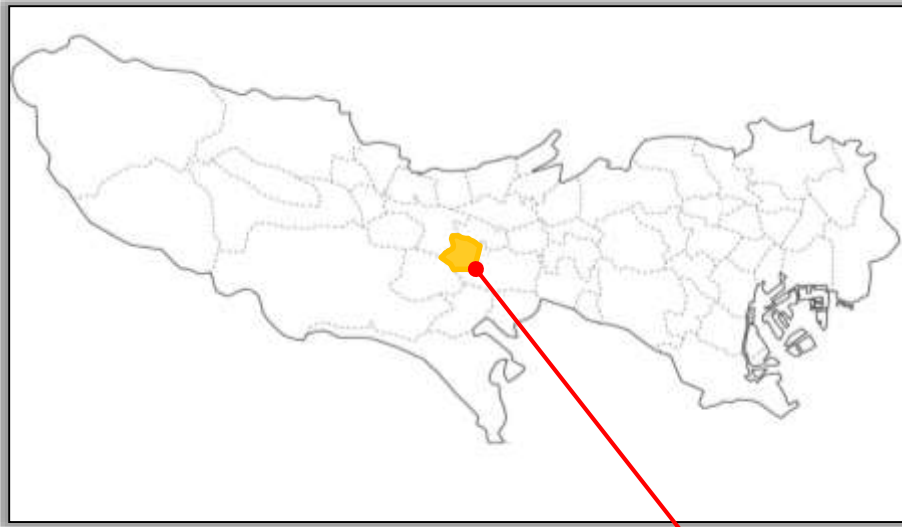


# 国立市における 『連携』に関する実践報告



国立市役所健康福祉部福祉総務課  
福祉総合相談係（ふくふく窓口）  
係長 森 幸雄

# 国立市の状況



## 国立市

面積	約8.15km <sup>2</sup>
人口	74,971人(H29.9.1)
高齢化率	22.0%(H29.9.1)
保護率	15.1‰(H29.9.1)



# 窓口開設と生活困窮者自立支援法



- 「複合的な生活課題のある相談」や「市役所のどの部署に相談したらよいか分からない相談」に対応、支援するために、平成26年4月1日より福祉総務課に**福祉総合相談窓口**（通称：**ふくふく窓口**）が新設。
- 生活困窮の相談は、単に経済的な困窮だけでなく、複合化した課題や背景に総合的に支援する必要があることから、福祉総合相談窓口で実施することで効果的な支援が可能となる。
- 生活困窮者自立支援法の平成27年4月の施行に先駆けて、平成26年4月より**モデル事業**として**自立相談支援機関**を**福祉総合相談直営**で開始。

＜ふくふく窓口の由来＞

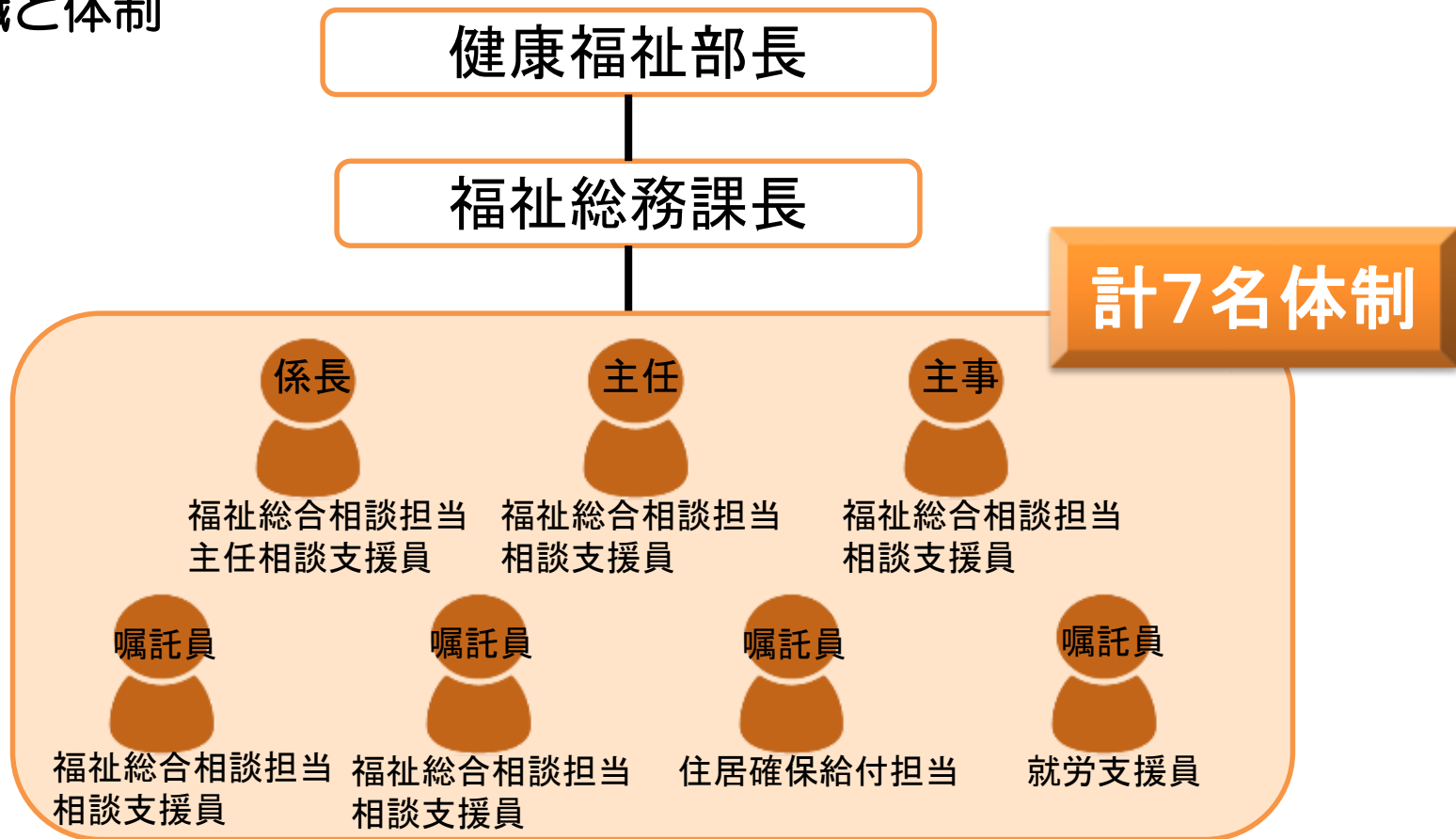


- ・市役所内で職員に通称名を募集
- ・通称名を福祉総合相談「**ふくふく窓口**」に決定
- ・福祉の「福」と幸福の「福」を合わせた名称

# 組織と自立相談支援機関の体制



## ◆組織と体制



○職員3名は、生活保護、高齢、しょうがいの部署の経験者。有資格者を配置。

○相談支援員の2名の嘱託員は、有資格者を採用。

○住居確保給付担当の嘱託員は有資格者を採用。HWや社会福祉士会等に募集。

○就労支援員の嘱託員は、平成26年度より別係からスライドして配置。

# 生活困窮者自立支援実施事業



○モデル事業を平成26年4月より実施

## 【必須事業】

- ◆自立相談支援機関 直営（ふくふく窓口）
- ◆住居確保給付事業 直営（ふくふく窓口）
- ◆就労支援 直営（ふくふく窓口）

## 【任意事業】

- ◆家計相談支援事業  
⇒平成26年10月より市社会福祉協議会に委託
- ◆就労準備支援事業  
⇒平成27年10月よりNPO法人に委託
- ◆子どもの学習支援事業  
⇒平成28年7月よりNPO法人に委託

# 生活困窮の相談状況



## ■相談件数

平成26年度 114件（新規相談：月10件程度）

平成27年度 165件（新規相談：月14件程度）

平成28年度 235件（新規相談：月20件程度）

平成29年度 88件（H29.9月末現在）

※フォローが必要なケースは、制度上で終結でも、継続支援

- ## ■相談内容
- 「生活困窮の相談」としながらも様々な分野の相談が入ってくる。一見関係のない相談でも生活困窮が潜んでいる可能性がある。
- ・近隣騒音の相談
  - ・動物の相談
  - ・家族関係の相談
  - ・安否確認

# 連携の課題 その①



## 『こんなこと あんなこと～生活保護編～』

### ■ インテークでのつなぎ

相談者の困窮状態が窮迫しているが、本人が生活保護の申請を望まない、もしくは決断ができない場合

#### 【ふくふく窓口としては…】

本人が生活保護制度についての誤解している可能性があるため、生活保護所管での制度説明をお願いしたい。

#### 【生活保護所管としては…】

制度説明のみ行った場合、相談者によっては生活保護を断られたとの誤解を生む。

相談ではないため、所管の視点で詳細な聞き取りができないため、保護状態のリスクを見逃すのを危惧

# 連携の課題 その②



## 『こんなこと あんなこと～徴税部署編～』

### ■徴税部署からのつなぎ

- ・国立市では介護保険料、国民健康保険税、市民税などの滞納が発生した場合、徴税部署が一括して徴収事務を行っている。

### 【ふくふく窓口としては・・・】

- ・税滞納は困窮状態の早期発見につながるのですが、徴税部門より紹介してもらえるのはありがたいが・・・。
- ・税額や差し押さえ等による不満や怒りが消化されないままにつながることもあり、相談に至るまでに時間を要する。
- ・よくよく話を聞くと相談の意思はなく、案内されたので来所。

### 【徴税部署としては・・・】

- ・経済的に困っているようなので、ふくふく窓口につなごう。



# 課題への対応 その①



## 『困ってばかりいられない～生活保護編～』

### ■連携の課題 その①への対応策

#### (1)まずは対話

お互いにやりずらさを感じていたので、話し合いを行う

#### (2)情報共有のための簡易シートの作成

生活保護所管で困窮リスク判定をするための基礎情報網羅

#### (3)インテークの初期段階でリスク判定

ふくふく窓口で長時間話を聞いた後に、さらに生活保護所管で話を聞かれるのは相談者にとって負担が大きい。

# 課題への対応 その①続き



## 『困ってばかりいられない～生活保護編～』

### ■連携の課題 その①への対応策

#### (4) 相談者への提案の仕方

『制度説明を聞いてみませんか？』ではなく、『一度、相談だけでもしてみませんか？』

#### (5) 最初から両係で相談に入る。(案)

複数の課題があるケースでは関係部署・機関と同席して相談に入ることもあるが、生活保護所管の場合あまりない。  
どっちに転んでも対応が可能。

# 対応の結果 その①



## 『困ってばかりいられない～生活保護編～』

### ■その結果こうなりました！

#### (1) ギスギスした関係の改善

お互いの思いを吐き出せたことで、建設的な意見交換をできるようになった。

今後も定期的な話し合いの場をつくっていきたい。

#### (2) 簡易シートの活用によるスムーズな情報共有

すぐに生活保護につながらなくても、情報共有ができていることで、状況が変われば生活保護所管も動いてくれるという安心感がある。

# 課題への対応 その②



## 『困ってばかりいられない～徴税部門編～』

### ■連携の課題 その②への対応策

#### (1)まずは対話

徴税部門の係長とふくふく窓口係長で連携について協議なるべく相談者の不満や怒りを受け止めた上で、ふくふく窓口へつないでほしいと依頼。

#### (2)徴税部門の担当者を巻き込め

これまで徴税部門の担当者が相談者をふくふく窓口につないだ際、同席せずに戻っていたが、同席を依頼。

#### (3)ふくふく窓口につないだ際の支援メニューの共有

徴税部門にてふくふく窓口の支援メニューリストを作成し同部門内での共有を行った。  
つないだ後の支援のイメージができる。

# 対応の結果 その②



『困ってばかりいられない～徴税部門編～』

■その結果こうなりました！

(1) 不満や怒りを抱えながら来る相談者は減った!?

(2) 担当者の同席により怒りや不満を抱えている相談者  
に対しては受け止める側と相談支援をする側との役  
割分担が可能となった。

(3) 担当者の同席により相談者の前でふくふく窓口につ  
ないだ経緯などの共有が図れるようになった。

(4) ふくふく窓口での支援イメージでき、以前よりスムー  
ズなつながりが出来るようになった。