

第1回 葛飾区くらしのまるごと相談事業推進委員会 会議録

日時：令和5年8月2日（水）

午後2時～4時

場所：葛飾区役所 701・702 会議室

<次第>

1 開 会

2 議 題

(1) くらしのまるごと相談事業推進の検討組織について

- | | |
|--------------|-------------------------------|
| <u>資料1-1</u> | 葛飾区くらしのまるごと相談事業推進委員会設置要綱 |
| <u>資料1-2</u> | 葛飾区くらしのまるごと相談事業推進委員会会議運営要領（案） |
| <u>資料1-3</u> | 葛飾区くらしのまるごと相談事業推進庁内検討会設置要綱 |
| <u>資料1-4</u> | 成年後見制度利用促進基本計画策定検討分科会設置要領 |

(2) くらしのまるごと相談課の現状報告について

- | | |
|--------------|-------------------|
| <u>資料2-1</u> | くらしのまるごと相談窓口の周知状況 |
| <u>資料2-2</u> | 相談内容の分析 |

(3) 第2期葛飾区地域福祉計画について

- | | |
|--------------|---------------------------|
| <u>資料3-1</u> | 葛飾区地域福祉計画の概要について |
| <u>資料3-2</u> | 葛飾区地域福祉計画（令和2年度～令和5年度）の総括 |
| <u>資料3-3</u> | 第2期葛飾区地域福祉計画の骨子（案） |
| <u>資料3-4</u> | 第2期葛飾区地域福祉計画策定スケジュール（案） |

(4) 重層的支援体制整備事業について

- | | |
|--------------|------------------------------|
| <u>資料4-1</u> | 重層的支援体制整備事業の実施に向けた取組について |
| <u>資料4-2</u> | 重層的支援体制整備事業実施計画に対応する区の事業について |

(5) 第2期葛飾区成年後見制度利用促進基本計画について

- | | |
|------------|-----------------------|
| <u>資料5</u> | 葛飾区成年後見制度利用促進基本計画について |
|------------|-----------------------|

3 その他

4 閉 会

1 開 会

事 務 局：ただいまから、第1回葛飾区くらしのまるごと相談事業推進委員会を開催いたします。

～委員紹介～

～配布資料確認～

はじめに、委員長より一言ご挨拶をいただきたいと思います。委員長につきましては、葛飾区くらしのまるごと相談事業推進委員会設置要綱第5条の規定により、学識経験者をもって充てることになっており、長年にわたり地域福祉をご研究されております、明治学院大学の河合先生にお願いいたします。河合委員長、ご挨拶をお願いいたします。

委 員 長：～委員長挨拶～

ここからは委員長として、司会進行させていただきます。

まずはじめに、副委員長の指名です。副委員長につきましては、葛飾区くらしのまるごと相談事業推進委員会設置要綱第5条の規定により、委員の中から委員長が指名することになっております。

葛飾区の新井福祉部長に副委員長をお願いしようと思いますが、よろしいですか。

－承認－

では、新井副委員長、一言ご挨拶をお願いいたします。

副委員長：～副委員長挨拶～

委 員 長：次に、委員会の進め方について諮ります。事務局から説明をお願いいたします。

事 務 局：～資料1－2について説明～

委 員 長：説明のあった会議運営要領について、ここで決定したいと思いますよろしいでしょうか。

－異議なし－

では次ですが、本日傍聴を希望されている方はいらっしゃいますか。

事務局：本日の会議では、傍聴を希望されている方は2名です。

委員長：それでは、傍聴の方に入っていただきたいと思います。

－傍聴者入室－

2 議題

(1) ぐらしのまるごと相談事業推進の検討組織について

事務局：～資料1-1～資料1-4について説明～

委員長：ぐらしのまるごと相談事業、そのものの進捗状況や現状課題をここで議論すると同時に、地域福祉計画の改定作業、それから成年後見制度利用促進基本計画の改定作業も、当委員会の分科会で進めるということです。
今のところで何か質問はありますか。

－質問・意見なし－

(2) ぐらしのまるごと相談課の現状報告について

事務局：～資料2-1～資料2-2について説明～

委員長：ぐらしのまるごと相談課が新設され、相談窓口が5月からスタートして、相談の状況を事例も含めて説明していただきましたが、いかがでしょうか。

委員：資料2-2相談内容の分析で、2番のアウトリーチ件数については、延べ件数なのでしょうか、それとも初めて行った件数なのかというのが1点。
それから、いろいろなつなぎ先が延べ件数で入っていますが、このつなぎ先は、いろいろなところにつなげるという形で取っているのか、それとも1か所だけなのでしょうか。

事務局：アウトリーチの件数は、延べ件数です。それから、つなぎ先につきましては、1つのところにつなぐ方もいれば、複数のところにつなぐケースもあります。なかなか解決が難しい方の場合は、関係機関が増えていく傾向があります。

委員長：ここでのアウトリーチというのは、事務局としてはどのような定義ですか。

事務局：アウトリーチで地域団体の訪問というのがありますが、ここにあげた数は、困難を抱えた方、相談があった方の家に行った件数です。

委員長：本人が申請しなくても、環境を整えておいて、向こうからアクセスできるような体制をアウトリーチというのですが、あくまでも本人が相談に来てないけども、こちらから行っているという件数ですか。

事務局：そうです。例えば、本人が電話してきて、動けないというので行くケースもありますし、家族がひきこもり気味で相談したい、家に来てくれても構わないということで行く場合もあります。民生委員の方などからの情報で、近所に気になる方がいる、異臭がして急を要するかもしれないというときに、現場確認するというケースもあります。

委員長：定義的にかなり広く捉えているのですね。通報とか情報提供があって、本人は相談申請をしていないけれども、行くという、広い意味でアウトリーチと捉えている。

事務局：はい。なので、本人の同意がなくて状況確認に行く場合もあります。行った結果、何も課題がなかったとか、もう住民がいなくなっているようなケース、空き家というような場合もあります。

委員：相談の内容について、例えば 8050 問題の内容が多いとか、どのような内容で相談に来る件数が多いですか。

事務局：7 ページに、国の重層的支援体制のモニタリングの指標という形で出ているので、ここにある課題が相談の主な内容と捉えていただければと思います。

委員：私どもだと一番多いのは、親が高齢になってきて高齢者施設の相談、子どもに障害があって子どもの行き先の相談、それと生活に困っているという 3 つの課題です。そういう 1 つの相談に対して、どのような課題がある方が多いですか。

事務局：データをどうするかというのは、今後の課題なので、クロス集計といいますか、どのような方に対してどのような課題があるかという統計を取らないといけないと思いますので、今後研究していきたいと思います。

数というより感覚的には、なかなか困難なケース、継続しているケースについては、親御さんとひきこもりの家族がいる家庭で、親御さんが高齢になってきて、今後のことが不安であるという親御さんからの相談。あとは、ケアマネジャーさんや親御さんを支援している方から、この家庭が大変なんじゃないかというような相談は少なからずあります。

委員：1つの家庭が相談に来た時に、どのような問題を抱えている家庭が多いのかということで、抱えている課題別に集計できたらいいと思います。

委員長：世帯単位でどのような問題構造があるのかという事例を積み重ねて、こういうような問題が多いというのは確かに必要だと思います。葛飾区社協で成年後見制度の委員会があるのですが、障害を抱えて、2人世帯ですが、お母さんが必死に支えてきて、90代になって体力的に面倒を見られなくなり、外に問題が見えてきたという事例が紹介されました。もっと前にいろいろな手立てがあって、そのお母さんの苦労を軽減できなかったのかという事例です。ぜひ集計の仕方も、実際の生活に迫るようなものにしていただければと思います。

委員：8ページの新規相談時点での関係機関にも関わってくると思いますが、くらしのまるごと相談窓口のいろいろな相談事項は、これまでいろいろな課が分割してやってきたところを、まとめていると思います。くらしのまるごと相談窓口ができたからこそ相談がつながったとか、問題が明らかになって支援に乗ったという話が、8ページの一番下に、新規相談時点での関係機関なし 178件 53%とあります。なかなか統計は難しいと思いますが、ワード的にも包括的に相談できるからこそ相談できた、それでいろいろな関係機関を巻き込めたということを、より明らかにしていただけると、「やっぱり重要だよな」となると思うのですが、現状いかがですか。

事務局：あまりにも困りごとが多岐に渡っていてどうしようとか、いろいろなところに相談したけれどもつながらないという事例もあります。こちらの新規相談時点での関係機関がなしという方については、そのような方も含みますし、今までの窓口だと敷居が高かったが、この窓口だと相談できるかなと思って来てみましたと

いう声もいただいていますので、この窓口を作った意義はあるかなと思っています。今いただいた意見のところで、どのような人が来やすくなったのか、それでも来られない方はどのような方なのかを検討していく必要があると思っています。

委員：事例を聞いて、複合的な課題を抱えたケースに対して対応できるというのが、くらしのまるごと相談課の意義だと思っています、その点非常に素晴らしいなと改めて感じました。質問が3つあるのですが、1つは終結の定義についてお伺いします。「つなげる」ということが打ち手として非常に多いかなと思いますが、きちんと関係機関につなぎ切らずに取り入れてしまうことも、現場のシェアの中で非常に多いと思っています、そのあたりをどこまで見届けているのか、その点が気になりました。もう1つが、つなぎ先、リファーがすごく増えていると思いますが、受け皿といますか、つなされる側のキャパシティを超えていくということも想像できると思っていて、同時に受け皿の拡充も必要ではないかと想像しているのですが、つないだ先の機関からの声などがあればお伺いしたいです。3つ目が子ども関係の相談が非常に少ないと思うのですが、おそらく課題が少ないということではなく、援助希求が非常に難しい状況にあるのだろうということと、お子さん自身が相談するということがハードルが高いのかなと感じています。ここについて窓口の設置に加えて、アウトリーチ等をする必要があると思っていますが、こういう機能を加えることで子ども分野のニーズをキャッチしていきたいという意向、もしくはこの委員会の中で議論していくテーマがあれば教えていただきたいと思っています。

事務局：まず終結に関しては、こちらがつないだつもりでも、相手先としてはつながれたと思っていないというのが一番問題だと思います。現在は、どのようなことで終結したか相談員から決裁をもらっています。内容としては、相手先の誰につないでそこで相談を開始したというところまで確認をしています。場合によってはその相談内容で、1回目どのような話があったかというのも確認して終結しています。「自分で相談するからいいわ」という方に関しては、「また何かあったら来てくださいね」という形で一旦終結としています。

2番目のつなぎ先について、始まってまだ2ヶ月、3ヶ月ぐらいなので、大きな声は上がっていませんが、困りごとがある方をこちらから見つけていくということなので、区役所や地域のいろいろな機関に関しても、今後相談が増えていくということは予想しています。そういう中で、どのような課題があるかというのは庁内、場合によってはこちらの会議にも状況を共有しながら検討していく必要が

あると思っています。現在のところ、あふれてしまって困るという話は来ていません。

3番目の子ども関係ですが、子ども自身から直にというのは、なかなかこの窓口は難しいと思っています。子ども自身の窓口をどうするか、それから子どもに関するような課題に関して、どのようなルートで相談に行くかは、教育委員会、子育て支援部などとも、検討を続けているところです。なるべくいろいろな声を拾って、くらしのまるごと相談課が調整をしていくような形、それから、お子さん自身が話しやすいような窓口というのも検討が必要かと思しますので、関係機関と皆さんの声を聞きながら検討したいと思えます。こちらの会議ですとか、場合によっては子育ての会議も活用しながらの形にはなるかと思えます。

委員長：今の関連で、相談のところ、小中学校の生徒で3件、高校が2件という数字があがっています。本人から来ているのか、あるいは周りからか、どんな相談か、支障のない範囲で結構ですので教えてください。

事務局：本人が学校の先生に訴え、いろいろな課題があるということで、学校の先生からうちに入るというケースが多いです。特に、小中学校だと子ども家庭支援課がありますが、区内の都立学校、それから都立の特別支援学校などに関しても、事業の案内をさせていただきまして、最近そちらからのご相談も、数は少ないですがあります。内容としては、親御さんの状態から不登校気味となっている、本人だけのせいではなくて、いろいろな家庭環境にも問題があるようなケース、介護が大変になっているようなケース等があります。

委員：8ページの新規相談時点での関係機関では病院が一番多く、その前の7ページの抱える課題の種別では病気も多いですが、病院というのは、どのような内容が多かったのか教えてください。

事務局：病院や病気に関してはいろいろな場合がありまして、とりあえず通院しているようなケースも、関わっていたという場合にはチェックしています。入院が必要というケースももちろんありますが、入院の前に病院が関わっているけれども介護保険までには至っていないとか、精神的な課題を抱えている方の医療機関への通院が途絶えてしまっていて、過去には行っていたけれども、今行けていなくて本人が悩んでいた、家族が悩んでいたというケースもあります。

委員：「病院」というと入院ができる 20 床以上のことを指していて、通院ですと医療機関や診療所とかを指します。その下に医療機関もありますので、入院ができる病院という意味でよろしいですか。

事務局：クリニックや病院と合わせた形になっていて、その他の医療機関はそれに合わないようなカテゴリーになっているので、表記については工夫いたします。

委員：先程の終結のことについて、もう少し聞きたいのですが、つないだことを確認しているということで、まずは一安心ですが、その後のフォロー、評価等について考えているのでしょうか。というのは、サービスを入れる、入れないもそうですが、表層に現れている課題を解決したときに、それに続けて実は潜在化していた大きな課題が浮上することがあると思います。それまで抑えられたものが出てきた、そういったところを見ると、一旦その安定度であるとか、介入する度合いであるとか、その後の生活の当事者たちの満足度とか、何らかの形で評価する、チェックすることがあってもいいのではないかと思うのですが、その点はどのように考えていますか。

委員長：関連ですが、くらしのまるごと相談事業の課題、問題を想定したときに、1つは問題全部を制度がカバーできているわけではなくて、制度にも限界があり、カバーしきれない部分をどう捉えるかということ突き付けられていると思います。もう1つは、行政の縦割りと言いますか、制度の縦割り状況を横につなぐというのも重要ですが、これは言うが易しで、行政の制度ごとに組み立てられているものを横につなぐというのは、非常に難しい問題もあると思いますが、その辺も気になるところであります。

委員：関連ですが、1つは新規相談時点のときに、相談しに来た人が気が付かないような他の課題が何かあるのかということ、相談に来られたときに検討されているのでしょうか。もう1つは、ここにつなぎましたということで、その後の関わりは、くらしのまるごと相談課としてどうなりますか。ただ専門分野につなぐということであれば、今までと変わりはないのかなと考えてしまいました。

事務局：終結について、例えば高齢者の単身世帯であって、高齢者支援課や包括で責任を持って内容をコーディネートしていきますというようなつなぎになった場合は、こちらは一旦終結して、何かあったらまた戻してもらうという考え方をしていま

す。その他、ごみ出しネットが壊れたのでどこに申請すればいいかというような相談は、情報提供して終結しています。課題が続いている家庭については、コーディネートをうちがやりますよ、こちらが引き取ってやりますよということを確認することが多いです。ただ、そのような場合でも、その所管だけの権限では難しいような方、特に世帯構成が、子ども、高齢者、障害者といった方の場合に、継続して調整をしていく傾向があります。

それから聞き取りの中で、他の課題があるかというところで、職員の聞き取る能力を上げていきたいと思っております。これは、くらしのまるごと相談課だけではなく、それぞれの所管が少し視野を広げて、連携する力を上げていくということが葛飾区全体の包括支援につながっていくと思うので、くらしのまるごと相談課だけではなく、他の課も巻き込んだ研修とか、そういう内容の体制について庁内の検討会でも検討していきたいと思っております。

現状で、例えば家族の方の葬式代が払えないという相談があったケースで、よく聞くと本人も無保険だということがわかり、病気にならないから保険に入らなくていいと言うのですが、減免等のご案内をしながら、入った方がいいと説得しているような事例もあります。

委員 長：生活困窮でいろいろな問題で困れば困るほど、自分が何で困っているのかがよくわからないというのが現実で、そこを専門家が問題を整理し、本人もそこに気が付くというのは、非常に重要なことです。

くらしのまるごと相談課という新しい課を作られたわけですが、職員が何名で、どのような役割分担をされているのですか。

事務局：12名の体制で課を作っています。課長、事務職員が5人、相談業務に当たる職員が6人で、全部で12名の課になっています。相談業務に当たる係は全員が福祉職の職員で、係長1名、現在は社会福祉協議会から資格を持つ職員2名を派遣研修として受け入れ、合わせて6名になっています。相談業務、アウトリーチにつきましては相談業務を行っている福祉の職員の支援係が中心になって動いています。

委員 長：他の部署の保健師さんもそうですが、困難ケースであればあるほど、一人では解決できないですし、相談員を支える体制をどう作るかは重要だと思います。

事務局：一人だけで抱えてしまうのは非常に危険で、判断も一面的になってしまっていると思います。係員が窓口や訪問から戻ると、係長、課長がどうだったかという話をして、係全体でこのケースをどうしたらいいか、対応はどうだったかというのを日常で話せるようにしています。仕事の話だけではなくて、雑談も含めて会話が多い係で、いろいろな事が気楽に話せるというのが1つの対策で、2つ目の対策としては、困難ケースに対して、しっかりと係長、課長が最後の判断をするということを心がけています。命にかかわるようなケースに関しては、部長にケースを報告して、判断を共有しています。

委員：ケアマネジャーや高齢者総合相談センターのパーセンテージが多いが、どういった相談が多いのか、また、ケアマネジャーに直接来た場合、何か情報を開示しなければいけないのかどうか、個人情報の保護の問題もあって、本人が本当に同意しているのか、家族に本人の情報を流していいのか、家族関係が悪かったりなど、いろいろな問題が介護にはあって、その辺のトラブルというか、そこまでのことはないかもしれないですが、現状を聞かせていただきたいです。

事務局：いろいろなケースで、ケアマネジャーさんが関わっているケースがあります。例えば、家族に虐待されているというような相談が本人からあるのですが、よくよく聞くと認知症や妄想があって、家族も悩んでいるというケースもあります。情報開示のところは、支援会議という仕組みを使いながらやっていきたいと思うのですが、極端な話、殺されるかもしれないというような通報のときには、情報を聞きながら対応していきたいと思います。

こちらでも試行錯誤でやっていますので、このような対応だと困るところは声を寄せていただいて、うまくチームを作るような形でやれたらいいなと思っています。包括が中心になって高齢者の支援をしていると思うのですが、65歳未満の家庭やお子さんだと、包括では踏み込めない部分もあったりすると思いますので、そういう課題で悩むところがあったら、こちらにご相談いただければと思います。

個人情報の件に関しては、社会福祉法に基づいて支援会議を開催して、その時にはケアプラン等を持ってきていただいて情報共有しています。会議のメンバーには個人情報の誓約書と説明をして行っている事例はあります。

委員：小学校教育で、障害とか課題を「抱える」という表現はしないです。抱えるというのは意思があるということなので、障害がある、課題があると表現していま

す。2ページでは、「相談者と課題のある方との関係」で、「ある」と表現していますが、7ページでは「抱える課題」という表現を使っているので、言葉を検討していただけたらと思います。

事務局：表現については、検討していきます。

(3) 第2期葛飾区地域福祉計画について

事務局：～資料3-1～資料3-4について説明～

委員長：計画ですが、これはどこが作るのですか。

事務局：事務局としては、くらしのまるごと相談課です。

委員長：庁内検討会で素案が確定して、この推進委員会に上がってくるということですね。

区民モニター調査とか、関係団体等へのヒアリングも行うようですので、具体的な検討もできると思いますが、第1期のこの計画は、策定委員会を別に設けて、そこで検討をしてできているわけですが、今回は当推進委員会の中に含めてやるということですが、いかがでしょうか。

委員：第1期葛飾区地域福祉計画の68ページの前回の委員名簿を見ると、学識経験者が3名いたが、今回1名しかいないのはなぜですか。

事務局：前は初めてということで、いろいろな基本理念や基本目標を作るために、学識経験者3名にご協力をいただきました。今回理念そのものは踏襲するということで、学識経験者については、1人をお願いしました。

委員：では他のメンバーについても、同じ考え方ですね。

事務局：学識経験者の方以外につきましては、継続してお願いしていただいて、葛飾区の地域の皆様には引き続き委員をお願いしました。

(4) 重層的支援体制整備事業について

事務局：～資料4-1～資料4-2について説明～

委員長：国の補助金がこれを受けることによって、今までより増えるということで解釈してよろしいのですか。

事務局：はい。令和4年度の基準だと、新しいアウトリーチや多機関協働に関して要件を満たせば、葛飾区の人口規模ですと、5,600万円を基準額として、その4分の3が入ってきます。来年は額がどうなるかわかりませんが、そういう形になっています。

(5) 第2期葛飾区成年後見制度利用促進基本計画について

事務局：～資料5について説明～

委員長：地域福祉計画の中に、成年後見制度利用促進基本計画を内包し、検討はこの推進委員会の中に分科会を設けるということですが、どれぐらいの人数で何回行う予定ですか。

事務局：外部の委員が12名と、区の職員が8名の20人程度の委員の中で検討をする予定です。回数は2回程度行う予定です。

委員長：タイトなスケジュールですが、今説明があった形で進めたいと思います。
こちらから用意した議題は以上ですが、全体を通して委員の皆様から、何かあればお願いします。

委員：区民モニター調査や関係団体等のヒアリングについて、非常に重要だと思うのですが、くらしのまるごと相談窓口を利用する当事者であるとか、あるいは相談に至らないようなケースの人たちの声を実際に拾っていくことが、この計画に厚みを持たせる上で非常に重要だと思うので、そうした当事者への直接のヒアリングについても検討いただけるといいのかなと考えています。この件に関しては、アンケートをまけばそういう声が拾えるというわけではないので非常に難しいところだと思いますが、国の方でも子どもの意見を政策に反映するためのプロセスについて、調査研究等が報告書として出ていますので、併せて参照いただく形でご検討いただけるとありがたいなと思います。

事務局：重要な視点だと思います。区の子育て支援部で、子どもの権利とか、そちらでもアンケートを実施したり、調査を実施したりしています。そちらの資料なども連携しながら、こちらの計画への反映というのにも図っていきたいと思います。

委員長：子どもだけではなく、障害者とか高齢者も、なかなか相談や本人の声では拾いきれない、そういう課題というものを葛飾区として、客観的にきちんと把握する、そういう努力、例えば調査もあると思うのですが、是非そういうことを考えていただければと思います。

委員：民生委員が関わっている事例がありましたが、終結した場合でも、民生委員が見守るということがあり得ると思います。そのような場合は、くらしのまるごと相談課から依頼があるか、あるいは民生委員が自主的にすることもありますが、民生委員がつないだ後に、個人情報を守る盾に、その件については報告できないというようなことがないようにしてもらいたいです。個人情報だからこれは答えられないというようでは信頼関係ができませんので、一つよろしく願います。

今年、こども家庭庁とか、国の制度も変わってきて、全民児連レベルになると、こども家庭庁の問題はすごく大事になっているのですが、葛飾区のレベルで民生委員・児童委員が一番興味があるのは、このくらしのまるごと相談課と新しくできる児童相談所です。これが今一番の関心事ですので、信頼関係を損なわないように一つよろしく願います。

委員長：本日は、素晴らしい意見をいただきありがとうございました。また次回よろしくお願ひしたいと思ひます。では事務局にお返しします。

3 その他

事務局：～事務連絡～

4 閉会

委員長：本日は長時間ありがとうございました。

以上