

相談受付票作成・対応 マニュアル

重層的支援体制整備事業における
多機関協働事業等事業関係

宮古市保健福祉部福祉課作成

1 重層的支援体制整備事業における相談の記録及び連携について

この事業では、複合的な相談を抱えるケースや必要な支援が届いていないケースを確認した場合など、関係する多機関での共有が必要となった場合に、コーディネーターにつながるための「相談記録票」（様式1）を作成することとします。

既存の支援機関の連携により、専門職の負担を軽減しながら、地域の支援力を高め、一体的に住民に寄り添う伴走型支援の事業です。

2 相談記録票（多機関連携用）を作成する基準について

前提として、各相談窓口で事業の相談を受けることについて、これまでと変更はありません。

また、各関係機関で開催する会議体で相談内容を検討することにも、これまでと変更はありませんが、その後のつなぎ先としてコーディネーター（多機関協働事業）の選択肢が増えることとなります。

次のいずれかに該当する場合は、相談記録票を作成します。（事業実施後、再検討）

- （1）複雑・複合化した課題を有し、世帯としての支援が必要であること。
- （2）どこにもつながらない狭間のケースであること。
- （3）新たな資源開発や支援の仕組みにつなげたいケースであること。
- （4）緊急性を要する事案であり、既存の事業では対応が困難であること。

3 コーディネーター（共生社会推進員）の役割について

相談機関より情報提供（相談記録票等の受領等）があった際は、内容について再度アセスメントし会議開催を検討する。

会議開催の時期等の判断基準は次のとおりとする。

- （1）緊急性がある場合は、支援会議の開催を検討する。（個人情報の同意がなくても開催可能のため）
- （2）緊急性がない場合で個人情報の同意がある場合は、アセスメントした結果、必要な関係機関と連携し支援プランを作成し重層的支援会議に諮る。
- （3）緊急性がない場合で個人情報の同意がない場合は、アセスメントした結果、直近の支援会議に諮る。（注）地方税法第22条により、地方公務員が業務上取り扱う一般的な個人情報より厳しい守秘義務が課せられている税務職員が有する納税者等の情報は、必ず個人情報の同意を得る必要があります。
- （4）（1）から（3）において取り扱ったケースについては、終結の判断がされるまで最新の情報を確認し管理することとする。

なお、相談記録票の記載方法など関係機関への周知については、年度ごとに研修会等を開催するなど積極的な取り組みをすること。

4 相談記録票の作成及び情報提供について

相談記録票の作成における考え方は次のとおりです。

- （1）相談記録票は、「多機関協働事業」「参加支援事業」「アウトリーチ等を通じた継続的支援事業」を利用する際に、支援関係機関あるいは本人が利用するものです。

(2) 月次調査の報告における以下の項目は、必須記載となります。

項 目	留意事項
受付機関	該当する機関にチェックを入れる。
初回相談受付日	※多機関協働事業は、初回相談受付日の入力を行うことで、「支援期間」の起算点が定まる。 ※参加支援事業とアウトリーチ等を通じた継続的支援事業は、プランの初回相談受付日の欄に記載する。
相談経路	該当する機関にチェック (☑) を入れる。
性別	該当するものにチェック (☑) あるいは、記載する。

(3) 作成の基本的考え方

相談記録票は、本人の氏名・住所等の基本情報や主訴を把握するためのものであり、基本的に初回相談時に本人が記載するものとします。本人が直接記載することが難しい場合は、支援者が補助し記載します。

また、多機関協働事業、参加支援事業、アウトリーチ等を通じた継続的支援事業の利用に関する本人の申し込み意思及び個人情報の共有に係る同意を確認するための相談記録票でもあることから、「説明を受けた日」、「事業利用申込み欄」に本人の署名または記名押印を得ることでその意思を確認するものです。そしてその際には、別紙の「個人情報に関する管理・取扱いについて」を説明することで、以後の支援にあたって必要となる関係機関（者）との情報共有についても同意を得る形となっております。

(4) 支援の着眼点・留意点

本人の思いの引き出し、整理を支援すること。本人の訴えを傾聴し、主訴を把握するよう努めます。ここで本人の側に添いながら訴えを受けとめることが相談支援にあたっての信頼関係構築の第一歩となります。

本人の記載や話す内容をもとに、支援者がより深い内容を聞き、本人の希望を整理することが必要な場合もあることから、本人のみならず必要がある場合には、世帯全体の状況を把握し記載するよう努めます。

なお、本人の主訴等が明確に把握できない場合には、支援者の見解として分けて記載を補足することも可能です。

(5) 本人同意の意味合いと留意点

「事業利用申込み欄」に本人が署名または記名押印することで、事業の利用を正式に申し込むことになり、その際に、同時に支援者が本人に対して説明する「個人情報に関する管理・取扱いについて」に基づく関係機関等との情報共有についても同意を得ることになります。

ただし、ここでとる関係機関等との情報共有に関する同意は、あくまで「個人情報に関する管理・取扱いについて」に基づく個人情報の取扱いルールについて包括的に同意しただけにすぎないため、ここで同意を得た後も、実際に他の機関等に本人の情報を伝達・共有・照会等する場合には、必ずその都度本人に対して説明のうえで同意を得ることが原則です。(「個人情報に関する管理・取扱いの【第三者への提供の制限】

の規定に基づく運用が原則)。中には、例えば、多機関協働事業の利用は申し込むが、多機関等との情報共有については承諾しない相談者がいる場合も考えられます。このような場合に備えて、「事業利用申込み欄」の各事業のチェック欄に「○」を記載して確認するようにします。

なお、本人の同意の有無に関わらず、各機関が定めるプライバシーポリシー（個人情報保護に関する規程）を遵守して個人情報を取り扱うべきことは言うまでもありません。

また、本人同意が得られない場合も、本人やその世帯について複合かつ複雑な課題を抱えている可能性があるかと判断する場合は、受付者（支援者）が相談記録票をいったん起票し、新規相談者として登録のうえ、支援を開始します。

このように、相談支援を必要とすると思われる本人に対して、本人が当初は積極的ではなくとも本人の状態にあわせて関わりを持ち続け、つながりを作ることが重要です。

本人以外の家族等が来所した場合（ひきこもりの状態にある方など）は、本人との接点が持ちづらく、家族との接点のみで相談支援が継続することが見込まれることから、まずはその家族をケースとして受け付け、家族自身が抱える課題を支えることから始めましょう。本人については、その本人との直接の接点を持て、直接的な相談支援が可能となった時点で別のケースとして受け付けます。

作成後は、コーディネーター（共生社会推進員）に情報提供します。

5 会議資料の作成等について

コーディネーター（共生社会推進員）に提供された相談記録票に基づき「支援会議」及び「重層的支援会議」に諮るため、相談記録票を作成した支援機関等は会議資料（支援プランを含む。）の作成に協力します。

6 支援開始及び終結について

相談記録票にて受け付けたケースについては、会議後、コーディネーター（共生社会推進員）より支援方針等が提供されます。

提供されたプラン等に基づき、ケースごとに支援又は見守りを開始し終結まで管理します。

終結の判断は、基本的にコーディネーター（共生社会推進員）からの報告をもって行います。

【参考(R7年度)】

コーディネーター(共生社会推進員)は、市福祉課共生社会推進室2名、社会福祉法人宮古市社会福祉協議会1名の配置となっております。

相談記録票

■基本情報 当事者(ご本人) ※当事者が特定できない場合はその旨を記載してください。

ふりがな		性 別	☐ 男 ☐ 女 ☐ ()
氏 名		生年月日	☐ 昭和 ☐ 平成 ☐ 西暦 年 月 日 (歳)
住 所	(〒 -) 宮古市		
連絡先	(自宅)	(携帯)	(本人への電話 可・否)
	(メール)		

■相談者(窓口にいられた方、電話をいただいた方が当事者と別の方の場合記載)

相談者	氏 名		当事者と の関係	☐ 家族 (当事者本人との続柄:) ☐ その他 ()
	住 所	(〒 -) 宮古市		
	連絡先	(自宅)	(携帯)	(本人への電話 可・否)
		(メール)		

■相談内容

相談内容	受付日	☐ 令和 ☐ 西暦 年 月 日 () 時 分 ~ 時 分
	受付区分	来訪・電話・メール・その他 ()
	受付機関・部署	
	受付担当者名	
	【相談内容】 ○当事者の相談されたいこと。配慮等希望されること。(具体的に記載願います。)	
	○上記の相談内容の中で一番の困りごと。	
○相談歴等(他の機関に相談されたことがある場合に記載願います。)		

■すべての相談内容に○をつける

	1. 病気や健康、障がいのこと		2. 住まいについて		3. 収入・生活費のこと
	4. 家賃やローンの支払いのこと		5. 税金や公共料金等の支払について		6. 債務について
	7. 仕事探し、就職について		8. 仕事上の不安やトラブル		9. 地域との関係について
	10. 家族との関係について		11. 子育てのこと		12. 介護のこと
	13. ひきこもり・不登校		14. DV・虐待		15. 食べるものがない
	16. その他()				

■事業利用申込み欄 (注)以下の事業利用を申し込む場合のみ同意が必要です。

____様 (相談受付機関の長)					
上記の相談内容について、					
	多機関協働事業		参加支援事業		アウトリーチ等事業
の利用を申し込みます。 (注)利用を申し込む事業に○をしてください					
また、相談支援にあたり必要となる関係機関(者)と情報共有することに同意します。					
なお、同意にあたっては、別紙の「個人情報に関する管理・取扱いについて」の説明を受けました。					
説明を受けた日			本人署名又は記名押印		
□令和 □西暦 年 月 日					

.....ここからは、福祉課担当者が記載いたします。.....

■課題・対応

○課題	○対応
	□支援会議を利用
	□重層的支援会議を利用
	□多機関協働事業を利用
	□参加支援事業を利用
	□アウトリーチ等事業を利用
	□その他()
	補足説明

■連携が必要と思われる関係先

連携先①： _____ (担当： _____)
(必要な内容等)

連携先②： (担当：)

(必要な内容等)

連携先③： (担当：)

(必要な内容等)

連携先④： (担当：)

(必要な内容等)

■対応状況・連携先等からの情報(随時更新)

別 紙

個人情報に関する管理・取り扱いについて

宮古市各相談支援業務を行う機関では、当機関における個人情報保護に関する取組方針および個人情報の取り扱いに関する考え方として定めるものです。

【取組方針】

当機関は、個人情報の適切な保護と利用を重要な社会的責任と認識し、相談業務、支援業務等、当機関が実施する業務を行うにあたっては、宮古市個人情報保護条例をはじめとする関係法令等に加えて、本内容を遵守し、ご相談者の個人情報の適切な保護と利用に努めます。

【個人情報の取得方法】

ご相談者の個人情報を業務上必要な範囲において、適正かつ適法な手段により取得します。

【利用目的】

ご相談者の個人情報を、当機関の業務遂行ならびに利用目的の達成に必要な範囲において取り扱うこととし、その範囲を超えて他の目的に利用することはありません。

◎当機関の業務内容

- ・ 相談支援業務
- ・ プランの策定・実施

◎利用目的

- ・ 相談支援業務を円滑に行うため
- ・ 自治体に対して事業等利用申込を行うため
- ・ 支援提供、関係機関・者との連絡・調整等自立支援に資するため

【個人情報の内容】

当機関では、以下の情報を個人情報として取り扱います。

- ・ 氏名、性別、年齢、住所、電話番号、家族関係等個人の属性に関わる基本的情報
- ・ 健康状態、疾病、障がい、介護等健康に関する情報
- ・ 就労・通学・通所状況に関する情報
- ・ 収入、資産、債務等経済的状況
- ・ 福祉制度利用状況
- ・ その他、生活歴や過去の経験、抱えている課題等、相談業務において知り得た情報

【第三者への提供の制限】

ご相談者（又は代理人）の同意をいただいている場合や法令等に基づく場合等を除き、原則としてご相談者の個人情報を第三者に対して提供いたしません。ただし、利用目的の達成に必要な範囲内において、関係機関・者等との間で共同利用する場合には、原則としてご相談者（又は代理人）の同意を得た上で、ご相談者の個人情報を関係機関・者等に対して提供することがあります。また、例外として、個人情報の保護に関する法律（以下、「個人情報保護法」といいます。）第23条第5項第3

号及び宮古市個人情報保護条例第12条第1項に従って、同意を得ずに関係機関・者等に対して情報提供する場合があります。

◎同意の上で第三者に提供する場合

- ・他機関・者との間で、支援の実施、各種事業等の利用申込みやプラン策定に関する調整を行うため
- ・他機関・者が実施する支援を受けるため
- ・プランが終了した後に関係機関との連携が必要な場合
- ・各種福祉制度申込時に、当機関から自治体へ事前に本人が特定される形で相談する場合
- ・病気・怪我等の際に医療機関につなぐ場合

◎同意を得ずに第三者に提供する場合（個人情報保護法第23条第5項第3号の定めによる）

- ・個人データを特定の者との間で共同して利用する場合であって、その旨並びに共同して利用される個人データの項目、共同して利用する者の範囲、利用する者の利用目的及び当該個人データの管理について責任を有する者の氏名又は名称について、あらかじめ、本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態に置いているとき

◎同意を得ずに第三者に提供する場合（宮古市個人情報保護条例第12条第1項の定めによる）

- ・法令に基づく場合
- ・人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき
- ・公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき
- ・国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき

【保存期間】

ご相談者の情報の保存は、利用申込日より開始します。保存期間は、支援終了日より5年間とします。その後は、適切な方法（溶解処理等）により廃棄します。

【安全管理措置】

ご相談者の個人情報を正確かつ最新の状態で保管・管理するよう努めるとともに、漏えい等を防止するため、合理的な安全管理措置を実施します。

【継続的改善】

情報技術の発展や社会的要請の変化等を踏まえて本内容を適宜見直し、ご相談者の個人情報の取り扱いについて、継続的に改善に努めてまいります。

以上

関係機関・関係者等の例示 （あくまでも一例です。必要に応じ、例示以外の機関等とも連携します。）

- ・ 宮古市
- ・ 宮古市教育委員会
- ・ 宮古公営企業・行政組合（上下水道局）
- ・ 宮古市消防本部
- ・ 市内公立保育所・認定こども園・私立保育園・私立幼稚園
- ・ 市内学校（小中学校・高等学校・県立大学・支援学校）
- ・ 社会福祉法人宮古市社会福祉協議会
- ・ 特定非営利活動法人宮古圏域障がい者福祉推進ネット
- ・ 市内各地域包括支援センター
- ・ 自立相談支援事業所
- ・ ハローワーク宮古
- ・ みやこ自立サポートセンター
- ・ みやこ若者サポートステーション
- ・ 指定一般相談支援事業所
- ・ 指定介護サービス事業所
- ・ 民生委員・児童委員
- ・ 宮古警察署
- ・ 市内各医療機関
- ・ 法テラス宮古
- ・ 宮古児童相談所
- ・ 各不動産会社
- ・ 各電力会社
- ・ 各ガス会社
- ・ 各自治会・町内会

等

(参考)

令和3年3月29日付地援地発0329第3号

「重層的支援体制整備事業に係る帳票類及び評価指標の手引きの策定について（通知）」より

＜支援フローの概要＞

