船橋市「保健と福祉の総合相談窓口」運営要領

（趣旨）

第１条　この要領は、地域生活課題を抱える子ども、障害者、高齢者及び生活困窮者等及びその者の属する世帯（以下「支援対象者」という。）から対象及び内容を限定することなく、保健と福祉に関する相談を総合的に受け付け、適切な支援を行うことにより、市民の誰もがありのままにその人らしく、地域で暮らすことができる地域共生社会を実現することを目的として市が設置する保健と福祉の総合相談窓口（以下「総合相談窓口」という。）の運営に関し、必要な事項を定めるものとする。

（名称及び位置）

第２条　総合相談窓口の名称及び位置は、次のとおりとする。

⑴　名称　船橋市「保健と福祉の総合相談窓口　さーくる」

⑵　位置　船橋市本町１丁目１０番１０号（船橋商工会議所会館１階）

（運営主体）

第３条　総合相談窓口の運営主体は、市とする。ただし、市長は、生活困窮者自立支援法（平成２５年法律第１０５号。以下「法」という。）及び社会福祉法（昭和２６年法律第４５号）の規定に基づき、総合相談窓口業務の全部又は一部を委託することができるものとする。

（実施事業）

第４条　総合相談窓口は、次に掲げる事業を一体的に実施するものとする。

⑴　法第５条に規定する生活困窮者自立相談支援事業（以下「自立相談支援事業」という。）

⑵　法第６条に規定する生活困窮者住居確保給付金の支給に関する相談及び申請書の受付等の窓口業務（以下「住居確保給付金業務」という。）

⑶　法第７条に規定する生活困窮者就労準備支援事業（以下「就労準備支援事業」という。）及び生活困窮者家計改善支援事業（以下「家計改善支援事業」という。）

⑷　船橋市重層的支援体制整備事業実施要綱第４条第２号に規定する参加支援事業（以下「参加支援事業」という。）、同条第４号に規定するアウトリーチ等を通じた継続的支援事業（以下「アウトリーチ等事業」という。）、

同条第５号に規定する多機関協働事業（以下「多機関協働事業」という。）

⑸　その他支援対象者の支援に必要な事業

２　前項各号に掲げる事業は、厚生労働省が策定する生活困窮者自立支援制度に係る自治体事務マニュアル及び重層的支援体制整備事業に係る自治体事務マニュアルに基づき実施されるものであるほか、その実施に当たっては、次に掲げる事項に留意するものとする。

⑴　支援対象者からの相談内容を解きほぐし、必要に応じて総合相談窓口以外の行政機関、福祉サービス提供事業者、ＮＰＯ法人その他の地域生活課題の解決に資する支援を行う関係機関（以下「支援関係機関」という。）につなぎ、適切な支援を提供できるよう努めること。

⑵　支援対象者の権利侵害の積極的な把握に努め、各種関係機関との円滑な連携のもとに、権利侵害の解消、本人や家族のケアと尊厳の回復及び再発防止策を講じること。

⑶　支援対象者からの相談を、来所、電話、電子メール及びオンラインで受け付けるほか、必要に応じて支援対象者の自宅へ訪問する等様々な方法により応じること。

⑷　市域をまたいで広域的に対応する必要がある場合にあっては、千葉県が設置する中核地域生活支援センター及び他市町村が設置する自立相談支援機関等市外の支援関係機関と相互に十分な連携を図り支援を行うこと。

⑸　支援関係機関との連携強化及び地域資源の把握に努めること。

（人員体制）

第５条　総合相談窓口に従事する職員（以下「総合相談窓口従事者」という。）の職種及び人数は、次の各号に掲げる区分に応じ、当該各号に定めるとおりとする。

⑴　所長（総合相談窓口を代表する者をいう。以下同じ。）　１名

⑵　主任相談支援員（自立相談支援事業に従事する主任の職にある者をいう。以下同じ。）　１名以上

⑶　相談支援員（自立相談支援事業のうち主として相談支援に従事する者をいう。以下同じ。）　６名以上

⑷　アウトリーチ支援員（自立相談支援事業のうち主としてアウトリーチ等

事業に従事する者をいう。以下同じ。）　２名以上

⑸　就労支援員（自立相談支援事業のうち主として就労支援に従事する者をいう。以下同じ。）　１名以上

⑹　住まい相談支援員（自立相談支援事業のうち主として住まいに係る支援に従事する者をいう。以下同じ。）　１名以上

⑺　住居確保給付金担当者（住居確保給付金業務に従事する者をいう。以下同じ。）　２名以上

⑻　就労準備支援担当者（就労準備支援事業に従事する者をいう。以下同じ。）　２名以上

⑼　家計改善支援員（家計改善支援事業に従事する者をいう。以下同じ。）　２名以上

⑽　相談支援包括化推進員（多機関協働事業及び参加支援事業に従事する者をいう。以下同じ。）　５名以上

⑾　重層アウトリーチ支援員（アウトリーチ等事業に従事する者をいう。以下同じ。）　２名以上

⑿　一般事務員　４名以上

２　所長及び主任相談支援員は、次に掲げる要件を全て満たす者とする。

⑴　社会福祉士、精神保健福祉士又は保健師として、保健、医療、福祉、就労又は教育等の分野における業務に５年以上従事している者であり、かつ自立相談支援事業又はその他相談支援業務に３年以上従事した実績がある者。

⑵　自立相談支援事業又はその他相談支援業務に５年以上従事した実績がある者。

３　相談支援員、アウトリーチ支援員、相談支援包括化推進員及び重層アウトリーチ支援員は、職員のうち１名は次に掲げる要件を全て満たす者とし、残りの職員は次に掲げる要件のいずれかを満たす者とする。

⑴　社会福祉士、精神保健福祉士又は保健師の資格を有する者かつ自立相談支援事業又はその他相談支援業務に１年以上従事した実績がある者。

⑵　自立相談支援事業又はその他相談支援業務に３年以上従事した実績がある者。

４　住まい相談支援員は、社会福祉士、精神保健福祉士又は宅地建物取引士の資

格を有する者であり、かつ自立相談支援事業、住宅確保要配慮者居住支援協議会又は居住支援法人等において住まいに係る支援業務に１年以上従事した実績がある者とする。

5　住居確保給付金担当者は、次に掲げる要件のいずれかを満たす者とする。

⑴　社会福祉士、精神保健福祉士、キャリアコンサルタント又は産業カウンセラーの資格を有している者であり、かつ自立相談支援事業又は就労支援業務又はその他の相談支援業務に１年以上従事した実績がある者。

⑵　自立相談支援事業又は就労支援業務又はその他相談支援業務に３年以上従事した実績がある者。

6　就労準備支援担当者は、職員のうち１名は次に掲げる要件を全て満たす者とし、残りの職員は次に掲げる要件のいずれかを満たす者とする。

⑴　キャリアコンサルタント又は産業カウンセラーの資格を有し、かつ就労支援事業又はその他就労支援業務に１年以上従事した実績がある者。

⑵　社会福祉士又は精神保健福祉士の資格を有し、かつ就労支援事業又はその他就労支援業務に１年以上従事した実績がある者。

⑶　就労支援事業又はその他就労支援業務に３年以上従事した実績がある者。

7　家計改善支援員は、消費生活専門相談員、消費生活アドバイザー、消費生活コンサルタント、社会福祉士、社会保険労務士又はファイナンシャルプランナーの資格を有する者、若しくはこれらの者と同等の能力又は実務経験を有すると所長が認める者とする。

8　総合相談窓口従事者は、定期的に必要な研修等を受け、自己啓発に努めるほか、原則として、厚生労働省が実施する生活困窮者自立支援制度人材養成研修に参加するものとする。

9　所長は、毎年度当初及び総合相談窓口従事者に異動のある都度、総合相談窓口従事者名簿を、市長に届け出るものとする。

１０　所長は、総合相談窓口従事者の人件費を職種別に区分して算出できるように管理するものとする。

１１　所長は、総合相談窓口の運営状況に応じて、総合相談窓口従事者に第１項に掲げる所長を除く職種を兼務させることができる。この場合において、職種別の人件費は、従事時間等に応じた案分により算出するものとする。

（周知啓発）

第６条　所長は、総合相談窓口を周知啓発するために、年２回程度広報誌を発行するとともに、支援関係機関を対象とした地域連絡調整会議を開催するものとする。

（台帳等の整備）

第７条　所長は、総合相談窓口を適切に運営するため、相談記録票、その他必要な台帳等（以下「台帳等」という。）を整備し、これを適切に管理するものとする。

（計画の策定等）

第８条　所長は、総合相談窓口の運営に当たり、毎年度当初に業務計画を策定し、市長に提出するものとする。

２　所長は、総合相談窓口の運営状況について定期的に市長に報告するものとする。

３　前項に規定するもののほか、市長は、必要に応じて所長に対し、総合相談窓口の運営状況について、説明を求めることができるほか、総合相談窓口が適切に運営されているか確認するため、台帳等を閲覧し、調査することができる。

（運営に係る評価委員会）

第９条　市長は、総合相談窓口の運営状況を評価するため、別に定めるところにより外部委員を含む運営に係る評価委員会（以下「評価委員会」という。）を設置する。

（秘密の保持等）

第１０条　所長は、総合相談窓口の運営に当たっては、多くの個人情報を取り扱うこととなるため、次に掲げる事項を遵守する旨、総合相談窓口従事者に徹底するものとする。

⑴　支援関係機関が互いに支援対象者に関する情報を共有し、その活用を図ることが支援にとって重要であることから、支援対象者本人から個人情報を事業目的の範囲内で利用する旨の了解を得るよう努めること。

⑵　個人情報の取り扱いについて関係法令を遵守し、厳重に取り扱うこととし、その保護に遺漏のないよう十分に留意すること。また、職を退いた後

も同様とすること。

（委託の取消し）

第１１条　市長は、以下の要件のいずれかに該当する場合は、業務委託期間内においても総合相談窓口業務委託の取消しを行うことができる。ただし、市長は取消しを行う前に、受託法人から聴聞を行うとともに、評価委員会の意見を聴取するものとする。

⑴　総合相談窓口業務の経費以外への委託費の流用、相談に関わる守秘義務が守られないなど、適格性に欠けると判断される場合

⑵　受託法人が刑事事件を起こした場合

⑶　市長への報告において、虚偽の記載や不祥事・失敗情報の隠蔽など、信義に欠けると判断される行為があった場合

⑷　活動が著しく停滞し、改善へ向けた意欲や能力に欠けると判断される場合

⑸　その他事業の機能を十分果たすことができないと認められる場合

（補則）

第１２条　この要領に定めるもののほか、事業の実施について必要な事項は、市長が別に定める。

附　則

この要領は平成２４年８月１日より施行する。

附　則

この要領は平成２７年４月１日より施行する。

附　則

この要領は平成２８年４月１日より施行する。

附　則

この要領は平成２９年４月１日より施行する。

附　則

この要領は平成３０年４月１日より施行する。

附　則

この要領は平成３１年４月１日より施行する。

附　則

この要領は令和２年４月２１日より施行する。

附　則

この要領は令和２年７月３日より施行する。

附　則

この要領は令和３年２月１日より施行する。

附　則

この要領は令和５年４月１日より施行する。

附　則

この要領は令和６年４月１日より施行する。

附　則

この要領は令和６年１１月１日より施行する。

附　則

この要領は令和７年４月１日より施行する。ただし、第２条第２号については、同年６月３０日より施行する。