

平成 29 年 3 月 10 日

立川市議会

議長 伊藤 幸秀 殿

立川市議会厚生産業委員会

委員長 高口 靖彦

## 行政視察報告

このことについて、下記のとおり報告いたします。

### 記

#### 1 視察月日

平成 28 年 10 月 12 日（水）から平成 28 年 10 月 14 日（金）

の 2 泊 3 日

#### 2 視察地及び視察事項

視察都市名	視 察 事 項
愛知県豊橋市	豊橋市子ども・若者総合相談窓口について
愛知県尾張旭市	あたまの元気まるについて
愛知県名古屋市	福祉コンシェルジュについて

### 3 視察の概要及び所感

別紙のとおり

厚生産業委員会 行政視察 1 日目（平成 28 年 10 月 12 日）

豊橋市「子ども・若者総合相談窓口」について

### 豊橋市の概要

総人口 377,575 人（平成 28 年度 4 月 1 日現在）

うち、外国人 14,277 人

0～39 歳人口 162,000 人（平成 28 年 4 月 1 日現在）

総人口の 42.9%

22 年連続車の輸出入数が日本一。外車の 2 台に 1 台は豊橋港から輸入されている。

豊橋市役所にて、こども未来部こども家庭課の職員が説明者となって、子ども・若者総合相談窓口制度についてご説明をいただいた。

### ●子ども・若者総合相談窓口とは

豊橋市青少年センター研修棟 3 階に存在する。支援相談員（心理カウンセラー）2 名が常勤し、月に一度は臨床心理士の心理相談も行っている。

概ね小学生以上 40 歳未満の子どもや若者を対象とし、不登校、精神・発達障害、虐待など、対象者に関わることならなんでも相談を受け付け、ワンストップでサポートすることを目的としている。

サポート機関としては市の小中学校や福祉課、健康増進課、こども発達支援センターはもちろんのこと、社会福祉協議会、民生委員、ハローワーク豊橋、商工会議所などの他に、NPO 法人も多数あり、『網の目』の支援体制を組んでいる。これらの機関で毎年支援機関フォーラム（兼実務者会議）（40 機関 56 名、平成 27 年度実績）を行い、『顔と顔が見える関係』を目指してグループでざくばらんな情報交換を行っていることが特徴である。

### ●制度導入の経緯

子ども・若者相談窓口設立にあたっては、社会的自立の遅れに対する立ち直り支援の充実強化が喫緊の課題となっていたこと、公的機関や民間団体による包括的かつ総合的な支援が必要だったことが背景にあり、平成 23 年 4 月に開設された。

教育の壁、福祉の壁、要保護児童対策の壁などがあるのを解消し、ワンストップの解決を図る必要があった。

## ●事業実績、効果

困難を抱える子どもや若者自立支援事業等の実績としては、ニートやひきこもりなどの若者の居場所、宿泊訓練事業の実施を行っている。平成27年度実績では、定時制・通信制高校合同説明会の開催をした。

また、就労に困難を抱える若者に対しては、相談事業や農業・介護などの就労体験を行っている。

ハローワークや保健所、NPO団体など様々な分野の機関が参画し、実務者レベルでの情報提供を行う支援機関フォーラムを毎年1~2回開催している。平成27年度実績では、三遠（東三河地区と西遠地域を三遠という）子ども・若者支援ネットワーク会議を開催した。

窓口における相談件数も年々増加傾向にあつて（資料の『窓口における相談件数の推移』『窓口における相談内容』を参照）、潜在的なニーズがあると分析される。

また、この事業を開始して5年経過し、定着してきたので相談件数が増加しているとも言える。また、相談体制が整うことによって実績も認められてきており、加えて少年事件などの報道による関心の高まりなどが、相談件数が増えている要因として分析されている。

## ●今後の課題

現在の施設一か所の場所で相談に応じるだけでなく、今後は訪問や同行支援（アウトリーチ）の充実をしていきたいと考えている。

また、相談件数が年々増加している中で、相談窓口の運営主体のあり方（民間のさらなる活用等）を検討していかねばならない。

## ●感想

実際に現地を視察し、2名の相談員の方々とお話をさせていただきましたが、物腰も柔らかく優しくあたたかい方々でした。ここは、悩める子どもや若者たちの『あたたかい場所』や、『保健室』という印象を受けました。

家族や友だちにも話せないような心の中に抱えた悩みも、ここに来て打ち明けてみたくなるような環境作り、仕組みづくりが工夫されていると感じました。

立川市でも子ども未来センターでの取り組みはありますが、豊橋市のように、途切れ、隙間のない支援、『網の目』の支援体制、課を超えた横の繋がりということについてはまだまだ足りていない気がしました。

ぜひ立川市でも実践したい！そう思える事業でした。

以上

尾張旭市 あたまの元気まる（軽度認知障がいチェックテスト）

1. 視察先

視察日時：平成28年10月13日（木）午前10時～午後12時  
場所：尾張旭市福祉保健センター

2. 視察参加者

厚生産業委員7名

3. 視察及び感想

現在、65歳以上の高齢者の4人に1人が認知症あるいは予備軍と言われている。尾張旭市は、平成23年度の介護保険の新規申請・認定者の原因疾患の第1位が認知症である。

尾張旭市では、認知症対策として、前駆段階である「軽度認知障がい(MCI Mild Cognitive Impairment)」を早期に発見し、対応していくことが有効と考え、平成25年度から軽度認知障がいのスクリーニング「あたまの元気まる(軽度認知障がいチェックテスト)」を開始した。

導入したチェックテストは、米国国立老化研究所が推奨する国際的認知症診断ツールである CERAD バッテリー10 word recallをベースに米国Medical Care Corporation 社が研究・開発した認知症機能評価テスト。

米国内で行われた正確性検証の結果、97%の精度、94%の感度、89%の特異度を示し、世界的に評価の高い化学ジャーナルでも掲載され広く利用が進んでいるもので、日本の自治体としては、初の導入。

実際に、本チェックテストを、委員のメンバー1人が受けさせて頂いた。本来は、個室で行うが、今日は、様子がわかるように公開して行われた。チェックテストの様様を直に見聞きしたが、とても納得のいくものである。

チェックテストの結果は、“正常、ボーダーライン、疑いあり”の3種類の数値として現れる。

「疑いあり」と判定された場合、認知症は生活習慣が大きく影響すると言われており、まずはその見直しに取り組む。保健師などが生活習慣をチェックし、改善のためのアドバイスを行う。

また、必要に応じて、健康づくりに関する事後教室『めざめよ！あたま！脳活大作戦』を紹介・参加を促されている。このフォローアップがとても大切なことと思う。

立川市に於いても、認知症対策は大きな課題で、尾張旭市の本施策はとても参考になった。

最後に、私たち厚生産業委員会の視察を快く受けいただき、丁寧にご説明をいただいた、健康課の木戸雅浩課長をはじめ関係者の皆様に心から感謝を申し上げます。

厚生産業委員会 行政視察 3 日目（平成 28 年 10 月 14 日）

## 名古屋市 福祉コンシェルジュ制度について

### 名古屋市の概要

総人口 2,303,451 人（平成 28 年度 8 月 1 日現在）

16 の行政区が存在し、今回はその中でも中川区役所にうかがった。

高齢者人口 547,079 人（平成 28 年 1 月 1 日現在）

高齢化率 24.3%

その他詳細は添付の『主な基礎数値』参照。

名古屋市中川区役所にて、健康福祉局総務課の鈴木係長が説明者となって、福祉コンシェルジュ制度についてご説明をいただいた。

### ●福祉コンシェルジュ制度とは

福祉の手続きなどで区役所に来庁した市民に、支援に関する相談対応や各窓口への案内などを行う福祉コンシェルジュ（福祉制度案内嘱託員）を配置。相談内容をあらかじめ把握し、スムーズに担当係に案内できるようにするのが狙い。名古屋市が初の試みとのこと。

コンシェルジュは、ケアマネージャーや社会福祉士といった資格を持つ嘱託職員のほか、福祉事務所・保健所等公的機関や介護施設・障害者施設等における高齢者又は障害者に対する相談援助の実務経験を 3 年以上有する方のいずれかに該当する方が応募する資格があり、試験をして採用される。

### ●制度導入の経緯

名古屋市では 16 の行政区全てに区政部、区民福祉部、保健所の 3 つが存在している。区民福祉部においては、民生子ども課、福祉課、保険年金課の 3 つに分かれ、さらに福祉課の中では、福祉係と介護保険係の 2 つに分かれる。福祉課内は複雑な構造となっており、例えば、介護保険料等に関する事務を行っているのは介護保険係であるが、介護保険の給付に関する事務は福祉係でおこなうなど、一般にはわかりにくい。

また、「自分は障がいもあり、高齢でもある。福祉サービスを受けたい場合にどこの課へ行ったらよいか制度が複雑でわからない。」といった市民の声もかねてからあり、平成 26 年 9 月の市議会でも取り上げられ、そのやりとりが発端となって制度の導入が決まった。

この福祉コンシェルジュという制度は、全国でも名古屋市が初めて試みたということもあり、新聞各種メディアにも取り上げられた。

### ●事業実績、効果

『立川市厚生産業委員会行政視察 説明資料』p5、6、13、14、15を参照。

福祉コンシェルジュ1人1日平均45人対応。1月あたり1区平均900件ほど対応。

対応内容は、相談、窓口案内、書類記載案内等。

開設当初はコンシェルジュが不慣れということもあり、窓口案内が多く相談件数は少なかったが、ただの窓口案内にさせない工夫を重ね、着々と相談件数も上ってきている。

また、制度導入後にコンシェルジュ利用者に対して実施したアンケートでは、90%以上の方が“福祉コンシェルジュの対応が良かった”、“福祉コンシェルジュは市民サービスの向上を図るために必要”と回答していることから、数値的に見ても成功と言える。

市民から見た効果としては、以下3点。

#### ①相談窓口の明確化

複数の分野にまたがる課題を抱えた市民にとって相談窓口がわかりやすい。

#### ②待ち時間の短縮

先に相談内容の聞き取りや書類の記載案内、書類の受付を行うことで、混雑時の待ち時間を短縮。

#### ③相談しやすさの向上

市民から声をかけられるのを待つのではなく、市民に対して積極的に声をかけることにより、相談しやすい雰囲気醸成。

区役所福祉課から見た効果としては、以下2点。

#### ①福祉課職員の負担軽減

福祉コンシェルジュが相談の聞き取りや案内を行うことで、福祉課職員は専門性の高い相談に専念できる。

#### ②トラブルの未然防止

混雑時の待ち時間の軽減と市民が担当窓口を間違えて並ぶことがなくなり、トラブルを未然に防止できる。

### ●今後の課題

市単費事業のため、一定の一般財源の投入をして財源の確保が必要。

福祉コンシェルジュには幅広い専門知識が求められるため、継続的なフォローアップが必要。なお、現在は2週間に1回研修の機会を設け、福祉コンシェルジュ同士の横の繋がりを大切に、情報交換をするようにしている。



## ●感想

一般的に、福祉サービスは多岐にわたり、例えば申請用紙を書くのがわかりにくかったり、そもそもどこに相談したら良いのかも判断しにくかったりします。

実際に視察の最中に見た光景では、市民が役所の入口を入ってくるとすぐに、福祉コンシェルジュが優しい笑顔でそばへ行き「今日はなんのお手続きでいらっしゃいました？」と積極的に声を掛けており、相談しやすい雰囲気を醸成していました。行政サービスの本来の姿を見ることができました。

市民はすでに何か困っていることがあるので来庁しているわけですから、そこでは優しく接することが何よりも肝心です。

市民から情報が与えられるまで『待っている行政』ではなく、情報を自ら『取りに行く行政』が求められており、それこそが利用者の立場に立った『サービス』であり、言葉通り『コンシェルジュ』の仕事です。

これまでのいわゆる『お役所対応』というのが大きく変わってきており、行政も『サービス業』であるという認識が広まってきているのかもしれない。

立川市でも市民課の対応では案内の係員がおりますが、そういった今ある制度を活用し、どのように対応できるか、市民のためにはどんな工夫が必要なのか、今後福祉に関する手続きにも拡大できるか、検討の余地があるのではないかと感じました。

以上