

## 総合的な相談体制の構築に関する庁内検討委員会（第4回）

### 次 第

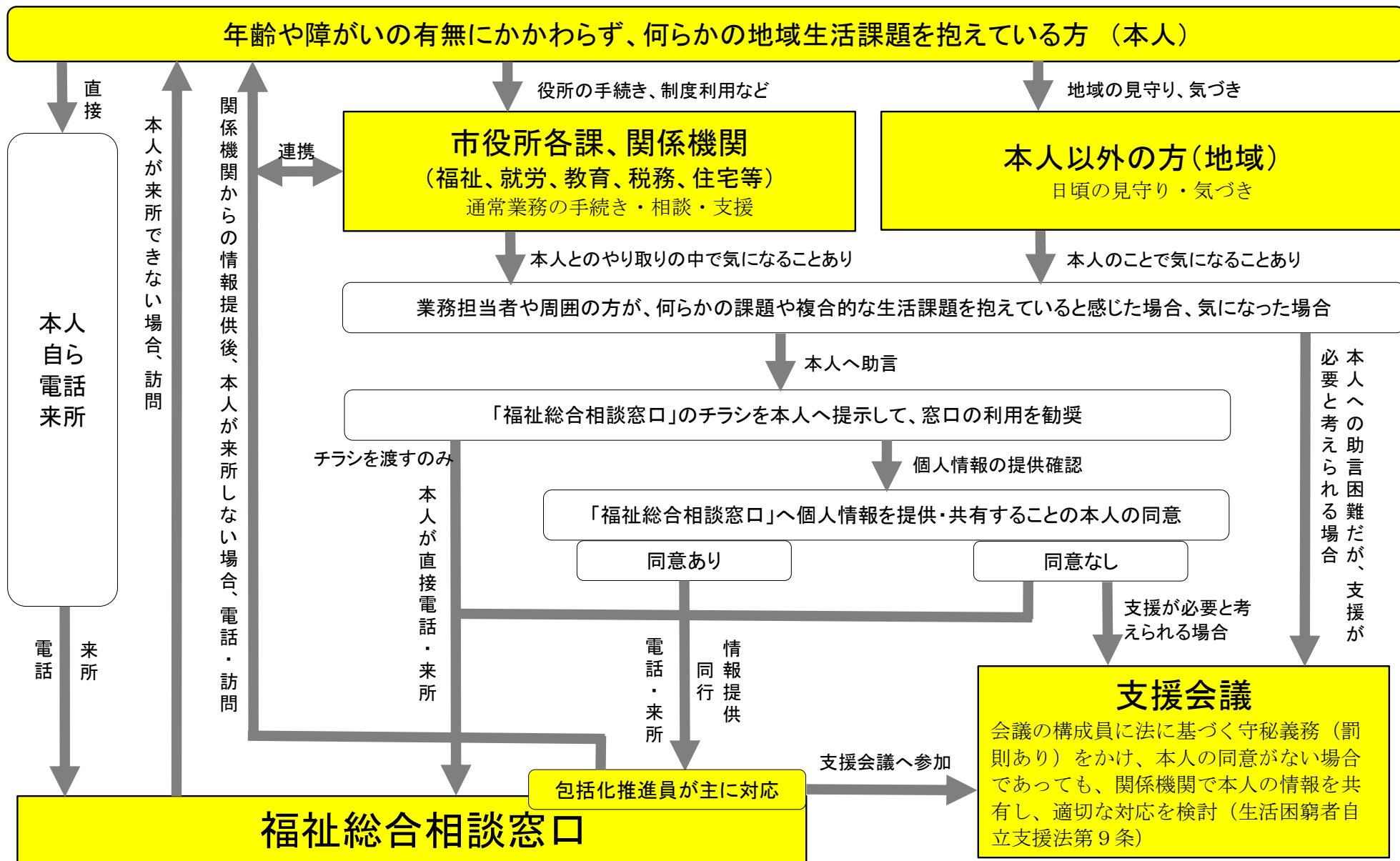
（日 時）令和元年8月28日（水）午後3時から

（場 所）前原暫定集会施設B会議室

#### 1 議題について

- (1) 福祉総合相談窓口へのつなぎについて  
（資料1）
  
- (2) （仮称）支援調整会議について  
（資料2）
  
- (3) 福祉総合相談窓口の開設時期及び場所について  
（資料3）
  
- (4) 窓口開設時間について  
（資料4）
  
- (5) 窓口対応方法について  
（資料5）
  
- (6) 教育部門との連携について
  
- (7) その他

#### 2 次回開催日程について



## (仮称) 支援調整会議について

福祉総合相談窓口の整備においては、課題が複合的なケースへ対応するため、(仮称) 支援調整会議を設置することとしている。  
 具体的には以下の3つの会議体から構成されており、検討内容に応じて開催することとなるが、類似の既存会議と同一の会場・時間帯で連続して開催するなど、迅速かつ機動的な対応が可能となるよう配慮していくものとする。

No.	会議種類	相談支援包括化推進会議	支援調整会議	支援会議
1	制度	多機関の協働による 包括的支援体制構築事業 (新設)	生活困窮者自立相談支援事業 (従来) (包括的支援体制構築事業を含む)	生活困窮者自立支援法で法定 (新設)
2	目的	複合的な課題を抱える相談者等に対して、必要な相談支援が円滑に提供されるようにするため、関係機関の業務内容の理解や具体的な連携方法等を検討	福祉総合相談窓口で受け付けた相談 (本人同意あり) を対象として、支援 プランの個別検討	福祉総合相談窓口へつながっていない 人(本人同意を得られない人) を対象と して、関係機関間の情報共有
3	構成員	(委員長) 福祉保健部長 (市役所) 関係課長職者 (関係機関) 社会福祉協議会、地域包括 支援センター等各相談支援機関の管理 職者 (事務局) 地域福祉課	(地域福祉課) 課長、係長職者 (社会福祉協議会) 係長職者 (福祉総合相談窓口) 包括化推進員、相談支援員 (関係機関) 内容に応じ、各関係機関の担当者 (事務局) 地域福祉課	

No.	会議種類	相談支援包括化推進会議	支援調整会議	支援会議
4	開催頻度	年数回程度	(定例) 月 1 回 (随時) 必要の都度	必要の都度
5	対象者	(個別検討はせず、 総括的な議論)	複合的な課題を抱える相談者 (生活困窮者を含む)	本人同意を得られない者
6	本人同意	(個別検討なし)	必要	なくても可 (個人情報保護法の「法令に基づく場合」に該当)
7	法的根拠	なし (国の実施要綱)		<ul style="list-style-type: none"> <li>・設置可能規定 (義務ではない)</li> <li>・構成員の守秘義務、守秘義務違反への罰則</li> <li>・関係機関へ個人情報提供依頼</li> <li>・関係機関の協力努力義務 (生活困窮者自立支援法第 9 条、第 28 条)</li> </ul>

## 福祉総合相談窓口の開設時期及び場所について

福祉総合相談窓口は、令和2年10月試行開始、(仮称)新福祉会館竣工時本稼働を目標として、段階的に整備する。

項目	内容	令和2年4月～ 【開設準備】	令和2年10月～ 【試行開始】	(仮称)新福祉会館 竣工時【本稼働】
人員体制	自立相談サポートセンターに包括化推進員2名を新たに配置する。包括化推進員は、事業受託者となる社会福祉協議会が人員を確保するが、時間を要する場合は、遅くとも令和2年9月までに2名を確保するよう努める。	人員確保・研修	窓口試行	本稼働
包括化推進員の業務	包括化推進員は、本稼働までの間、自立相談サポートセンターの相談支援業務に従事しつつ、複合的な課題への対応、関係機関との連携体制の構築及び本稼働に向けた体制準備を行う。	本稼働に向けた体制準備 複合的な課題への対応、連携体制構築		本稼働
地域福祉課の業務	福祉総合相談窓口、包括化推進会議及び支援会議の要綱等整備、庁内職員や関係機関への周知及び市報やホームページを活用した広報等を行う。窓口本稼働に向け、試行中に運営方法の検証や改善策を検討する。	要綱等整備 周知・広報	検証・改善検討	本稼働
窓口設置場所	福祉総合相談窓口は、自立相談サポートセンターと一体的な体制で運営することから、(仮称)新福祉会館竣工までの間、現行の自立相談サポートセンター所在地である社会福祉協議会内に設置する。	社会福祉協議会内(本町五丁目)		(仮称) 新福祉会館内

## 窓口開設時間について

第3回委員会の資料2「個別相談の基盤となる体制について」の項目「窓口開設時間」に関し、東京都内の各区市における、現行の生活困窮者自立相談窓口の開設時間は以下のとおりである。

(平成31年4月1日現在)

窓口開設時間	該当区市	運営方法 設置場所
平日のみ 役所開庁時間内 (開始が午前8時30分より後、受付終了が午後5時より前を含む。)	20区 26市	—
平日・土曜日 午後6時まで	大田区	委託 民間ビル
平日のみ 午後7時まで	板橋区	委託 区営施設
月・水・木・第2土曜・第4日曜 午後5時まで 火・金曜日 午後7時まで	足立区	直営 区役所別館

## 窓口対応方法について

窓口来庁者が待合スペースで順番待ちしている場合の対応に関し、福祉窓口における情報端末の活用について検討する。

## 1 情報端末を活用した対応方法

待ち時間の短縮や手続きの簡略化を図るため、手続きに必要な情報を来庁者から事前に聞き取り、情報端末に入力する方法

## 2 福祉窓口において情報端末を活用した場合の流れ

順番	情報端末を活用した流れ	留意点
1	待合スペースにおいて、必要情報の聞き取り及び端末入力を短時間で終了させる。	様々な不安や課題を抱えた相談者の対応において、聞き取りを短時間で区切ることができるか。
2	カウンターやブースが空くまで、しばらくお待ちいただく。	順番1の聞き取りで相談者の気持ちや課題が整理されてきたとしても、空白の時間帯が発生し、相談者の意欲や気持ちに影響する可能性があるのではないか。
3	カウンターやブースに着席後、あらためて相談を開始する。	順番1と3で異なる担当者が対応する場合、相談者は同じ内容を話さなければならない場合があるのではないか。

## 3 福祉窓口における対応の方向性

待合スペースでは情報端末を活用した聞き取りを行わず、窓口カウンターや個別ブースに相談者が着席したのち、面接方式により相談者と向き合いながら落ち着いた環境で丁寧に話を伺うことが望ましいと考えられる。