

令和 7 年度 環境厚生常任委員会行政視察報告書

1 参加委員

(委員長) 阿部英光 (副委員長) 岡崎進

(委員) 豊嶋太一、今井理華、早川仁美、清野匡志、新倉真二

2 視察日時

令和 7 年 10 月 8 日 (水曜日) 14 : 00 ~ 15 : 30

3 視察先

佐賀県佐賀市

4 視察事項

(1) 福祉まると相談窓口について

5 視察概要

	(担当 清野匡志)
視察先選定理由	政策討議のテーマに基づき、福祉まると相談窓口について先進都市である佐賀市を選定した。
内容 ・事業概要 ・効果、推移 ・課題 ・今後の方向性	(1) 市の概要 脊振山系の山ろく部の山林や清流、古代備前の国の行政府跡「肥前国庁」、中心部の長崎街道に代表される歴史遺産や佐賀城公園、日本の近代化を先導した「幕末維新期の佐賀」の魅力を紹介している佐賀城本丸歴史館、筑後川にかかる昇開橋や佐賀平野に広がるクリークや田園風景、豊饒の海と言われる「有明海」など素晴らしい環境に恵まれている。特に観光面においては、山間部にある観光りんご園、温泉、また有明海沿岸部における干潟の個性的な動植物など、多様な魅力を備える街となっている。 また、平成 27 年 5 月には、渡り鳥のシギ・チドリ類飛来数日本一を誇り、紅葉する塩生植物「シチメンソウ」が自生する「東よか干潟」がラムサール条約湿地に登録され、平成 27 年 7 月には、日本初の実用蒸気船「凌風丸」が造られた「三重津海軍所跡」が、「明治日本の産業革命遺産 製鉄・製鋼、造船、石炭産業」のひとつとして、世界文化遺産に登録された。 ① 市制施行 平成 17 年 10 月 1 日に佐賀市、諸富町、大和町、富士町および三瀬村が合併。平成 19 年 10 月 1 日に川副町、東与賀町および久保田町を合併。 ② 行政面積 431.81km² ③ 人口 233,466 人 (2) 事業の経緯 福祉まると相談窓口 ・2016 年 9 月 「福祉に関するワンストップ窓口」として開設 ・2017 年 7 月 市の窓口リニューアル・専用窓口設置

・2022年 重層的支援体制整備事業スタート

(3) 福祉まるごと相談窓口の特徴

① 福祉に関するワンストップ窓口

- ・全世代対応型の総合相談窓口（世帯で見る）
- ・各部署の担当者が、窓口まで駆けつける（相談者は動かなくても説明を受けられる）

～これらの課題が解決～

- どこに相談すればよいか分からない
- 複数の窓口にまたがる相談をまとめてしたい
- 問題がいっぱい！整理できない
- 家族で複数の問題を抱えている

② 多機関協働事業

- ・佐賀市では令和4年度から重層的支援体制整備事業がスタートした。
- ・複合的な課題や狭間の問題に対応するため、高齢・障がい・子ども・困窮などの各分野の相談支援機関の総合的なコーディネート等を行う。
- ・専門的多職種によるチームアプローチにより、相談支援機関の求めに応じ、支援会議、重層的支援会議や情報共有会議を開催している。また、共通の目標を決定し、支援機関の役割分担をしている。

(4) 質疑事項

① 庁舎内のレイアウトを改修したことによる市民の利便性向上について

- ・改修により窓口数が従前より20増え、平成30年2月当時で合計69ある（現在は組織改編等で増減している）。このため、手続きが関連する窓口を集約し、「子育て」、「届出・証明・保険年金」、「福祉」の3つにゾーニングすることで、案内のわかりやすさ、手続きの時間短縮など市民の利便性を高めている。

② 世帯単位での相談管理のシステム導入による職員の効率化について

- ・世帯単位かつ担当課を跨いだ福祉サービス受給状況が確認可能となり、詳細は担当課への確認が必要であるものの、基本情報（障がい手帳を持っているか、生活保護を受けているかといった情報）がシステムにて即時に分かるため、担当課への確認する頻度が少なくなり相談にスムーズに入れている。なお、導入時に職員の業務時間削減にもつながると効果を見込んでいた相談記録の共有化については、運用面での問題もあり現在はその効果を発揮できていない。当システムについては、現在次期システムを選定中の状態なので、その辺りの改善を踏まえたシステム刷新を考えている。

	③ 地域と連携するに当たり、担当者の育成について ・当窓口は佐賀市社会福祉協議会に委託して市社協職員 2 名で相談を受けている。基本的には、専属の相談員 2 名を配置しているが、定期的に地域を担当する社協 CSW の職員も交代で窓口に入ることとなっている。その結果、CSW が地域との橋渡し役になり、加えて相談員としてのスキル育成にもつながっている。 ④ ダブルケアやトリプルケアとかもあるかと思うが、各担当課との連携について ・まずは相談者から相談内容を聞き取り、課題整理をする。内容を確認し、必要に応じて庁内各課や支援関係機関に繋いでいる。その場合、相談者が内容を上手く説明できないこともあるため、相談者に承諾を得て、当窓口も同行し主訴を伝えている。また、複合的な課題、世帯員の複数に跨る課題などについては、重層的支援体制事業の体制を使って支援会議を開催している。支援会議では、福祉まると相談窓口が中心となり関係各課、関係機関や地域も含め関係者が集まり、それぞれの目線での支援検討を行っている。 ⑤ 多機関連携の成功事例など運用面での効果について ・福祉の問題に絡んで環境や住居の問題を抱えられている相談者が多くいる。そういった方への支援にあたっては、福祉部門内外問わず状況を共有しながら支援を検討していくこと、またその進行状況を関係者で共有する仕組みにより手厚い支援の提供に繋がっている。 ⑥ 福祉協力員の取組み状況と課題について ・福祉協力員については市社協が実施主体であり、市はその補助を行っている。その前提で佐賀市での状況は以下の通りである。 【取組み状況】 R7 年度は 32 校区中 27 校区で設置。福祉協力員 2,644 名 【課題】 連絡会議や研修会については各校区で実施されている現状で、各校区で参加者や実施方法、研修会の実施内容等の取組み状況にばらつきがある。市社協にて各校区のよい取組みについて横展開を行うなど、地域の見守りの目を増やしていくよう努めている。 【参考 R6 年度実績】 連絡会議:22 校区 研修会:21 校区 ⑦ 各地域の「おたっしや本舗」の運用状況との情報交換について ・定期的な情報交換は行なっていないが、高齢者に関する相談があった場合、必要に応じて担当地区の「おたっしや本舗」と情報共有している。逆に、「おたっしや本舗」で関わりのある世帯の問題については、当窓口へ相談されることもある。また、支援会議や情報共有会議を開催し、世帯に関する情報を共有し、支援について一緒に検討している。 ⑧ オンライン相談の運用状況と課題について ・今年の 3 月から開始したオンライン相談については、相談方法の選択肢を増やすという目的で開設した。市役所 HP などで広報
--	--

	しているものの、現時点でまだ実績はない。まずはオンライン相談が可能ということの周知を行っていき、また利用者側の視点でより利用しやすい環境、方法に改善していく必要がある。 ⑨ 本事業を進めるにあたっての課題について ・運用開始から数年経過しているが、未だに存在を知らなかったという市民の声も一部ある。このため、昨年度から本市所有の広報媒体を活用や各種団体の研修会で福祉まるごと相談窓口の取組の紹介することで周知に努めている。また、民生委員児童委員への、当窓口のチラシを配布、さらに庁内でメールを配信することで、職員が福祉に関する困りごとに気づける、気づきの目を持つよう、知名度向上等に努めている。この他、庁内の各課、庁外の団体との勉強会（当窓口の取組、他課・他団体の業務の情報交換）を行うことで、連携の強化と繋ぎ先の拡充に努めている。
考察	先進事例として取り組んできた佐賀市であるが、市民への周知については課題を感じていた。茅ヶ崎市においても、事業を市民にしっかりと周知して、利用をしていただくことで市民の福祉の向上を図っていかなくてはならないと感じた。