

市区町村名	千葉県鴨川市	担当部署	健康推進課
		電話番号	(04) 7093-7111

1 取組事例名

保健、医療、福祉及び介護部門における総合相談窓口の設置及びサブセンターの民間委託

2 取組期間

平成 24 年度～（継続中）

3 取組概要

〔福祉系の総合相談窓口の設置〕児童、高齢者、障害者、DV対策等の相談支援を行っていた複数の課が連携し、平成 24 年 4 月に、組織横断的な窓口として「福祉総合相談センター」を鴨川市総合保健福祉会館内に設置した。福祉総合相談センターには、保健師、看護師、社会福祉士等の資格を有する職員を配置し、保健福祉サービスの提供等に係る総合調整の機能を担う組織とした。また、同センターは、24 時間 365 日稼働とした。

〔民間活用〕平成 25 年 4 月から、福祉総合相談センターのサブセンターを、特に利用が見込まれる天津小湊地区に設置し、運営ノウハウのある社会福祉法人に委託することにより運営している。

4 背景・目的

本市は、高齢化率が 36.2%（平成 28 年 4 月現在）と高く、市域（191.14k m²）が広い特徴がある。

本市は、住民と行政との協働による地域福祉施策を推進しており、平成 21 年度から平成 26 年度までの間、厚生労働省のモデル事業「安心生活創造事業」を実施したところ、住民から、対象者を問わない相談窓口の設置の要望があった。市としても、主訴が明確でない相談、重層的な課題の相談、虐待の相談等に包括的に対応するため、担当課から市長へ窓口の集約を提案し、新たなセンターの設置に至った。

福祉総合相談センターの設置目的は、対象者を問わない包括的なワンストップ相談支援体制を構築することにより、利用しやすい相談窓口と支援を住民に提供することにある。サブセンターの設置は、広い市域をカバーし、福祉アクセシビリティ（相談しやすさ）を確保するために必要となったものである。

5 取組の具体的内容

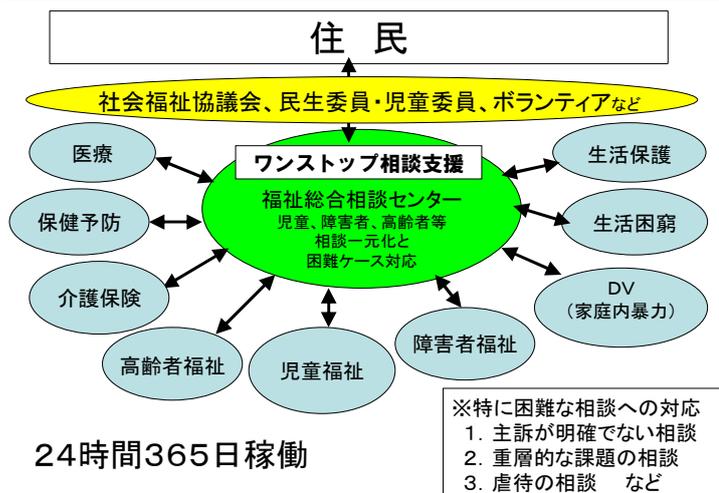
（1）福祉総合相談センターの設置

児童、高齢者、障害者、DV対策等の担当課が窓口の集約を市長に提案し、市の地域包括支援センターを核として、平成 24 年 4 月に鴨川市総合保健福祉会館内に福祉総合相談センターを設置した。福祉総合相談センターの設置に当たっては、分野横断的な連携を図るための職員研修の実施、分野を問わない総合相談を受け付けるための総合相談受付システムの開発等を行った。設置後は、地域へ出向いての訪問相談のほか、職員、地域関係者、専門職による、分野を問わないセミナー等研修会の開催、シンポジウムの開催等の周知活動を行い、センターの認知度を高めていった。

（2）サブセンターの設置及び民間委託

平成 25 年 4 月には、特に利用の見込まれる天津小湊地区において、天津小湊保健福祉センター内にサブセンターを設置し、市内の社会福祉法人に運営を委託した。サブセンターには、委託先法人の保健師、主任介護専門員、社会福祉士が配置されている。

福祉総合相談センターシステムフロー (住民にわかりやすい総合相談支援の窓口)



6 特徴（独自性・新規性・工夫した点）

総合相談窓口機能の必要性を関係職員の共通認識として醸成し、分野横断的な連携が可能となる体制を構築するとともに、特に利用の見込まれる地域においては、設置当初から運営ノウハウのある社会福祉法人に民間委託を行うことで、経費の抑制を図りながらサブセンターの早期開設を実現した。

この取組は、ワンストップで住民に分かりやすい総合相談支援の窓口の実現を目指したところ、結果的に業務改革に繋がったものであり、このような包括的な窓口の設置は、福祉系の分野においては先進性があるとして、組織・マネジメントの点で高い評価をいただいている。

7 取組の効果・費用

- 窓口を集約したことにより、保健、医療、福祉及び介護が連携した包括的なワンストップ相談支援が実現し、事案が深刻化する前段階での専門職員による速やかな支援が可能となった。
- 福祉総合相談センター（サブセンターを含む。）の相談件数の推移は、開設時の平成24年度は642件であったが、サブセンターを開設した平成25年度は872件（うちサブセンターは397件）、平成26年度は881件（うちサブセンターは462件）と、約1.4倍に増加し、その後、平成27年度は720件（うちサブセンターは304件）と落ち着いた。ただし、相談件数は、新規相談者のみ集計したものであり、既存相談者分も含めた相談件数の総数は、年間1万件を超える状況にある。
- 費用対効果として、サブセンターを民間委託したことによる財政的効果（直営の場合の経費と委託した場合の経費の差額）は、平成25年度は18,249千円、平成26年度は11,129千円、平成27年度は10,633千円となり、運営費を3年間で約4千万円抑制することができた。

8 取組を進めていく中での課題・問題点（苦労した点）

福祉総合相談センターを設置するに当たり、平成23年度から、地域包括支援センターが核となり、市役所庁内の児童、障害者、高齢者等の担当課職員と定期的（月2回～4回）に打合せを開始したが、福祉総合相談センターの必要性について、職員の理解度に温度差があり、スムーズに準備が進まなかった。

このため、縦割りの行政事務から横展開を図っていくために、課を超えて、職員間の業務の理解、意識改革（住民の視点に立って相談を受け止めること）に、勤務時間外の勉強会も含め、相当な時間を費やした。

そして、徐々に総合相談窓口機能の必要性について、関係職員間共通の認識となり、その中で、児童、障害者、高齢者等に対応する庁内連携の方法や、総合的な相談援助を行う専門職（保健師、社会福祉士等）配置の必要性についても意見が出された。

また、鴨川市健康福祉推進計画にも総合相談窓口の設置を明確に位置付け、市として取り組んでいく姿勢を庁内外に示し、政策形成プロセスを着実に踏みながら進めていった。

9 今後の予定・構想

市内の4つの日常生活圏域（旧・中学校区）のうち、2か所（鴨川地区、天津小湊地区）では、市直営の福祉総合相談センターと民間委託のサブセンターの設置により、住民の相談の利便性が図られたが、残りの2か所（長狭地区、江見地区）には、児童、障害者、高齢者等に対応した福祉の総合相談窓口が近隣にないため、民間委託を含め平成30年度以降に整備を計画している。

10 他団体へのアドバイス

厚生労働省の新たな福祉サービス等のあり方検討プロジェクトチームによる「新たな時代に対応した福祉の提供ビジョン」（平成27年9月17日策定）の中では、福祉ニーズの多様化・複雑化を踏まえ、児童、障害者、高齢者、生活困窮者等に対応した新しい相談支援システムの必要性が示されている。

この点を踏まえ、今後は、こうした福祉制度の狭間を埋める包括的な相談支援システム構築に向け取り組んでいくことがますます必要になってくると思われる。このため、各自治体では、庁内の関係部署等が横断的連携によって仕組みづくりに取り組み、全国に展開されることを期待している。

11 取組について記載したホームページ

- ・ 総務省 地方行政サービス改革の取組状況等に関する調査（平成28年3月25日公表）の取組事例
<http://www.soumu.go.jp/iken/102617.html>
- ・ 内閣府 公共サービスイノベーション・プラットフォーム
平成28年6月30日（木）開催の第4回公共サービスイノベーション・プラットフォーム会議資料
「参考資料 先進事例の概要」中に取組について記載
<http://www5.cao.go.jp/keizai-shimon/kaigi/special/innovation/160630/agenda.html>
- ・ 鴨川市ホームページ 鴨川市総合保健福祉会館（ふれあいセンター）のページ
<http://www.city.kamogawa.lg.jp/gyoseijoho/shisetsuichiran/fureaicenter/1413498964499.html>