

## 平成25年度提案

提案番号	13-025	提案年月日	平成26年3月10日	受付年月日	平成26年3月11日	提案者	グループ	区分	アイデア
------	--------	-------	------------	-------	------------	-----	------	----	------

提案件名	福祉の総合サービスの提供	提案の要件	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 市民サービスの向上に役立つもの</li> <li>● 事務能率が向上するもの</li> <li>経費の節減・収入の増加に資するもの</li> <li>行政事務運営の革新となるもの</li> <li>本市のイメージアップに係るもの</li> <li>その他公益上有効であるもの</li> </ul>
------	--------------	-------	---

現状及び問題点	提案の内容	期待される効果
<p>保健や福祉においては、年齢要件などで制度の境界があります。</p> <p>例をあげると、高齢で介護を必要としている母親の介護をしている女性が介護に疲れて、うつ病になり、それが原因で離婚。子どもには障がいがあり、医療費や生活費にも困っている、という場合があったとします。</p> <p>この場合は、高齢の母親の介護は介護福祉課、うつ病になった女性は、保健課、社会福祉課、子どもの障がいはこども課、社会福祉課、生活困窮は社会福祉課と複数の部署に分かれているため、この家族全体の総合的支援を主管する部門がなく、多くの人が集まり、適切な支援体制が構築されるのに多数の職員を必要とする可能性がある。</p> <p>虐待の問題であれば、高齢者・児童・障がい者、DVなどで窓口になる部署がそれぞれ違い、市民からみれば、数多くの部署が虐待を手がけている。</p> <p>このような事例や問題について、市民が問い合わせる総合的な窓口となるものを検討する。</p>	<p>保健や福祉に関する初期の相談とアセスメント（支援を行う前に行われる評価。相談や問題の分析から援助活動の決定までの事をさし、支援に先立って行われる一連の手続き）、相談機関・各課の連絡調整を図り、福祉総合相談の窓口となる知識・経験など豊富な人員の設置（コーディネーター、ネットワークカー、コンダクターなどの名称化）</p>	<p>① 市民サービスの向上に役立つものとしては、住民からは、窓口の一元化につながり、問い合わせ先や総合的な支援により市民サービスの向上につながる。</p> <p>② 初期の相談などで、複数の部署の職員がかかわることがなくなり、事務効率が向上する。</p>

## 関係課意見

### 【社会福祉課】

今回の提案の検討結果については、大枠で3通りの考え方があります。

- ① 現在の保健福祉部内の連携のままでよいと現状維持する方法
- ② 他市で行っているような福祉総合相談窓口の部門などを設置する方法
- ③ 全体を統括・調整するような専門的な人員を部署の関係ない形で部内に配置する方法

【②③は提案のような人員を配置する場合における方法、①②③であっても、必要に応じて既存の組織もある程度維持】

どの場合でも、メリット・デメリットや業務の量や内容などで関係部署が集まり議論しないかぎり数値化や内容がまとまることは困難なため、推測しかできませんが、②③が利用者主体のサービスの実現やサービスの総合化の確立という点では適切であると考えるので、検討することが必要だと考えます。

（検討に至る2つの考え）

（1）現状でも部署間の連携は、事例により数多くの部署の職員などがかわるなどして業務を進めている。ただし、法や制度に関する年齢や組織・機構に関しての意識や対応などが無いとは言いきれない。

（2）備前市は未作成ですが、社会福祉法の第107条「市町村地域福祉計画の策定」の策定指針の在り方では、地域福祉推進の基本目標の部分で、利用者主体のサービスの実現やサービスの総合化の確立などの記載があり、市町村地域福祉計画に盛り込むべき事項としては、社会福祉法上、地域における福祉サービスの適切な利用の推進に関する事項などがあります。

地域福祉計画を策定した全国の自治体でも、基本目標などを受けて、計画内に福祉の総合的な相談体制などの記載をしている自治体も多い。

このことから、地域福祉計画の作成をする際は、利用者主体のサービスの実現やサービスの総合化の確立などを考えるため、今回の提案内容に近いものを目指した形で議論されたいと考えます。

地域福祉計画が未作成である現時点においても、福祉部門の一つとして、利用者主体のサービスの実現やサービスの総合化の確立は、福祉サービスの適切な利用の推進のため必要だと考えるので、検討することが必要だと考えます。

メリット・デメリットがあったとしても、（1）（2）の内容から②③の方向性への検討が必要と考えます。

（注意事項）

結論の①～③までにおいて、利用者主体のサービスにおいて安定した体制をとるため、社会福祉士などの職員や保健福祉関係の制度改正や事業における各種相談員・専門員などが求められており、体制・人数を確保し、組織整備することが必要です。

このような部分については、全体調整（内部統制）を考える部門（総務課職員係や財政課行政改革係）などにおいて議論されたり、配置に当たり業務の調整や確認を担当部署などにされるべき案件だと考えます。

3～5年雇用の嘱託員制度なども研究され、必要な相談員・専門員の人員や予算の執行管理や社会福祉士の安定した配置などの体制構築を総務課で、利用者主体のサービスの実現やサービスの総合化の確立された全庁的な組織整備についてを財政課で検討したのも、検討結果報告書において、将来的に必要ななど曖昧でない意見も提出され、協議検討される必要があると考えます。

相談窓口以外の部分でも、国保の方が出生届を提出した際に、利用者（市民）の方が何か所の窓口をまわっているかなども参考に調査して資料として配布して検討していただければと思います。

### 【保健課保険医療係】

福祉の相談は、時間も長く関係する部署も多岐にわたるため、総合的な窓口で専門的な知識を持つ職員を配置するのは、来庁された市民の方にとっても事務を行う職員にとっても効率的でよいと思う。ただし、専門的な知識を持つ職員を育てるのは大変である。外部委託や嘱託職員など検討が必要である。また、外部委託などしない場合は、配置された職員に専門的な知識を持たせるための資格取得や給与体系など優遇措置をとる必要があるのではないかと。

### 【介護福祉課介護保険係】

人的余裕があれば、人員配置を行っていきける可能性はあると思われませんが、現状では各課の横の連絡をとることや、職員全体への周知（初期の相談時点での担当者への連絡等）を行うことによってある程度は対応できると考えます。

・相談者の年齢等から、担当職員にきてもらうなど。

（現状この体制ができていないと聞いていますが）

・相談を受ける側の研修（職員全体）を行う場を設けるなど。

採用	どちらでもない	否採用
<p data-bbox="190 339 412 379">4人 / 14人中</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●総合相談窓口の人材育成から必要になるだろう。ケースごとに担当を集めて会議はしていると思うが、試行してみる価値はある。</li> <li>●初期段階で複数の部署の職員が関わることがないということは、裏返せば、相談窓口に配置する人員は、オールマイティでなければならないということです。市が経験豊富な方を探すのが難しければ、外部委託等柔軟な形で検討すべき課題だと思います。導入すれば、来庁者の満足度は高くなるものと思われれます。</li> <li>●サービスの提供について、福祉だけの問題ではなく市役所全体で考えていくことが大事です。</li> <li>●福祉分野に限らず、税や市営住宅など、横の連携は大切ですが、現状では担当業務以外手出しが出来ていないと思われれます。提案の様な連携が取れることは市民サービス向上となると考えます。</li> </ul>	<p data-bbox="828 339 1050 379">9人 / 14人中</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●現在の職員だけで実現するのは、難しいと思います。嘱託職員等が必要と考えます。財政的な問題をクリアできれば、この分野に長く勤務されたOB等が適任と考えます。</li> <li>●総合サービスは、可能であればとても便利で有用なものですが、そうなる人材を確保することはとても難しいと思います。特に、保健や福祉分野に限らず、行政は多岐に渡っており、相互関係も深いことから、すべてに精通した職員を当てることは、たとえばA職員はそれが可能として当ててしまったら、実務の保健、福祉部署にはかなりの戦力ダウンとなります。いまの各部署での対応で、協力を密にしていけば対応が現実的ではないでしょうか。</li> <li>●職員の育成が第1の課題となるが、小規模町村では担当一人で受け持つ分野が広範囲にわたることもあり、決して不可能ではないと思う。そのためにも保健福祉分野スペシャリストとして育成することも検討すべきか。窓口の1本化は目指すべき方向であると思う。</li> <li>●希望としては採用としたい。社会福祉課が出している③がぜひ実現してほしい。自然体の調整が必要であるが、市民が主体のサービスにつながると思う。</li> <li>●導入するのであれば保健福祉部内で十分協議検討する必要がある。利用者にとってはワンストップサービスとなり良いことだと思います。</li> </ul>	<p data-bbox="1467 339 1688 379">1人 / 14人中</p>