

保健福祉常任委員会所管事務調査報告書に係る報告

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。

市民がどこに相談しても、必要な支援につながるよう、高齢者、障がい者、子どもなどのさまざまな相談窓口が複雑化・複合化した課題を把握し、しっかりと相談を受け止めるためにも、職員のスキルアップは非常に重要であります。

令和3年度については、「つなげる支援室」が中心となり、相談現場の職員を対象とした研修を企画し、市全体の相談支援体制の強化を図ります。研修では、市民を取り巻く生活課題を明らかにするアセスメント手法や必要な支援につなぐ相談援助の方法など、職員のスキルアップに取り組んでまいります。

また、窓口を中心とした組織全体の対応能力の向上に向けては、関係担当部局と調整をしながら、福祉的な視点での気づきや対応ができるスキルアップに取り組んでまいります。

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。

組織間の連携体制については、連携調整を行うための会議を設置し、つなげる支援室の職員をディレクター、相談の要となる所管には担当者の中にエリアディレクターを置くなどにより、常に連携が取れる体制をとってまいります。また、税などの福祉関係部局以外の窓口においても、気づきのレベルを上げ、適切な支援につながる仕組みが必要となります。

そのため、まずは、相談窓口などで活用するための聞き取り内容の共有化を図り、

実際に利用をしながら、改善を行ってまいります。そのうえで、各課が日常的に活用できる簡易なチェック項目を洗い出し周知することや、各相談窓口の役割を分かりやすく共有することなどの取り組みを展開し、段階的に取り組みを強化してまいります。

なお、聞き取り内容を記したアセスメントシートについては、令和2年9月に設置した「相談支援体制検討プロジェクトチーム」において検討を重ねた中で作成を行っており、今後関係各課で連携しながら活用を進めてまいります。

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、相談者の個人情報取り扱い等について、細心の注意を払うことを求める。

第4次八尾市地域福祉計画にも位置づけを行い、市民がどこに相談しても、必要な支援につながるよう、高齢者、障がい者、子どもなどのさまざまな相談窓口がしっかり相談を受け止め、また分野別の枠組みに収まらないような内容については、生活困窮相談窓口が受け止めるなど、誰ひとり取り残さない体制をつくってまいります。

さらには、介護、障がい、子育て、生活困窮などの複雑化、複合化した課題を抱えた人や世帯については、「つなげる支援室」がコーディネートを行い、部局間や関係機関で連携して支えるしくみづくりを行います。

なお、個人情報の取り扱いについては、生活困窮者自立支援法に基づく支援会議等の活用を想定しており、その運用については、本人同意を原則としながら、必要に応じた共有を行うなど、十分に配慮をしながら取り扱ってまいります。また、会議等の情報共有の場では、その都度、個人情報の取り扱いについて確認を行うなどの意識付けを行ってまいります。