

## 政策会議 議事概要

- 1 日時 令和4年10月21日(金) 9時30分～10時10分
- 2 場所 第一会議室
- 3 出席者 市長、大木副市長、青柳副市長、総務局長、総合政策局長、財政局長、総務局次長、総合政策部長、保健福祉局長、健康福祉部長
- 4 議題 重層的・包括的支援体制の構築について 【方針決定】(保健福祉局高齢障害部)

- 【決定事項】
- ・重層的支援体制整備事業としての支援体制を令和5～8年度にかけて段階的に構築する。
  - ・令和5年度に、包括的な相談窓口を1か所整備する。

### 5 議事概要

保健福祉局長、健康福祉部長 ～資料に沿って説明～

(質問・意見等)

総合政策局長

まず、現在、支援を必要とされる方々において、相談先がわかりにくいと感じている方もいると思われる。

まずは、その改善とともに、今回、新たに総合的な窓口を開設するということが、これらをセットで行っていくことが出来ると良いのではないかと。

この新たな相談窓口について、その存在やアプローチ方法などを周知し、認知してもらうためにも、名称や効果的な周知方法について、工夫していただきたい。次に福祉分野の事業は、究極的には人である。

一方で人材育成が、課題だと言われているので、継続的に人材育成を行いつつ、関係機関や関係団体との関係性の強化あるいは支援を拡充できる体制を整えていただきたいと思う。

また、住民同士の顔の見える関係性を構築することが理想的だと言われている。地域におけるコミュニティの状況や支援のリソースがかなり違うので、専門職や地元民生委員が頑張っても限界があると思っている。

企業やNPOなど地域の関係者との連携が進むことも、簡単ではないと思うので、まず、考え方として重層的支援や地域共生社会という考え方が、広く社会的に認識されることが非常に重要である。

その認識をしてもらえるよう、今回の相談窓口の開設に合わせて、対応をしっかりとっていただきたいと思う。

段階的なスケジュールとなっており、よく考えられているが、状況に応じて、これにとらわれずに、早期に実現するのであれば、対応していただきたい。

健康福祉部長

市民へのアピールについては、効果的な手法を検討していきたい。

人材育成面の支援について、関係機関の意見をよく聞きながら、タイムリーな手だてが打てるように工夫したい。

また、地域を担当する方々とともに、地域活動を担っている方や今後担うであろう方々に対して、重層的支援や地域共生社会という概念が浸透するように努めていきたい。

また、段階的スケジュールを組んでいるが、これにとらわれずに、対応していきたいと考えている。

財政局長

新たな窓口を作るということだが、この窓口が機能するかどうか最も重要である。そういった中で今回は、民間事業者に委託するという話を聞いているが、この事業は難しい仕事であり、知識経験も必要である。

既に美浜区で相談支援フローについてモデル的に検証を行っているが、そこに携わった人がこの新たな窓口配置されるようになればいいと思われる。

また、委託職員と市職員との業務バランスが均衡を失うことになると、委託職員のモチベーションが低下するなどの懸念があると思う。

関係部局との連携などもあるため、市職員が一緒に行うことの必要性も理解できるが、最終的には全面委託して、市の職員はバックアップするような体制になるのかなと思っているので、今後、検討を深めていただきたい。

健康福祉部長

委託事業者はしっかりと事業者選定をしていきたい。いずれにしても、いい人材が配置されるように努力をしていきたい。

総務局長

直営と委託を組み合わせることで運営していくことについて、懸念がある。

今回の重層的包括的支援体制の構築にあたって、既存の窓口等で見直しをするものとしては、保健福祉総合相談であり、見直すというのは、将来的には止めるということでしょうか。

健康福祉部長

新しいセンターの立ち上げと同時に新センターに吸収したいと考えている。

総務局長

その他、専門的に作られた既存の相談窓口については、その方向性や一部分を統合するという考えはあるか。

健康福祉部長

国の指針において、既存の相談支援機関はそのままとなっていることから、本市においても同様に考えている。

総務局長

将来的には人員が増える可能性もあるということで、確かに高齢者を始めとして、このような相談を必要とする方は増えているとは思う。

ただ、この重層的包括的支援において、重層的の部分に重点を置けば、確かに人も窓口も増やしていくことになろうかと思うが、包括的部分においては、専門的な窓口にとどりつけない方々を包括的に受け入れるものだと聞いているので、全体を見渡しながら、既存の窓口とのバランスを考えていただきたいと思う。

保健福祉局だけでなく、こども未来局もL i n k（リンク）と呼ばれる子ども・若者総合相談センターがあり、基本的には39歳以下の方の相談は、全て断らず、しかるべき機関につないでいく体制を取っているため、全体像を見たうえで、人員配置や窓口の設置のことを、総務局も含めて、検討を深めていただきたい。

また、最終的には、民間事業者に全面的に委託をした方がいいと考えている。

市役所と民間事業者が同じ場所で同じ事業をやっている体制は、お互いやりづらさが出てくるのではないかと思う。

健康福祉部長

まずはL i n kを含めた全体像について、L i n kと意見交換を行っているところ

ろである。ただ、まだまだ検討しきれていない現状があるので、しっかりと見極めていきたいと思う。

委託については、まずは全体像をつかむという意味でも、直営と委託の併用が望ましいと考えているが、体制がしっかり構築された後に、その検討が必要であると考えている。

総務局長

当初6名体制とすることについて、県の中核センターからすると、少し多めの人数だと感じる。政令市の状況としては、少ないところから多いところまで様々ではあるが、やりたいことを理想的にやる体制としては少ないのだろうなという思いは持っている。

とはいえ、市職員も潤沢にいるわけではないので、民間事業者と調整しながら、きちんと機能し、効果的な窓口になるように一緒に検討していけたらと思う。

総合政策部長

市民の視点から考えたとき、どんな相談でも断らないということは素晴らしいものだが、どこに行けばいいのかという判断をするときに困ることになってはいけないと思っている。

課題が分かっている方や既存機関とつながりがある場合は問題ないと思うが、そういったものが無い方の場合、ネットを通じて調べるケースが多いものと考えている。

その際、労力をかけずに、とりあえずこの窓口に行けばいいというふうに誘導が出来る工夫があるとよいと感じるが、その辺はどのように考えているか。

健康福祉部長

新しいセンターの具体的な守備範囲を検討しているところであり、それにあわせて市民へのアプローチ方法等も考えていきたい。

大木副市長

決定事項としては問題ないが、やはり直営と委託を併用する体制は、運用が難しいのではないかとと思われる。

課題をしっかりと研究する必要がある。

庁内調整は、委託事業者ではやりにくいと課題整理されているが、直営ならその調整をうまく担える人材を配置することが出来るのかという疑問もある。

また、3人という少人数のチーム体制もいいのかどうか分からない。

このような状況であれば、極端に言えば、最初から委託でもいいのではないか。

課題とすることは、本庁で担うような工夫が出来るのではないか。

そうしたうえで検証し、やはり直営でなければ難しいという結果が出たときに、市職員を配置すればいいのではないか。

この新たな窓口を設置すること自体は進めるべきだが、その運営体制については、更なる検討が必要ではないか。

健康福祉部長

課題の解決のためには、直営が重要であると考えた。

これまでも様々な総合相談窓口が設置されてきたが、やはり課題解決には至っていないのが現状である。

やはり庁内連携として、庁内のコーディネートを専任で行う職員の配置がないと難しいのではないかという結論に至った。これは、ワーキンググループでの検討や他の相談機関へのヒアリングなどを行ったうえでの結論である。

懸念されることも理解するが、現在、新たなセンターは健康福祉部に設置することを想定しているため、地域福祉課や在宅医療・介護連携支援センターなどの

- 協働の中で、カバーし合って取り組んでいきたいと考えている。
- 保健福祉局長 人材育成が非常に重要である。現時点で、理想とする職員を配置することは難しいかもしれないが、市民のニーズが複雑・複合化していることに対応するために設置する窓口であるため、職員もスキルアップしていかなければならない。ここにこのような組織を置くことで、職員も育てていく機能も必要だと考えているため、協力をお願いしたい。
- 大木副市長 名称に漢字が多いので、検討していることは分かるが、市民が愛着を持ち、気軽に訪れることのできるように工夫をしていただきたい。ただし、愛称を作ると周知の仕方が難しいという点もあるので、大変だとは思っている。
- 市長 地域福祉を全体的にまとめていくような形になっていくと思うが、何でも対応する窓口ができると、既存の窓口が動かなくなってしまう場合もある。資料において、矢印や連携、コーディネートと記載しているところは、具体的にはどのような役割を担っているのかという認識が、関係者一人一人で異なっており、できるだけ自分の業務を減らす考えを持つ場合が多い。そのため、連携やコーディネートなど、組織間を結ぶ矢印が何を意味しているのかということについて、ある程度は決めてから運用開始したほうが良いと思う。今年度から中央区役所に、子ども家庭総合支援拠点を設置したが、これは事前に想定する事業内容を整理していた。連携の意味するところについて、本庁とセンター両方の職員で共通認識を持っていただきたいと思う。市職員をどう配置するかということについて、やってみて最適なあり方を探っていけば良いと思うが、センターに配置すると本庁が無関心になるのか。逆に本庁に配置するとセンターが制御できなくなるということか。もう少し議論を重ね、総合窓口がスタートするときには、最適な体制となるようにしていただきたい。なお、本庁にも重層的包括的支援に関する職員を多少は配置することでよいか。その通りである。
- 健康福祉部長 市長 スタートしてからも、十分変更できる形で始めるということが大切である。名称について、相当議論をして、柔らかさを出すために、ちばを平仮名で表現することになったと記憶している。対案があるわけではないが、愛称を検討していただければと思う。また、相談があった場合、どこか1か所につなぐことになるのか。複数の機関につなぎ、複数の機関から支援を受ける場合もあるのか。
- 健康福祉部長 市長 あり得ると考えている。開始時には、相当調整力のある職員がいれば良い。難しいかもしれないが、人員配置には配慮をしていただきたいと思う。誰もができることではないので、運用開始時の業務方針を固めていく時期は、経験を積んだ能力のある職員を配置したほうが良いと考える。また、委託する人数を増やしていくとなったときに、引き受ける事業者が存在していれば良いが不安がある。市と協調して、事業に取り組める事業者について、調査を続けていただきたい。

- 青柳副市長 名称について、センターと付く施設がこの資料上だけでも4つある。  
センターのセンターを設置するようにも見え、分かりにくいと感じる。  
検討を重ねていただきたいと思う。
- 市長 決定事項については方針決定とする。  
窓口設置に向けて、検討しなければならないことが複数あるので、それぞれ引き  
続き検討を続けていただきたい。

— 結果 —

政策会議での意見に対応することを前提に方針決定とする。

6 照会先

・会議の運営について

総合政策局総合政策部政策調整課

TEL 043-245-5056

・議題について

保健福祉局健康福祉部地域福祉課

TEL 043-245-5217