

# (仮称) 町田市地域ホッとプラン策定のための庁内調査結果

## 1 調査概要

### (1) 調査目的

(仮称) 町田市地域ホッとプラン策定のため、庁内各課の相談支援状況、他課との連携に関する現状と課題を把握し、制度の狭間に対する分野横断的相談支援体制、他課連携による共同事業の方向性を検討する。

### (2) 調査対象

庁内関係各課 24 課

### (3) 調査時期

2020年9～10月

### (4) 回収数

24 課 (うち、該当なし5課)

<該当があった課>

総務部	総務課 (再犯防止施策に関すること)
防災安全部	市民生活安全課
市民部	市民協働推進課
文化スポーツ振興部	文化振興課 (外国人施策に関すること)
地域福祉部	福祉総務課、生活援護課、障がい福祉課、ひかり療育園
いきいき生活部	高齢者福祉課、介護保険課
保健所	健康推進課、保健予防課 (精神、難病)
子ども生活部	児童青少年課、子育て推進課、子ども家庭支援センター
都市づくり部	住宅課
学校教育部	学務課、指導課、教育センター

## (5) 調査内容

### ■制度の狭間に対する分野横断的相談支援体制に係る窓口対応状況

#### 【1】各相談対応において、複数部署で対応しているケースについて

- ① 日頃の対応の中で複雑化・複合化している相談の有無
- ② ①の相談への対応
- ③-1 相談対応が複数部署にまたがる場合の確立された連携体制の有無
- ③-2 確立された連携体制をつくる必要性
- ④ 現在の連携体制に対する改善の必要性

#### 【2】自課のみでは対応が困難だったケース

- ① 代表的な事例
- ② 複数部署で対応できなかった理由
- ③ 対象部署が不明だった事例

#### 【3】理想的な連携方法や行ってみたいが現状できていない連携方法

### ■他課連携による共同事業調査

#### 【1】障がい・高齢・子ども等の属性を超え、現在他課と連携して実施している共同事業

- ① 事業名及び事業連携課名
- ② ①にあげた事業の中で、現在感じている課題

#### 【2】新たに他課と連携することで、市民サービスの向上、財政負担の軽減等が期待できる既存の事業（福祉サービス）の連携内容

#### 【3】新たに他課と連携することで、市民サービスの向上、財政負担の軽減等が期待できる新規の事業（福祉サービス）の連携内容

## 2 調査結果の概要

### (1) 制度の狭間に対する分野横断的相談支援体制に係る窓口対応状況

#### 【1】各相談対応において、複数部署で対応しているケースについて

##### ① 日頃の対応の中で複雑化・複合化している相談の有無

回答があったのは以下の10課であり、それぞれ複雑化・複合化しているケースが多く見られる。

市民協働推進課（男女平等推進センター）、福祉総務課、障がい福祉課、生活援護課、ひかり療育園、高齢者福祉課、保健予防課（精神・難病）、子育て推進課、子ども家庭支援センター、教育センター
---

##### ② ①の相談への対応

8050問題、ひきこもりとDV、障がい者の親の高齢化（認知症）、子どもの不登校や発達の問題として、背景に虐待やDV、親の精神疾患が考えられる事例など、世帯で複数の課題を抱えている事例などがあげられている。また、難病患者の老々介護、難病患者への虐待もあげられている。

##### ③-1 相談対応が複数部署にまたがる場合の確立された連携体制の有無

連携体制があると回答した課は7課であり、以下のとおりである。

市民協働推進課、福祉総務課、高齢者福祉課、保健予防課（精神）、子育て推進課、子ども家庭支援センター、教育センター
--

##### ③-2 確立された連携体制をつくる必要性

連携体制がないと回答した5課のうち、必要性があると回答したのは3課であり、以下のようない回答があげられている。

- ・連携体制が確立され、市民からの相談をワンストップで対応することにより、多角的な視点からバランスの取れた支援を行うことができる
- ・連携して対応するには時間がかかることが多いので、体制が作れていれば早く対応ができる
- ・臨機応変な対応が必要なときに「繋ぎ」に関する連携体制があるとよい など

##### ④ 現在の連携体制に対する改善の必要性

改善の方向性については、以下のような内容があげられている。

- ・2課以上の連携体制の確立
- ・担当者間で押し付け合いにならない相談者が相談しやすい環境への配慮
- ・連携先のリストの作成 など

また、連携の課題としては、以下のような内容があげられている。

- ・担当者の考え方やスキルにより連携内容が左右されること
- ・個々の役割意識の違い ・情報共有の課題 など

## 【2】自課のみでは対応が困難だったケース

### ① 代表的な事例

対応が困難だったケースとして、以下のような事例があげられている。

- ・高齢者の詐欺被害 ・DV被害 ・多重債務 ・アルコール依存 ・ひきこもり
- ・自殺企図 ・ごみ屋敷 ・虐待 ・不登校 ・生活困窮家庭
- ・同居の親族が亡くなり単身での生活が困難
- ・精神疾患や知的障がいによりコミュニケーションが困難
- ・義務教育終了後に進学や就職をしない場合
- ・親が子に関して関心が薄い場合
- ・親が病気や障がいで子育てが難しい場合
- ・知的・精神障がいだが、手帳申請をしない児童
- ・他市からDV避難で転入してきた世帯が生活困窮 など

### ② 複数部署で対応できなかった理由

対応できなかった理由として、以下のような理由があげられている。

- ・本人に困り感がないこと ・情報共有ができないこと
- ・生活全般の支援が必要な場合の役割がとれる部署が不明確であること
- ・連携先の担当者の認識で業務外と判断されることがあること
- ・支援方法や制度が明確でない場合に、思いつく課や関係機関に問い合わせることしかできない
- ・対象者が相談者によって拒否することがあること など

### ③ 対象部署が不明だった事例

対象部署が不明だった事例として、以下のような事例があげられている。

- ・一時的な生活困窮への対応
- ・自分から相談にかかれないケース
- ・ひきこもり・とじこもり・ニート・不登校が曖昧であること
- ・認知症なのか精神障がいなのか不明確な場合
- ・子の家族と同居したものの、うまくいかず別居したいなど家族間の問題 など

## 【3】理想的な連携方法や行ってみたいが現状できていない連携方法

連携をするうえで、以下のような内容があげられている。

- ・福祉課題をアセスメントして整理したうえで、相談内容と結果を記録する担当職の設置
- ・全庁で活用する他課への情報共有シートの作成
- ・市役所内での相談支援機関間の顔の見える関係づくりや機会の創出
- ・関係課で情報共有を行い解決策について総合的に話し合う会議
- ・年齢が上がってもずっと書き込まれる個人カルテによる情報共有 など

## (2) 他課連携による共同事業調査

### 【1】障がい・高齢・子ども等の属性を超え、現在他課と連携して実施している共同事業

共同事業として、以下のような内容があげられている。

- ・ 町田市在住の外国人支援に係る庁内連絡会
- ・ 町田市高齢者・障がい者虐待防止連絡協議会
- ・ 生活支援体制整備事業
- ・ 自殺対策推進事業
- ・ 中学生の職場体験事業
- ・ 住宅改修アドバイザー派遣事業
- ・ 保健・高齢者福祉分野・障がい者福祉分野が連携した難病に関する講演会・相談
- ・ 子ども・子育て関係課の連携による巡回相談・出前講座
- ・ 居住支援相談窓口の開設・居住支援に関する周知

また、課題として、以下のような内容があげられている。

- ・ 町田市高齢者・障がい者虐待防止連絡協議会では、子どもや男女平等など虐待に関連する関連部署が入っていないこと
- ・ 報告が中心で施策反映までいかないこと など

### 【2】既存の事業（福祉サービス）において、新たに他課と連携することで、市民サービスの向上、財政負担の軽減等が期待できる連携内容

連携内容として、以下のような内容があげられている。

- ・ 相談窓口、機関のワンストップ化
- ・ 他課のイベントチラシやポスターを活用した交通安全に関する意識啓発
- ・ 総合健康づくり月間事業における各地域や事業所等での健康に関する事業等との連携
- ・ 他部署連携による難病保健に係る災害対策
- ・ 子育て相談センターと子どもセンターの連携による「18歳までの相談」

### 【3】新規の事業（福祉サービス）において、新たに他課と連携することで、市民サービスの向上、財政負担の軽減等が期待できる連携内容

連携内容として、以下のような内容があげられている。

- ・ 多世代型交流、支援拠点の創出や支援に関する事業
- ・ 高齢部門で実施している地域ケア会議の仕組みの部門を問わない活用
- ・ 他部署連携による空家所有者となる前の啓発活動

### 3 調査結果からみえた課題

確立された連携体制があると回答した課は12課中7課であり、5課はないと回答している。確立された連携体制がないと回答した5課のうち、連携体制が必要だと回答した課は3課である。一方、現在の連携体制の改善点は6課から挙げられている。

また、複数部署での対応が困難な理由としては、情報共有が困難、各課の役割が不明瞭、担当者の意識やスキルの差、支援方法や制度が明確でない場合の対応先がないこと等があげられている。

課により連携体制への意識は異なる。これは各課が受けている相談内容、相談員の配置等に差があることが考えられる。今後、複雑化・複合化している事例が増えていくことが見込まれる中で、以下の検討が必要である。

- ◆3課以上の複数部署が関わる必要がある事例への対応に向けて必要なこと
  - ・ 連携に関するルールの整理
  - ・ 情報共有のあり方の検討（情報共有シートの作成、個人カルテの共有など）
  - ・ 各部署、相談機関の職員同士での顔合わせ、意識共有
  - ・ 3課以上の複数部署が関わる必要がある事例の連携体制の構築（高齢部門で実施している地域ケア会議の部門を問わない活用）
  
- ◆支援方法・制度がない事例への対応に向けて必要なこと
  - ・ つなぐ人、場所の配置
  - ・ 寄り添い方の継続的な支援などの対応方策の検討

## 【参考】各支援センターへの地域課題についての調査結果（抜粋）

問 地域において支援が必要であるにも関わらず、福祉サービスの利用に結びついていない人たちが要る場合、それはどのような人たちですか。

### （１）高齢者支援センター

- ・独居や高齢夫婦で、情報がなく孤立している人
- ・認知症や病気があっても適切な医療に繋がっていない又は医療中断している人
- ・自治会には入っていても活動不参加の人
- ・生活に支障があると思われるが自覚がない人
- ・お金がなく生活にゆとりがなく福祉サービスが受けたくても受けられない人
- ・病識なく医療につながらず近隣とのトラブルを起こす人
- ・制度を利用できる要件に年齢が含まれていることが多く、年齢制限にて利用できない人
- ・支援の必要性を本人・家族が認識していない、または支援を拒否する人
- ・本人または家族が地域から孤立し、関わりを求めている人
- ・介護者である家族も疾患や障がいを抱えており、助けを求めることができない人
- ・複数の問題を抱えてどこに相談したらよいかわからない人 など

### （２）障がい者支援センター

- ・精神疾患がある方で、病気に対し「偏見を持たれているのではないかと考え、活動への参加を躊躇してしまう人
- ・本人、家族が支援を必要としない人
- ・本人に困ったという自覚や動機があっても、発信方法が分からない人
- ・両親など周りの方が疾患への理解が浅く、「甘えている、ちゃんと働け」などの考えから適切なサービスや活動への参加を妨げているケース
- ・両親が子（障がい/ひきこもり）の介助をしているが、これまでの形を変えることができず、サービスを導入できないケース
- ・対象者が手帳等を持っていない為、障がい者として対応できないケース
- ・自宅で生活が困難な重度の知的障がいの方で、本人、家族とも施設入所を望んでも、施設がないケース
- ・本人は困っているが、家族が障がいを受け入れないケース など

### （３）地域子育て相談センター

- ・サービス利用に結び付いていない人
- ・情報収集ができない、行動に移せない、支援者がいない人
- ・専門機関への相談の必要性を自覚していない人
- ・時間的に余裕がない人
- ・子育てに不安を抱えながらも、相談する人がいない方、相談先がわからない方 など

問 上記の人たちへの対応・支援の仕方について、日ごろ気づいたり思ったりしていることを記入してください。

### (1) 高齢者支援センター

- 行政（保健所含む）、医療機関、障がい支援センター、介護（特に高齢者支援センター）とが密な連携を図り、地域住民の情報を持っている民生委員・警察・消防・町内会・自治会・自主グループ等団体代表者を交えた定期情報交換の場が必要。
- 高齢者支援センターの見守りネットワークがあるがネットワーク外の人達にも情報が行き届くようにし、住民が困ったときに相談する機関が身近にあることの周知活動が必要と考える。
- 高齢者はネットなどの利用ができない人も多くいるため、住民同士のつながりやアウトリーチの訪問活動による顔の見える関係作りで、必要時SOSが出せるように、人や情報の環境整備により適切な支援に繋がれるのではないかと。
- 町内会や自主活動グループ等の高齢化問題があり継続の為に若い世代の参加が必要と考える。
- 行政においては防災、高齢者、介護保険等縦割りとなっており、保健所の協力も条件が一致しないと不参加となる。縦割りから横のつながりが広がることを期待したい。地域共生課のような統括してくれる部署が欲しい。
- 現在「8050問題」が急浮上しており、支援センターがかかわる高齢者が引きこもりのご家族と同居しているケースが増えている。
- 支援センターは高齢者であればすべて相談の対象者であるが、他制度は申請主義のもとで要件を満たす方のみを対象としているように感じる。窓口まで至れない方、要件を満たさない方などが制度のはざまに埋もれていると思われる。
- 地域を包括的にみてワンストップの窓口・機関があるとよいという住民からの意見も多い。支援する側も分野を超えて連携・連動できる仕組みづくりを強化してほしいと思う。
- 地域活動等が活性化し孤立しない地域づくりを行うこと、地域活動主体と支援する側がつながること、地域のさりげない見守り活動が継続的に行われることが重要と考える。継続的に行われるためには一部の方へ負担が偏らないことや、地域特性に合った見守り活動であることが大切かと思う。 など

### (2) 障がい者支援センター

- 福祉サービス等の何らかの支援が必要と思われる方を把握して見守り、徐々に関係をつくり、本人の動機を育む支援の仕組みが必要だと考えます。また、相談窓口や相談窓口へつながる多様な経路の確立と、それらの情報提供、啓発が欠かせないと思います。
- 「少し様子が変」「障がい者だと思う」という判断で相談されても対応できないが、対応しないと「何故支援しないのか」と言われるので困っている。 など

### (3) 地域子育て相談センター

- 早期発見早期対応ができるとよい。
- 子育てが大変、子どもの発達に心配、両親が病気等の理由により、外出できていない在宅で子育て中の方に対し、状況の把握や町田市サービスの紹介も兼ねて家庭訪問をしている。
- 公的にも民間でも、身近な支援者が必要。 など