

## 令和4年度船橋市「保健と福祉の総合相談窓口」運営に係る運営委員会 議事録

日 時：令和5年2月9日（木）10時～11時30分

場 所：船橋市役所分室会議室3（千葉県船橋合同庁舎3階）

出席者：外部委員 松崎委員長、府野委員

内部委員 忍足副委員長（地域福祉課長）、阿部委員（障害福祉課長）、  
二野委員（生活支援課長）、斎藤委員（地域包括ケア推進課長）、  
廣島委員（地域保健課長）、豊田委員（児童家庭課長）

事務局 地域福祉課 由良課長補佐、宮本係長、本田主任主事、原田主事

受託法人 社会福祉法人生活クラブ（さーくる） 島田所長、岩永就労支援員、  
鈴木主任相談支援員

欠席者：外部委員 大野委員

内部委員 林委員（健康政策課長）

議 題：①令和4年度船橋市「保健と福祉の総合相談窓口」実施事業と実績報告

②令和4年度船橋市「保健と福祉の総合相談窓口」運営評価

③その他

### 【概要録】

#### 1. 事務局からの報告

事務局から委員の半数以上の出席があったことから、船橋市「保健と福祉の総合相談窓口」運営にかかる評価委員会設置要綱（以下「設置要綱」という。）第5条第2項の規定に基づき、会議が成立することが報告された。

また、本会議は船橋市情報公開条例第7条第3号の不開示情報を取り扱うことから同条例第26条第2号に該当するため非公開とし、市ホームページで要点録を掲載する予定であること、情報公開条例の規定による開示請求があった場合は、個人情報や団体の不利益となる部分を非公開にして、情報開示することが併せて報告された。

#### 2. 委員長・副委員長の選任

設置要綱第4条第2項の規定に基づき、互選により松崎委員が委員長に選任された。

また、同条第3項の規定に基づき、委員長より忍足委員が副委員長に指名された。

#### 3. 議題

##### （1）令和4年度船橋市「保健と福祉の総合相談窓口」実施事業と実績報告

事務局が資料2～4により、令和4年度「保健と福祉の総合相談窓口」実施事業と実績を報告した後、質疑応答が行われた。

○二野委員

期間を決めてアンケートを取るというのも一つの手段ではあると思うが、インタビュー・アセスメントシート等の中で、何らかの方法で相談の評価を行っているのか。

○事務局

相談があったケースのうち、支援プランを策定するものは、支援調整会議を実施する。その中で、支援期間・支援内容などを決定される。その後、支援期間が終了するタイミングで再度支援調整会議を実施し、支援結果について評価を行っている。

○松崎委員長

資料4はアンケートへの回答結果で、支援調整会議でのプランの評価とは異なるものなのか。

○事務局

そのとおり。

## (2) 令和4年度船橋市「保健と福祉の総合相談窓口」運営評価

事務局から評価方法について説明があった後、保健と福祉の総合相談窓口業務受託法人である社会福祉法人生活クラブが入室した。同法人が資料1により、以下のとおり評価項目ごとに自己評価及び今後の課題等を説明した後、質疑応答が行われた。

### 【項目(1) 運営体制】

○島田所長

「①職員の適正配置」は、すべて守られていたわけではなかったためBとした。

「②欠員が発生した場合の体制確保の方法」は、欠員が発生していた期間・業務があるものでBとした。

「③時間外の体制整備」は、着信があった場合については翌営業日に対応するというところでBとした。

「④広報活動・制度周知」は、新しいパンフレットを作成し、他機関からつながれる際の「つなぐシート」を作成するなど、独自の活動をしているということでBとした。

○忍足副委員長

②について、欠員があったということでBとのことだが、欠員が出ていても、業務は回っていたという理解でよいか。

○島田所長

他の業務で配置している相談員がいるので、一体的に実施することでカバーしている。欠員が発生していたのはアウトリーチ支援員だが、訪問などは相談員全体で行っている。なお、現在も求人を続けているところである。

○豊田委員

①について、事前報告が守られていなかったのが4件あったということになるが、どのような状況だったのか。急な休職だったのか。

○島田所長

体調崩して休職して、復帰するかしないか判断が難しい職員がいるなど、報告をするタイミングを迷ってしまった事例があった。

○豊田委員

②について、アウトリーチ支援員が0.4人欠員というのが、どの程度どういう期間に欠員が生じたのか。

○島田所長

要件どおり2人工配置しているが、他業務の相談員が欠けてしまったので、その業務を兼務させた結果である。

○松崎委員長

それは、0.4人工相当分アウトリーチに行けなくなるということか。

○島田所長

アウトリーチについては他の相談員も相談者の状況に応じて実施している。このアウトリーチ支援員が担っている業務は、ひきこもりプラットフォームを市と一緒に主催する会議の準備や、会議での報告なども行っている。ひきこもり状態にある方に対する支援等は支障なく行えていると考えている。

○豊田委員

④について、広報さーくるの発行が年1回ということだが、さーくるとして周知が足りていると考えているか。

○島田所長

4月から11月までの実績ということで1回と記載しているが、年度内にもう1回発行

する予定である。

○豊田委員

良い相談窓口があるのにそれが知れ渡っていないのは、相談者にとって不利益につながるのでは、できるだけ多く周知・啓発された方がよいと思っている。

○忍足副委員長

令和3年度以前もアウトリーチは行われていたと思うが、アウトリーチ支援員としての配置は令和4年度からである。欠員が出ている中でも、滞りなく業務を運営されていることは先ほど伺ったが、ひきこもりプラットフォーム以外の、実際の個々の支援に対するアウトリーチはどのように行っているか。

○島田所長

具体的には、「子供がひきこもり状態にあるが、何とか社会に出てほしい」と親から相談があった場合に、まず担当職員を決める。その職員が担当として訪問したり、調整が付けばさーくるまで来所いただいて面談したり、同行しなければならない場所があれば同行するというのを、所内の相談員が行っている。

○忍足副委員長

アウトリーチ支援員として人工で配置はしているが、その役割は、ひきこもりプラットフォームであり、訪問や同行など実際に外出をする支援については所内全体で行っているという理解でよいか。

○島田所長

所内全体で行っているという用語弊がある。さーくるでは、家計改善や就労準備、住居確保給付金といった業務も行っているが、基本的に自立相談支援員とアウトリーチ支援員が色々な相談を受けている中で、ひきこもり状態にある方の対応をアウトリーチ支援員のみが行うことは、スケジュール等によりうまく動けない場合もあるので、自立相談支援員とアウトリーチ支援員が対応している。

ひきこもり状態にある方でも「働きたい」という意向がある方には、就労支援員も一緒に訪問するとか、「借金が多いので返せるようにしたい」という意向があれば家計改善支援員が同行するなど、ケースに応じたアウトリーチをしている。

アウトリーチ支援員がどのような役割を担うかという点は、我々も日々勉強をしなければならぬのだが、ひきこもり状態にある方に対する関わり方などの研修会には、アウトリーチ支援員2名が参加することになっている。

○松崎委員長

厚労省がアウトリーチに力を入れるようになったことを受けて配置をしたのだと思うが、それに相応しい活動やそれによって新しい支援者とのつながりができたなど、そういった効果はあるか。相談件数が多くなった、ひきこもりから就労につながったなど。

○島田所長

次の項目で説明したい。

## 【項目（２）総合相談窓口事業の実施状況】

○島田所長

「⑥チームアプローチの重要性」は、ケースについては所内で担当を決めながら、検討を行っており A とした。

「⑦アウトリーチ」は、相談者が訪問を希望していない場合でも、積極的に関わりを持つように努めている。本人が希望をしていない場合でも、家族と面談を行ったり、関係機関と協議をしているので A とした。

「⑧各種関係機関との連携」は、表に列記しているような会議に参加をしている。会議の中で困難ケース等があれば一緒に検討しているので、A とした。

「⑨地域関係者との連携について」は、地域の関係者からつながるケースが月平均 1 回以上あり、顔の見える関係ができている。また地域が持つ社会資源を支援に活用している実績があることから A とした。

○忍足副委員長

先ほど、アウトリーチ支援員に欠員があったとのことだったが、⑦の評価が A となっている。人工は不足しているが、業務は十分にできている認識でよいか。

○島田所長

今報告をしたものは、アウトリーチという行動について評価したものである。アウトリーチ支援員についてというよりは、関わりを持ちづらい方に対して積極的に関わっていくところを評価している。実際に訪問した件数等を記載しているが、これはアウトリーチ支援員に限らず、他の自立相談支援員が出向いた件数もカウントしている。欠員している状況ではあるが、それが充足することによって、より多くの支援が提供できるようになると思う。

○松崎委員長

総合相談窓口というのは、チームアプローチが大切だと思う。⑥の現場経験が少ない職員に対する云々というのは、職員の研修のことか。当然それぞれの資質・経験・資格で職員採

用をされているものと思うが、1つのケースに対して色々な職員が持つ経験を共有しながら、相談者の支援の充実と併せて、職員の資質の向上に努めているという理解でよいか。

○島田所長

多くの事業を実施している中で新たに配置される職員がいるので、伝えなければならぬことは多い。オリエンテーションという形で全職員から担当している業務のことを共有している。

○松崎委員長

オリエンテーションとケースに対するチームアプローチとは方向性が異なるような気がするが。

○鈴木主任相談支援員

⑥は、以前から実施していることは書かずに、今年度新たに始めたことのみ記載している。以前より新たに配置する職員には、オリエンテーションという形である程度責任のある役職の者が付いて指導を行ってきたが、今年度からは全職員が持っている知識を共有する場を作ったというところである。

### 【項目（3）自立相談支援事業の実施状況】

○島田所長

「⑩適切な評価・終結・再プラン」は、期間内に評価が行われなかったケースが一部あったので C とした。プランは、支援期間を決めて本人に署名をしてもらうことで支援が開始される。支援期間が切れる前に、支援を継続するか終了するかを決めないといけないが、継続・終了の相談をするのに連絡を取ろうとしても、連絡がつかないケースがあった。

「⑪多様な就労先の開拓とあっせん」は、年間10社以上の登録があったので A とした。

「⑫相談者へのフォローアップ（就労定着支援、支援経過の後追いなど）」は、すべての求職者に対し連絡を取るが、連絡が取れない求職者の方もいたので、B とした。

「⑬認定就労訓練事業の利用」は、支援付き就労が必要な相談者に対して、案内をしているものの、別のサービスを利用することがあるということで、B とした。

○忍足副委員長

⑩は C を付けているが、期間内の評価が出来なくても、その後継続や終了の判断は行えているという理解でよいか。

○島田所長

基本的には行えている。

○松崎委員長

支援拒否というケースはあったのか。

○鈴木主任相談支援員

はっきりとさーくるのプランに対して拒否をするというものではなく、本人が自身で問題解決することによって、支援が不要となり、連絡が取れなくなることがある。例えば、お金に困って相談に来られた方が、金回りがよくなって支援が不要になることなどがあった。

#### 【項目（４）住居確保給付事業の実施状況】

○島田所長

「⑯住居確保給付金臨時窓口との連携について」は、利用者ほぼ全員に対して状況に応じて制度の周知等を行うことができたので、Aとした。

○松崎委員長

給付期間が限定されているが、延長して欲しいという問い合わせは多くあったのではな  
いか。そういったケースにはどのように対応していたのか。

○岩永就労支援員

そういったケースはあった。また、広報ふなばしで記事を掲載すると、満期で受給された  
方から、改めて「自分も対象になるのか」という問い合わせもあった。制度を使える期間や  
条件については、都度職員が説明している。

○忍足副委員長

給付期間終了後も家賃が払えないなどの問題を抱えた人もいると思うが、そういった人  
に対してはどのような対応をしているのか。

○岩永就労支援員

給付期間中に危ういと思われる人については、自立相談支援員と連携して対応し、満期に  
なっても自立できなかった人については、生活支援課と連携して生活保護の申請につなげ  
ている。

コロナ禍で申請件数が多かった時期については、報告書類の受付や整理などで繁忙だっ  
たが、現在は落ち着いてきて、コロナ前の水準に戻りつつあり、受給者と頻りに面談など  
をすることができるようになってきた。満期まで受給せずに、途中で就職して給付が不要に  
なるケースも増えてきた。

○忍足副委員長

受給が終わっても生活が立て直せない人よりも、受給中に就職するなどして自立できている人の方が増えてきているということか。

○岩永就労支援員

そのとおり。

#### 【項目（５）就労準備支援事業の実施状況】

○島田所長

「⑩就労体験先の開拓」は、就労体験先の登録が12社未満となっているのでBとした。実績等は資料記載のとおりである。

○松崎委員長

12社未満というのは多いのか、少ないのか。需要に合っていると思うか。

○岩永就労支援員

例年の実績から比べると少ないと感じているが、累計としては増えており、本人が選べるような数にはなってきていると思う。

○松崎委員長

企業開拓先での就労の安定性はどうか。長く安定して働いているのか。

○岩永就労支援員

就労体験から雇用していただく企業もあるが、社長と話をする、「一般雇用した人よりも働いてくれるし、難しいときは難しいと言ってくれる。何かあればちゃんと聞いてくれるし連絡をくれるので、すごく助かっている。」といった声をいただいている。

○松崎委員長

そういった形で多くの就労ができてくるとよいと思う。

#### 【項目（６）家計改善支援事業の実施状況】

○島田所長

「⑪自立相談支援事業との連携」は、家計改善支援事業の必要性の有無を自立相談支援員一人で判断せず、家計改善支援員を交えて支援を決定しているため、Bとした。

「⑫家計改善支援事業の利用を希望しない相談者への支援」は、家計状況を語りたがらない相談者に根気よく支援を継続したものの、家計改善支援を希望しない方に対しても、自立



相談で支援したことから、Bとした。

家計改善支援事業は、まず家計を見える化し、収支バランスを一緒に整理して状況の把握をして、その後は定期的にチェックしていくという流れになる。多くのケースでは、現状整理をした段階で課題が明確になり、その時点で支援が不要になる。

○松崎委員長

税金、年金、社会保険料、国保の滞納等いろいろな課題があると思うが。

○事務局

税務部門などから、さーくるに紹介されてくる人もいる。最近作ったつなぐシートには、どの部署から紹介されてきたか記載欄があり、それを持参してもらうようになっている。

#### 4. 評価結果

社会福祉法人生活クラブが退室後、各委員が採点し、事務局が集計した。

評価点は、A…4点、B…3点、C…2点、D…1点として、出席委員の平均が2点以下だった項目を改善指導の対象とし、来年度事業計画に盛り込んだうえで、評価委員会で改善状況を報告してもらうこととしたが、下記のとおり改善対象項目は無かった。

##### 【評価結果】

A = 4点、B = 3点、C = 2点、D = 1点 とし、出席委員9名の平均点を算出

大項目	項目	配点	平均
(1)運営体制	①職員の適正配置	4点	3.0点
	②欠員が発生した場合の体制確保の方法	4点	2.8点
	③時間外の体制整備	4点	3.0点
	④広報活動・制度周知	4点	3.1点
大項目(1) 平均		16点	11.9点
(2)総合相談 窓口事業の 実施状況	⑥チームアプローチの重要性	4点	3.6点
	⑦アウトリーチ	4点	3.5点
	⑧各種関係機関との連携	4点	3.8点
	⑨地域関係者（民生委員、地区社会福祉協議会、町会・自治会等）との連携について	4点	3.9点
大項目(2) 平均		16点	14.8点
(3)自立相談 支援事業の	⑩適切な評価・終結・再プラン	4点	2.1点
	⑪多様な就労先の開拓とあっせん	4点	3.9点

実施状況	⑫相談者へのフォローアップ（就労定着支援、支援経過の後追いなど）	4点	3.0点
	⑬認定就労訓練事業の利用	4点	3.0点
大項目(3)平均		16点	12.0点
(4)住居確保 給付事業の 実施状況	⑮住居確保給付金臨時窓口との連携について	4点	4.0点
大項目(4)平均		4点	4.0点
(5)就労準備 支援事業の 実施状況	⑯就労体験先の開拓	4点	3.0点
大項目(5)平均		4点	3.0点
(6)家計改善 支援事業の 実施状況	⑰自立相談支援事業との連携	4点	3.0点
	⑱家計改善支援事業の利用を希望しない相談者への支援	4点	3.0点
大項目(6)平均		8点	6.0点
合 計		64点	51.6点

以上