

令和3年3月11日

八尾市議会議長

西田尚美様

保健福祉常任委員長

奥田信宏

保健福祉常任委員会 所管事務調査報告書

本委員会は去る令和2年6月18日の委員会において、所管事務調査事項を議決した。その後、調査テーマを「全庁的な福祉政策について」に決定し、調査を開始した。このたび、本テーマについて委員会として取りまとめを行ったため、最終報告を行う。

調査の概要については、下記のとおりである。

1 調査日

(1)保健福祉常任委員会

令和2年11月9日	執行部から現状等の説明、質疑
令和3年3月11日	報告書等の確認

(2)保健福祉常任委員協議会

令和2年6月18日	協議
令和2年12月9日	協議
令和3年2月8日	協議
令和3年3月10日	協議

2 調査概要

(1)「全庁的な福祉政策について」

本市の全庁的な福祉政策に向けた取組については、第5次総合計画における政策3地域福祉の推進と福祉サービスの提供に基づいて取組を進めている。

本委員会は、「全庁的な福祉政策について」を調査テーマとして、誰一人取り残さない地域共生社会の構築に向けた連携強化という視点を中心に、「相談機関へのつながりの状況」、「相談機関の連携の状況と相談窓口に関する市民意識」、「特別定額給付金未申請者訪問勧奨事業の取組」、「相談支援体制構築への取組」の4項目について、執行部から現状説明を受け、状況等の確認を行った。

また、滋賀県野洲市、北海道小樽市、東京都足立区等の取組事例について調査を実施し、先進市の事例等を基に、課題を解決すべく委員間で協議を行った。

3 委員会として一致した意見

(1)「全庁的な福祉政策について」

ア 行政が、複雑化・多様化する市民の福祉課題に対応していくためには、来庁された市民の潜在的な福祉課題に気づき、その課題に向き合い、適切な部署につなぐことができるよう、組織全体の対応能力の向上が必要不可欠である。

そこで、職員の窓口対応能力の向上と平準化を図り、全ての職員が一定以上の水準で市民対応ができるよう、これまで以上に積極的な研修等を実施し、各々の職員のスキルアップに取り組むことを求める。

イ 誰一人取り残さない窓口対応を進めるためには、税や環境部局等をはじめ、市民対応を行う窓口を持つ全ての所属が、担当する業務の対応だけではなく、来庁された市民の潜在的な福祉課題に気づき、その課題を適切な部署につなぐことができるよう、組織間の連携体制を高めることが求められる。

そこで、福祉課題に対する相談の専門家である福祉部局の職員が主体となり、職員の気づきやつなぎを促すようなマニュアルやチェックシート等を作成し、それを全庁的に共有することによって、各窓口業務時における職員の気づきやつなぎの体制が構築できるよう、取組を強化することを求める。

なお、チェックシート等の作成においては、各窓口に過度な業務負担を与えるものとならないよう、配慮することを求める。

ウ 今年度の相談支援体制検討プロジェクトチームにおける議論を基に、来年度の機構改革により新設される「つなげる支援室」が中心となり、庁内連携をこれまで以上に活発なものとし、全庁的な福祉政策に取り組むことを求める。

なお、部局間の連携や情報共有の推進を行うに当たっては、相談者の個人情報の取り扱い等について、細心の注意を払うことを求める。