登校であった。
３０代の相談は６件あったが、いずれも高校卒業までは不登校ではなく、その後、就職先や専門学校等でうまくいかずにひきこもりとなっている。
４０代以上の相談については、過去に就職歴はあるがうまくいかずに親元に戻りひきこもりになったり、障がいがあり（疑いも含む）長年親と一緒に生活をしてきた方が、親が高齢になり相談に至った事例であった。
・ひきこもりの男女比は男性が１５件（約６５％）で、女性に比べ割合が多かった。
・ひきこもりの期間は、ひきこもりの長期化リスクが高まると言われている３年以上の方が９割を占めていた。
そのうち１０年以上ひきこもり状態にある方は５割を占めていた。ひきこもりが長期化することで相談に繋がるケースが多いため、なかなか本人支援には至らず家族支援が中心となるパターンが多い。

ふくしの総合相談窓口2年間の実績より　～ひきこもり相談23件の分析～

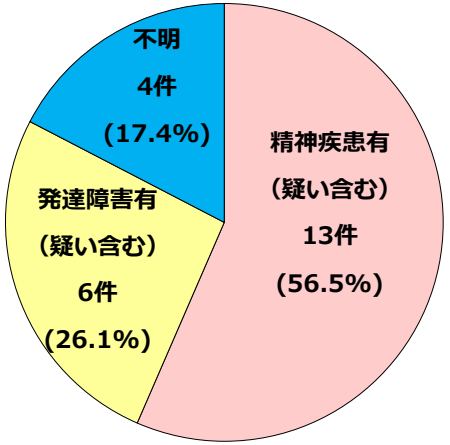
＜相談者内訳＞



＜相談してきた親の年齢内訳＞



＜当事者の特性＞



〇ひきこもり相談の状況

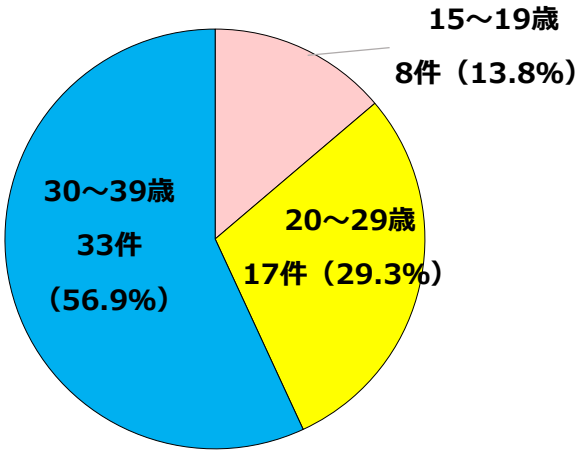
・相談者の内訳は両親が１３件（約５７％）で最も多く、次いで市役所各課が４件（約１７％）であった。
・相談をしてきた親の年齢は１３名中１２名が６０歳以上で、９０歳以上も３名いた。親が高齢になり相談に至るパターンが多い傾向が見られた。
・ひきこもり当事者の特性としては精神疾患有り（疑い含む）が約５７％を占め、次いで発達障害有り（疑い含む）が約２６％であった。精神疾患有りのケースについては病気によって意欲や自発性が落ち、ひきこもり状態になる場合もあるため、適切な治療に繋がることで状況が改善することもある。
発達障害有のケースについては、もともと対人関係が苦手で集団適応が難しい場合が多いため、より多様な支援が求められる。支援者や家族が当事者の特性や生活背景を理解し、一人ひとりに合わせた支援をする必要がある。

若者相談（58件）の分析

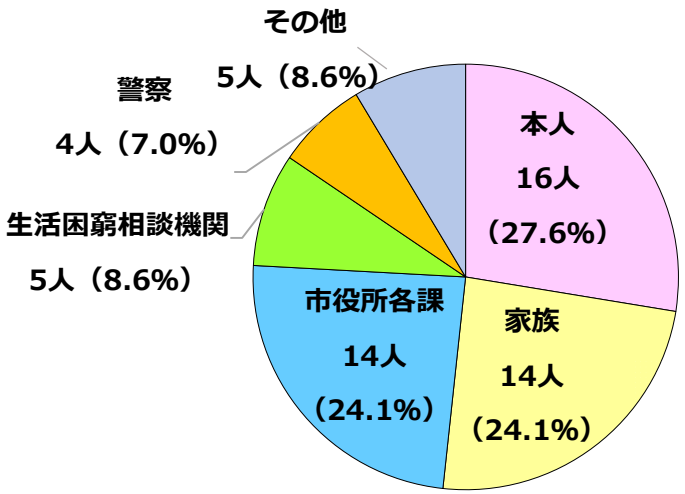


ふくしの総合相談窓口2年間の実績より ～15歳から39歳の若者相談58件の分析～

＜相談者年齢内訳＞



＜相談者種別＞





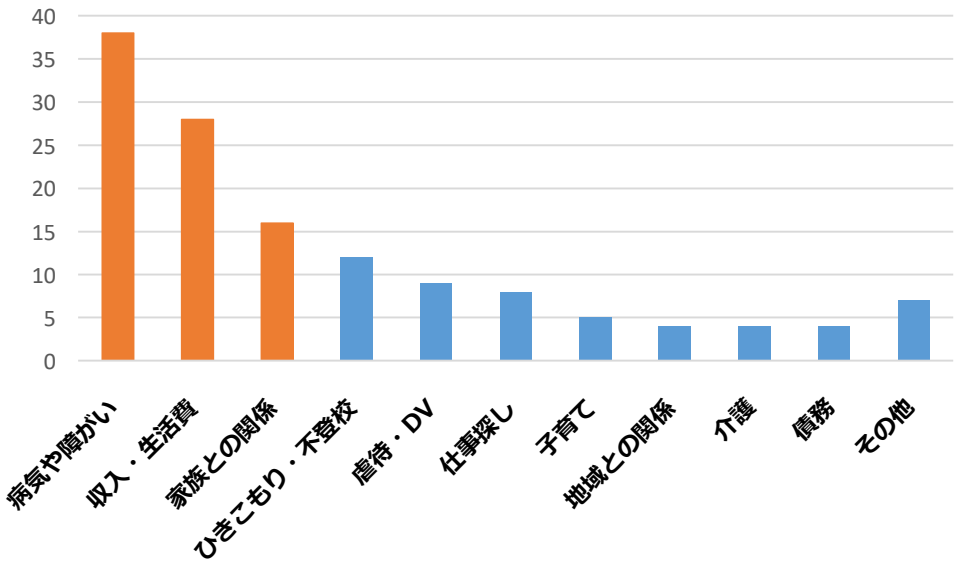
〇相談実績
相談実数　５８件（電話２３件、来所３３件、訪問２件）

〇年齢内訳
若者相談者の年齢内訳は、３０～３９歳が最も多く３３件（約５７％）であった。次いで２０～２９歳が１７件（約２９％）、１５～１９歳が８件（約１４％）であった。

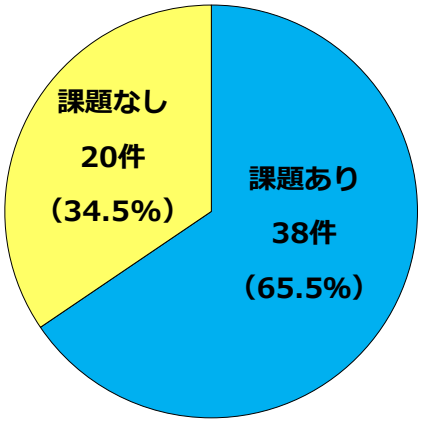
〇相談者種別
相談者は本人が最も多く約２８％であった。次いで家族と市役所各課からの相談が約２４％であった。
本人以外からの相談が約７２％を占めている。
本人からの相談については、ふくしの総合相談窓口を直接尋ねてきた方が７名で、市役所に相談に来て総合案内や他課から窓口を紹介され尋ねてきた方が９名であった。
市役所各課からの相談は、生活保護、子ども家庭センター、地域包括支援センター等の相談窓口からが大半となっている。

ふくしの総合相談窓口2年間の実績より ～15歳から39歳の若者相談58件の分析～

＜相談内容＞



＜精神・発達の課題＞





〇相談内容

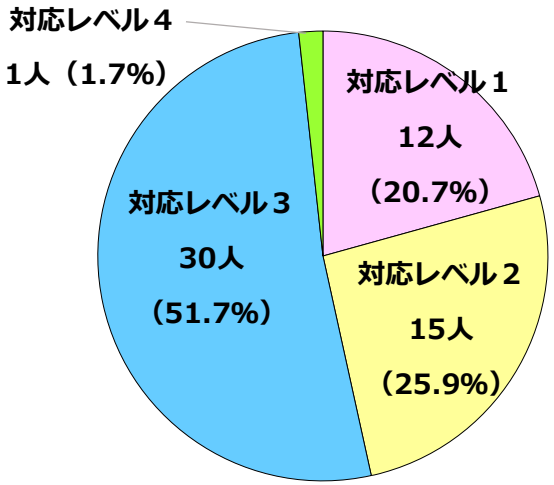
相談内容は「病気や障がい（疑い含む）」「収入・生活費」「家族との関係」に関するものが多い。
ふくしの総合相談窓口で受ける相談内容の特徴としては「病気や障がい」「収入・生活費」「介護」の課題を複合的に合わせ持っている世帯が多いが、若者相談の特徴としては「病気や障がい」があり、日常生活や就労がうまくいかず「経済的に困り」を抱えていたり、「家族との関係」がうまくいかないという相談が多い。

〇精神・発達の課題

相談者のうち精神・発達の課題を抱えている方は３８件（約６６％）で、既に診断を受け治療を行なっている方もいれば、アセスメントの結果、保健師より受診を勧めた方もいる。
若者相談の特徴として精神・発達の課題がベースにある方が多い。

ふくしの総合相談窓口2年間の実績より ～15歳から39歳の若者相談58件の分析～

＜相談対応レベル内訳＞



対応レベル１：情報提供や相談対応のみで終結
対応レベル２：他の制度や専門機関で対応が可能であり、繋いで終結
対応レベル３：ふくしの総合相談窓口による継続支援が必要
※他の制度や機関に繋ぐための伴走支援や結果のフォローアップを行う場合も含む
対応レベル４：緊急対応が必要



〇相談対応レベル内訳

相談対応レベルはレベル３「ふくしの総合相談窓口による継続支援が必要」が３０件（約５２％）で最も多い。
３０件のうち９件は現在も継続支援している。
多機関協働で関係機関と連携しながら支援をしている事例が５件、ひきこもりによりアウトリーチ支援をしている事例が４件となっている。
継続支援中の事例においては、多い方で月２０回以上の対応（電話、所内、訪問）を行っている。

〇若者支援における連携機関

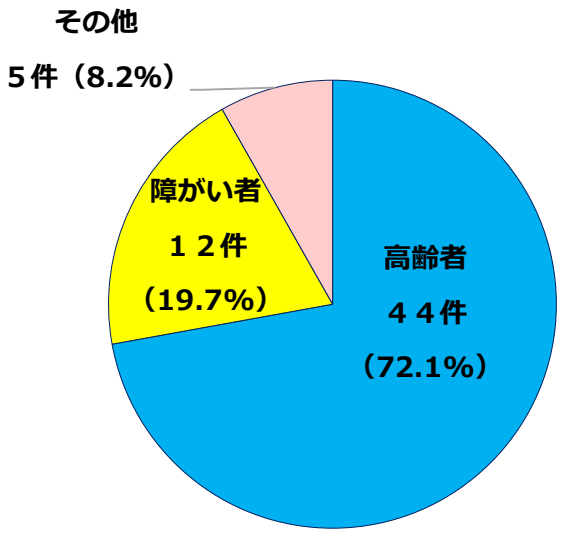
ふくしの総合相談窓口と連携している機関は多岐にわたり、市外を拠点とする関係機関も多い。そのため、互いに役割や機能を十分に把握できていないこともある。
警察署、医療機関、職業訓練校、地域若者サポートステーション、障がい者就業・生活支援センター、法テラス教育支援センター、児童家庭支援センター、大分県消費生活・男女共同参画プラザ、地域生活定着支援センター保護観察所、保護司、ハローワーク、児童相談所、特別支援学校、不動産会社、生活困窮者自立相談支援機関基幹相談支援センター、地域包括支援センター、障がい福祉サービス事業所、市役所関係各課

住まいの相談（61件）の分析



ふくしの総合相談窓口２年間の実績より ～住まいの相談６１件の分析～

＜相談者内訳＞



＜相談内訳＞

高齢者施設の問い合わせ	9件
家族間や隣人との土地・家のトラブル	8件
施設・借家の支払い困難、住み替え検討	8件
住所不定者の住まい相談	6件
障がい者の施設の手続き・判断の問題	5件
高齢者の自宅の片づけ・草取り等について	4件
生活困窮者の土地・家の取り壊し・売買	4件
生活困窮者の大家との金銭問題	3件
高齢者・障がい者の賃貸保証人問題	3件
高齢者施設への不満、トラブル	2件
高齢者の自然災害による住居の住み替え	2件
高齢者の家の老朽化や耐震問題	2件
家族の同居問題	2件
DV・虐待による住み替え	2件
高齢者・障がい者のゴミ屋敷問題	1件

○相談者内訳

相談者の内訳は高齢者が最も多く約７２％（４４件）であった。次いで障がい者が約２０％（１２件）であった。相談者の約９２％が高齢や障がい等の事情で住宅の確保が難しいと言われる住宅確保要配慮者の方々であった。

○相談内容

相談内容は「高齢者の施設入所について」の問い合わせが最も多く、次いで「土地や家に関する家族や隣人とのトラブル」、「現在の借家や入所施設の支払いが厳しく、住み替えを検討したい」という相談が多かった。

ふくしの総合相談窓口2年間の実績より ～住まいの相談61件の分析～

＜住まいに関する相談内容＞

高齢者施設の問い合わせ	9件
家族間や隣人との土地・家のトラブル	8件
施設・借家の支払い困難、住み替え検討	8件
住所不定者の住まい相談	6件
障がい者の施設の手続き・判断の問題	5件
高齢者の自宅の片づけ・草取り等について	4件
生活困窮者の土地・家の取り壊し・売買	4件
生活困窮者の大家との金銭問題	3件
高齢者・障がい者の賃貸保証人問題、孤独死について	3件
高齢者施設への不満、トラブル	2件
高齢者の自然災害による住居の住み替え	2件
高齢者の家の老朽化や耐震問題	2件
家族の同居問題	2件
DV・虐待による住み替え	2件
高齢者・障がい者のゴミ屋敷問題	1件

＜相談対応＞

- ➡ ふくちゃんで聞き取りを行い高齢者施設の情報を提供し終結
- ➡ 無料弁護士相談、建築住宅課、不動産市民相談等へ繋ぎ終結
- ➡ ふくちゃんで聞き取りを行い生活困窮相談窓口や包括へ繋ぎ終結
- ➡ ふくちゃんで聞き取りを行なった結果、生活保護へ繋ぎ終結
- ➡ 障がい福祉課による相談支援で対応
- ➡ 社協生活支援コーディネーターへ繋ぎ、有償ボランティア紹介し終結
- ➡ 無料弁護士相談や公証人による相談会を紹介し終結
- ➡ 生活困窮相談窓口と連携し対応
- ➡ 不動産市民相談、大の葬祭大分終活サポートを紹介し終結
- ➡ ふくちゃんで聞き取りを行い、必要に応じ包括支援センターへ繋ぎ終結
- ➡ ふくちゃんで聞き取りを行い、住宅公社や包括支援センターへ繋ぎ終結
- ➡ ふくちゃんで聞き取りを行い、建築住宅課へ繋ぎ終結
- ➡ ふくちゃんで傾聴を行い、住み替えの情報提供をし終結
- ➡ 包括、障がい福祉課、住宅公社等と連携し住まいの確保、生活支援を実施
- ➡ 包括、障がい福祉課、生活困窮窓口、民生委員等と連携し対応

〇住まいに関する相談対応について

ふくしの総合相談窓口では住まいに関する相談対応のノウハウがないため、まずはアセスメントを行ない、内容に応じて関係機関と連携を取り対応をしている。現時点では何とか既存の社会資源に繋ぎ対応しているが、居住支援に関する施策の検討により、よりスムーズに対応できる可能性がある。

「ふくしの総合相談窓口」相談実績から見えてきた傾向や課題

①相談対象者の約３８％（２５６件）がメンタルヘルスの課題があり、日常生活や仕事等に支障が出ていた。
➡各相談機関が、メンタルヘルスの課題がある方に対して適切な対応を行ない、必要に応じて医療に繋いだり見守りを行ないながら、支援が途切れることなく繋がり続けることができる体制を作る必要がある。

②相談内容で最も多いのは「病気や障がいのこと」である。また経済的に困窮し生活に支障がでている相談が全体の約４４％を占めている。
➡「健康に関する問題」と「経済・生活問題」の重なりは自殺対策の面からも非常に大切となる。障がい福祉課やくらしサポートセンターきずな、医療機関等、関係機関との連携を密にする必要がある。

③相談者は本人（約４２％）や家族（約２３％）が多いが、各相談機関（庁内各課、包括・居宅介護支援事業所、警察、医療機関等）からの相談も約２６％を占めており、令和６年度より約１０％増えている。
➡引続き庁内外の関係機関との連携を強化する取組が必要。３つの協議体（第１層・第２層・第３層会議）を活用しながら、顔の見える関係づくりや、お互いの役割を知る機会を作る。

④相談者の年齢内訳は６０歳以上が全体の約７割を占めており、中でも７０～８０歳代は約４割弱を占めている。福祉ニーズが高くなる７０歳以降の相談が多い傾向がある。
➡地域包括支援センターとのさらなる連携が必要。また、困った時はまず身近な人に相談したり、周囲が変化に気づけるようなしくみづくりが必要（地域コミュニティや生活支援コーディネーターとの協働）。

⑤相談者は１５歳から３９歳の若者も５８件ある。相談内容は様々であるが、そのような方を受け止める窓口や繋ぐ社会資源が少ない。また、困りを抱えた若者は精神・発達の課題がベースにある方が多い。さらに、診断を受けながらも治療を継続していなかったり、自身の状態をきちんと理解できていない方が多くいた。
➡関係者が生きづらさを抱える若者を理解し、繋がり続ける支援をすることが必要。精神・発達の課題が疑われる際は、早期に相談や医療に繋ぎ、繋いだ後に途切れない仕組みづくりが必要。
また「就労」や「居場所」など多様な受け皿が必要。



「ふくしの総合相談窓口」相談実績から見えてきた傾向や課題

⑥ひきこもり当事者の年齢は５０代が最も多く、ひきこもりの期間は長期化リスクが高まると言われる３年以上の方が９割を占めていた。また当事者の特性としては精神疾患や発達障害有り（疑い含む）の方が約８３％を占めていた。そのため、なかなか本人支援には至らず家族支援が中心となるパターンが多い。

➡ひきこもりの相談は「待つ支援」では繋がりにくい傾向があるため、アウトリーチ（出向いていく）支援やSNS（メールやLINE）を活用した相談体制の整備、周囲が困りに気づき早期に相談に繋がる地域づくり等が必要。
また、支援者が精神疾患や発達障害の正しい知識やアセスメントスキルを身につけ、当事者の安全確保をしながら家族と一緒に当事者の特性や生活背景を理解し、一人ひとりに合わせた支援をする必要がある。

⑦若者やひきこもりの方の家族状況としては、親が高齢で子の支援ができない、世帯全体が生活困窮で親や家族も課題を抱えている等、世帯全体の支援が必要な状況であった。

➡当事者の一番身近な存在である家族を支援することは、本人の支援にも繋がるため、当事者（若者）だけではなく、世帯全体をアセスメントし親や家族の支援をすることが必要。

⑧住まいに関する相談は９２％が高齢者や障がい者で、住宅の確保が難しいと言われる住宅確保要配慮者の方々であった。そのため「住まいの支援」と「生活支援」の両方を必要としている方が多い。また、ふくしの総合相談窓口では住まいに関する相談支援のノウハウがないため、他機関との連携が欠かせない。

➡住まいに関する相談については、住む場所の確保だけではなく生活支援の視点を持つことが必要。そのため高齢者や障がい者を支援する医療・福祉機関と、住まいの支援をする居住関係機関が日ごろから連携できる体制づくりが必要。



「ふくしの総合相談窓口」の今後の取組み



ふくしの総合相談窓口　今後の取組について



＜窓口の普及啓発＞

・令和７年度は令和６年度と同様にケーブルテレビ、公用封筒、ＦＭラジオを活用した普及啓発と併せて、各種団体や研修会に出向き窓口開設の説明を行った。
令和８年度も各種研修会等の機会を利用し普及啓発を行なっていく。

＜職員の人材育成＞

・「ふくちゃん」の職員だけではなく、各担当課職員がそれぞれの課で相談を受けた場合、窓口で相談者の困りをしっかり聞き課題を整理する。主訴を明確にしたうえで、必要に応じて別の担当へ丁寧につなぐことができるようになることを目指していく。
令和７年度は福祉保健部の相談支援を行う職員を対象に、人材育成研修会を２回開催した。
また、庁内の連携強化を図るための事例検討会を１回開催した。
・令和８年度も人材育成研修会を２回（７月、１０月）開催する。

＜庁内外の連携体制づくり＞

各分野に横断的にまたがる課題解決のため、４つの協議体を設置し庁内外の連携体制づくりと相談支援体制の強化を行う。

①包括的支援体制整備推進会議　※地域福祉計画策定委員会と兼ねる

・課題解決のための庁外連携体制の強化を行い、顔の見える関係づくりをする。また困難事例が発生した際は解決策の検討を行う。令和７年度は１回開催。

②庁内連携会議（第２層会議：課長級）

・庁内の各相談窓口と「ふくちゃん」の体制整備を図る。また個別事例で明らかになった福祉ニーズの把握と、庁内における対応方法の検討を行う。
➡令和７年度は福祉保健部内の各課と、コミュニティ創生課、政策企画課、行政マネジメント課の課長が参加し課題の共有や意見交換を行った（２回開催）。

ふくしの総合相談窓口　今後の取組について



③庁内連携会議（第2.5層会議：総括級）

・福祉保健部内の各相談窓口の連携強化のため、総括級または相談業務に従事する実務者が集まり、部署横断的な対応がスムーズに行えるための課題整理や解決策の検討を行う。

➡令和７年度は３回開催。ふくしの総合相談窓口における課題の共有や解決策の検討、外部講師を招いて「佐伯ならでは」の包括的支援体制の整備について検討を行った。

・令和８年度は「居住支援」に関する関係者に声を掛け８月に開催。今後も課題に応じた関係者に声を掛け開催する予定。

④チーム員会議（第３層会議）

・複合的な課題を抱える個人及び世帯に対する適切な支援を図るため、関係機関が集まり気になる事案の情報共有や見守り等の支援方針、各関係機関の役割分担等を検討する。

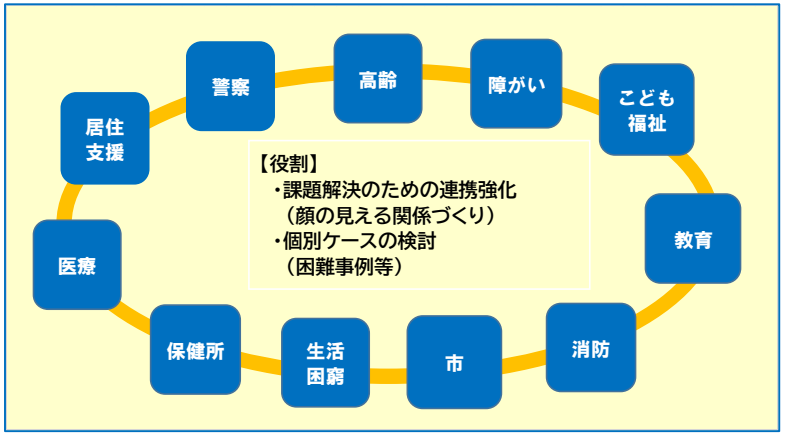
➡令和７年度は第３層会議を１５回開催。市役所関係各課、医療機関連携室、社会福祉協議会、居宅介護支援事業所、地域包括支援センター、佐伯市基幹相談支援センターすきっぷ、障がい者就業・生活支援センターじゃんぷ、介護施設職員、佐伯消防署、障がいサービス提供事業所、特別支援学校、児童家庭支援センターHOPE、南部保健所が参加。

・令和８年度も引続き実施。個別事例の状況に応じて参加者の拡大を図っていく予定。

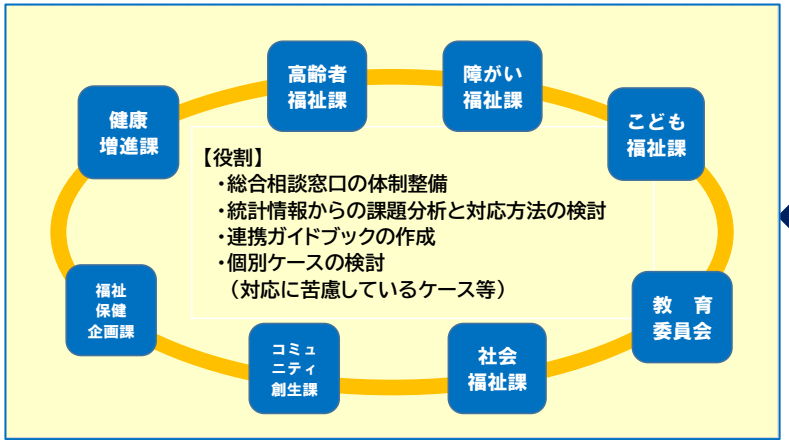
包括的な支援体制を構築するための３つの会議体

個別事例から地域課題を抽出・解決策の検討・社会資源の創出に繋げる

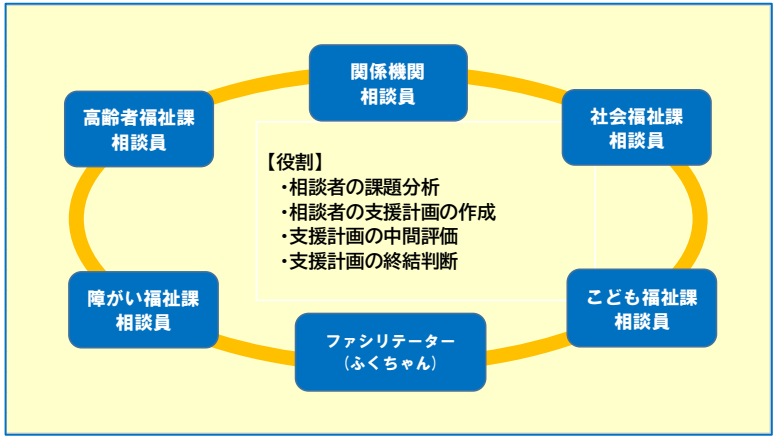
第一層会議体 市役所内外関係機関



第二層（課長級）会議体 市役所内関係機関

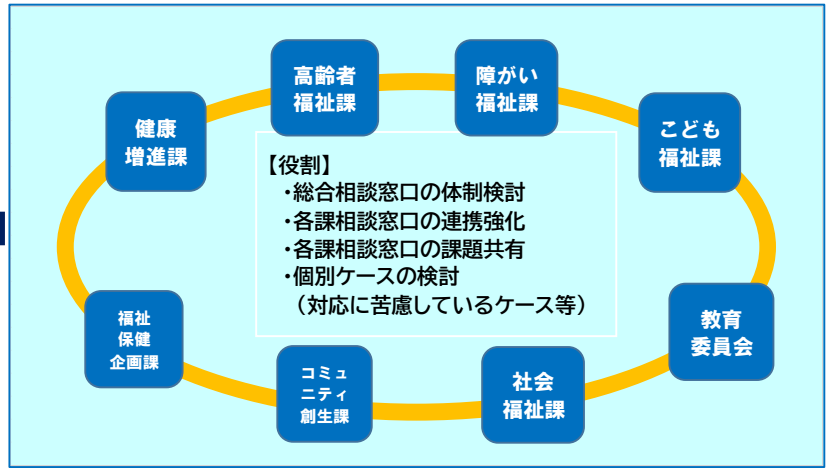


第三層会議体（チーム員会議）



３つの会議体を活用し包括的な支援体制の構築を図っています！

第2.5層（総括級・実務者）会議体



第2.5層会議は、各窓口の課題や在り方を考え、連携強化を図りながら、現場の声を課長に届ける役割を果たしている。



ふくしの総合相談窓口を中心とした包括的な支援体制の整備

★「佐伯ならでは」の包括的支援体制の整備とは

各相談支援機関が、支援を要する人やその家族の抱える課題やニーズに気づき、関係部署や様々な支援者と一緒に、必要な支援が包括的に提供できる体制を整備すること

そのための取組みとして

〇課題やニーズに「気づく（聞き取る、みる）」しくみ作りが必要



➡ふくちゃんで聞き取る際に活用するアセスメントシートを作成。
令和８年５月より窓口にて活用中。今後、効果検証をしていく。

〇必要な支援が包括的に提供できる「つなぐ・つながる」しくみづくりが必要

➡令和７年度より福祉保健部内各窓口の総括級を「ふくちゃん」との連携推進員とすることで、円滑な情報共有と支援体制の構築ができるようにした。
令和８年度より連携推進員の会議を定期的に開催し、福祉保健部内の相談支援における互助機能の強化を図っていく。

※連携推進員会議と連携推進員の詳細については別紙参照

ふくしの総合相談窓口を中心とした包括的な支援体制の整備

＜連携推進員会議とは＞

庁内における連携体制の構築と職員間の協働を促進し、相談支援業務に関わる課題を解決するため、ふくしの総合相談窓口と各課の連携推進員が定期的に集まり、課題共有、解決策の検討、スキル向上の取組みを話し合う場とする

＜連携推進員会議の目的＞

①課題共有と解決策の検討

ふくちゃんと各窓口が直面する課題や状況を共有し、その課題に対する具体的な解決策を検討する。連携を強化し、窓口業務が円滑に進む支援体制や仕組みを構築することを目指す。

②「相談してよかった」と思える相談支援の実現

市民や支援者が「相談してよかった」と感じる相談支援を目指し、意識改革やスキルアップを促進する取り組みを実施する。これを通じて庁内全体の相談支援体制の向上を図る。

③連携推進員の顔の見える関係づくりと互助機能の強化

複合的な課題を持つ世帯の相談や支援を円滑に行い、市民に寄り添った支援を実現するため、福祉保健部内の連携推進員が中心となり、各部署間の連携を強化する。また、困難事例をチームで共有し、支援者が孤立しないような互助機能と体制を構築する。

ふくしの総合相談窓口を中心とした包括的な支援体制の整備



＜連携推進員の役割＞

①庁内連携の調整役

ふくちゃんとの連携窓口として、庁内の円滑な情報共有と支援体制の構築を担う。
自係内の職員間の意識の違いや温度差を調整し、スムーズな連携を実現する。

②チーム支援の促進

困難事例の負担を職員ひとりに集中させることなく、多機関との協働によるチーム体制を整備し、連携を強化する。

③課題把握と解決策の検討、実践

窓口での課題を定期的に把握し、会議を通じて解決策を検討・実践する。
職員が「相談してよかった」と思える支援を提供できるようフィードバックを行い、改善を重ねる。

④人材育成の推進

相談支援力の向上を目指し、庁内職員を対象とした人材育成研修会の内容を検討・実践する。

⑤情報共有の仕組みづくり

ふくちゃんと各窓口の円滑な連携を目指し、インテークアセスメントシートや情報共有の仕組みを作成・運用する。