



オンライン シンポジウム  
しごと・就労支援を切り口にした地域づくり

## 民間活力を導入した 社会参加から就労自立までの一体的な支援の取組

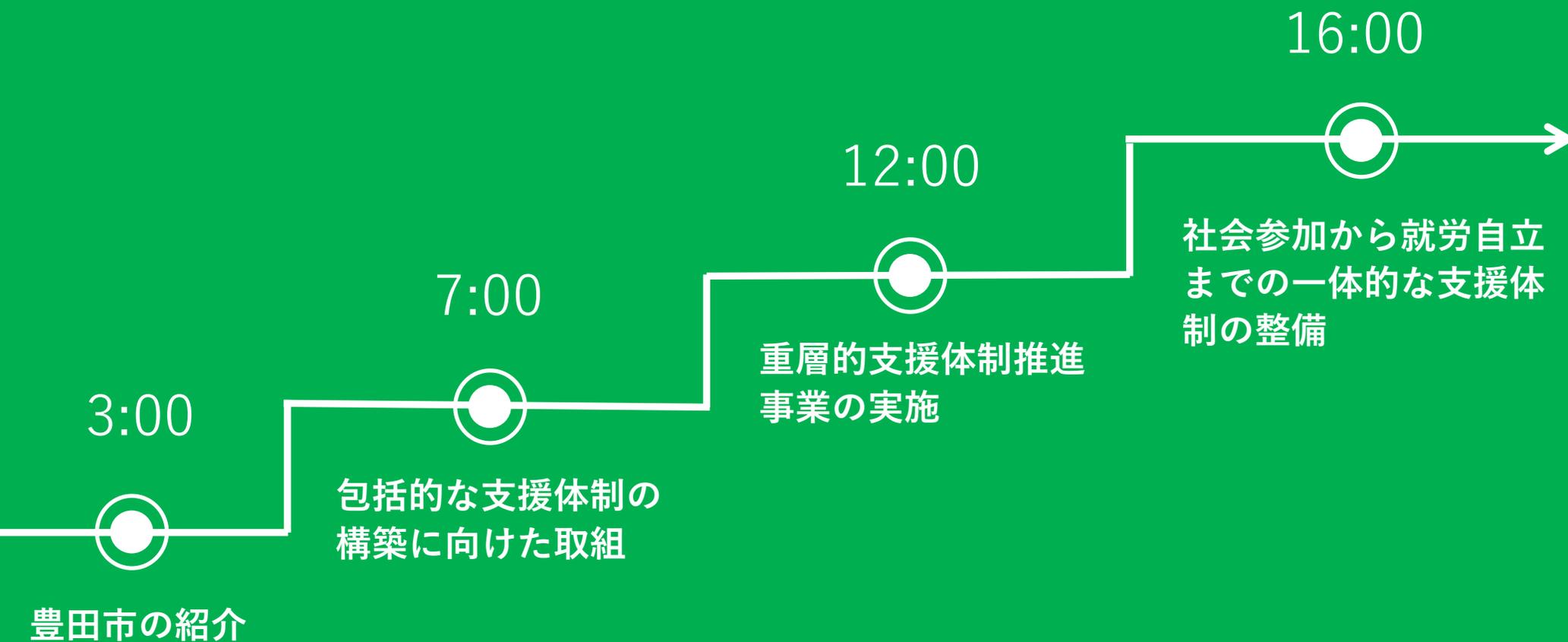
～地域の連携が生み出す多様な可能性～

令和5年3月23日（木）

愛知県豊田市 福祉部 福祉総合相談課

副課長 橋本 一磨

# TIME LINE



## 1 日本の縮図と呼ばれる都市構造



自治区：298区（最大4,412世帯、最小9世帯）  
 中学校：28校 小学校：77校



中山間部（市域面積の70%）  
 人口：約3.8万人（9%）

### 「自然が溢れるまち」



紅葉と言えば「香嵐渓」

### 「農業のまち」



米の収穫量が県内1位

### 「クルマのまち・ものづくりのまち」



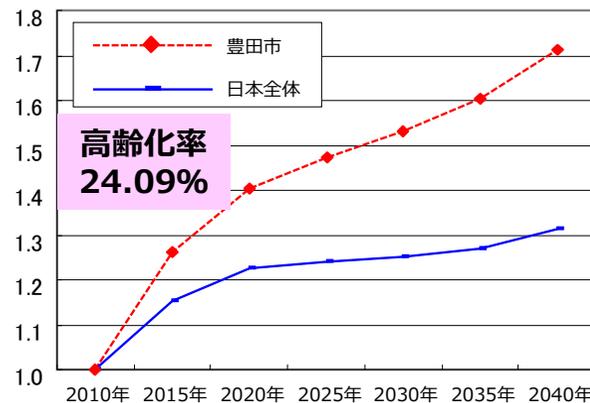
平成14年から製造品出荷額等が全国1位

製造業従事者の約85%が自動車関連に従事

## 2 急激に高齢化する人口構造



65歳以上高齢者の人口の推移（2010年を1.0とする）



## 3 SDGs未来都市

2018年6月  
 SDGs未来都市に選定



# 豊田市における社会的背景

## ■ 日本の縮図と呼ばれる都市構造

- 都市近郊部と中山間部、28の中学校区と77の小中学校区、298の自治区
- 広大な市域が故、地域ごとに特性・資源・文化などが大きく異なる

## 「地域」を基盤に考える重要性

## ■ 急激に高齢化する人口構造

- これまで自動車等の産業を中心に、若いまちとして進んできた
- 高齢化がピークアウトする他自治体に対して、短期間でその状況に追いつく急激な変化

「誰かが担う」のではなく、「誰もが担う」発想に、できるだけ早期にシフトチェンジする必要性

## ■ SDGs未来都市

- 従前より、環境モデル都市として、低炭素社会などの視点から持続可能なまちづくりを推進
- 「すべての人に健康と福祉を(SDGsの17のゴールの一つ)」も達成しないと、持続可能にはならない

複合的な課題を抱える世帯、支援につながらず地域に埋もれている世帯、福祉サービスの受給だけでは解決しない課題へのアプローチ

豊田市の課題に即した福祉制度の強化



# 包括的な支援体制の構築に向けたこれまでの主な取組

## 平成27(2015)年度

- 「第1次豊田市地域福祉計画・地域福祉活動計画」期間開始

## 平成28(2016)年度

- 旧部内で設置した「タスクフォース」による課題検討、提案

## 平成29(2017)年度

- 「第8次豊田市総合計画」期間開始（タスクフォースによる検討結果を総合計画に反映）
- 福祉部の組織改編（地域包括ケア企画課、福祉総合相談課の新設）
- モデル事業として、「健康と福祉の相談窓口（高岡地区）」を開設

## 平成30(2018)年度

- モデル地区2か所目（猿投地区）の実施
- 全市展開に向けた庁内検討の開始

## 令和元(2019)年度

- 全市展開の方針決定
- 新たな方針に基づき、福祉部・地域振興部・社協による会議、研修会設置

## 令和2(2020)年度

- 「福祉の相談窓口」の開設など、新たな体制での実施

## 令和3(2021)年度

- 重層的支援体制推進（整備）事業の実施

# 平成29年度～ 包括的な支援体制の構築に向けた取組

～H28 市民福祉部	H29～ 福祉部
<p><b>総務課</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●医療施策</li> </ul>	<p>総務監査課</p>
<p><b>地域福祉課</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●地域福祉計画</li> <li>●地域包括支援センター (+生活支援コーディネーター機能)</li> <li>●高齢者の虐待対応、措置権限</li> </ul>	<p><b>地域包括ケア企画課</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●地域福祉計画、福祉部内の調整</li> <li>●医療施策、在宅療養、医療と福祉の連携</li> </ul>
	<p><b>福祉総合相談課</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●総合相談・個別支援（高齢・障がいの虐待対応、措置、生活困窮対応含む）</li> <li>●支え合いの地域づくり</li> <li>●総合相談窓口の展開（+H30～生活支援コーディネーター機能）</li> <li>●成年後見制度利用促進</li> <li>●避難行動要支援者名簿、福祉避難所</li> <li>●子どもの貧困に関すること（主に、学習支援と子ども食堂）</li> <li>●民生委員児童委員に関すること</li> <li>●社会福祉協議会の法人経営に関すること</li> </ul>
	<p><b>高齢福祉課</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●地域包括支援センター（+～H29生活支援コーディネーター機能）</li> </ul>
<p>介護保険課</p>	<p>介護保険課</p>
<p>障がい福祉課</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●障がい者の虐待対応、措置権限</li> </ul>	<p>障がい福祉課</p>
<p>生活福祉課</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●生活困窮者自立支援事業</li> </ul>	<p>生活福祉課</p>
<p>福祉医療課</p>	<p>福祉医療課</p>
<p>市民課等</p>	<p>市民部として分離</p>

旧市内5支所の地域振興担当に新たな機能を位置づけ、  
支所・社会福祉協議会・福祉総合相談課の連携による新体制で実施

	令和元年度まで	令和2年度から	場所
福祉	<p><b>&lt;旧&gt; 健康と福祉の相談窓口</b> (高岡・猿投で実証したモデル事業名称)</p> <p><b>福祉総合相談課</b> <b>社会福祉協議会 (CSW※)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>相談窓口</li> <li>相談後の支援</li> <li>虐待等の緊急案件の対応</li> <li>支え合いの地域づくり</li> <li>民児協地区協議会への出席</li> </ul> <p>※CSW コミュニティソーシャルワーカーの略であり、生活の困りごとを地域の様々な力につなげて解決するとともに、課題への対応がスムーズに進む仕組みづくりに取り組むコーディネーター</p>	<p><b>&lt;新&gt; 福祉の相談窓口</b></p> <p><b>支所 (地域振興担当)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>相談窓口 (聞き取り、支援機関へのつなぎ)</li> <li>支え合いの地域づくり (地域予算提案事業等による地域課題への対応)</li> <li>民児協地区協議会への出席</li> </ul> <p><b>社会福祉協議会 (CSW※)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>相談後の支援 (経済的困窮者を中心とした支援)</li> <li>支え合いの地域づくり (地域活動の支援等)</li> <li>民児協地区協議会への出席</li> </ul>	<p>上郷 猿投 高岡 高橋 松平 コミセン</p> <p>上郷 猿投 高岡 高橋 コミセン ※松平担当は高橋支所内に配置</p>
	<p><b>健康と福祉の相談窓口</b></p> <p><b>福祉総合相談課</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>支所及びコミュニティソーシャルワーカーの支援</li> <li>相談後の支援 (困難案件、支援機関間の調整)</li> <li>虐待等緊急案件の対応</li> <li>民児協事務局、案件により地区協への出席</li> </ul>	<p><b>福祉総合相談課</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>支所及びコミュニティソーシャルワーカーの支援</li> <li>相談後の支援 (困難案件、支援機関間の調整)</li> <li>虐待等緊急案件の対応</li> <li>民児協事務局、案件により地区協への出席</li> </ul>	<p>本庁</p>
健康	<p><b>地域保健課 (保健師)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>まちぐるみの健康づくり等</li> </ul>	<p><b>地域保健課 (保健師)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>まちぐるみの健康づくり等 (従来どおり)</li> </ul>	<p>猿投 高岡 コミセン</p>

## 令和2年度（2020年度）

- 旧市内5支所で「福祉の相談窓口」の開設など、新たな体制での実施
- 旧市内4支所に社会福祉協議会の出張所を新設

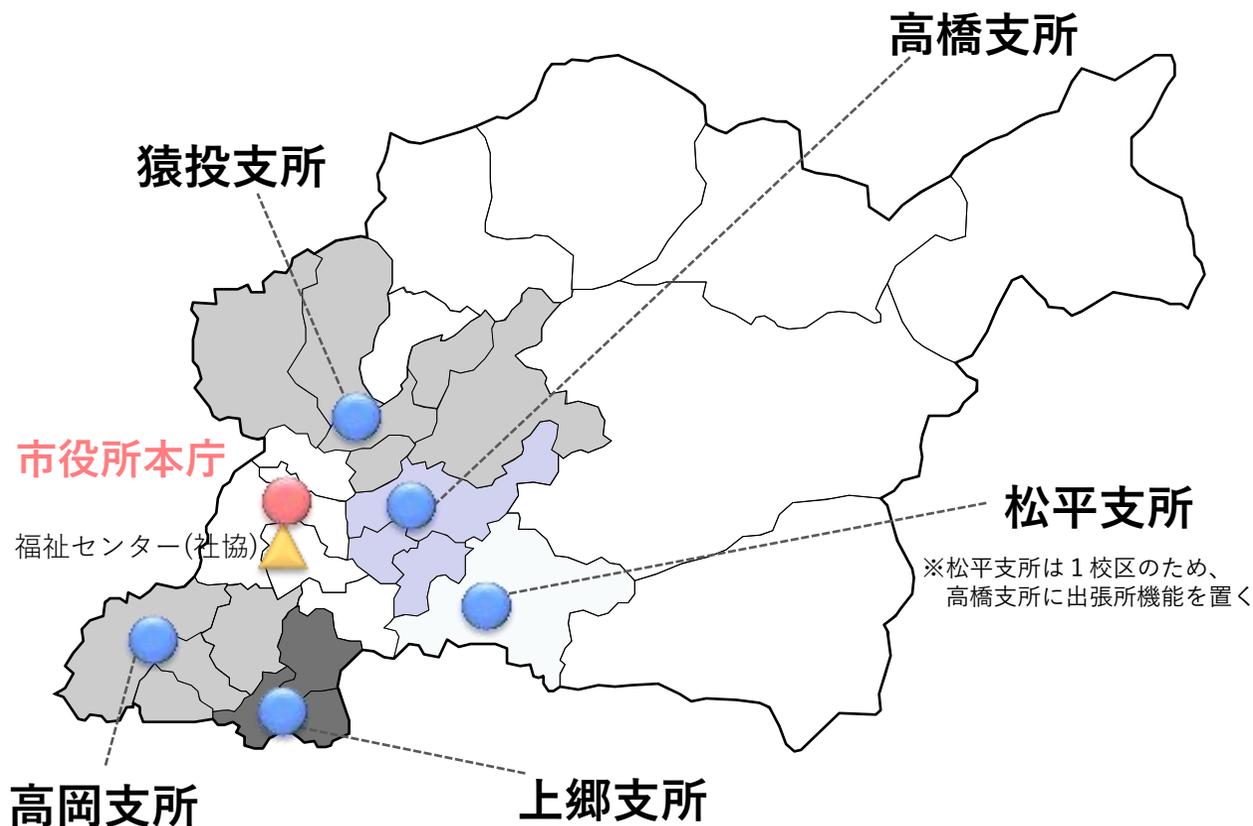
- モデル地区2か所から5か所への相談窓口の拡大
- 福祉部局ではない支所（地域振興部局）に相談機能を配置することで、個別支援と支え合いの地域づくりを両輪として展開



福祉の相談窓口

行政  
地域振興部職員

離婚手続きの確認のため支所窓口に来られ、夫からの暴言等に悩んでいることを吐露。福祉の相談窓口が困っている内容を聞き取り、今後の住まいや就労について支援する機関につながる。



## ① どこでも受け止める



## 包括的相談支援

- これまで培ってきた各所属・機関の専門性・専従性は生かすことは第一に、各所属・機関が「何でも」対応するわけではありませんが、市民がどこの所属・機関に相談しても受け止め、各所属・機関が連動し、サービス提供や支援を漏れなく提供していくことを目指します。

## ② つなぎ合う



## 包括的相談支援

- 相談を「どこでも」受け止めた後は、地域づくりへの展開も含めて考え、自所属・機関だけで対応するという考え方を捨て去り、各所属・機関が連動するために、「つなぎ合う」ことを目指します。
- 「つなぎ合う」とは…自所属・機関の都合だけである「振る・投げる」とも、1回・一方向だけである「つなぐ」とも異なる概念であり、各所属・機関が連動するための最初の声掛けを示します。

## ③ 主導役とチーム



## 多機関協働

- 地域共生社会の実現に向けた相談支援では、1つの所属・機関が「局所的な対応を行う」のではなく、主たる課題や本人との関係性から「支援を主導する」所属・機関を定め、優先順位等を決めながら、各所属・機関がチームとなり、サービス提供や支援を連動させていくことを目指します。
- このため、チームの「主導役」は、常に変わり得ることを意識する必要があります。

## ④ 誰もが関わる



## 参加支援

## 地域づくり

- 上記のことから、「誰かがやる」から「誰もが関わる」へ、又「制度での解決の支援」から「アイデアでの解決の支援」へ発想を切り替え、各所属・機関は「制度の執行者」から「制度を知った発想者」へ転換していくことを目指します。

## ⑤ 寄り添う伴走

- 世帯が抱える複雑かつ複合的な課題に対しては、即時的な課題解決・手法の提示だけではなく、地域や社会とのつながりへの対応や、本人を中心として伴走する意識で対応することを目指します。
- よって、伴走する中で課題解決のタイミングを幾度も創出していきます。

縦割り・線引きを排除し、上記「のりしろ」を誰もが持つことで、支援に「伸びしろ」を生み出す

# 令和3年度～ 豊田市重層的支援体制推進（整備）事業の実施

## 豊田市の考える「重層的」とは・・・

①対象者自身や世帯の困りごとがたくさんある『**対象者の重層**』

②相談から支援の実施までの『**支援手段の重層**』

③支援機関の重なりによって支援する『**支援機関の重層**』

- 複合・複雑化した困りごとを抱えていることが制度の前提にあるため、対象者の状態を**多角的にとらえる**。

「高齢者のことだけ、障がい者のことだけ、子どものことだけ」しか対応しないは通用しない

- 「相談を受け、必要な場合はアウトリーチを実施して同意を得て、必要な支援機関により協議し、支援を実施する」という**一連の流れ（事業）により支援を行う**認識を持つ。

「私たちは相談機能です」「私たちは居場所づくりの機能です」など部分的な考えではダメ

- 対象者自身が複雑な困りごとを抱えていることから、**様々な支援機関が協力し合う連携体制**のもとに支援を行う。

全てを備えた万能な支援機関はないため、足りない（できない）部分は他機関と役割分担

## 令和3年度（2021年度）

### ●改正社会福祉法による「重層的支援体制整備事業」の実施

- 多機関連携により住民の複合化・複雑化した困りごとに対応
- 制度による支援の確立と制度外による支援の確立

#### 包括的相談支援事業

- ・自所属の対象ではない相談内容であっても、適切に聞き取り、対応できる支援機関につなぐ



#### アウトリーチ等を通じた継続的支援事業

- ・同意のない対象者に対し、支援が行き届くように支援会議を経て情報収集や自宅訪問等を実施し、支援同意を得る



#### 支援会議

#### 多機関協働事業



- ・多機関の適切な連携による個別支援の実施
- ・必要な支援機関を招集し、支援の方針や役割分担を決定
- ・支援状況の定期的な進捗確認及び終結判断

#### 参加支援事業



- ・地域資源につなぎ、社会参加を促進（まずは有るものを活用）
- ・既存の支援がない場合、「とよた多世代参加支援プロジェクト」に依頼し、新たな支援メニューを創出する

支援策がない

新たな支援メニューの創出・提供

**とよた多世代参加支援プロジェクト**

民間事業所等の任意団体

#### 地域づくり事業

地域介護予防活動支援事業 | 生活支援体制整備事業 | 地域活動支援センター事業 | 地域子育て支援拠点事業 | 生活困窮者支援等のための地域づくり事業

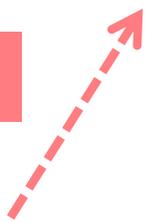
- ・世代や属性を超えた住民同士の多様な場の整備及びコーディネート
- ・社協CSWが中心となり、各事業実施者と意見交換し、以下の5事業の参加者交流等を図る



本人

対応できる既存のサービスがない

1



3

本人に合った支援の創出・提供



2



個別サービスの開発等を民間事業者へ依頼



## 本市の特徴：参加支援事業

- 包括的相談支援事業・・・高齢福祉課、地域包括支援センター、障がい福祉課、障がい者相談支援事業所、子ども家庭課、福祉総合相談課、社会福祉協議会
  - 多機関協働事業・・・上記＋生活福祉課、保育課、次世代育成課、地域保健課、教育委員会
  - **参加支援事業**・・・**とよた多世代参加支援プロジェクト（民間ベースの任意団体）**
  - 地域づくり事業・・・地域保健課、福祉総合相談課、社会福祉協議会、保健支援課、子育て支援センター
- 
- ・ 市内だけでも10課にまたがるため、様々な支援機関を巻き込んで体制化する必要がある。
  - ・ 施策で対応できない支援策を参加支援で形成するため、民間も含めた支援体制が必須。

## 豊田市独自の取組



とよた

多世代参加支援プロジェクト

Multi Participation Support

が設立されました！

## 組織づくりで、仕組みづくりをスタートさせる

P-BASE

令和3年3月

「とよた多世代参加支援プロジェクト」設立。

P-BASEが発起人となり、地域共生社会の実現にむけて、民間福祉事業所の横連携で「新しい取り組みのカタチ」を生み出すために共感した事業所等による会員組織。



令和3年3月キックオフ会議

公的サービスでは対応しきれないニーズに対応するサービスを創出・提供することで、高齢、障がい、子ども、生活困窮等の様々な課題を抱える人が安心して暮らすことができる地域共生社会の推進を目的としてスタート。

令和3年5月から

参加支援事業の一部を担うこととなった

Copyright (C) P-BEANS LLC. All Rights Reserved.

# とよた多世代参加支援プロジェクトの「ミッション」



## 令和3年5月 「とよた多世代参加支援プロジェクト」設立総会

P-BASEほか数者が発起人となり、賛同を頂いた市内の福祉事業所等を交えて、主旨の確認、役員紹介などを行い、プロジェクトを始動させた。



令和3年5月 設立総会の様子

### ミッション1

利用できるサービス等がなく、困難を抱えた住民の個別支援について、豊田市からの支援依頼を受け、居場所や生活改善の場等を創出し、提供する。

### ミッション2

事業の根幹となる地域共生社会の推進に関する民間事業所への理解促進

# 「仲間づくり」は「おたがいを知る」から



## ★団体構成（R4.2.16現在）

市内の法人又は事業所等 **64**

【内訳】 高齢者関係	9	特養、認知症デイ、リハデイ等
障がい者関係	17	生活介護、就労B型、自立生活センター等
子ども関係	5	放デイ、通信学校、企業主導型保育園 プレーパーク等
社協	13	各支所、出張所
その他	20	農業家、生花店、学生団体、フリースペース 便利屋さん、部品製造会社、コミュニティ電力 キャンプ場、大学ゼミ、外国人支援市民団体 デザイン会社、清掃業、仏壇屋、オムライス屋 ビジネスホテル 等

Copyright (C) P-BEANS LLC. All Rights Reserved.

# 「仲間づくり」は「おたがいを知る」から



## ★ロゴマークの作成とLINE@運用開始

入会、非入会を問わず、LINE@への登録を促し「キモチ」のある方々への情報発信を実施。



## ★会員事業所の活動を知る！「定期オンライン勉強会」開始

月	日	《令和3年度》	テ	マ	話題提供者	参加者
6	18	生活期のリハビリテーションについて			P-BASE 坂元	12名
7	16	むもんの農業と今後の展望			無門福祉会 阪田さん	14名
8	20	中山間地の福祉事業所の展開			睦道 鈴木さん	14名
9	17	心の根っこは遊びで育つ			いま・ここ 小黒さん	26名
10	15	通信制高校（ルネサンス）の仕組みと学び			ルネサンス高校 西川教頭	22名
11	19	特養の社会的役割「+α」			旭会 三井さん	22名
12	17	働き方2.0			ジョルノ 荒井さん ポラリス 南部さん	36名
1	21	みんなで作るスーパなまち？社会的処方とは			スマイリング 山口さん	24名
2	18	社協コミュニティソーシャルワーカーの取組み			社協 鈴木さんほか	46名
3	18	地域で安心して暮らすことを支える～防災をテーマに個別支援計画を活用して地域とつながること～			むもん生活支援センター 殿内さん	24名

Copyright (C) P-BEANS LLC. All Rights Reserved.

# 今年度は、「仲間づくり」と「おたがいを知る」



## ③活動内容

・新たな取り組みの創出に関して、関係者との意見交換など

**例1) 就労B型事業所の「園芸」事業に引きこもり青年が関われる仕組み**

園芸農家 × B型事業所 × 多世代P



**例2) 児童養護施設の雑木林を「共生型の森」にする意見交換**

児童養護施設 × 農業家 × 地域包括 × CSW × 多世代P



**例3) 若手農家さんのフィールドを活用して、引きこもりや困窮者などの多様な人たちが出入りして「仕事・居場所・役割」を作り出す仕組みづくり**

地域包括 × 障がい事業所 × 農業家 × CSW × 多世代P

Copyright (C) P-BEANS LLC. All Rights Reserved.

## 参加支援事業（重層的支援体制整備事業）での民間活力の活用事例

### 参加支援事業で再犯防止



ほとんど予定もなく、人との関わりも少ない高齢者で、お腹がすいてお金が手元にない時に万引きをしてしまう。  
参加支援事業において、お店で作業などを手伝い、軽食の提供し、人との関わりが増えたことで万引きが止まった。

### 参加支援事業で人との関わりづくり



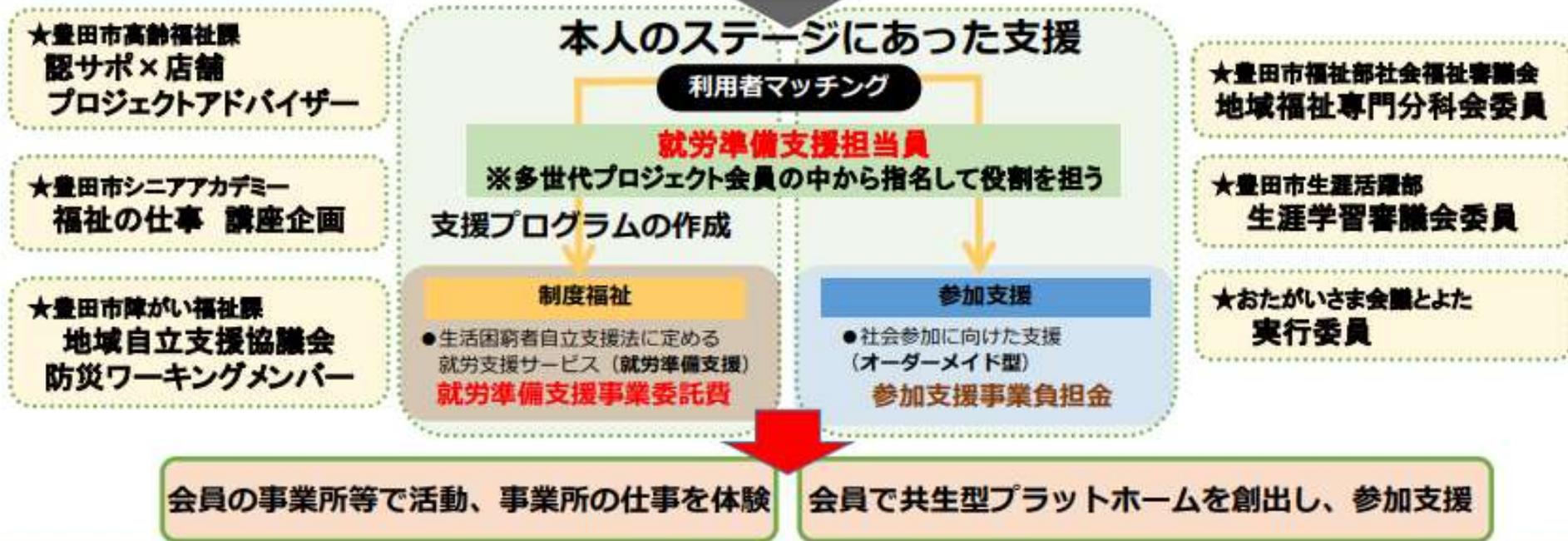
小学校3年生から不登校状態の16歳。母親と共依存関係にあることから、離れて他人と過ごす時間を確保するために、月2回、ボランティアさんと過ごす。  
この日は和菓子屋の化粧箱折りなどの軽作業を実施中。

### 参加支援事業で他分野サービスの場を活用



高齢男性のための調理会に参加していた認知症高齢者とひとり暮らし高齢者。  
調理会以外の居場所（生きがい）を作るため、障がいのB型就労の場に参加。  
※B型事業所と苗ハウス所有農家は「とよた多世代参加支援プロジェクト」の会員。  
※当該高齢者は障がい者サービスとしての参加ではない。

## 活動の主軸は「参加支援と就労準備」



令和5年度～

社会参加から就労自立までの一体的な支援体制の整備

働きづらさを抱える多様な人々

**52,000人**



# 社会参加から就労自立までの一体的な支援体制の整備

社会参加から就労自立に向けた考え方



## 第1段階：社会参加

- ・社会とのつながりをつくるための支援



## 第2段階：日常生活自立

- ・日常生活自立のための訓練



## 第3段階：就労自立

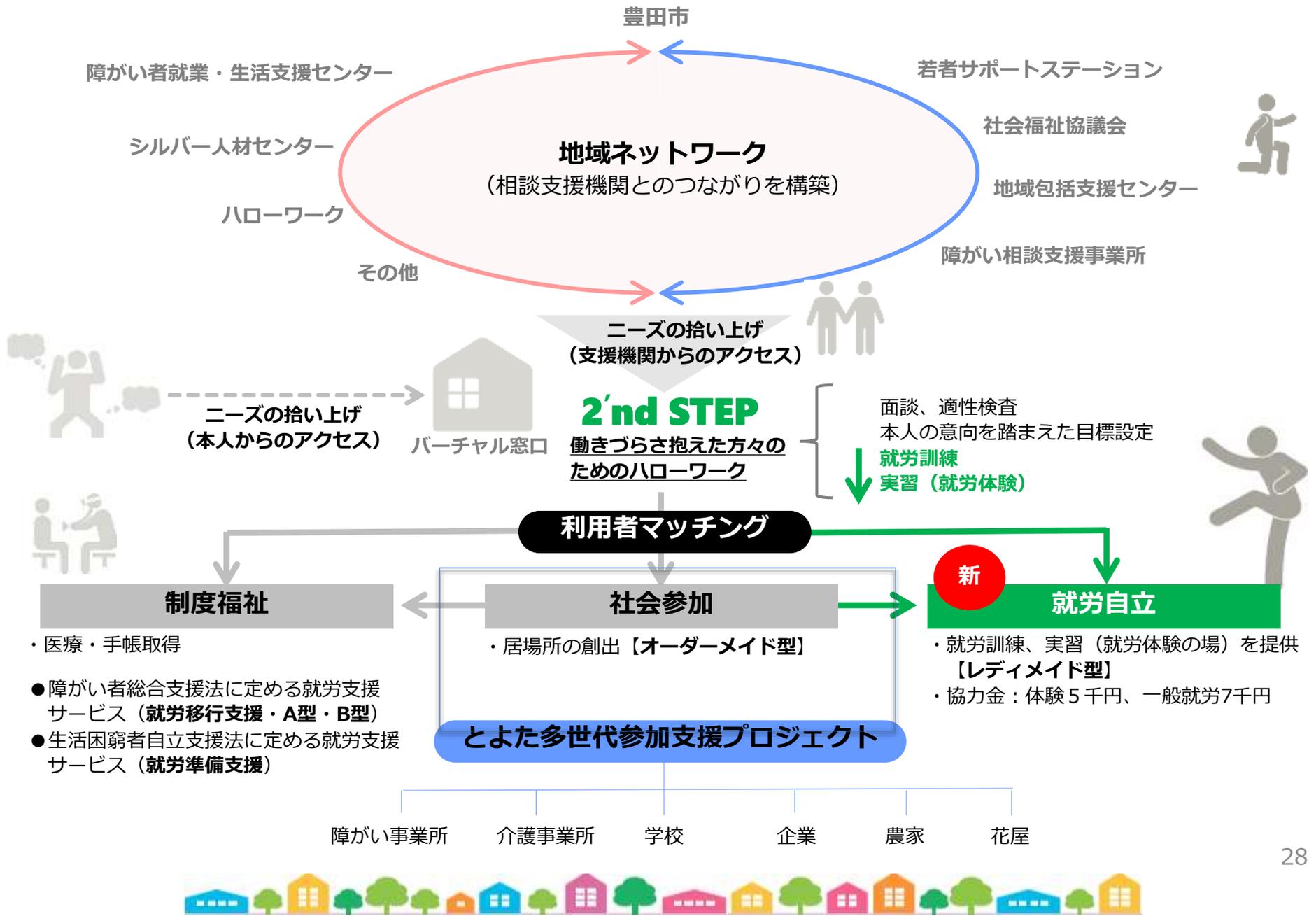
- ・就労自立のための訓練

居場所づくり

働く場の確保

新

# 社会参加から就労自立までの一体的な支援体制



# 重層的支援体制推進事業における位置づけ

## 包括的相談支援事業

- ・断らない相談支援

## アウトリーチ等を通じた継続的支援事業

- ・支援が必要な人へ支援を届ける

## 多機関協同事業

- ・多機関の役割分担、支援方針の決定等

## 参加支援事業

- ・社会参加に向けた支援

社会参加から就労自立までの  
体系的な支援体制の整備

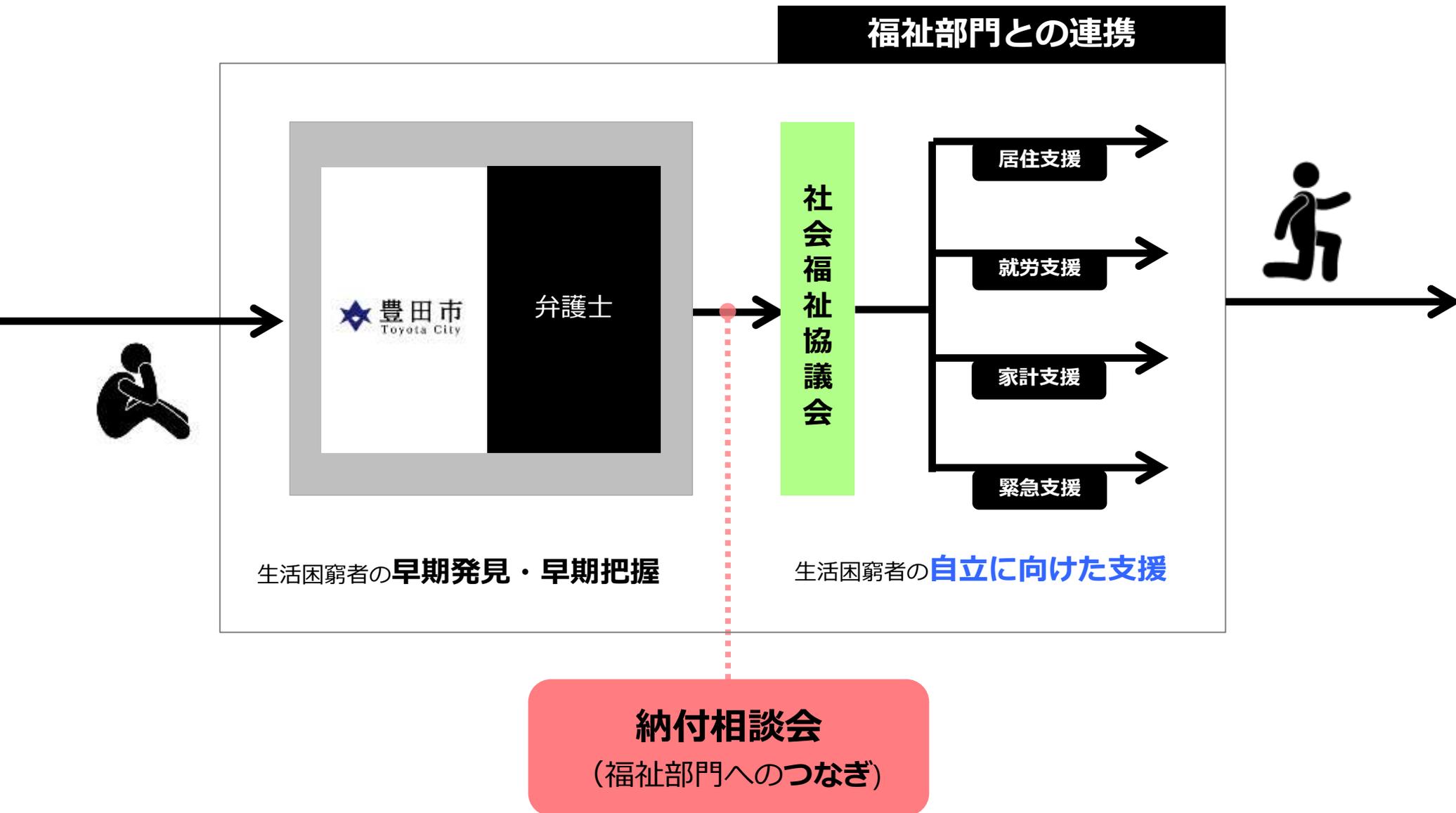
## 地域づくり事業

- ・世代や属性を超えた住民同士の多様な場の整備

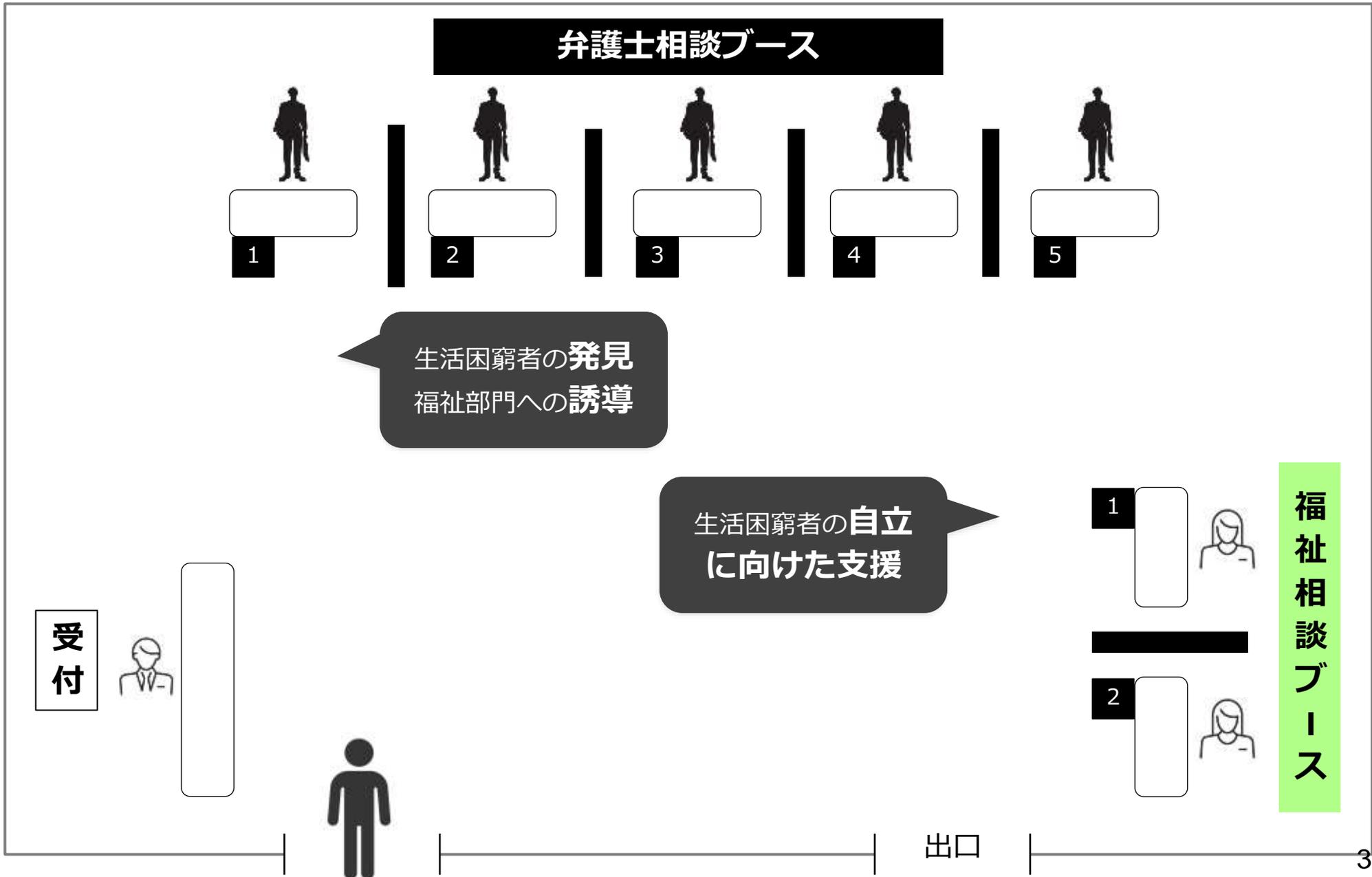


# 参考資料

# 生活困窮者の早期発見・福祉部門と連携した早期支援



# 納付相談会



生活困窮者の**早期発見**  
福祉部門と連携した**早期支援**

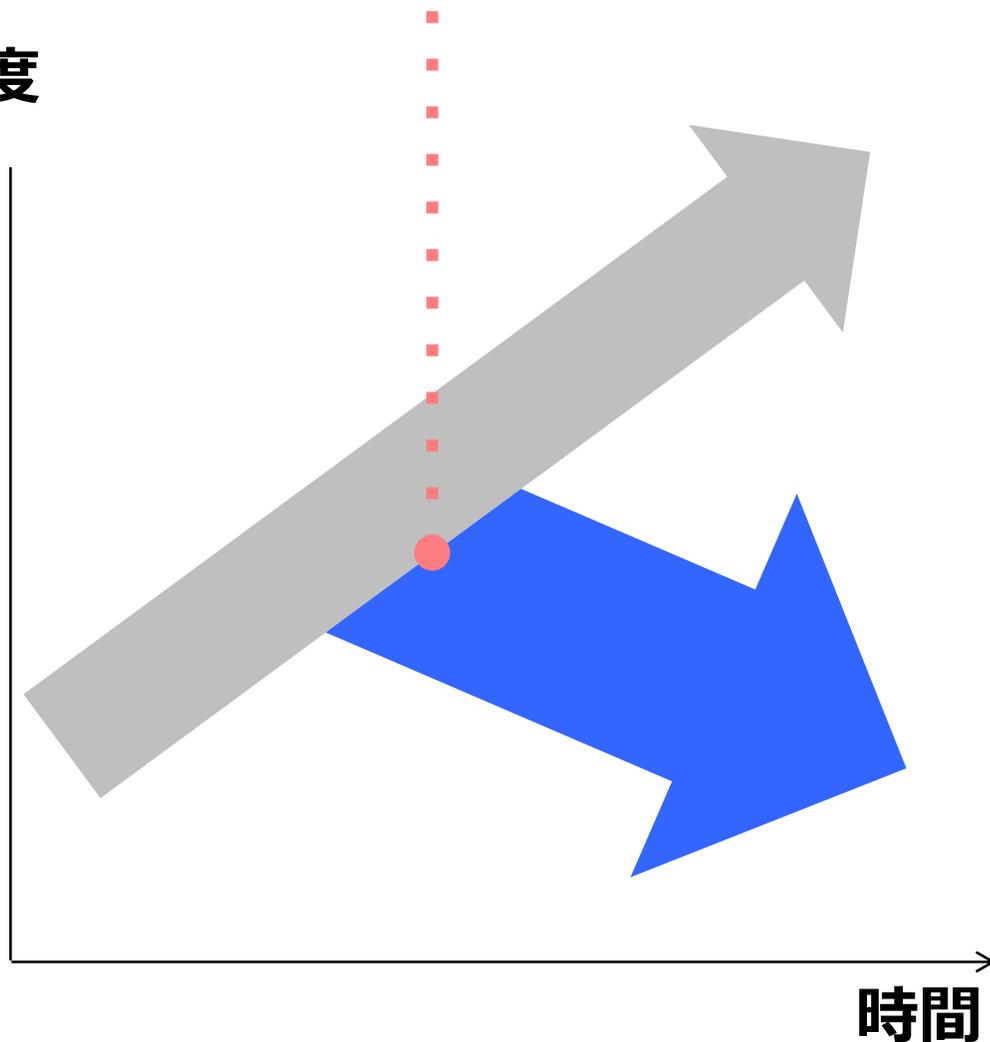


困窮度

高

中

低



生活再建

歳入 **増**  
福祉コスト **減**

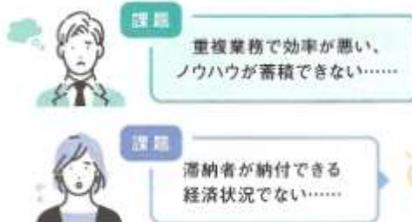
DLBT COLLECTION

滞納整理

02

愛知県豊田市 人口 / 417,583人  
世帯数 / 184,157世帯 (令和4年12月1日現在)

## 全債権の徴収一元化と困窮者支援を同時進行 課を越えた役割分担と連携で 開始6年の歳入効果が3億円増。



課題

重複業務で効率が悪い、ノウハウが蓄積できない……

徴収一元化

課題

滞納者が納付できる経済状況でない……

生活困窮者支援

自治体の扱う債権は、種類も所管部署も多岐にわたり、複数債権があれば職員にも市民にも手間がかかる。また、やみくもに強制徴収しては生活困窮者の負担を増やすばかりだ。豊田市では“役所は一つ”という考えで、全債権の徴収業務を一元化し、福祉部門と連携して困窮者支援にも力を入れている。目の前の問題を改善し、将来的な回収の安定を目指す、債権管理業務の改革内容とは。

### “取り合い”解消のため徴収の一元化を開始。

同市では、税以外を滞納している人の約6割が税も滞納しており、担当部署間で債権の“取り合い”が起きるような構造だったという。債権者からは、“役所は市民にとって一つではないのか”“ほかの課とも情報を共有してほしい”などの意見が寄せられていたそうだ。そこで平成26年度当初、債権管理課に在籍していた橋本さんが、庁内の徴収業務を一元化することを提案。市

長に直接プレゼンテーションする「とよたチャレンジプロジェクト」で必要性を訴えたところ評価され、翌年にはプロジェクトチームが発足した。平成28年度より、まずは強制徴収公債権を順次一元化。令和元年度に強制的な非強制徴収公債権と私債権も一元化した。段階的に実施したのは、全てを一元化して回収するためには高い専門性と人員が必要だからだ。同市では、“民間委託を”職員自ら実施すべきものと“民間委託が可能なもの”に整理し、前者は債権管理課で担当、後者

は、債権回収や困窮者支援について、同市と同じ考えをもった外部の弁護士チームへ委託することになった。“日頃から戸外の動きを情報収集していく中で存在を知り、気になったため思い切って連絡しました”と橋本さん。

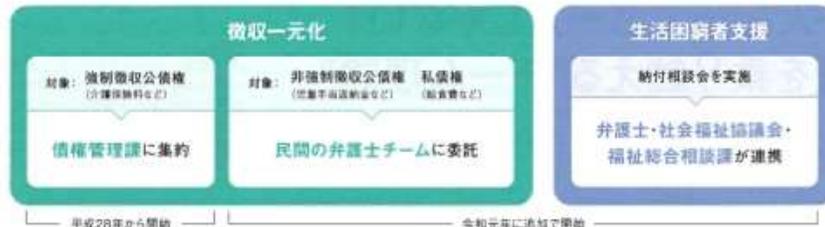
### 複数機関・部署と連携して困窮者支援の精度が向上。

全徴収業務を一元化した令和元年度からは、弁護士・社会福祉協議会・福祉総合相談課と連携した困窮者支援も始めた。“福祉的な支援が必要な人は、一方で債権者でもあることが多いです。早に回収すればいいのではなく、債権者の個別の事情に配慮することが必要だと考えました”と橋本さん。しかし、債権管理課の使命は“市の歳入を増やすこと”、福祉総合相談課の使命は“市民の生活を守ること”という、相反する立場にあることが課題だった。そこで、まずは債権者が困窮状態から脱して、支払いができるようになることが、将来的な歳入確保につながるという段階的

## Solution ▶ 徴収一元化

- 1 窓口の統一により市民・職員ともに負担や手間が軽減。情報も1カ所に集約できるため、管理や連絡も効率的。
- 2 強制徴収や民間委託の可・不可など、債権の特性を整理。できるところから計画的・段階的に進めていく。
- 3 同様の考え・目的をもった外部団体との出会いを活かす。情報収集と積極的なアプローチでスムーズな協力体制に。

## 徴収一元化・生活困窮者支援の主な役割分担



## Interview

チャレンジすれば、必ず成果につながる取り組みです。大事なものは、職員同士が互いの業務に興味をもつこと。小さいことからでもいいので、壁を取り払ってみてください。

豊田市  
左: 福祉部 福祉総合相談課 副課長 橋本 一磨 (はしもと かずま) さん  
右: 市民部 債権管理課 担当員 白岩 あゆみ (しらいわ あゆみ) さん



なビジョンを掲げ、プロジェクトを進行した。これにより、以前は債権回収と困窮者支援のジレンマに陥っていた現場の担当者が、それぞれの仕事に注力できるようになり、互いの役割を理解した上での分担がメリットにつながったようだ。

また、弁護士・社協と合同の納付相談会を定期的に開催している。当事者全員に対し、同一会場にある福祉相談の窓口を同日中に案内することで、漏れなく支援につながる目的だ。“困窮者が自立できれば、将来的な福祉コストも滞納も減らせます。全庁的に同じ目標に向かって動けることで、連携が強まりました”と白岩さん。

### 債権回収も困窮者支援も明確な成果が見られた。

同市では徴収一元化を開始してから6年間で、歳入効果が約3億円増加。そのほとんどは一元化するまで他部署と取り合いになりがちだった、介護保険料・後期高齢者医療保険料だという。現在も同種類の収納率については、全国の中核市でトップクラスを誇っているそうだ。また、直近3年間で納付相談会に参加した88人のうち26人が、自立支援事業への相談、申し込みにつながっている。そこから社協が年金の支給申請を手伝って納付できた例などが

あるという。この取り組みは、独自のアイデアで地域課題を改善している自治体や企業を表彰する「プラチナ大賞」で、令和4年の行政イノベーション賞に選ばれた。橋本さんは、“自治体の基本について改めて考えたところ、”住民福祉の増進を図ること”にたどり着きました。ある課の職員という前に市の職員として、どうすれば市民に貢献できるかを考えるようにしています”。白岩さんは、今後の展望について“より支払いやすい環境を整えるため、キャッシュレス化の推進も検討中。できることから一歩ずつ取り組んでいきます”と語ってくれた。

## 納付相談会イメージ



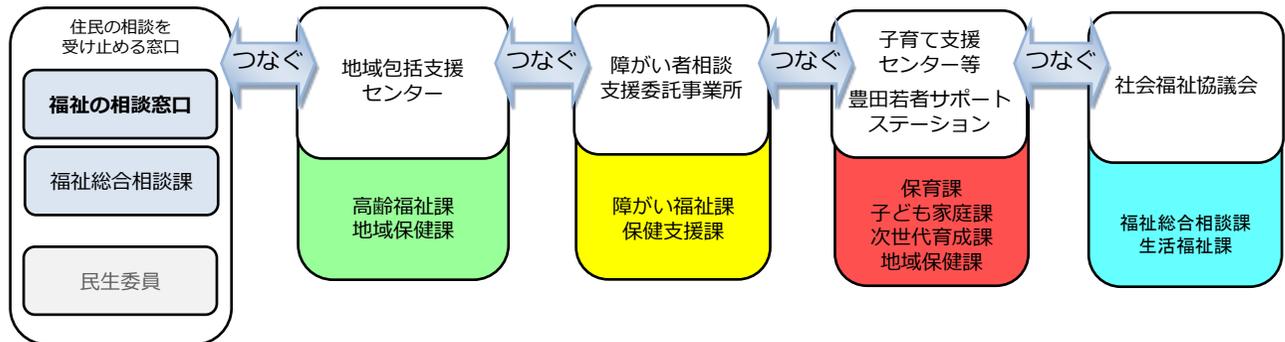
## Solution ▶ 生活困窮者支援

- 1 生活困窮者の自立が将来的な歳入確保につながるという共通のビジョンをもつことで、連携がスムーズに。
- 2 生活困窮者を福祉部門につなぐのはその日その場で確実に。漏れなく相談や申し込みができるための仕組みをつくる。
- 3 それぞれの課は担当業務に専念。互いの仕事を把握しつつ役割分担すれば、相対しがちな回収と支援が両立できる。

# 重層的支援体制推進事業における「包括的相談支援事業」

## 基本事項

- 属性や世代を問わず包括的に相談を受け止める
- 支援機関のネットワークで対応する
- 複雑化・複合化した課題については適切に多機関協働事業につなぐ



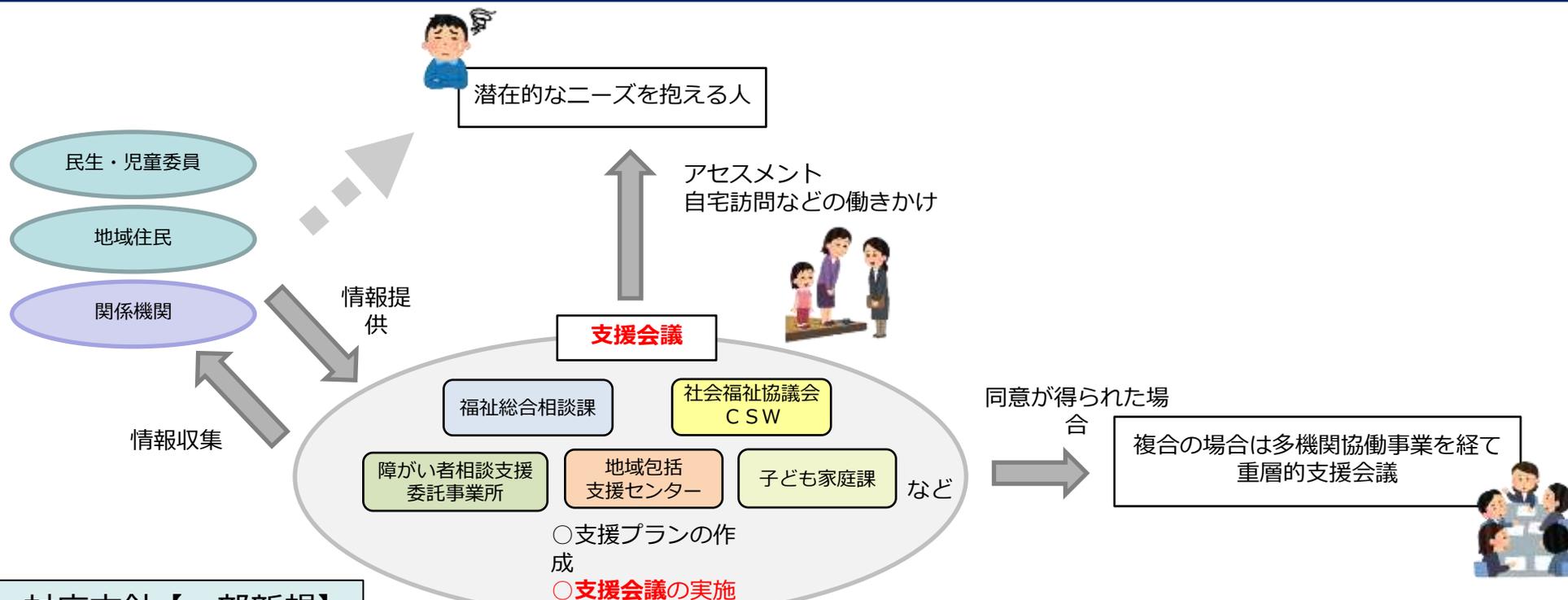
## 対応方針【既存】

- 相談を担う業務（地域包括支援センター、障がい者相談支援事業所、子ども家庭課、子育て支援センター等、社会福祉協議会等）について、これまで同様に、**主たる支援対象者以外からの相談であっても、しっかり受け止め、適切に支援機関へつなぐ。**
- 主たる支援対象者以外の相談も受け止め、適切に支援機関へつなぐため、自身の属する分野以外の支援についても広く学ぶ機会を創出する。

**「この相談内容はうちじゃない」という対応は厳禁になりました。**

## 基本事項

- 支援を必要とする人を早期に発見するために、関係機関とのネットワークから相談者を発見する
- 支援を必要とする人に支援を届けるために、自宅訪問などの支援を行う（本人との関係づくり）



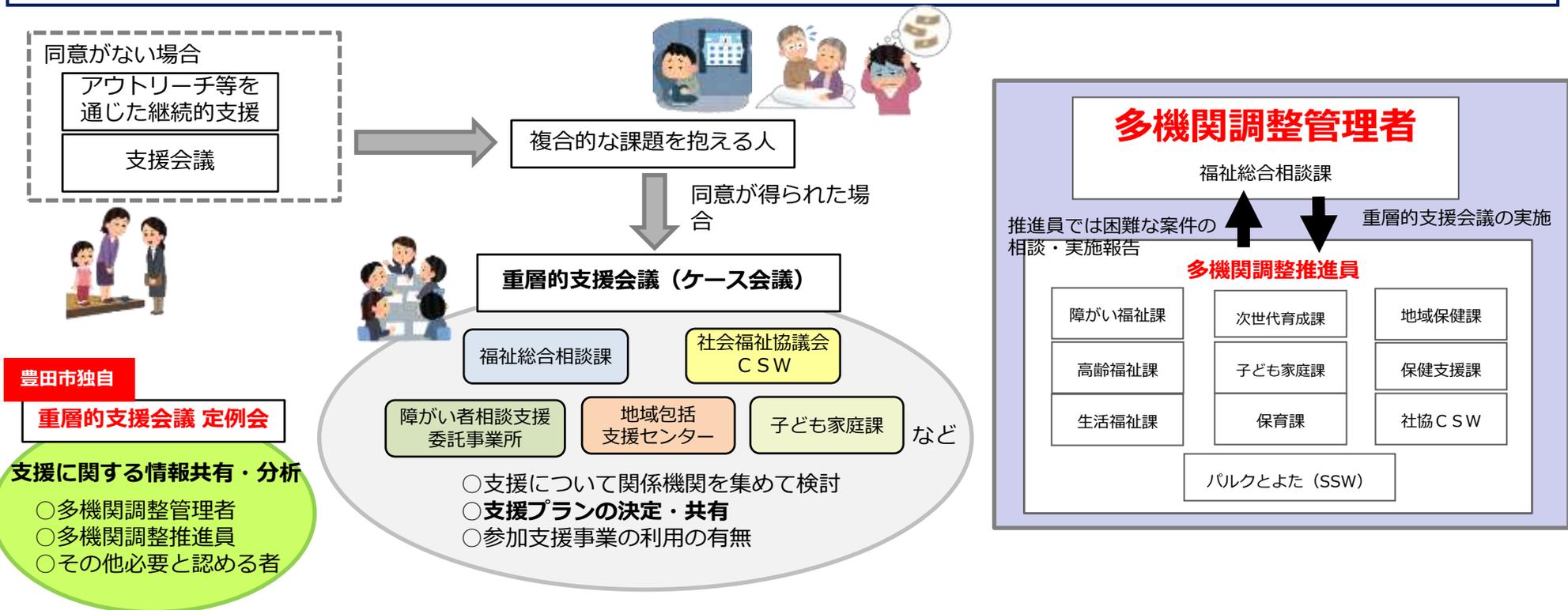
## 対応方針【一部新規】

- 関係機関や地域から情報が入った場合、支援機関は情報収集及びアセスメントを実施し、対象者を訪問するなど受け身ではなく、アウトリーチによる積極的な行動を取る。
- 特に、高齢者は地域包括支援センター、障がい者は障がい者相談支援事業所、子どもは子ども家庭課、生活困窮は社協C S W、全体のフォローを福祉総合相談課というように対象別で主体となるアウトリーチ機能を持つ機関を確保する。

**「本人が相談に来ないとムリ」は厳禁になりました。**

## 基本事項

- 複合的な課題を有しており、支援関係機関による役割分担や支援の方向性を整理する役割
- 重層的支援体制推進事業の中核を担う事業



豊田市独自

### 重層的支援会議 定例会

#### 支援に関する情報共有・分析

- 多機関調整管理者
- 多機関調整推進員
- その他必要と認める者

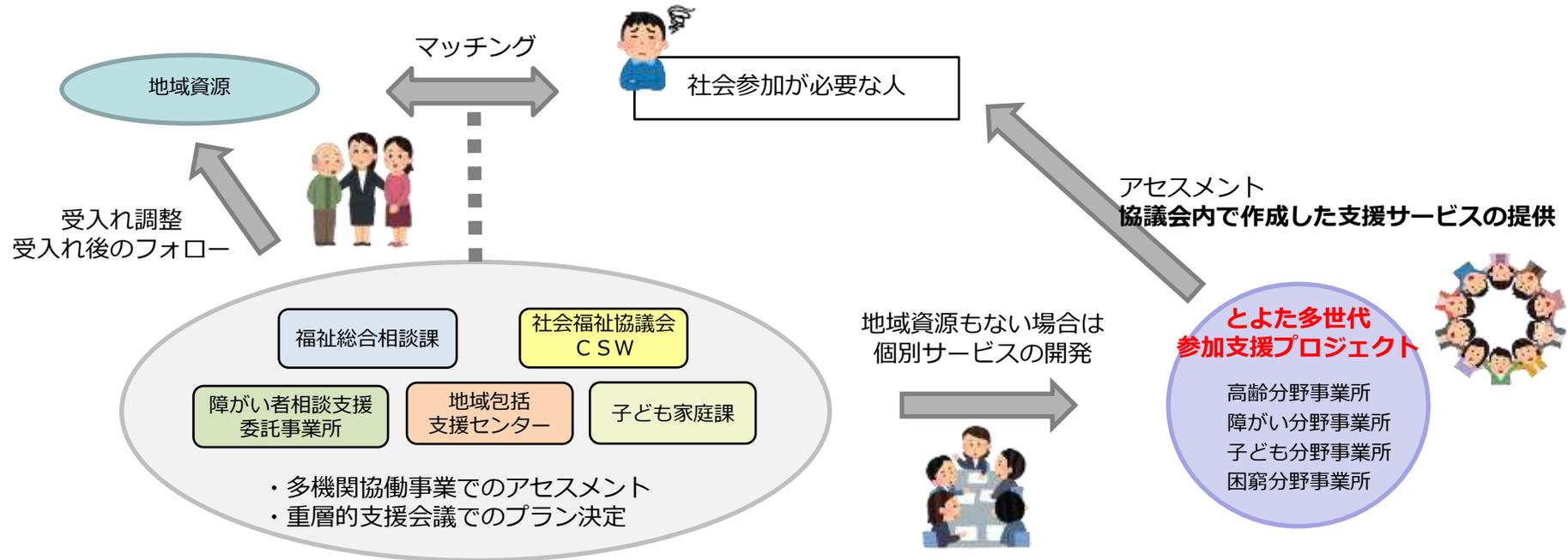
## 対応方針【一部新規】

- 高齢福祉課、障がい福祉課、生活福祉課、次世代育成課、子ども家庭課、保育課、地域保健課、保健支援課の計10者に拡大し、それぞれが支援機関を巻き込んだ支援を実施できるよう進化する。
- 福祉総合相談課を多機関調整管理者とし、その他を多機関調整推進員と位置付け、多機関協働事業者の相談先やとりまとめを福祉総合相談課とする。

これまでの縦割りの支援主体が中心となり、他の機関はフォローする。

## 基本事項

- 既存事業では対応できないニーズに対応するため、本人のニーズと地域資源との調整を行い、多様な社会参加を促進
- 本人に対する定着支援と受入れ先への支援（フォローアップ）



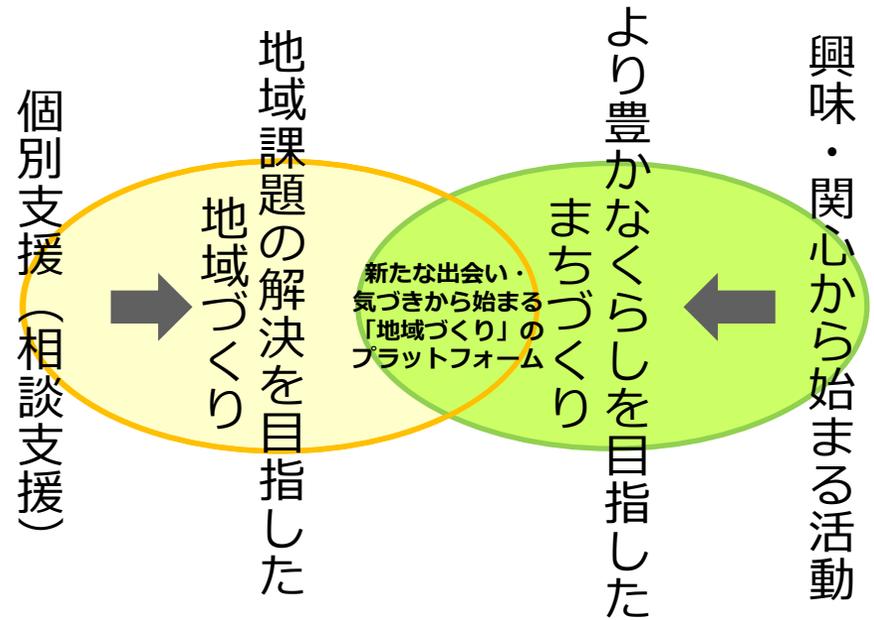
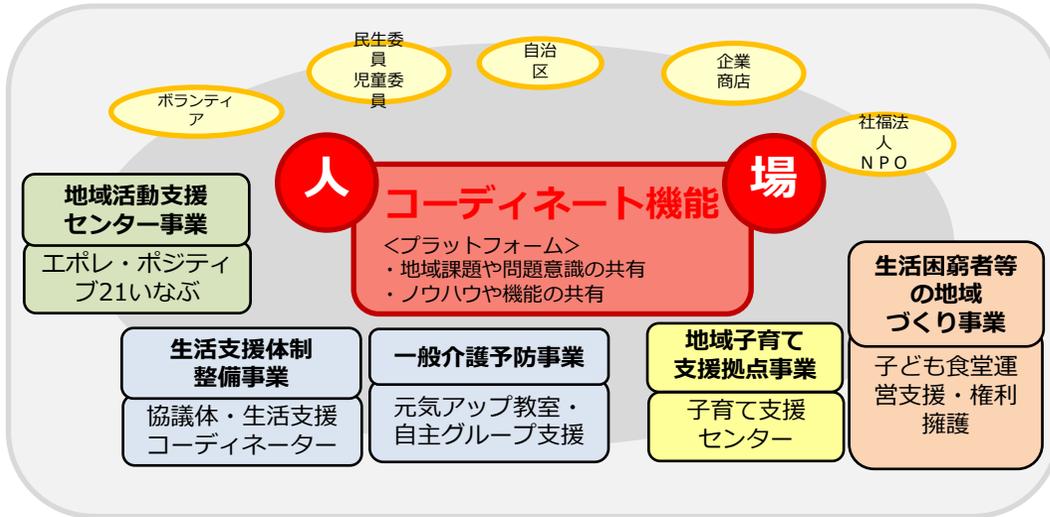
## 対応方針【一部新規】

- 社会参加につなげたいが、既存事業では対応できない支援において、本人のニーズと地域資源とのマッチングを図り、参加できる場所を確保するとともに、受け入れ先のフォローアップを実施する。
- 公的サービスやつなげる地域資源がない場合、新たに立ち上がる「とよた多世代参加支援プロジェクト」に支援を依頼し、個々のニーズに対応する支援開発を実施する。【豊田市の重層的支援体制推進事業の最重要ポイント】

介護保険や障がい者サービスといった公的サービスだけに頼らない。

## 基本事項

- 世代や属性を超えて住民同士が交流できる多様な場や居場所を整備する。【多様な「場」づくり】
- 「人と人」「人と居場所」などをつなぎ合わせる。【つなぎ・コーディネート機能】
- 5事業（介護2つ、障がい、子ども、困窮）を全て実施することが規定されている。



## 対応方針【一部新規】

- 既存事業については、継続して事業実施していく。
- 社協CSWを主導に、各事業実施者の困りごと解消や事業改善などを図り、各事業の一体化を目指す。
- 参加支援事業で結び付けることができる地域資源のひとつとなるよう地域力の育成を意識する。

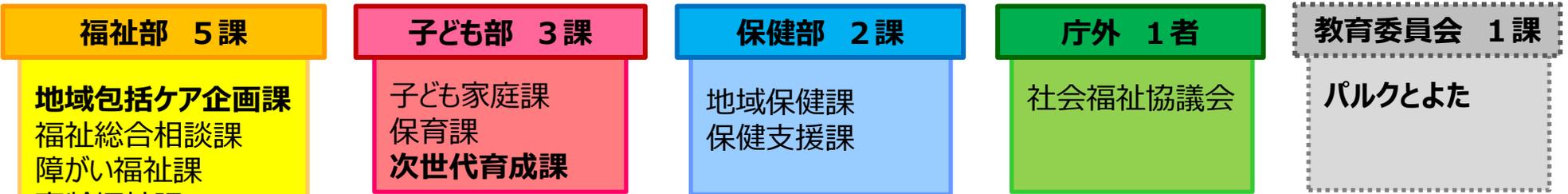
「対象を限定する」地域づくりから「全世代化」の地域づくりに趣向を変える。

# 重層的支援体制整備事業の体制構築までのあれこれ

## ■ 関係部局との調整について

- 令和2年5月～
  - ・ 重層事業で関わりそうな関係機関の洗い出し
  - ・ 既存体制の活用を前提にした体制整備の検討
- 令和2年8月～
  - ・ 関係機関を集めた重層的支援体制整備事業の制度説明及び豊田市の体制案について提示
  - ・ 市長、副市長説明の実施
- 以降～
  - ・ 1～2か月毎に関係機関を招集して情報共有及び細部の確認

**「福祉総合相談課」がベース作成、関係機関へ提示⇒合意**



※太字は交付金には関与しない課

※検討時に教育委員会は含めず

**重層事業交付金に関与しないが、個別支援に関与する課を当初から巻き込んで議論**

## ■ 支援関係機関との連携について

○原則、これまでの支援体制を活用する点から、新たに支援関係機関に指示したのは以下の4点のみ。

### ①本人以外からの相談に対する対応の変更【包括的相談支援事業・アウトリーチ事業】

従前：「本人を連れて来ないと支援が進まないの、本人を連れてきてください。」

今後：「支援会議を実施し、関係機関を本人にたどり着くために様々な手段を検討し、アウトリーチを実施する。」

⇒ 支援機関全てがアウトリーチすることについて同意は得られなかったため、部分的に実施。

### ②多機関協働事業者の拡大による各課主体の支援の実施【多機関協働事業】

従前：R2年度まで多機関協働事業者は福祉総合相談課と社協の2者。

今後：皆さん全員（10者）が多機関協働事業者です。福祉総合相談課と社協に投げないで。

⇒ 社協、地域包括支援センターや障がい者相談支援事業所などの委託先は能動的になってきた。

### ③制度の狭間に対応するために、定例会を設置【多機関協働事業】

従前：個別ケースのための多機関との情報共有の場はある。

今後：施策として必要な支援などを本音で検討する場を設置します。

⇒ ヤングケアラーなどの新たな対応について協議し、ルール化ができた。

### ④インフォーマルサービスの活用による個別支援の推進【多機関協働事業・参加支援事業】

従前：公的サービスを駆使して支援プラン策定。使えなければ諦める（我慢）。

今後：必要な公的サービスとインフォーマルサービスをセットで支援プランを策定。  
使える支援がなければ民間の力を借りて作りましょう。

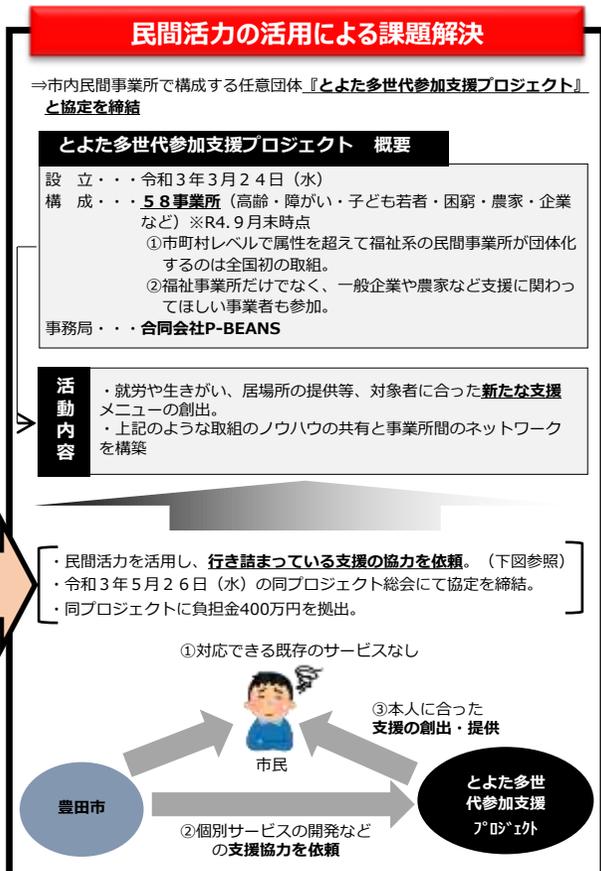
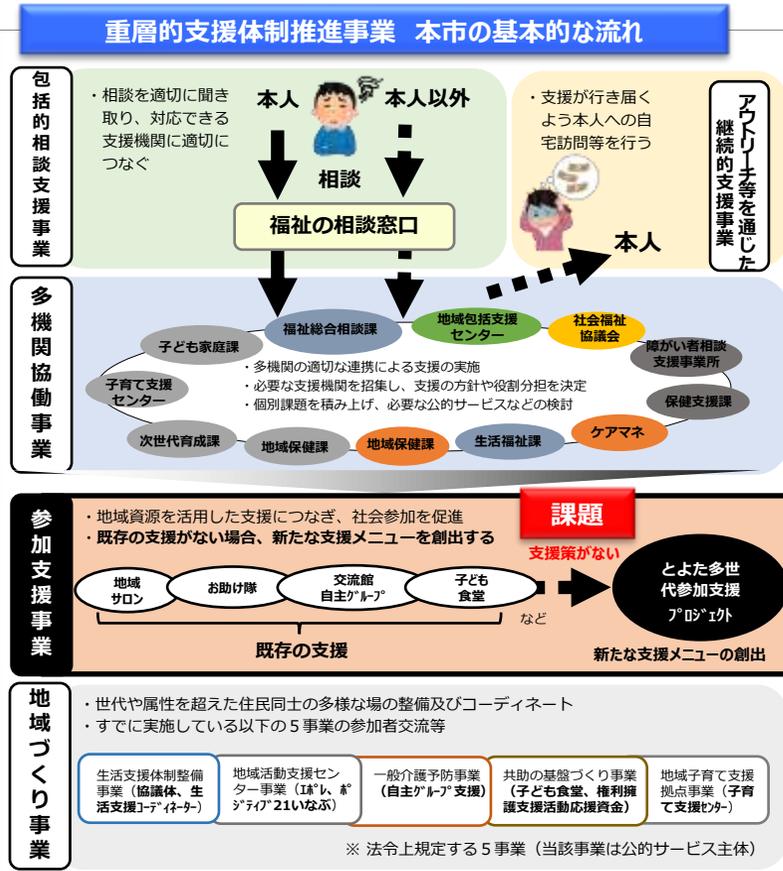
⇒ 行政だけでは不可能なおもしろい取組や対応策が展開できるようになった。

## 超高齢社会 （福祉）

### 重層的支援体制（2021年～）

「8050問題」を始めとした複雑化・複合化した課題への対応

対応できる既存のサービスがない場合に、多分野の民間福祉事業所などで構成される任意団体 **「とよた多世代参加支援プロジェクト」**へ個別サービスなどの支援協力を依頼。対象者に合った支援を創出・提供することで、困りごとの解消を図る。



**【担当者コメント】**  
 全国的に、複雑化・複合化した困りごとに対し、対応する福祉サービスがなく支援が困難という課題を抱えています。本市では、民間事業所のノウハウを活用した新たなサービスを創出・提供することで、住民の課題解決を目指します。



豊田市役所  
福祉部

※国は、地域住民の複雑化・複合化した支援ニーズに対応する市町村の包括的な支援体制の構築を目的として令和2年6月に社会福祉法を改正し、重層的支援体制整備事業を創設。令和3年4月から施行  
 ※本市は平成29年度からモデル事業実施を進めており、全国に先駆けて体制の整備が進んでいることから、重層的支援体制推進事業と独自の呼称を使用。