

地域生活定着支援センターにおける業務の実態把握と

業務運営の在り方に関する調査研究

MS & A Dインターリスク総研株式会社（報告書A4版178頁）

事業目的

平成21年度より地域生活定着支援センター（以降、センター）の整備が開始され、平成23年度末には47都道府県への整備が完了し、平成24年度からは全国での広域調整が可能となった。その後、「被疑者等支援業務」が新たにセンターの業務へ追加されるなど、高齢又は障害により福祉的な支援を必要とする犯罪をしたもの等（以降、支援対象者）に対して、センターに期待される役割は徐々に大きくなってきている。そのような中では、支援の質を高めるとともに、限られた経営資源によって効率的に業務を運営することが求められる。

本調査研究では、全都道府県（48センター）を対象に実態調査を行い、各センターの運営実態を整理するとともに、効果的・効率的な運営や業務の実施に係る好取組事例を取りまとめた参考資料を作成し、センターの効果的・効率的な業務運営の在り方等に影響すると考えられる要因を挙げることを目的として実施した。

事業概要

1. 有識者等からなる検討委員会の設置

収集したデータの整理や分析の検討等、本事業を円滑に遂行するため、下記の有識者からなる検討委員会を以下のとおり設置した。

高橋 哲（委員長）	：お茶の水女子大学 生活科学部心理学科 准教授
大坪 幸太郎	：長崎県地域生活定着支援センター 所長 全国地域生活定着支援センター協議会 事務局長
高津 努	：群馬県地域生活定着支援センター 所長 全国地域生活定着支援センター協議会 理事
遅塚 昭彦	：公益社団法人埼玉県社会福祉士会 理事

検討委員会は全3回開催し、各回の議題は以下のとおりであった。

■第1回検討委員会（令和4年10月28日）

調査目的・実施計画の説明、アンケート調査項目の検討

■第2回検討委員会（令和5年1月24日）

アンケート結果の報告、アンケート調査回答分析内容の検討、ヒアリング調査項目・対象の検討

■第3回検討委員会（令和5年3月7日）

ヒアリング結果の報告、成果物（調査結果からの考察、好取組事例集）に関する検討

2. アンケート調査の実施（令和4年12月1日～令和5年2月15日）

センターの業務実態、効果的・効率的な業務運営にかかる工夫等について把握するため、アンケート調査を実施した。アンケート調査は全国のセンターを対象とした「（1）実態調査」とセンターで従事

する職員を対象とした「(2) 職員別調査」の2種類とした。なお、回収率は2種類とも85.4% (41センターから回答)であった。

(1) 実態調査

「センター実態調査票」により、支援内容(コーディネート、フォローアップ、被疑者等支援)ごとの平均的な支援期間、および事業の受託期間や詳細な運営体制についての調査を実施した。また、各業務を効果的・効率的に進めるために留意・工夫していることに関する設問や関係機関等との連携状況に関する設問を設け、課題やそれに対する取組みについても把握した。

(2) 職員別調査

「職員別調査票」により、センター職員が各業務に取り組んでいる時間やその傾向等について把握した。なお、41センターが回答し、兼任・非常勤職員を含め計231名より回答を得られた。

3. ヒアリング調査の実施(令和5年2月10日～3月8日)

2のアンケート調査回答より、業務運営等の改善の普及に資する好事例やモデルの考えられる取組みや工夫を抽出し、他センターへの横展開が可能となるよう「取組みの契機」「取組みのポイント、課題」等の詳細な聞き取りを実施した。ヒアリング調査対象は8センターを選定した(ヒアリング対象要望等により聞き取りを実施した具体的なセンター名等は公表しない)。

ヒアリング調査で聞き取った内容は事業報告書、地域生活定着支援センターにおける業務運営に関する好取組事例集に整理した。

4. 報告書、好取組事例集の作成

本調査研究をとりまとめた報告書を作成した。また、ヒアリング調査結果を踏まえ、事例集を作成して各センターの取組みを整理した。

調査研究の過程

令和5年9月に採択を得て、厚生労働省と協議を行い、検討委員会を設置した上で、センター業務の実態把握を目的としてアンケート調査2種及びヒアリング調査を実施し、報告書と好取組事例集を作成することとなった。検討委員会では、一部を除くセンターのほとんどが加盟している一般社団法人全国地域生活定着支援センター協議会より2名の委員に参画いただき、アンケート調査やヒアリング調査の進行にご協力いただいた。

第1回検討委員会では、本調査の目的及び実施計画の説明、アンケート項目について協議した。その後、全国のセンター(48センター)へメールにて調査票を発信し、返信いただく形でアンケート調査を実施した。なお、アンケート調査は当初12月1日～12月23日を回答期間としていたが、回収数が芳しくなかったため、回答期限を2月15日まで延長した。

第2回検討委員会では、アンケート調査結果の報告と分析内容、ヒアリング調査先の選定とヒアリング調査項目に関する協議を行った。その後、Zoomを活用して8センターへヒアリング調査を実施した。

第3回検討委員会では、ヒアリング調査結果の報告を行い、成果物とする報告書に掲載する本調査結果からの考察内容や事例集の内容について協議した。協議結果を踏まえ、厚生労働省ともすり合わせしながら報告書を作成し、3月31日に完成させた。

事業結果

本調査研究の結果を踏まえた、センターの効果的・効率的な運営に係る考察は次の通り。

1. 効果的な運営①: 自立支援協議会等の官民協働の地域レベルでのネットワーク基盤へのより積極的な参画や活用が求められる

実態調査を通じて、地域における官民協働の協議会等へのセンターの参加状況は再犯防止推進協議会

を除いて、半数に満たない状況であることが明らかになった。一方で、一部のセンターからは協議会等に参加することで、効果的かつ効率的な業務運営につながる以下のような成果が得られたとの意見もあった。

- 市の自立支援協議会にて専門の部会を作って頂き、その市でおきる触法障害者の問題を話し合うプラットフォームがあること。市の関係機関を巻き込むことができる点が有効である。
- 困難事例の支援手法や支援ルートの開拓、対象者の選択肢の拡充につながった。
- 受け入れ先の自治体が緊急時の具体的な対策等の支援の在り方や方法を検討できた。
- 出口、入口含めて協議会と連携しながら対象者支援を進める事ができはじめている。また、協議会としても罪を犯した人の支援に関する理解拡大のため研修会や、支援のあり方について定着との役割分担をすすめながら取り組んでいる。

また、ヒアリングでお話をうかがったセンターの一部からは、事例集でも取り上げたように地域ネットワークの構築については法律等を根拠に定められた既存の仕組みを活用することが効果的であるとの意見も聞かれた。

今後は、市町村レベルにおいても、居住支援協議会や再犯防止推進協議会等の設置、また重層的支援体制整備事業等といった官民協働の取り組みが徐々に増えていくと思われるため、センターは上述する官民協働のネットワーク基盤へ積極的に参画し、センター業務の周知や事例紹介等による啓発を継続的に行うことによって、効果的かつ効率的な業務運営につなげていくことが求められる。

2. 効果的な運営②：自治体職員の異動等を踏まえた、継続的なセンター業務等への理解促進が必要

実態調査を通じて、自治体（特に市区町村）における「支援対象者への理解不足」「センターの役割や業務への理解不足」「再犯防止推進が市区町村の課題であることへの理解不足（当事者意識の不足）」等によって、支援がうまく進まないことがあるといった課題が見られた。また、自治体の担当者やその上司が異動することによって、それまで築き上げてきたセンター業務への理解や関係性、業務を円滑に行うための取り決め等が振り出しに戻ってしまうとの意見も聞かれた。

一方で、令和5年3月17日に閣議決定された「第二次再犯防止推進計画」においては、重点課題の1つに「保健医療・福祉サービスの利用の促進等」が挙げられ、支援の充実に向けて、「刑事司法関係機関、地域生活定着支援センター、地方公共団体、地域の保健医療・福祉関係機関等の更なる連携強化を図る必要があることなどの課題もあり、これらの課題に対応した取り組みを更に進める必要がある。」と明記されていることから、取り組みを円滑に進めていくためには自治体側のセンターを含む関係機関への理解は必須である。

そのような中で、ヒアリングでは自治体担当者やその上司の異動に捉われない対策として、「地方再犯防止推進計画」の策定を契機として、再犯防止対策における関係機関の役割分担表の作成を行った事例を聞き取った。その詳細や実際に作成した役割分担表は事例集へ整理しているため、他センターにおいてもこれを参考にしていきたい。また、事前に現担当者が異動となることが分かれば、センターから現担当者を交えながらの新担当者への挨拶やセンター業務の説明等の引継ぎ支援を提案する等して、継続した関係の構築や確実な業務の引継ぎが為されるようアプローチすることも効果的と考えられる。

3. 効率的な運営①：移動時間の短縮や外出先での隙間時間の有効活用の検討が必要

職員別調査を通して、2週間の調査で移動時間が長いセンターでは全業務時間のうち4割程度を占めていることが分かった。移動時間が長くなることで当然にその他の業務を圧迫することが想定できる。実態調査やヒアリングでは、コロナ禍を経てICTの導入・活用が受託事業者でも進んだことにより、以下のような移動時間の短縮や外出先での隙間時間の有効活用の取り組みが聞かれた。

- オンラインでの受刑中の対象者との面談や、研修の開催
- オンラインでの関係機関との定期的な会合や打合せの実施
- オンラインを活用した弁護士を対象とした入口支援相談会の開催
- 当事者がスピーカーとなる研修の開催について、オンラインを活用することによって開催場所の調整等を省力化
- タブレットの導入やデータのクラウド化によって、外出先でも記録の作成等の事務作業ができるように工夫

一方で、センターによっては支援対象者との面談について関係構築を重視して、2回目以降の面談でも

複数の担当者によって原則対面で実施する方針としている等の意見も聞かれた。

今後は新型コロナウイルス感染症の影響が緩和すると見られることや上記のようにセンターごとの支援方針はあるものの、司法と福祉の連携が進み、センターの役割が拡充されたり支援対象者が増加したりする中では、対象者との面談や会議・研修等のセンター業務全般について、オンラインでも実施できないか都度精査し、移動時間の負担をなるべく減らすよう検討されると良い。また、外出先であっても記録作成など隙間時間が有効に活用できるように、タブレット端末等のハード面の整備やデータのクラウド化といったソフト面の整備も進めると良い。なお、厚生労働省において実施している、センターにおけるICT機器の導入等による業務効率化に向けた取組みを支援する事業の開始前の調査であり、上述した取組みを参考にしながら今後の積極的な活用が期待される。

4. 効率的な運営②：センター間での支援対象者に係る情報共有について、システムの改善や実態に即した運用方法の確立に継続して取り組むことが必要

職員別調査を通して、特別調整でのフェイスシートの作成は全センターの平均で2.2時間かかっており、いくつかの事務作業の中でも特に時間を要することが分かった。また、他センターと広域での特別調整のため支援対象者に係る情報をやり取りする場合には現状郵送でのみ対応可能とされているため、フェイスシートを含む各種書面を送付する手間や、受けとったセンターはそれらを再度PCで入力してデータ化するという事務作業による負担が発生することも分かった。また、上記のような負担感のある業務に対して、「フェイスシートに記載する基礎情報等について、個人情報の取扱いに十分注意し、個人が特定できない形に限定するなどして受託事業者の別部署に入力作業を協力してもらう」といったような対応が取られているセンターも見られた。

このような課題の解消を目的に全定協が開発・普及を進めているRaitoPlusについて、上記のフェイスシートの転記等では一定の効率化ができると期待が寄せられる一方で、その使い勝手の問題や、記録の作成方法やシステムの導入有無によるセンター間でのすれ違いを危惧する意見も見られた。

また、RaitoPlusを導入しない理由について「現在のやり方で十分」といった回答が多く見られ、効率化の範囲や影響が特定の都道府県との間に止まってしまうことも考えられる。

これらを踏まえると、業務での使い勝手を考慮して今後もシステムを継続的に改修していくことが必要である。加えて、センター全体での導入効果を高めるために、既存システムとRaitoPlusを併用した業務運営の事例や成果を蓄積して共有する等して「現在のやり方で十分」と感じているセンターに対して、再度システムの活用について検討してもらうことが求められる。

5. 効率的な運営③：矯正施設・保護観察所等と継続した協議の場を持ち、連携の質を確保していくことが重要

実態調査を通して、矯正施設・保護観察所等との連携において、担当職員が異動で変わることで、以前までできていた手続きが取れなくなったり、それまでに相互に取り決めた運営についても維持ができなくなったりするといった課題が見られた。平成29年度の調査でも上記の課題は把握できており、事例集ではこれに対して、「三者間で共通認識を持って円滑な業務実施・連携をするため、三者会議を設置した」事例を取り上げた。当該事例では、三者ともに異動があることを踏まえ、会議で決定した三者間での業務分担等について議事録を作成して、三者それぞれで保管して引継ぎ資料とするといった取組みをしていた。これについて、今年度は現在の状況をヒアリングしており、以下のような回答が得られた。

■三者会議は継続して開催している（年度初めに1回開催）。

■福祉専門官等、矯正施設職員が変わったことにより、以前に比べて一部の業務引継ぎは難しくなったものの、それ以外の大部分のことは理解が得られている。

■人が入れ替わっていく中で、多少の濃淡が生じることはあっても、3機関が必ず顔を合わせ、共通認識を持つための協議を継続することが重要である。

センターの効率的な運営に対して、対象者に関する情報の速やかな取得や出所までのサービス調整に必要な診断書・手帳の発行が求められることから、矯正施設や保護観察所等との連携が重要となるが、現状は、担当職員等の交代によって情報の取得が難しくなったり、刑務所によってもその対応に差が生じたりしていることが明らかとなった。しかし、上記で示されているように、そのような中でも関係機関と継続した協議の場を持ち続けることや、共通の議事録等を残していくことが、矯正施設や保護観察所等との

連携の質を確保していくためには重要と考えられる。また、2で示した自治体職員の異動と同様に、あらかじめ現担当者の異動が分かれば、確実な業務引継ぎが為されるように、センターから引継ぎの支援を申し出る等のアプローチも検討いただきたい。

事業実施機関

MS & ADインターリスク総研株式会社

住所：〒101-0063 東京都千代田区神田淡路町2-105 ワテラスアネックス

電話（代表）：03-5296-8911