

資料 2

社 援 地 発 1001 第 1 号
消 地 協 第 236 号
令 和 3 年 1 0 月 1 日

都道府県
各 指定都市
市区町村

民生主管部（局）長 殿
消費者行政主管部（局）長 殿

厚生労働省社会・援護局地域福祉課長
消費者庁地方協力課長
（ 公 印 省 略 ）

重層的支援体制整備事業と消費者安全確保地域協議会制度との連携について

今般、地域共生社会の実現のための社会福祉法等の一部を改正する法律（令和2年法律第52号。以下「改正法」という。）により改正された社会福祉法（昭和26年法律第45号。以下「法」という。）において、地域住民の複雑化・複合化した支援ニーズに対応する包括的な支援体制を構築するため、市町村（特別区を含む。以下同じ。）において、属性を問わない相談支援、参加支援及び地域づくりに向けた支援の3つの支援を一体的に実施する事業（以下「重層的支援体制整備事業」という。）が創設され、令和3年4月1日から施行されました（別紙中「1. 地域共生社会」、「2. 重層的支援体制整備事業における3つの支援」を参照）。

また、消費者行政においては、平成26年の消費者安全法（平成21年法律第50号。）の改正を踏まえ、特に配慮を要する消費者の安全の確保に関して、消費者安全確保地域協議会（以下「見守りネットワーク」という。）の設置の促進など、地域の多様な主体が連携して消費者の見守り活動に取り組む仕組みづくりを進めています。

重層的支援体制整備事業は、従来の支援体制では対応の難しい複雑化・複合化した課題に対応するため、市町村において包括的な支援体制の構築を図るものであり、体制の構築に当たっては、消費者被害の防止に向け、見守りネットワークとの連携を十分に図っていただくことが重要です。

以上を踏まえ、重層的支援体制整備事業と見守りネットワークの連携について下記のとおり通知しますので、貴職におかれては、十分にご了知の上、積極的に連携を進めていただくとともに、各都道府県におかれては、管内市町村（指定

都市を除く。)及び関係機関等に周知いただくようお願いします。

なお、本通知は、重層的支援体制整備事業と見守りネットワークの連携に関する記載を通知本文とし、重層的支援体制整備事業の内容や両者連携の際のより詳細な説明を別紙とする構成を採っているため、必要に応じて別紙を参照いただくようお願いします。

最後に、本通知は、地方自治法（昭和22年法律第67号）第245条の4第1項の規定による技術的な助言であることを申し添えます。

記

1 重層的支援体制整備事業における消費者被害防止に向けた取組

重層的支援体制整備事業においては、地方公共団体における包括的な支援体制の構築に向けて、以下のような相互の日常的な連携を構築することが望ましい（別紙中「2. 重層的支援体制整備事業との連携」、「4.（2）相互理解の促進」を参照）ことから、地方公共団体の民生主管部と消費者行政担当部局が積極的に連携し、消費者被害の防止に向けて取り組むこと。

その際、重層的支援体制整備事業に消費者行政担当部局が関与し、見守りネットワークとしても一体として運用することにより、効率的・効果的かつ実効性のある取組とすること。

- ・ 従来の支援体制では対応が難しい複雑化・複合化した事例については、多機関協働事業者や包括的相談支援事業者と情報共有し、必要に応じて連携して支援すること（見守りネットワークと一体的な運用であれば、本人同意を得ていない場合でも情報共有が可能）。
- ・ 課題が顕在化していない状態であっても、地域住民の抱える課題の端緒となる事象等を把握した場合には、包括的相談支援事業者や多機関協働事業者に情報提供し、必要に応じて連携して支援すること。
- ・ アウトリーチ等を通じた支援の強化が必要と思われる事例については、アウトリーチ支援事業者に情報提供し、必要に応じて連携して支援すること。
- ・ 多機関協働事業者や包括的相談支援事業者、アウトリーチ支援事業者等においては、支援を実施する中で、消費者の安全確保に向けた支援の必要が生じた場合には、担当部局に情報提供し、必要に応じて連携して支援を行うこと。
- ・ 民生主管部や多機関協働事業者においては、消費者被害の防止に向け、必要に応じて消費者行政担当部局に対して参画を依頼するとともに、当該部局においては積極的に協力すること。同様に、民生主管部においては、見守りネットワークへの参加を求められた場合においては、積極的に協力すること。

なお、重層的支援会議・支援会議については、その目的や内容に応じて、開催頻度や開催方法が決定されることとなるが、見守りネットワークの会合と組み合わせて開催することも可能である。

2 相互理解の促進

重層的支援体制整備事業は、消費者被害防止施策と相互に密接した関係にあり、消費者被害の防止は、財産の権利擁護という福祉の目的の一部でもある点に留意し、部局間や支援関係機関間の相互理解を深めるため、相互に日常的な連携（双方の制度を理解するための研修の実施、情報共有の機会や連絡調整担当の設定等）を確保するよう努めていただきたいこと。

都道府県については、市町村における重層的支援体制整備事業を含む地域生活課題の解決に資する支援が包括的に提供される体制の整備が適正かつ円滑に行われるよう、必要な助言、情報の提供等の援助を行う責務を有していることを踏まえ、研修の実施や支援関係機関間のネットワーク構築支援等の必要な支援を継続的に行うとともに、連携事例等に関する情報について、各都道府県域内での共有に努めていただきたいこと。

以上

<別紙>

1. 地域共生社会

地域共生社会は、日本の社会保障制度の成り立ちや、個人の抱える課題の複雑化・複合化といった社会の変化を踏まえ、制度・分野の枠や、「支える側」と「支えられる側」という従来の関係を超えて、人と人、人と社会のつながり、一人ひとりが生きがいや役割を持ち、助け合いながら暮らしていくことのできる包摂的なコミュニティや地域社会を創るという考え方である。

消費者の安全確保のための取組にあたっては、消費者被害の未然防止のためには、目の前の消費者トラブルの解決だけでなく、支援する関係機関が制度・分野の枠を超えて連携し、本人等に寄り添い、包括的に支援することにより、社会とのつながりを回復し、地域の中で暮らしていくことができる地域社会づくりの実現が重要である。これは、重層的支援体制整備事業が目指す地域共生社会の理念にも通ずるものである。

改正法を踏まえ、市町村全体として属性を問わない相談支援、参加支援、地域づくりに向けた支援を一体的に実施する包括的な支援体制を整備することにより、地域共生社会の実現を図っていくことが重要である。

2. 重層的支援体制整備事業における3つの支援

3つの支援の内容は、個別支援の観点から、相談支援によって属性を問わず包括的に相談を受け止め、支援関係機関全体で支援を進めるとともに、参加支援を通じて、本人や世帯の状態に寄り添い、社会とのつながりを段階的に回復する支援を実施しつつ、地域を面で捉えた地域づくりに向けた支援によって、地域における多世代の交流や多様な活躍の場を確保する環境整備を実施することで、個別支援と地域に対する支援の両面から、人と人のつながりを基盤としたセーフティネットを強化するものとなる。

3. 重層的支援体制整備事業との連携

(1) 相談支援

ア 包括的相談支援事業・多機関協働事業

重層的支援体制整備事業においては、市町村全体の支援関係機関が相互に連携し、本人や世帯に寄り添い、伴走支援する体制を構築していくことが重要となる。従来の支援体制では対応が難しい複雑化・複合化した事例に（※1）については、本人同意がない場合でも社会福祉法の支援会議や見守りネットワーク等の他の法制度を活用することで多機関協働事業者（※2）と情報を共有し、課題の解きほぐしや、包括的相談支援事業者をはじめとする支援関係機関間の役割分担を図ることにより、適切な支援を行うことができる。

消費者行政担当部局や消費生活センター等の窓口においても、支援を行う中で、複雑化・複合化した事例を把握した場合は、多機関協働事業者に情報提供し、連携して支援を実施されたい。

(※1) 支援に関する課題以外の他分野の課題も抱えているが、

- ・ どの支援関係機関に情報提供すべきか適切に判断できない場合
- ・ 課題が複雑化しており、支援関係機関間の役割分担が必要な場合などが想定される。

(※2) 重層的支援体制整備事業を実施する市町村より、法第106条の4第4項の規定により、同条第2項第5号に掲げる多機関協働事業の委託を受けている事業者（市町村が自ら実施している場合は当該市町村）

イ 重層的支援会議・支援会議

重層的支援体制整備事業の実施に当たっては、支援関係機関が連携して支援を行うため、多機関協働事業者の呼びかけにより重層的支援会議（※）を開催し、複雑化・複合化した課題を抱える地域住民に対する支援を行うために必要な情報共有を行うとともに、支援関係機関間の役割分担を示した支援プランの適切性や支援プラン終結時の評価、社会資源の充足状況の把握と開発に向けた検討等を行うこととしている。

なお、情報共有に関して本人同意のない場合は、支援関係機関間で情報共有等の連携を図るため、法第106条の6第1項に規定する支援会議を開催することとしている。この支援会議においては、同条第3項及び第4項において必要な情報の授受等を規定していること、同条第5項において構成員等に対する守秘義務を規定していることから、本人同意の有無に関わらず、関係者間で支援に必要な情報共有等が可能とされている。

重層的支援会議及び支援会議の構成員については、市町村や多機関協働事業者が、地域の実情や本人の抱える課題に応じ、支援関係機関と調整の上決定していくこととなる。消費行政担当部局・消費生活センター等の窓口においては、消費者の安全確保に係る支援に関する重層的支援会議・支援会議への参画が求められた際は、積極的にご協力いただきたい。

同様に、民生主管部局においては、見守りネットワークへの参画が求められた際は、積極的にご協力いただきたい。

なお、重層的支援会議・支援会議については、その目的や内容に応じて、開催頻度や開催方法が決定されることとなるが、市町村において、見守りネットワーク等、既存の会議体の会合と組み合わせで開催することが可能な場合には、既存の会議体の会合と時間を分ける等の工夫をした上で、効果的・効率的な開催に努めていただきたい。

また、市町村においては、重層的支援体制整備事業実施計画（以下、「計画」）の策定に当たって、地域が抱えている課題等について、関係部局や支援関係機関、地域住民等広く地域の関係者間での共有や分析を行うとともに、重層的支援体制整備事業の実施の理念や目指すべき方向性について共通認識の醸成を図ることが重要である。消費者行政を所管する部局においても計画策定の議論に積極的に参画いただきたい。

（※）重層的支援体制整備事業を適切かつ円滑に実施するために開催される非法定の会議。複雑化・複合化した課題を抱える地域住民に対する支援を行うために必要な情報共有を行うほか、支援関係機関間の役割分担を示した支援プランの適切性や支援プラン終結時の評価、社会資源の充足状況の把握と開発に向けた検討等を行う。

ウ アウトリーチ等を通じた早期の支援

課題の深刻化を防ぐためには、自ら支援を求めることが難しい者や、課題に対する自覚がない者といった潜在的な相談者を把握し、早期に関わりを作り、アウトリーチ等を通じた支援をすることが重要である。

重層的支援体制整備事業においては、アウトリーチ等を通じた継続的支援事業（法第106条の4第2項第4号）として、長期のひきこもり状態にある者など支援の手が届いていない者に対して、本人との関係性の構築に向けた支援を行う事業を実施することとしている。

消費者行政担当部局・消費生活センター等の窓口において、相談等を行う中で、地域住民の抱える課題の端緒となる事象等を把握した場合や特に当該施策のみでは対応が困難な個別ニーズ等を抱えており、継続かつ丁寧なアウトリーチ等を通じた支援が必要と思われる場合（※1）については、包括的相談支援事業者や多機関協働事業者、アウトリーチ支援事業者（※2）に情報提供し（※3）、適切に連携していただきたい。

さらに、アウトリーチ支援事業者においても、支援を実施する中で、消費者被害防止に向けて支援の必要が生じた場合には、適切に連携していただきたい。

（※1）具体的には以下のような場合が考えられる。

- ・消費者被害に関する相談を受けたが、本人や家族について経済的困窮や障害、介護、DVなど複数の課題を抱えている状態
- ・見守りネットワークの構成員である事業者・団体（金融機関、宅配事業者、消費者団体等）から共有のある日々の活動の中で発見した異変等
- ・上記のほか、長期間ひきこもり状態にあり、自ら支援を求めることが難しい状態や、地域住民や支援関係機関とのつながりが少ないなど地域において孤立しており、支援につながる事が難しいことが推測される場合

- (※2) 重層的支援体制整備事業を実施する市町村より、法第106条の4第4項の規定により、同条第2項第4号に掲げるアウトリーチ等を通じた継続的支援事業の委託を受けている事業者（市町村が自ら実施している場合は当該市町村）
- (※3) 各市町村内の支援関係機関間の連絡窓口や連携体制については、各市町村の体制を踏まえ、各市町村において決定されたい。

(2) 参加支援事業

ア 参加支援の考え方

「1. 地域共生社会」の理念にもあるとおり、個人の自律を叶えるためには、「柔軟な社会参加の実現」に向けた参加支援が重要であり、包括的な支援体制の構築を進めるに当たって強化すべき機能である。

この参加支援は、本人や世帯が、地域や社会と関わり方を選択し、自らの役割を見出すために多様な接点を確保することを目的とした支援であり、既存の事業としても、例えば、障害分野における就労継続支援B型事業や生活困窮分野における就労準備支援事業などが行われている。

イ 重層的支援体制整備事業における参加支援事業

市町村全体における包括的な支援体制の構築に向けて、重層的支援体制整備事業においては、多機関協働事業者において受け止めた方のうち、社会参加を進めるに当たって既存の事業では対応できない狭間の個別ニーズのある方について、参加支援の機能で地域の社会資源を活用し、本人や世帯が社会と継続的につながる機能を強化するため、新たに参加支援事業（法第106条の4第2項第2号）を実施することとしている。この参加支援事業においては、本人のニーズや課題を丁寧に把握した上で、地域の社会資源との間のコーディネートやマッチングを行うとともに、新たな社会資源を開拓したり、既存の社会資源の働きを拡充したりすることにより、本人や世帯のニーズや状態に合った支援メニューの充実を図ることとしている。

ウ 社会資源の共有

参加支援事業の活用と併せて、多様な社会参加に向けた支援を行うため、消費者被害防止施策においても、社会資源の共有や参加支援事業者における支援メニューの構築にご協力いただきたい

なお、既存の福祉サービスを実施する事業所の中で受け入れを行う際の考え方については、「多様な社会参加への支援に向けた地域資源の活用について（通知）」（令和3年3月31日付子発0331第9号、社援発0331第15号、

障発 0331 第 11 号、老発 0331 第 4 号厚生労働省子ども家庭局長、社会・援護局長、社会・援護局障害保健福祉部長、老健局長連名通知)を参照されたい。

4. 制度の相互理解等

(1) 情報共有等に当たっての留意事項

本人を他の支援関係機関に紹介する場合や、他の支援関係機関とともに支援する場合など、相談の時点で聞き取った本人の状況や希望、必要と考えられる支援の内容等の個人情報の第三者提供に当たっては、本人に同意を得ることが基本となる。

また、本人との接触ができていない場合など、本人同意が得られない時点において、双方の機関で情報共有を行う場合には、守秘義務がかけられた支援会議の場等で行うこと。

なお、各地方公共団体において定める個人情報保護条例に則った対応が必要であることに留意するようお願いしたい。

※消費者安全法に基づく見守りネットワークでは、個人情報保護法制において個人情報の目的外利用及び第三者提供が例外的に認められていることから、本人同意が得られない場合においても構成員間で個人情報を共有することができる。また、消費者安全法上、見守りネットワークの事務に従事する者または従事していたものに対して秘密保持義務が課されている。

(2) 相互理解の促進

重層的支援体制整備事業と消費者被害防止施策は、相互に密接した関係にあることから、部局間や支援関係機関間の相互理解を深めるため、相互に日常的な連携（双方の制度を理解するための研修の実施、情報共有の機会や連絡調整担当の設定等）を確保することが望ましい。

また、包括的な支援体制の構築に向けて、分野を超えた部局横断の連携体制の検討及び整備を進めるとともに、計画の策定や重層的支援体制整備事業を実施する際の市町村内の毎年度の予算編成や予算執行に係る協力体制の構築にご協力いただきたい。

都道府県については、法第 6 条第 3 項において、市町村における重層的支援体制整備事業を含む地域生活課題の解決に資する支援が包括的に提供される体制の整備が適正かつ円滑に行われるよう、必要な助言、情報の提供等の援助を行う責務を有していることを踏まえ、重層的支援体制整備事業に係る研修の実施や支援関係機関間のネットワーク構築支援等の必要な支援を継続的に行うとともに、連携事例等に関する情報について、各都道府県域内

での共有に努めていただきたい。

厚生労働省においても令和3年度以降、各種研修や全都道府県での説明会の実施、各地域における取組事例の発信など、重層的支援体制整備事業や包括的な支援体制の構築の取組に係る理解促進を進めていくこととしているため、これらの積極的な活用や参加をお願いしたい。また、消費者庁では「地方消費者行政強化交付金」を通じ、見守りネットワークの設置等を支援していることから、地方公共団体においては、本交付金を積極的に活用していただきたい。

<重層的支援体制整備事業>

社会・援護局地域福祉課 地域共生社会推進室

03-5253-1111 (内線2859)

<消費者安全確保地域協議会>

消費者庁 地方協力課

03-3507-8800 (内線2628)