

視察調査報告書

委員会名	福祉病院常任委員会
参加者	委員長 築瀬 太 副委員長 磯部 亮次 委員 野々山雄一郎 杉山 智騎 野島さつき 加藤 嘉哉 鈴木 静男 加藤 学
視察日時	平成31年1月23日(水) 13:30~15:00
視察先・概要	兵庫県たつの市 人口：77,419人 世帯数：30,015世帯 面積：210.87k㎡ 特記事項：住みよさランキング2018(東洋経済)総合238位 (安心454位、利便510位、快適394位、富裕396位、住居112位)
視察項目	「ふくし総合相談窓口」について
視察概要	<p>1 事業開始に至る経過・目的</p> <p>地域包括支援センターとして相談支援を行っている中で、ひきこもり、介護、生活困窮など複合的な課題を有する事例が多く、制度の縦割りの相談支援では十分な対応ができないことがあったため、平成29年4月に「ふくし総合相談窓口」を設置し、分野を超えた横断的な対応かつ伴走型の支援を開始した。</p> <p>2 体制</p> <p>(1) 概要</p> <p style="padding-left: 20px;">地域包括支援センター（平成18年4月～）</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="padding-left: 20px;">地域包括支援課（平成28年4月～）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域包括支援係（平成28年4月～） 介護予防日常生活支援総合事業の実施 ・総合相談支援係（平成29年4月～） 「ふくし総合相談窓口」開設 ・認知症支援係（平成30年4月～） 認知症施策全般 <p>(2) 対象とする支援内容</p> <p style="padding-left: 20px;">経済的困窮、借金、多重課題、税金滞納、ひきこもり、ごみ屋敷、障がい（身体・精神・知的）がありサービスにつながない事例</p> <p>(3) 目指すべき姿</p> <p style="padding-left: 20px;">ア 全世代・全対象型の相談を「丸ごと」受け止める</p> <p style="padding-left: 40px;">従来の市役所の「縦割り」の対応から、窓口は「横断的対応」・「丸ごと」、ワンストップで受け付ける窓口へ</p>

イ 多機関の協働による包括的支援体制構築

複合化、複雑化した課題に的確に対応するために、各制度の相談支援機関を総合的にコーディネートするため、相談支援包括化推進員を配置し、チームとして包括的、総合的な相談体制を構築する

ウ 地域力強化推進

住民の身近な圏域において、住民が主体的に地域課題を把握し、解決を試みることができる体制を構築することを支援する

(4) 工夫

ア 市役所庁内連携をスムーズにする

- ・課を超えた情報収集、連携へ「個人情報同意書」を使用
- ・事例を通して深める連携、ふくし総合相談窓口の周知

イ 総合的な相談支援体制

- ・「相談支援包括化推進会議」の開催

関係者間で、個別ケースに関する支援内容の検討及び意見交換を行う

多職種、多機関のネットワーク化の推進

3 事業の評価・効果

(1) ふくし総合相談窓口の利用について

(評価)

- ・1人が一つの相談だけではなく、平均2、3件の複合相談がある
- ・相談内容は、介護、病気、認知症が半数を占める
- ・認知症の相談は複合課題が多い
- ・従来から地域包括支援センターに相談があった介護、病気、認知症に次いで生活困窮に関する相談が多い
- ・生活困窮世帯は複合課題を含んでいることが見えてきた

(効果)

- ・今まで生活困窮などの相談者は、まず生活保護の窓口へ案内されていたが、ふくし総合相談窓口と連携した相談が検討されるようになった
- ・就労や税金納付につながった事例もある
- ・家計支援にて、生活困窮＝生活保護に陥らない等の効果もあげている
- ・いわゆる「ごみ屋敷」に介入し、地域の環境改善にもなっている
- ・介護支援専門員だけでなく、障がいの相談支援専門員も増加してきている

(2) 庁内での連携について

(評価)

- ・市役所庁内22課との連携を実施し、福祉関連8課だけでなく、教育、生活に関連する課など多岐にわたっている

(効果)

	<ul style="list-style-type: none"> ・他課職員からの相談件数が増加した <p>(3) 庁外との連携について</p> <p>(評価)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「相談支援包括化推進会議」を年4回開催した <p>(効果)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・普段は顔を合わすことがない専門職同士がそれぞれの役割を知る機会となった ・地域課題を実績から分析、表出し、庁内・外の関係機関と共有を図ることができた <p>4 今後の課題・展開</p> <p>自分の地域で自分らしく暮らしていくためには、地域での居場所や通いの場、生きがいなどが重要であり、今後どのように支援してつくり上げていくかを検討する必要がある。</p> <p>また、地域力強化推進の取り組みについて、平成30年度に「地域共生社会」について考えてもらうきっかけづくりとして、「地域共生社会推進事業」のイベントを開催した。今後この活動にさらなる拡がりを見せていくために、市職員だけでなく、地域で活動しているさまざまな団体と一緒に考え、地域住民をもっと巻き込んでいく必要がある。</p>
<p>所 感</p> <p>※視察しての感想や岡崎市への提言など</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・総合的な相談窓口として、ワンストップを目指す取り組みを先進的に進められている。多岐にわたる内容であるため、窓口を担当する職員は専門性も必要と思われる。ケアマネや、福祉士、看護師、介護士と、職員の中でも経験値を持った人員配備が肝要と思われる。立ち上げ時期を見据え、前年の段階で相談項目に挙がりそうな庁内の各部局との連絡会議を開いて情報共有をしやすいと、想定される相談事を事前に情報として持つことで、立ち上がりやすい形を目指せる。 ・誰がどこから手をつけていいかわからない地域の問題は数多く存在する。さまざまな課題、要素が絡み合った問題に対して、各関係窓口の「たらい回し」が起こる。高齢者だけではなく、全ての住民に起こる問題を「丸ごと」受け止めるワンストップ窓口（福祉総合相談窓口）設置の重要性を再確認できた。設置に関して、窓口での確かな対応ができるコーディネーターが必要になる。コーディネーターは、対応できる制度がない場合や一つの機関では支援できない場合、支援の糸口が見つからない場合や、病院退院後の支援者がいない場合など、複合化され、かつ複雑化している相談内容に対応しなければならない。たつの市では、看護師や社会福祉士などそれぞれの有資格職員で地域包括支援課総合相談支援係を組織している。相談件数がふえ、就労支援や税金納付につながった事例、家計支援やごみ屋敷問題など数多くの効果が認められた。生活困窮世帯は、福祉支援を必要とする課題が複合化されており、一つ一つの個人情報や誰がどのように扱い、どのようにまとめていくのかなどのルールづくりも必要ではないか。福祉総合相談窓口が主治医で、関係

各課が専門医のような関係だとするなら、そのカルテ（個人情報）も共有されるべきと考える。また、主治医である総合相談窓口のところで課題解決されることが多くなれば、専門医である関係各課の人員は以前ほど必要ではなくなる可能性もある。本市も福祉総合相談窓口設置へ向けて計画が進んでいる。先進事例では、既存の総合相談窓口に併設された自治体、地域包括支援センターに併設するとともに、新たな人員を配置し、全世代対応型の総合窓口を設置した自治体、民間委託による地域福祉ネットワークで対応した自治体、複数自治体による広域協働設置の例もある。本市においてどのような方向性がよいのか検討されたい。

・福祉に関する複合的な相談についてワンストップ窓口を設置することにより、市民のたらいまわしをなくすことを実現した先進事例。福祉に関する相談は一つの原因であることのほうが少ないと常々思っていたので、とても勉強になった。庁内だけでなく、庁外とも連携をとり、情報共有する努力もしており、感心した。本市も横断的な対応が求められる中、個人情報の取り扱いなど、しっかりと検討していただきたい。市民からもたらいまわしされたということを頻りに聞くので、まずは庁内連携を整えてもらい、しっかりとした窓口対応をするよう強く求める。

・ふくし総合相談窓口を開設するに当たり、1年前に作業部会をつくり、住民と接する課の職員に対し共通の「気づき」を育成してきた点は、本市においても実行していただきたいと思う。相談窓口の職員は、相談者が抱えるさまざまに絡み合った困り事を一つ一つほぐすように、担当課や担当機関につなげる司令塔の役割であり、知識と経験が必要とされる。今はベテランの職員が配置されているが、今後、次の人材をどう育てていくかが課題と感じた。

・さまざまな相談事をワンストップで受け付けるために、ふくし総合相談窓口を開設し、役所として横断的な対応により、相談者への伴走型の支援を実施。実際のたつの市役所内にある窓口も、フロアの奥に配置してあり、周囲を気にすることなく相談しやすい環境になっている。本市においても取り組みを進めるとのことなので、今回の視察内容を含め提案していこうと思う。

・「ふくし総合相談窓口」の周知・PRについては、まず、庁内連携をスムーズに行うためにも、庁内職員への周知の徹底が必要であり、職員が親身になって窓口を紹介することが庁内来訪者への対応として重要ではと感じた。広報紙やチラシ、職員自作の「窓口紹介の3分程度の動画」を活用し、市民や地域に広報・周知を行っている。特に、自作の窓口紹介動画は身近な職員が演じていることにより親近感やその人の人柄が感じられるのでとてもよいと感じ、本市も参考にすべきである。

・福祉的課題を抱える相談者の課題は複合化・複雑化していることから、総合相談支援体制の構築は大変重要なものであることを改めて感じとれた。そして、その機能発揮のためには庁内・庁外の関係機関との連

	<p>携と共有がいかに重要であるかが伺えた。本市においても準備段階から横断的な協議が必要であると考える。</p>
<p>委員長の総括</p>	<p>まず冒頭で「一番大事なことは、庁舎内の連携と庁外の関係機関とのつながりをどう構築するかである」との話しに、単にワンストップサービスの窓口業務を開設するのではないという意気込みが感じられた。また、「世帯全体の課題をまるごと受け止め、すぐには課題解決に至らなくても、伴走型の支援をしていく」との言葉にも、対象者を関係機関に渡したら完了というようなことではなく、ずっと関わりを持ち続けていくという地域福祉の視点を大切にしていることがよくわかった。</p> <p>今後の課題として、困難ケースの多くが地域から孤立しているケースが多く、相談支援業務だけでなく、土台としての地域力の強化推進を図っていくとの方向性はまさに地域共生社会の実現に向けたものであり、モデル事業として先進の取り組みであると感じた。</p> <p>なにより、課長以下担当職員のモチベーションの高さが原動力になっているようだ。</p> <p>すぐにでも参考としたいところとしては、庁内外との連携・協働体制の構築のための取り組みである。庁内に対しては、開設1年前より庁内の関係各課と作業部会をつくって進めたこと。庁外に対しては、従来の地域ケア会議の開催や年4回開催の「相談支援包括化推進会議」で課題共有が図られてきていること。また、担当課長を健康福祉部参事とし、部局を超えて業務を推進しやすい体制をとったことや、これまで地域包括支援センターなど現場での経験豊富な者をスタッフとして組織化したことなど、参考にしたいところである。</p>