令和７年度　第２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８年１月 29 日（木）
午後２時～
場所：葛飾区役所　705・706 会議室

＜会議次第＞

１　開　会

２　議　題

（１）相談支援における職員意識調査の結果について
　ア　職員意識調査実施概要　資料１－１
　イ　職員意識調査集計結果　資料１－２
　ウ　職員意識調査における自信や意欲の有無等に関する傾向について　資料１－３
　エ　職員意識調査自由記載まとめ　資料１－４

（２）令和７年度相談支援作業部会の検討結果について　資料２－１
　ア　包括的相談支援の心得　資料２－２
　イ　葛飾区生成ＡＩの活用について　資料２－３
　ウ　モチ活プロジェクト　資料２－４
　エ　相談支援作業部会の取組及び検討状況について　資料２－５
　オ　（参考）相談支援作業部会設置要領　資料２－６

（３）重層的支援会議の実施報告について
　ア　令和６年度支援会議の実施状況について　資料３－１
　イ　令和７年度第１回葛飾区重層的支援会議について　資料３－２
　ウ　重層的支援会議の見直しについて　資料３－３
　エ　（参考）葛飾区重層的支援体制整備事業実施要綱　資料３－４

（４）令和７年度のくらしのまるごと相談課の取組について　資料４

（５）ひきこもりや孤独・孤立の解消に向けた取組について　資料５

（６）令和７年度ヤングケアラー支援作業部会の検討結果について　資料６－１
　（参考）ヤングケアラー支援作業部会設置要領　資料６－２

３　その他

４　閉　会

１　開　会

委 員 長：定刻になりましたので、ただいまから、「令和７年度第２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。本日は、ご多忙の中お集まりいただきまして、誠にありがとうございます。はじめに、事務局より前回の第１回推進委員会を欠席されました委員のご紹介をお願いします。

事 務 局：～委員紹介～

事 務 局：それでは、議題に移る前に、本日の資料の確認をさせていただきます。
～配付資料確認～

委 員 長：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５名です。

委 員 長：それでは、事務局は傍聴人の方にお入りいただいてください。

―傍聴者入室―

２　議　題

（１）相談支援における職員意識調査の結果について

事 務 局：～資料１－１～資料１－４について説明～

委 員 長：質問やご意見はありますか。現時点で質問等がなければ、次の議題とも関係する内容になりますので、議題 2 の説明後に改めて審議したいと思います。

（２）令和７年度相談支援作業部会の検討結果について

事 務 局：～資料２－１～資料２－６について説明～

委 員 長：資料２－６に設置要領もありますが、構成メンバーやそこでの議論の内容はどのようなものがあるのでしょうか。

事 務 局：作業部会の構成メンバーは資料２－６の裏面 別表にあるとおり、直接窓口で相談を受けている課の職員となっています。部会での議論については、連携支援に関することなので、その分野ごとの独自性というよりは、全体として協力して連携できるように互いに意見をやりとりしています。

委 員 長：複雑な問題を抱えている区民の方々の意識として、現在の体制についてどのように感じているのか、またその体制がうまく機能しているのかについて、作業部会ではどのように議論されているのでしょうか。

事 務 局：何かに困った時の相談窓口としては、くらしのまるごと相談課が当然あり、先ほどの相談支援作業部会のメンバーがいるような課でもそれぞれの分野について相談を受けています。初めにくらしのまるごと相談課で相談していただければ、そこから様々な分野に引き継いで、支援会議なども行いながら連携を取っていくということができます。ただ、困りごとが複雑化・複合化している方は多いので、困りごとを抱えた方が、くらしのまるごと相談課ではなくて他の課へ相談に行った時にも、そこの分野以外の課題も各課の職員がきちんとキャッチして、他の課に繋ぐというところをもっと進めたいと考えて、包括的相談支援を進めるための検討を行いました。各課のアンケートなどの中では、自分の課はできています、と言いながらも、他の課から見たときには、うまくはできていない、という評価もあり、まだ改良の余地があるということから取組を進めています。

委 員 長：生活にかかわる諸制度は膨大な数があると思いますが、葛飾区の生成 AI はどの程度まで対応しているのでしょうか。制度の基本や通達、様々な分野の通知なども含めて総合的に連動していると思いますが、AI はどの範囲まで、網羅されているのでしょうか。

事 務 局：国の各分野における全ての通知までは読み込まれていないと思います。それぞれの分野でお客様に配布しているパンフレットには、状況に合わせて活用できる制度が一覧になっているので、そういったもので生成 AI に追加できるものを今回の作業部会の中で検討しました。実際に、介護保険制度と高齢者保健福祉サービスのご案内や障害者の方のしおり、教育の保護者向けのガイドブックなどを読み込ませています。読み込ませた情報については、AI に問い合わせをすれば回答が的確に返ってきますし、単純に回答するだけでなく、根拠となる文書も表示されるようになっているので、信頼できる回答を得られるというシステムになっています。

委　　員：今回の方向性として、くらしのまるごと相談課が重層的な課題の相談に乗りつつ、他の部署でも重層的な支援を進めていきたい、と考えているという理解でいますが、くらしのまるごと相談課と他の課の関係が分かりづらくなる気がします。他の課で受けた相談でも、結局自分たちではうまくいかないから、くらしのまるごと相談課でやってよということが起きるのではないかと不安に感じました。

事 務 局：包括的相談支援というのは、重層的支援体制整備事業の中でいう様々な分野が協力して支援する多機関協働事業まで全部やるというイメージではなくて、複雑な困りごとを抱えた方が相談に来た時に、各課で自分の分野以外の困りごともキャッチできるようにというイメージです。例えば、障害のある方が障害の主管課の窓口へ行ったときに、実は他にも高齢の親や生活困窮の課題を抱えていた場合に、世帯全体の課題をキャッチして、それぞれの主管課に必要な情報をつないでいけるようにできたらと考えています。その中で、各課の連携が必要になる場合には、くらしのまるごと相談課が入ってその連携の中心となってやっていくイメージです。困っている方が取り残されないための取組を広げています。

委　　員：議題１の職員意識調査において、意欲は高いけれども自信がないという職員が多いというご指摘や年数が浅い方ほど自信がないというご指摘があったと思います。資料１－４の自由記載の３ページ目の『専門職員の育成と継続的支援』の項目の中に「専門職員に人材育成計画が必要」というご指摘があります。私は、今 NPO 法人の運営に携わっていますが、以前は、大学院で連携体制の調査研究をしていました。とある事例で、北九州市の方では、警察と学校と児童相談所が意図的に機関連携をしようということで、物理的に部署を隣り合わせにするだけではなく、内部での人事交流を実施していました。警察の職員が児童相談所に行ったり、児童相談所の職員が教育委員会に行ったりしながら経験を重ねて、元の部署に戻った時には児童相談所の経験のある教育委員会の職員が育成できたり、人事交流中には、教育の方でわからないことがあった時に、警察から出向している職員に意見が聞けたり、お互い Win-Win な関係ができるという調査研究の話を聞いたことがありました。人材の育成は 5 年、10 年、20 年というように非常に時間がかかるものだと思いますが、スタート地点で意欲がある方がたくさんいらっしゃる中で、そういった人材育成計画のようなものが、区役所としてあるのかという部分についてお伺いしたいです。

事 務 局：区として、人材育成方針はあります。また、福祉部の部署であれば、福祉職や保健師などの専門職がいて、それぞれの職種でそのキャリアに応じて、様々な部署で経験を積みながら、異動や昇任などがあります。福祉職や保健師だけでなく、それぞれの育成方針があって、そういったところも交流しながらやっています。

委　　員：交流自体はされていると思いますが、職員意識調査の結果などから、そういった人事交流の経験が役に立ったというような成果は表れているのでし

ょうか。

事 務 局：今回の職員意識調査の結果からはそういった成果自体は把握できていませんが、実際に包括的相談支援を行う部署に各部署で経験を積んできた方を配置したり、その部署に異動するまでに必要な経験をしてもらったり、ある程度そういった人材も育っている状況です。

委　　員：資料２－３の生成 AI の活用がいいなと思いました。これは、区の職員が窓口対応をする際に AI を活用して、回答を精査した上で、その場で回答するということですよね。一般に公開している資料と区の職員のマニュアルなどが読み込まれているというイメージでしょうか。

事 務 局：そのとおりです。あくまでも区の職員向けのシステムになっていて、読み込ませている資料についても委員のおっしゃるとおりになっています。

委　　員：葛飾区生成 AI を区民の方が見られたら良いのではないかと思ったのですが、そういった運用の予定はあるのでしょうか。区民の方が窓口に来る前に AI に事前にアクセスして、自分の相談をどの部署でどのように聞いてもらえるのか、使える制度があるのか、窓口は何時までやっているのか、などが調べられるとスムーズになるのではないかと思いました。こういったことで検討されていることがあれば伺いたいです。

事 務 局：他の自治体でも AI 相談やチャットボットなどの取組が進んでいます。福祉の分野だけでなく、区としての今後の方針や進捗については、現時点では明確にお伝えができないのですが、当課の方でも検討をしながら、そういった運用の必要性については担当部署とも話をしていきたいと思います。

委　　員：短期間で資料がまとまっていて、事務局の皆様が素晴らしいと思っています。公務員の方は入区するにあたり、各部署の特別な勉強をしているわけではなく、その部署に配属されてから勉強をされていると思うので、くらしのまるごと相談課を立ち上げて暗中模索しながら進めていく中で、何をどうしていいかわからないと思うので、担当の方の自信がないのは当然の結果だと思います。困った方のハブとなるべく、今後もますます頑張っていただきたいと思っております。

（３）重層的支援会議の実施報告について

事 務 局：～資料３－１～資料３－４について説明～

委 員 長：事例も含めて説明がありましたが、質問などはありますでしょうか。重層的支援会議は専門家集団ですよね。複雑な重層的な問題に対しては、制度の枠だけでは解決できない制度の限界が見えてくると思います。特に、複雑な問題であるほど対象者や世帯に寄り添って支援していくことが大切だと思いますが、実際にケースに対して具体的に寄り添って支援していくための体制や、支援会議での議論がどのように進められているのか、お伺いできればと思います。

事 務 局：重層的支援会議では連携強化や顔の見える関係づくりについて話をしていて、相談支援作業部会で連携強化についての具体的な取組を検討しています。個別ケースの支援内容については、重層的支援会議ではなく、社会福祉法に基づく支援会議で行っています。今回、重層的支援会議の見直しをしていきますが、現状の重層的支援会議は相談に関わるそれぞれの分野の係長・課長級が参加する会議になっているので、今後大きな課題が見えてきた時には、この重層的支援会議で検討を進めていきたいと思っています。

委 員 長：例えば、重層的な問題に直面した際に、フランスの福祉の専門家組織の中で、専門家が最も重視しているのは、フランス語で「アコンパニュマン」と言われる、徹底してその対象者に寄り添うことです。これはソーシャルワーカーや福祉の専門家の専門性だということが強調されています。様々な制度を総合的に運用することが求められますが、その運用の際にどれだけ対象者に寄り添えるかが、制度の効果を引き出す決め手となります。専門家の横のつながりも大切ですが、最終的には対象者が抱えている問題に徹底して寄り添って支援することが求められており、その機能については議論の余地があると感じています。

委　　員：重層的支援会議は、前回も話が出ていて、個人情報を会議の中で扱うことができるとあったと思います。また、会議の構成員も区役所の主要メンバーが集まっているという認識でよろしいでしょうか。その会議に、区以外の有識者を入れると客観性や様々な意見が出るのではないかと思いましたが、いかがでしょうか。

事 務 局：本人同意なしで個人情報を扱うことができるのは、社会福祉法に基づく支援会議で、推進委員会の分科会に位置付けられている課長・係長級で開催する重層的支援会議とは別の会議になっています。今回、重層的支援会議の中で、プランの適切性の評価として、1つのケースの振り返りを行いました。また、その際には外部の重層的支援体制整備事業に長けている方を招いて、会議の冒頭での講義と振り返りの内容に対するご意見もいただいて

います。

委　　員：資料２－２のポスターは一般の方に配られているものになるのでしょうか。

事 務 局：資料２－２については、あくまでも職員用として作成したものになります。包括的相談支援を意識してもらうために、A３サイズを執務室内の目に付く場所に貼って職員で共通認識を持てるようにしています。A４サイズのものは個人で目に付くところに置いてもらうように配布しています。区民に向けても、包括的相談支援をやっていることを打ち出していきたいという考えはありますが、今の段階では、職員の意識が整っていない段階なので、そこまでは踏み込めていません。職員の意識調査についても、何年か続けてやっていきますので、もう少し意識が上がってきたときにどのように示していくかを検討していきたいと思っています。

（４）令和７年度のくらしのまるごと相談課の取組について

事 務 局：～資料４について説明～

～質問・意見なし～

（５）ひきこもりや孤独・孤立の解消に向けた取組について

事 務 局：～資料５について説明～

委　　員：今年度、くらしのまるごと相談課が中心となって家族会等の支援を行っています。我々としても、くらしのまるごと相談課と連携しながら、社会福祉協議会の強みを活用して進めていきたいと考えています。特に、我々が事務局を担っている社会福祉法人ネットワークについても、先日、ひきこもりに関する講演会を主催しました。実際にひきこもり支援に関わっている団体もあり、また居場所づくりを行っている NPO 法人ハーフタイムとも協力し、居場所づくりに関するメニューを提供しています。このようなネットワークを活用し、くらしのまるごと相談課と連携してひきこもり支援を進めていければと考えています。

委 員 長：ひきこもり支援を行っていくために、社会福祉協議会に人が配置されるのでしょうか。

委　　員：現在、くらしのまるごと相談課に社会福祉協議会から２名の職員を派遣しています。そのうち１名を来年度に社会福祉協議会へ戻す予定ですが、その１名だけでは対応が難しいため、小地域福祉活動推進課全体でこの問題

に取り組むことを考えています。1名が戻ることで、今よりは組織の強化が図れると思いますが、実際にどれだけの人員が必要になるかは、現段階では予測が難しい部分があります。事業を進めていく中で必要な組織強化については、今後も区と連携していきたいと思っています。

委 員 長：社協に関わることが多いため、訪れるたびに社協の事務局のスペースに人が増えていることを感じています。このままだと、スペースが狭くなり、十分な場所が確保できなくなるのではないかと心配しています。体制については、見直しが必要だと考えています。

（6）令和7年度ヤングケアラー支援作業部会の検討結果について

事 務 局：～資料6－1～6－2について説明～

委　　員：ヤングケアラー支援作業部会の中で報告のあった事例について、訪問ヘルパーの利用の有無は不明ですが、ケアマネジャーが関与しており、不適切な事例として指導を受けたということでした。ヤングケアラーの子どもの年齢について教えていただきたいです。

事 務 局：細かな年齢などの情報については、作業部会の中では話が出ていませんでした。

委　　員：ヤングケアラーということは、結構若い方だとは思います。私が担当だったら、まずそのような状況にはさせないだろうと感じます。何かあってはいけませんし、学校を休んでいるということも考慮すると、あり得ない状況です。このため、私たちもヤングケアラーに関する研修や周知を進めていく必要があると感じています。また、ケアマネジャーが関与している中で、私たちがその状況を発見した際には、現在はくらしのまるごと相談課につないでいます。我々は、地域包括支援センターが一番身近な存在ではありますが、そこからどのようにつながっていくのか、または子育て分野の方に直接お電話した方が良いのか、教えていただきたいです。

事 務 局：まずは、身近な事業所の方にご連絡いただければと思います。今回のヤングケアラーに関する役割分担については、資料6－1の別紙1参考資料1をご覧ください。こちらの裏面にヤングケアラー支援のフローが記載されています。基本的に、葛飾区の場合、ヤングケアラーの相談窓口として子ども総合センターを設置しています。ただし、子ども総合センターだけでなく、くらしのまるごと相談課や子ども若者担当課の若者相談窓口などで得た情報についても、子ども総合センターと連携を取りながら対応しています。

委 員 長：ヤングケアラー支援作業部会を立ち上げているということですが、現時点で葛飾区として把握しているヤングケアラーはどれくらいいるのでしょうか。

事 務 局：具体的な数については難しい部分がありますが、先日の作業部会での各課の報告によれば、ヤングケアラーに関する相談を受ける機会は少ないというのが実情です。子ども総合センターでは年間約 20 件の相談を受けているとの報告がありました。しかし、それ以外の部署では、直接的にヤングケアラーの相談を受けたケースは 0 件という状況です。

委 員 長：ヤングケアラーの場合、学校に来ていないこともあるかと思います。関係機関に教育関係が挙がっていますが、実際にはどのような状況でしょうか。

事 務 局：実際に、この会議体には総合教育センターが教育委員会事務局を代表して参加しています。その担当者からの報告によれば、昨年度においてヤングケアラーとしての直接的な相談は実績がなかったとのことです。ただし、学校単位では個別に何らかの相談やお話があった可能性はありますが、総合教育センターとしては直接的な相談は受けていなかったという状況です。

委　　員：この支援フローについて、教育委員会内での周知対象は、総合教育センター教育支援課となっていますが、校長もこの情報を知っておく必要があると考えています。また、この推進委員会についての報告も校長に行っているため、この資料を各校の校長に提示することは可能でしょうか。

事 務 局：全く問題ありませんので、後ほど調整させていただければと思います。

委　　員：このようなフローがあって、まずは子ども総合センターにつなぐという部分については共有したいと思っています。ありがとうございます。

―傍聴者退場―

３　その他

事 務 局：～事務連絡～

４　閉　会

委 員 長：これをもちまして、令和 7 年度第 2 回葛飾区くらしのまるごと相談事業推進委員会を終了いたします。本日はありがとうございました。

以上