

総合的な相談体制の構築に関する庁内検討委員会（第4回）	日時	令和元年8月28日（水） 15:00～17:00	場所	前原暫定集会施設B会議室
出席者（人）	委員長（福祉保健部長）、副委員長（地域福祉課長） 委員：男女共同参画担当課長、福祉会館等担当課長、自立生活支援課長、介護福祉課長、高齢福祉担当課長、健康課長、子育て支援課長、子ども家庭支援センター等担当課長、指導室長（11）			
事務局	地域福祉課生活福祉係・瀧川、地域福祉係・玉井			
議題	(1) 福祉総合相談窓口へのつなぎについて（資料1） (2) （仮称）支援調整会議について（資料2） (3) 福祉総合相談窓口の開設時期及び場所について（資料3） (4) 窓口開設時間について（資料4） (5) 窓口対応方法について（資料5） (6) 教育部門との連携について			
配付資料	別紙のとおり			
結果要旨	<p>（会議に先立ち、委員長が挨拶を行った）</p> <p><b>【1 議題(1) 福祉総合相談窓口へのつなぎについて】</b> （本件については、事務局が資料1に基づき説明を行った。）</p> <p>&lt;質疑&gt;</p> <p>○ 本人以外の方（地域）とは民生委員などが想定されると思うが、現行の生活困窮者自立相談支援制度における民生委員との連携はどうなっているのか。福祉総合相談窓口の開始後はどうなるのか。</p> <p>→ 民生委員については、現行制度においても自立相談サポートセンターと連携いただいているところである。毎年、民生委員の会議の中で自立相談サポートセンターについて説明し、地域の困りごとを抱えた人にはチラシを渡していただくよう案内している。福祉総合相談窓口開設後は、配布するチラシの名称が変わるイメージであり、引き続き連携していく。</p> <p>○ 女性総合相談の中で課題をかかえている方について、現在は必要に応じて各課等につないでいるが、今後は包括化推進員へつなぐという流れに変わっていくのか。</p> <p>→ 基本的には、関係課が明らかな課題や、課題がひとつだけの場合は、現在と同じく各課につないでいただくことになる。関係機関が複数課にまたがる場合や困難な課題である場合は、福祉総合相談窓口につなぐことにより、包括化推進員を中心に関係課と連携して支援することになると考えている。</p> <p>○ 新たな窓口において、従来の相談支援員が最初に対応した場合でも、内容によっては包括化推進員に移行していく流れもあるのか。</p> <p>→ 現行の相談支援員も社会福祉士であり、複合的な課題のある相談に対応しているところである。包括化推進員は複合課題、現行の支援員は経済的困窮課題という大まかな役割分担はあるが、窓口試行段階において、支援員の人員体制やシフトも考慮しながら対応していくことになると考えている。</p> <p>○ 本人同意なしに居宅訪問する場合もあるのか。</p> <p>→ 本人同意がない場合は原則として訪問できないことになり、資料2で説明する支援会議の案件となるものと考えている。</p> <p>○ ヤングケアラーの課題について、子ども、障がい、介護、学校関係の部分で情報共有する動きが出てきている。福祉総合相談窓口においても、このような複合的な課題に対応していくことになると思う。</p> <p>○ 要保護児童対策地域協議会（要对協）など別組織と対応が重複した場合はどうなるのか。</p>			

- 会議の参加者が共通であれば、同日、同じ場所で前後の時間に会議を開催することも考えられる。
- 会議はどこが招集するのか。
- 緊急性も考慮しながら、会議主催者間で対応を協議することになると考えている。
- 市役所各課の手続きで来所した際に、そこで何か気になることを感じ取ることができるスキルが重要となるので、職員に対する研修などが必要ではないか。
- 福祉総合相談窓口に関し、事例紹介を交えた職員研修を実施したいと考えている。
- 福祉総合相談窓口へ本人が直接来所した場合、個人情報の同意有無に関わらず、支援会議で検討するということか。
- 支援会議は個人情報の同意が無い人のみが対象となる。窓口における相談申込書に個人情報提供の同意欄があり、同意が得られない場合は、本人に対する直接の情報提供や助言を行うほか、本人と一緒に関係機関へ同行することになる。
- 同意ありの場合、関係機関との情報共有はどのような流れになるのか。
- 相談開始時に同意を得て、まず本人と話しながら一緒に支援プラン案を作成する。その後、支援調整会議でプランを決定し、プランに沿って関係機関と連携して支援する。
- 本人が個人情報提供の同意を拒否しても支援が必要と判断される場合はどうなるのか。
- 現行では本人同意なしの情報共有はできないため、本人同意が無い場合でも必要な支援を可能とするための会議が、法で新たに規定された「支援会議」である。
- 庁舎の総合案内に来所した場合の流れはどうなるのか。
- 所管課が不明な場合や複合的な場合は、最初に福祉総合相談窓口を案内することになる。
- 窓口の試行期間中は場所が離れているため、社協まで案内するのは厳しいのではないか。
- 現行では、やむを得ず自立相談サポートセンターに来所できない場合、相談支援員が第二庁舎に向くことが可能な仕組みとなっている。
- 福祉総合相談窓口へのつなぎについて、資料1の考え方で進めていくことでよろしいか。
- (異議なし)

(本件については、以上で終了)

**【1 議題(2) (仮称) 支援調整会議について】**

(本件については、事務局が資料2に基づき説明を行った。)

<質疑>

- 新設する「支援会議」の開催頻度はどの程度を見込んでいるのか。
- 今後、ひきこもりなど、地域の方や行政の気づきにより対応が必要となり、支援会議を開催する場面が増えるものと考えている。
- 複合的な課題の場合、関係機関が出席する会議で支援プランを検討するのか。
- 会議でゼロから検討することは想定していない。個人情報の同意が得られた方は包括化推進員が本人と一緒に支援プランの案を作成する。支援プラン案を支援調整会議に提示し、関係機関と一緒に検討してプランを決定するという流れである。
- 個別検討する「支援調整会議」の開催頻度や出席者はどうなるのか。

→ 現行の支援調整会議は月1回開催している。個別検討会議は、固定メンバーが地域福祉課と社協職員及び福祉総合相談窓口支援員で、必要に応じて関係機関が出席することになる。

○ 本人同意を得てから会議で検討する中で、本人の病状など聞き取りが困難な場合や、本人が支援継続を希望しない場合は、法的根拠がある支援会議に切り替わるといったこともあり得るのか。

→ 事務局がいずれも地域福祉課なので、状況により支援会議としての対応も想定される。

○ 個別ケースについて、どこを終結と考えるのか。

→ 本人が社会的な自立を得られた場合や各支援機関に確実に繋がった場合などについて、支援プランの終結を会議で確認することになるが、容易に終結とならないケースもある。

○ 一定の公的な既存サービスにつながることで、そこが節目となる。また、記録の保存年限なども今後検討が必要となってくる。

(仮称)支援調整会議について、資料2の考え方で進めていくことでよろしいか。

→ (異議なし)

(本件については、以上で終了)

**【1 議題(3) 福祉総合相談窓口の開設時期及び場所について】**

(本件については、事務局が資料3に基づき説明を行った。)

○ 試行段階では社会福祉協議会内に設置するということが、本稼働となる(仮称)新福祉会館に設置するまでの間、幅広い周知に努めることが大切である。

○ 福祉総合相談窓口の開設時期は、令和2年10月に試行開始、(仮称)新福祉会館竣工時に本稼働とする。設置場所は、試行期間中は社会福祉協議会内(本町五丁目)とすることによろしいか。

→ (異議なし)

(本件については、以上で終了)

**【1 議題(4) 窓口開設時間について】**

(本件については、事務局が資料4に基づき説明を行った。)

○ 福祉総合相談窓口の開設時間については、前回の議論で「新たに毎月第1開庁日のみ休日窓口を実施する」方向性を確認したところであるが、都内自治体における生活困窮者自立相談窓口では、大田区及び足立区が平日以外も開設している。

○ 足立区の「つなぐシート」は生活困窮のみならず自殺対策や母子支援など、幅広く利用可能なシートになっているときいている。

○ 包括的な相談体制と考えたときに、生活困窮の相談支援体制と同じ時間帯での開設を考えているのか。

→ 資料4は、他自治体の状況として、都内全自治体で比較可能な生活困窮者自立相談窓口を参考資料として示したものである。

○ 休日窓口の開庁について、今後の検討の方向性はどうか。

→ 前回の議論及び(仮称)新福祉会館の管理運営方針にあるとおり、毎月第1開庁日のみ休日窓口を実施するというのが現時点での方向性である。市議会から、(仮称)新福祉会館に窓口を設置するのであればさらに時間を増やすべきだというご意見はいただいているところであり、本委員会において今後、開設時間を増やすということになれば、総合的に判断していくことになると考えている。

- 休日窓口の検討に当たって、庁内各課におけるニーズとして、土曜休日や夜間の窓口開設が要望として上がっているのかというところも判断の材料になる。
  - 子ども家庭支援センターは土曜日に開設している。
  - 教育相談所は土曜日も開設している。
  - 都の動向を見ても、子育て部門において、夕刻以降や土日の開設に対する補助金の新設されており、流れとしては時間外や休日の対応を充実させるという動きはあると思う。
  - 時間外の窓口開設は、相談員の残業有無と連動することから、専門職の人材確保に影響することに留意する必要があるのではないか。
  - 休日窓口は、その日のうちにつなぐというよりは、相談を受け止めるという機会が必要なのだと思う。
  - 休日窓口開設により、つながるチャンスにはなる。また、休日窓口を常設するかどうかは検討が必要だと思う。
- 令和2年10月の試行開始段階においては、(仮称)新福祉会館管理運営方針にあるとおり、毎月第1開庁日の休日窓口開設を目指した予算措置を検討していき、その後、本稼働までの状況を検証しながら、さらに検討を続けていく方向性としていきたいと考えている。
- 窓口開設時間を本日の会議で決めるのは難しいと思っている。バリエーションとして土曜日や時間外も考えられるが、(仮称)新福祉会館管理運営方針に沿って、まずは試行しながらニーズを把握し、引き続き検討していくということによろしいか。
- (異議なし)

(本件については、以上で終了)

**【1 議題(5) 窓口対応方法について】**

(本件については、事務局が資料5に基づき説明を行った。)

- 待ち時間に基本情報の記載や個人情報の同意を説明しておくことも考えられる。
- 新庁舎総合窓口の検討部会では基幹系のシステム端末を持ってカウンターの外に出るのはセキュリティー上難しいという結論に達している。福祉の窓口においても、現状では資料にあるとおり、窓口カウンターや相談室で直接対応したほうがよいのではないか。
- 窓口カウンターや相談室で直接対応することでコミュニケーションが始まると思う。福祉の待合スペースでは、情報端末は利用しないという方向性によろしいか。

→ (異議なし)

(本件については、以上で終了)

**【1 議題(6) 教育部門との連携について】**

(本件については、事務局が以下のとおり説明を行った。)

- 相談窓口と市役所各部門との連携については、生活困窮者自立支援制度において、法律で自立相談支援機関の利用勧奨が努力義務とされているほか、厚生労働省を中心に各府省から通知が発出されている。例えば、教育部門においては、福祉部局と教育委員会との連携方策として、支援会議への参加や自立相談支援機関の利用勧奨などが文部科学省の通知に示されているので、各部局において連携通知をご確認いただきたい。
- 現状では、自立相談サポートセンターとスクールソーシャルワーカーが連携している事例がある。例えば、奨学金の資料や教育相談のお知らせなどの広報資料を福祉の窓口を設置するなどの取組も行っていきたいと考えている。

(本件については、以上で終了)

【2 次回開催日程について】

- 次回日程は未定である。確定後に通知する。

<質疑>

- 特になし

(本件については、以上で終了)

－ 以上で委員会終了 －