

福祉総合窓口の設置について

1 概要

家族構成や地域社会の変容等により、福祉に関する法律や制度の改正が進む一方、制度の対象とならない生活課題への対応や複合的な課題を抱える世帯への対応など、行政需要の多様かつ複雑化に伴い、高齢、障害、子ども、生活困窮等の福祉分野での縦割りシステムでは対応が困難なケースが浮き彫りになっています。

そのような中、国は区市町村に対し、平成30年4月施行の改正社会福祉法により、地域福祉の推進の理念として、支援を必要とする住民（世帯）が抱える多様で複合的な地域生活課題について、包括的な支援体制づくりに努める旨を規定し、また、令和元年5月には地域共生社会推進検討会（地域共生社会に向けた包括的支援と多様な参加・協働の推進に関する検討会）を設置し、区市町村における包括的支援体制の構築に向け新たな事業の創設を行うべきとの確認がなされました。

区のこれまでの包括的な支援体制としては、平成18年度の区役所・支所改革で、区民等からの直接的な相談は各地区総合支所の区民課が担い、各支援部や保健所等と連携した対応を進め、平成27年度から港区の地域包括ケアシステムの検討を開始し、区民が安心して住み続けられる取組を進めてまいりました。令和元年11月には、包括的支援体制の検討のため、港区地域包括ケアシステム検討会議に福祉総合窓口検討部会を時限的に設置し、今後の検討の方向性を取りまとめました。

これらを踏まえ、これまでの総合支所による分野ごとのサービス提供や相談体制から、福祉の相談対応をより拡充した仕組みに転換し、福祉相談を総合的に捉え対応する機能を備えた福祉総合窓口の設置をめざすこととしました。

2 港区がめざす福祉総合窓口

(1) 福祉総合窓口のあり方

区がめざす福祉総合窓口は、区民に最も身近な総合支所で、①福祉に関するあらゆる相談を受け止め、②区と各分野の専門職を加えたチームによる一体的な相談体制を構築して、適正かつ迅速に対応し、③早期の課題解決につなげます。

相談者本人又は世帯の抱える課題を的確に把握し、8050問題やダブルケア等の複合的な課題への対応を着実に行えるよう、区民課保健福祉系の相談機能の強化を図り、既存の相談支援機関等の機能を最大限活用した包括的な支援ができる窓口です。

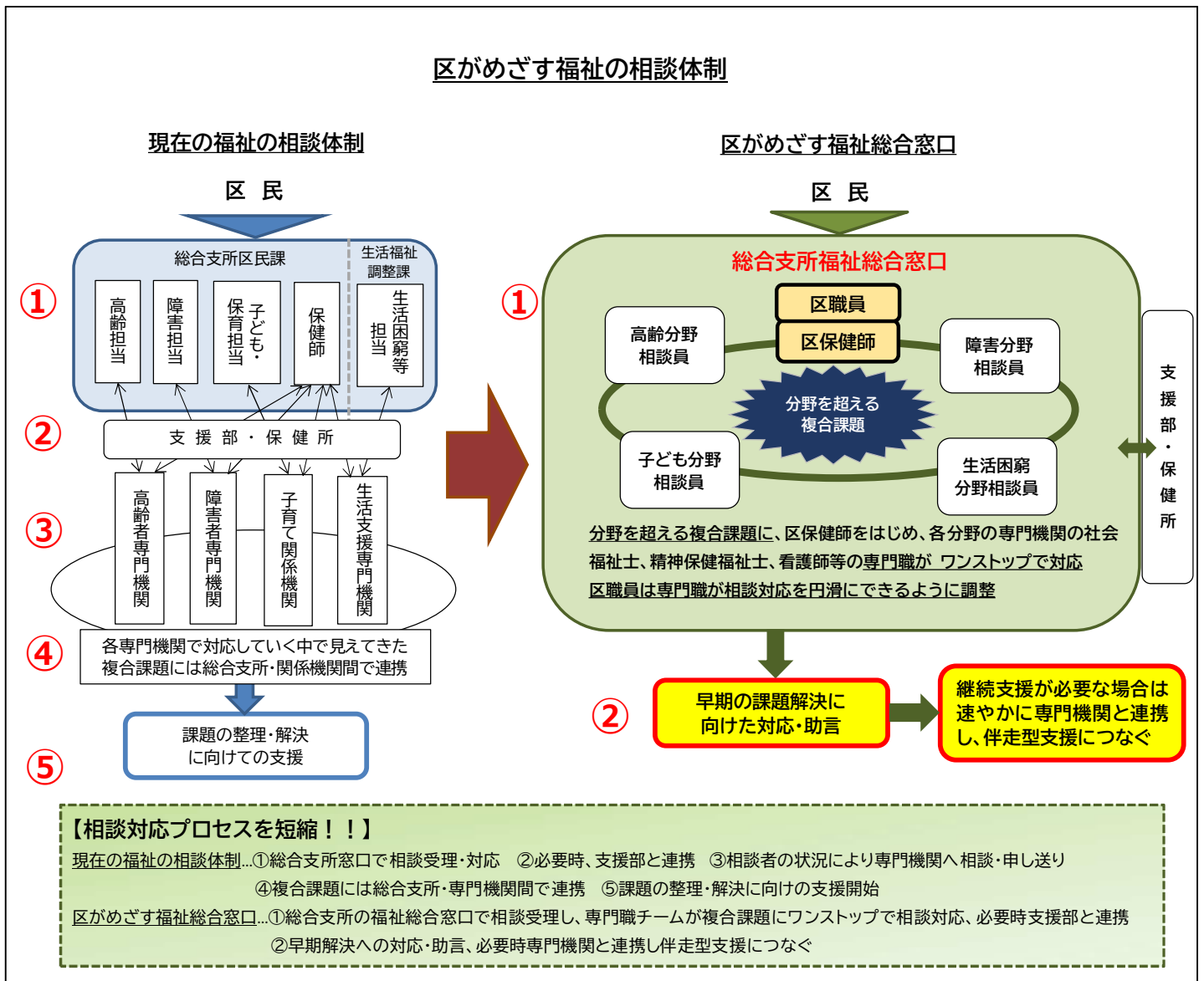
(2) 取り組むべき課題

区民課では、区民等からの相談に、保健師のほか事務職を含め、職種を限定せず業務の担当者が相談に対応しています。しかし、複合的な課題に迅速に対応していくためには、早期に専門職の視点を取り入れ、解決に向けた支援のコーディネートができる体制が必要です。また、現状では、地域の健康水準を向上させるための保健師による保健活動が十分に実施できる体制とはいえないため、保健師の専門性を最大限活用するためには体制の見直しが必要です。

(3) 事務職と専門職の配置

福祉総合窓口には、専門職が相談対応を円滑にできるよう窓口運営を調整するとともに、継続支援者のケースワークや各種事務処理等を行う区事務職員を配置します。

また、相談員には、区保健師をはじめ、社会福祉士、精神保健福祉士、看護師等の各分野の専門職を配置します。多機関に渡る相談支援機関等の連携体制の構築により、専門性を最大限活用し分野を超えた複合的な課題へ対応できる相談体制とします。



(4) 区保健師の体制

保健師の専門性を活かすため、総合支所と保健所の兼務とします。福祉総合窓口では、専門性と総合支所等で培ったネットワークを活用し、専門職間の調整や相談のコーディネート等を行い、保健所では、地域住民の健康の保持及び増進を図るため、地域保健法に則った事業に従事するとともに、継続ケースへの伴走型支援を行います。

この体制により、健康や生活の問題を抱える区民の声を直接聴き、区民のおかれている状況を把握でき、個別の問題を地域全体の問題として捉え、必要な対策を提言し施策につなげていくことが可能となります。また、保健師活動を最大限発揮することにより、地区活動の強化や人材育成、さらには災害時の迅速な救護活動等にも有効です。特に、今般の新型コロナウイルス感染症対応においても、区保健師の兼務体制について実効性が確認されました。

3 今後の検討の進め方

(1) 検討方針

福祉総合窓口検討部会でとりまとめた、福祉総合窓口の設置に向けた4つの検討方針に沿って検討します。

方針1 ワンストップ窓口の設置に向けた検討

“区民が迷わない窓口”をめざし、1か所で福祉に関するあらゆる相談に対応する仕組みの検討

方針2 専門職を中心とした相談対応の検討

“断らない窓口”“たらい回しにしない窓口”をめざし、専門機関等の職員及び区保健師が専門性を活かせる、多機関・多職種が連携できる体制の検討

方針3 総合支所の相談機能向上の検討

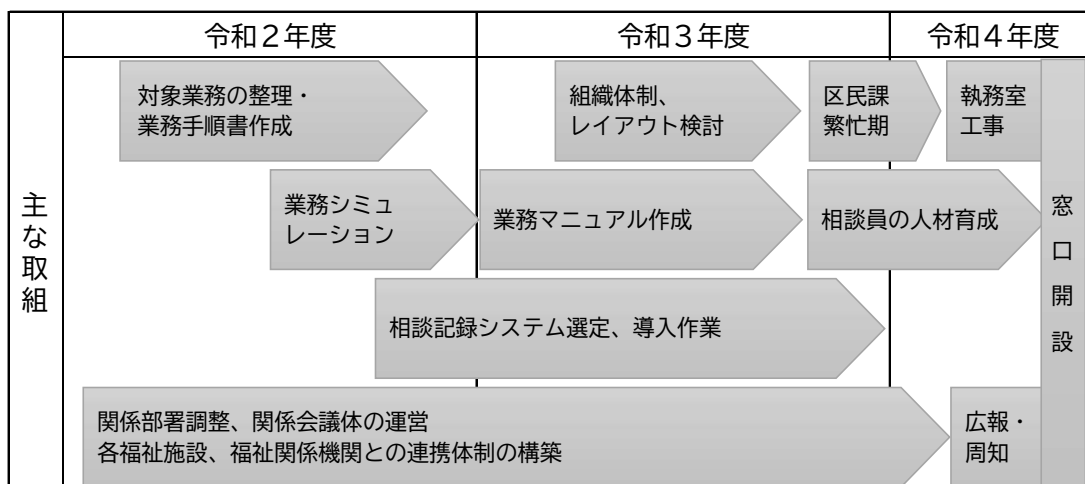
各総合支所において同レベルの相談対応ができるよう、情報共有を徹底した取組を進め、相談員のスキル向上のための検討

方針4 ICTを活用した情報管理の取組の検討

相談の解決に向けた取組を迅速に実施するため、個人情報を含む経過記録の共有化及びICTをフル活用した相談対応等の情報管理に関する取組の検討

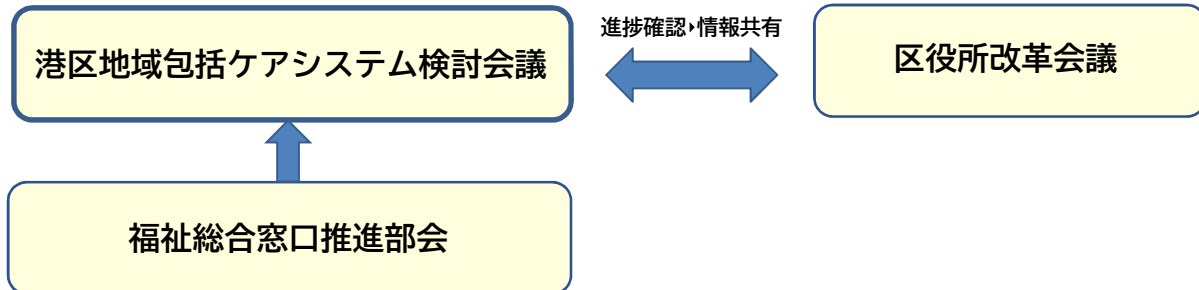
(2) 今後の主な取組

令和4年度の開設に向け、現行の総合支所区民課保健福祉系の体制からスムーズに移行できるよう取り組みます。



(3) 検討体制

港区地域包括ケアシステム検討会議に設置した福祉総合窓口推進部会で課題の検討内容を取りまとめるとともに、区役所改革会議へ情報共有を図ります。



4 今後のスケジュール (予定)

令和2年5月下旬	港区地域包括ケアシステム検討会議
6月上旬	港区地域包括ケアシステム推進会議
7月中旬	福祉関係機関等連絡会
令和3年度	業務マニュアル作成、組織体制検討、システム導入等
令和4年度	レイアウト工事、区民への周知等、福祉総合窓口開設

福祉総合窓口の相談対応イメージ① (例 8050問題)

8050問題の背景にある複合課題例

高齢の親と子、それぞれの状態が
組み合わせり、包括的な支援が必要

親の状態		子の状態	
・要介護状態	・認知症	・精神疾患等の障害	・ひきこもり
・経済的困窮	・住環境問題	・未就労	・経済的困窮
・孤立 等		・父母への虐待 等	

総合支所の福祉総合窓口のカウンターにて…

相談者: 家族のことで相談したいんですけど…

区職員: お話しお聞きします。どのような相談でしょうか？

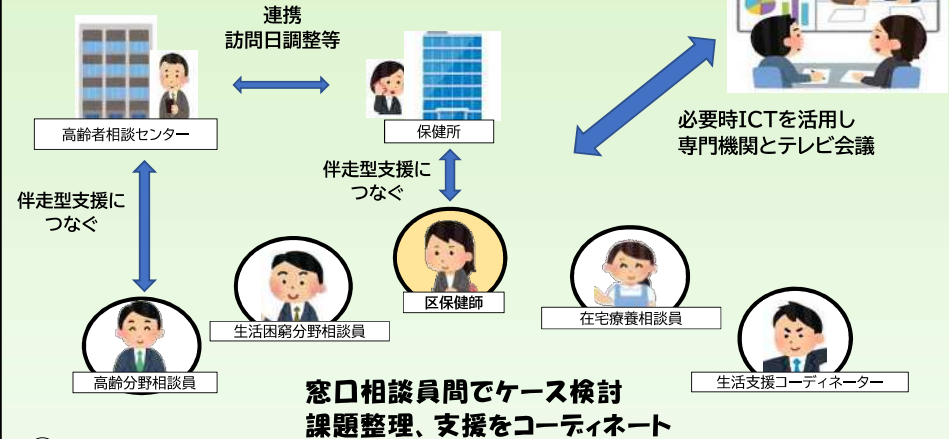
相談者: 夫は介護が必要な状態で、ヘルパーさんに来てもらって、どうにか生活はできているのですが…。息子が家にいるのだけれど…

区職員: 息子さんはどのように介護に関わってくれていますか？

相談者: 何もやっていなくて、実は…。

①

相談を受け福祉総合窓口内では…



専門機関の職員等による窓口相談員が ワンストップ対応 現在の家族の状況を専門的立場から 聞き取り、状況把握

相談者: では、保健師と高齢分野の相談員と生活困窮分野の相談員でお話を伺いますね。今、ご心配されていることを教えてください。

区保健師: 夫は2年前から寝たきりに近い状態で、要介護4です。息子は50歳ですが精神的に不安定で仕事もしないで部屋にひきこもっていて…

②

心配ごと・相談内容(例)

- ・お金がない
- ・子が一人で生活していられるのか…
- ・近所に迷惑かけてしまうのではないかと…
- ・誰にも相談できない、今後どうしていいのかわからない
- ・自分たち(親)の体調が心配 等

④ 早期課題解決に向けた対応・助言

相談者: お父様や息子さんの様子を伺いに訪問させていただこうと思います。

区保健師: でも息子は訪問を嫌がるかも…

相談者: 息子さんの様子も伺いたいです。まずは、お父様の様子を伺いに訪問させていただきますね。

高齢分野相談員: 区の保健師と高齢者相談センター職員が伺い、その時の息子さんの状況により、医療につないだ方がいいのか、就労の支援をしていくのがいいのか、今後のことを一緒に考えていきましょう。

④

対応(例)

心配ごと・相談内容に応じた専門職が対応

親には…精神的、身体的支援、息抜きのための社会資源の紹介 等

子には…就労(訓練)支援、精神障害者への支援 等

福祉総合窓口の相談対応イメージ② (例 障害+生活困窮)

障害+生活困窮の背景にある複合課題例

本人や家族の心身の障害により生じる経済的問題

障害を有する人	生活困窮の原因
<ul style="list-style-type: none"> ・本人に障害あり ・家族に障害あり 	<ul style="list-style-type: none"> ・体調不安定 ・無年金 ・障害を有する家族の介護 等 ・就労不可 ・低所得世帯 ・就労継続困難 ・高齢家族

総合支所の福祉総合窓口のカウンターにて・・・

相談者：自分は身体障害者で、以前は働いていたのですが、体調を崩し仕事を辞めてからは再就職も難しく、貯金もなくなるし…。こういう相談でものってもらえますか？

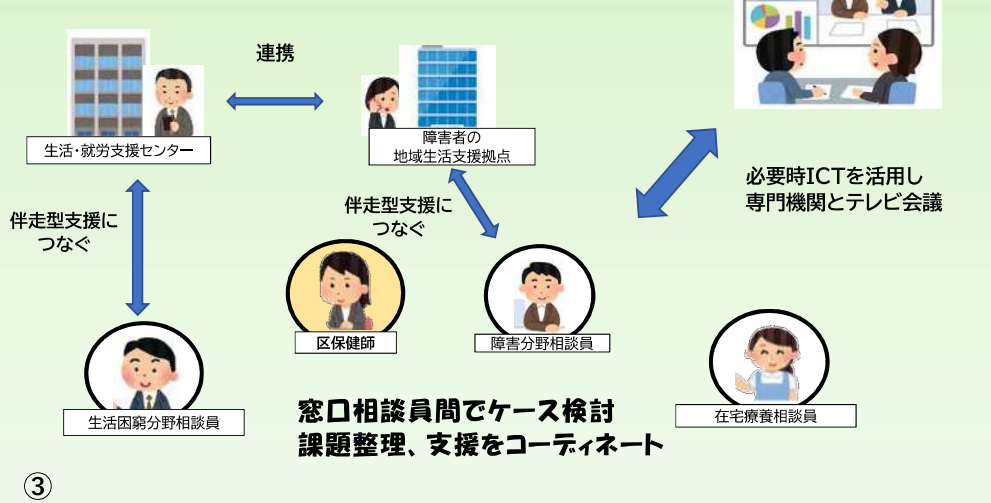
区職員：大丈夫ですよ。確認させていただきますが、障害者手帳はお持ちですか？

相談者：心臓に病気があり、身体障害者手帳3級を持っています。体調はだいぶ良くなり、軽い仕事ならできるくらい回復しています。

区職員：では、相談員がお話をお聞きしますね。

①

相談を受け福祉総合窓口内では・・・



専門機関の職員等による窓口相談員が ワンストップ対応 現在の家族の状況を専門的立場から 聞き取り、状況把握

相談者：35歳で一人暮らしです。子どもの頃から心臓に病気があり、就職しても体調が悪くなると仕事を辞めていて。医療費や税金も払わなくてはならないのに仕事が見つからず貯金が底をつきそうで困っています。

区保健師：保健師と生活困窮分野と障害分野の相談員でお話を伺いますね。今の状況を教えてください。

生活困窮分野相談員

障害分野相談員

心配ごと・相談内容(例)

- ・就職できない
- ・お金がない
- ・障害に対する周囲の理解がない
- ・体調・体力の自信がない 等

②

④ 早期課題解決に向けた対応・助言

相談者：体調は心配なので身体慣らしをしたいと思いますが…。早くお金を稼ぎたいし…。主治医の先生にも相談してみます。

生活困窮分野相談員：現在の収入と支出がどのくらいあるのか計算して節約できるところがあるかみていきましょう。仕事の内容は体調により違ってくるかと思いますが、今までの仕事の内容や希望を聞きながら一緒に探していきましょう。

障害分野相談員：本格的に仕事をするに不安があるようなら、身体を徐々に慣らしていく意味で障害福祉サービスの就労移行支援を受けてみることもできますよ。

区保健師

対応(例)

心配ごと・相談内容に応じた専門職が対応

- ・就労支援
- ・福祉サービス(就労訓練等)の利用
- ・体調の相談 等
- ・金銭管理の支援

④