

健康福祉委員会行政視察概要

1 視察月日 令和元年12月25日（水）～12月26日（木）

2 視察先及び視察事項

・神戸市

日時 12月25日（水）

視察事項 （1）認知症対策「神戸市モデル」について

（2）人工透析予防に民間資金「SIB（ソーシャル・インパクト・ボンド）

（3）障害者の在宅就労総合相談支援機関「しごとサポートICT」

・名古屋市

日時 12月26日（木）

視察事項 （4）福祉コンシェルジュの配置について

3 視察委員

（委員長）押本吉司、（副委員長）重富達也、（委員）大島明、原典之、橋本勝、齋藤伸志、渡辺学、小堀祥子、かわの忠正、織田勝久、浦田大輔

4 視察概要

（1）認知症対策「神戸市モデル」について

説明者：神戸市高齢福祉部介護保険課認知症対策係長

神戸市高齢福祉部介護保険課認知症対策係

ア 神戸市における認知症高齢者の現状及び認知症の種類について

神戸市の認知症高齢者については、平成31年3月現在で高齢者は約42万8,000人いることから厚生労働省調査により算出すると、認知症高齢者数は約6万4,000人、また、認知症の予備軍とされるMCI（軽度認知障害）は約5万6,000人いると推計される。

また、認知症治療における取組については、認知症は多くの原因疾患や病



態があり、原因によって現れやすい症状も異なることから、認知症の早期発見のためには認知症の種類を把握することが大切である。最も多いのはアルツハイマー型認知症で認知症全体の約7割を占め、次に多いのが血管性認知症、レビー小体型認知症、前頭側頭型認知症でこの4つを合せて全体の9割以上を占めており、4大認知症と呼ばれている。

イ 神戸市認知症の人にやさしいまちづくり条例の制定について

条例制定に至った経緯の一つとして、平成19年に愛知県で認知症の方が電車にはねられて死亡した事故が起きた。この事件ではJR東海が賠償を求めて家族を提訴した後に、最高裁判所は家族に損害賠償責任はないとしたが、賠償責任がない場合に被害者救済がなされないこと、介護している方が損害賠償請求を受ける可能性があること、誰もが民間の賠償責任保険に入ることができないこと等の課題が明らかになった。

その後、平成28年に神戸市で開催されたG7保健大臣大会で採択された神戸市宣言に、認知症対策をより推進していくことが盛り込まれたことから、認知症の人やその家族を社会全体で支えていくまちづくりを推進するため、認知症対策に特化した条例としては政令市初となる「神戸市認知症の人にやさしいまちづくり条例」を平成30年4月に施行した。

本条例では、「予防及び早期介入」、「治療及び介護の提供(早期診断体制の確立等)」、「事故の救済及び予防(認知症と診断された人による事故に関する救済制度の創設等)」、「地域の力を豊かにしていくこと(行方不明高齢者早期発見事業等)」の4つの柱となる取組を推進することになった。

ウ 認知症対策「神戸市モデル」の概要について

認知症の更なる支援として、平成31年1月から早期受診を支援するための「新たな診断助成制度」や、平成31年4月から認知症の方が事故に遭われた場合に救済するための「新たな事故救済制度」を内容とする全国に先駆けた神戸市発の新たな取組である「神戸市モデル」を開始した。

① 診断助成制度

診断助成制度を利用しようとする方は、まず認知症の検診に当たり受診券の申込みを行い、対象の医療機関(令和元年11月現在で421の医療機関が対象)を予約する。次に、郵送があった受診券で認知機能検診(第1段階)を無料で受診し、認知症の疑いがあれば第2段階の受診の勧奨を受ける。次に、認知機能検診(第2段階)を受診(令和元年11月現在で65の医療機関が対象)し、認知症と診断された場合には認知症の種類を併せて知らせるとともに、事故救済制度等の手続きの案内を受ける。最後に、認知機能検診(第2段階)で自己負担した

費用の助成金及び事故救済制度の申込みを行う。

なお、認知機能検診は年に一回の検診を受診することが可能で、また、検診を受診する際の費用は、認知機能検診（第1段階）では受診券による無料受診、認知機能検診（第2段階）では助成金申請による全額返金となされることから、本制度を利用しようとする方の費用負担は生じない制度となっている。

診断助成制度の申込み状況については、令和元年10月末までに1万1,156人が申込み、同年9月30日までに第1段階の認知機能検診を8,718人、第2段階の検診を1,872人が受診している。

② 事故救済制度

事故救済制度の利用については、認知症と診断された方が対象で、「市が保険料を負担する民間の賠償責任保険への加入」、「事故があった際の24時間365日対応可能なコールセンターへの相談」、「所在が分からなくなった際のGPSを利用した駆けつけサービスの提供」を利用することができる。また、全ての神戸市民を対象として、事故に遭った際は見舞金を受け取ることができる。

なお、賠償責任保険及び見舞金の支給については、認知症の方又は事故にあった方のいずれかが神戸市民であれば見舞金の支給対象となり、また、事故を起こした認知症の方が賠償責任保険に加入していれば保険の支給対象となり、保険に入ることで更に手厚い補償を受けることが可能となる。

事故救済制度の申込み状況については、令和元年10月末までに3,413人である。なお、診断助成制度を利用していない方でも既に認知症と診断されている方は本制度を利用することができる。

エ 認知症対策「神戸市モデル」に掛かる費用及び財源並びに広報について

認知症対策「神戸市モデル」は令和元年度からの三年間で約9億円の費用が掛かることから、年間約3億円の財源については個人市民税を一人当たり年間400円引上げて3,900円とし、市民が負担する仕組みを導入した。

また、市民負担が生じることから、多くの方に本制度を利用してもらえるよう、広報紙KOBEL、市営地下鉄・バス等への中吊り広告、デジタルサイネージ、明石海峡大橋へのライトアップ等による広報を積極的に行っている。

※主な質疑内容等

（委員）診断助成制度を利用した医療機関での受診率を上げるための取組について
（説明者）診断助成制度の創設に当たっては、神戸市医師会と連携し、眼科医、整形外科医、小児医等の多くの医療機関で認知症の疑いを検診できるよう手引き書を始め問診票等の作成を行い、市民が受診しやすいように多くの医療機関で受診できるようにした。また、認知症の疑いがある方に対しては、

疾患医療センターや地域包括センターと連携して受診に繋がるよう取り組んでいる。

(委員) 診断助成制度における当初に想定した申込人数について

(説明者) 当初は6,000人の申込みを想定していたが、昨年10月末時点で既に2倍近い1万1,156人の申し込みがあった。75歳以上の後期高齢者に対しては、受診券の申込みがなくても郵送したことから、多くの方の受診に繋がっている状況だと考えている。

(委員) 事故救済制度における賠償責任保険及び見舞金の給付金額の設定について

(説明者) 事故救済制度による給付の考えについては、民間の保険会社への委託、補償範囲や金額、賠償責任保険と見舞金の2階建て方式等にする事の考えを生命保険系のコンサルタント会社と協議し、有識者会議に諮った上で決定した。

(委員) 認知症対策「神戸市モデル」に掛かる費用の約3億円の内訳について

(説明者) 当初は診断助成制度に約1億円、事故救済制度に約2億を想定していた。現在、75歳以上に受診券の申込みがなくても郵送していることから診断助成制度に掛かる費用が増額する見込みであるが、事故救済制度の申請はこれまでに3件で支給金額は多くても約13万円であったことから、総額としては変わらないものと考えている。

(委員) 委託先である三井住友海上火災保険との契約金額について

(説明者) 保険契約金額と付帯事業を併せた契約金額として約2億円である。

(委員) 個人市民税の超過課税に当たって市民理解を得るための取組について

(説明者) 個人市民税の超過課税に当たっては、条例改正のために実施したパブリックコメントで約600件の意見があった。意見の中には、超過課税に対する批判的な意見もあったが、認知症対策に関する制度を創設する考えには賛成の意見が多かった。また、有識者会議は全25回開催し、会議内容はその都度議会に報告するとともに、市ホームページで公開している。

(委員) 個人市民税の超過課税に当たって均等割りの考え及び超過課税のスキームが示された時期について

(説明者) 個人市民税の超過課税については、認知症対策「神戸市モデル」は全ての神戸市民が対象となる制度であり、認知症は誰でもなり得る可能性がある病気であることを踏まえ、市議会での議論の中で市長から個人市民税均等割の考えが明らかになった。また、スキームの提示についても議会での議論の中で明らかになった。

(委員) 個人市民税の超過課税する際の条例改正における議決結果について

(説明者) 共産党と他に数名の反対があり、賛成多数で可決された。

(2) 人工透析予防に民間資金「SIB（ソーシャル・インパクト・ボンド）」について

説明者：神戸市高齢福祉部国保年金医療課長

神戸市高齢福祉部国保年金医療課管理係長

ア SIB（ソーシャル・インパクト・ボンド）の概要について

SIBは、これまで行ってきた民間委託や補助事業による行政サービスと比較すると、行政、事業者及び受益者の役割は同じであるが、民間資金提供者が本事業に投資を行うことが大きな違いとして挙げられる。また、神戸市の取組は成果連動型支払いとしていることから、第三者評価者による評価・報告を受けることにしている。

なお、SIBは欧州で始まった取組であるが、政府の「未来投資戦略2017」や「まち・ひと・しごと創生基本方針2017」においても取り入れられている。

① SIBを活用することの意義

SIBの活用は民間資金、民間事業者の持つノウハウの活用、成果重視のサービスの提供等に繋がり、複雑化・多様化する社会課題に対する解決策の促進が期待できる。

- ・行政にとっては、初期投資を民間資金で賄うことで行政の財政的なリスクを抑えることができるとともに、民間事業者の新しい取組を活用できる。
- ・事業者にとっては、成果指標を行政と予め共有することで成果を可視化することができ、成果重視の質の高い柔軟なサービスを提供できる。
- ・資金提供者にとっては、社会的課題解決に貢献できるとともに、新たな資金運用の機会を得ることができる。

② 透析患者数の現状

透析患者数は平成28年に全国で約33万人おり、この20年間で約2倍増加している。このうち糖尿病性腎症が原疾患の透析患者数は約12万8,000人おり、約3.5倍増加している。

神戸市国民健康保健においては、透析患者が796人、うち糖尿病性腎症が原疾患の透析患者数が356人で主要原疾患としては一番多く約44.7%を占める状況である。

また、腎症の病気別治療内容は5つの段階に分けることができ、透析が必要な方は第5期に位置付けられ、医療費は年間約500万円掛かるとされている。

イ SIBを活用した糖尿病性腎症等重症化予防事業の概要について

糖尿病性腎症等を予防するため、未受診及び治療中断中の透析ハイリスク者を対象に保健指導プログラムを実施するものである。保健指導プログラムでは、検診結

果や生活習慣を聞き取り、腎機能低下や生活習慣病の重症化予防に関する目標を個人ごとに設定する。

保健指導を行う事業者に対する業務委託料の考えについては、保健指導プログラム修了率、生活習慣改善率及び腎機能低下抑制率の3段階に分けた成果指標を設けている。

資金調達スキームについては、神戸市から支払う業務委託料を事業者が信託設定し、事業者は信託受益権を資金提供者に売却することで資金調達を行う。

事業期間については、平成27年7月から本年3月までの3年間で、事業費は年間約2,620万円である。

期待される便益については、市民のQOL（クオリティ・オブ・ライフ）の向上、治療にかかる医療費の適正化、死亡・通院・入院による逸失所得の削減等が期待される。

ウ SIBを活用した糖尿病性腎症等重症化予防事業における事業実施体制について
神戸市は事業者としてDPPヘルスパートナーズ（以下「DPP（事業）」とする。）と業務委託契約を締結している。DPP（事業者）はSMB C信託銀行と信託契約を締結し、業務委託料を譲渡する。社会的投資推進財団（S I I F）、三井住友銀行、個人投資家等の資金提供者は、SMB C信託銀行から信託受益金を購入することにより、SMB C信託銀行経由でDPP（事業）に保健指導事業のための資金が提供される。神戸市は3段階に分けた業務完了ごとに信託口座（信託銀行）に業務委託料を支払い、SMB C信託銀行は資金提供者に償還する。

※主な質疑内容等

（委員）神戸市が信託口座に最終段階で支払う業務委託料の考えについて

（説明者）腎機能低下抑制率の成果に応じて最大786万円の業務委託料を支払うものであり、通常は保健指導を行っていることから改善が図られるものと考ええるが、仮に改善率がゼロの場合には支払額も0円になる可能性がある。

（委員）神戸市が信託口座に最終段階で支払う委託料の786万円が減額された場合の事業費の考えについて

（説明者）最終段階で支払う委託料が減額となった場合、投資家の利益となる資金提供者配当の約292万円が減額されることになり、SIB運営経費への影響はないものと考えている。

（委員）仮にDPP（事業者）に対して民間委託する場合の業務委託料について

（説明者）本事業においてDPP（事業者）に対して支払う保健指導事業費の約2,620万円と同額で業務委託ができるものと考えている。

（委員）神戸市が見込む本事業における総事業費とDPP（事業者）の保健指導事業費との差額に対する考えについて

(説明者) 神戸市では総事業費における全体の最大見積額を3,406万円として債務負担行為を設定したものであり、DPP(事業者)の保健指導事業費である約2,620万円との差額は、事業者を意欲的にするためのコストとして捉えることも可能であると考えている。

(委員) 資金提供者からの投資額が約3,114万円であると判明した時期について

(説明者) 社会的投資推進財団(SIIF)が資金調達方法や運営管理等を整理した上でスキームを構築して実行しているものであり、事業を開始した後に投資金額が判明したものではない。

(委員) 投資家に配当金として公金が支払われることに対する議会等からの意見について

(説明者) 神戸市が本事業を実施したのは黎明期であり、総事業費の3,406万円は本来であれば神戸市の負担となるが、経済産業省のSIBを活用した事業化支援による資金を活用したことにより、神戸市の負担がなかったことから、本事業における予算について議会からの厳しい意見はなかったと考えている。

(委員) SIBを活用することに対する市民理解の浸透状況について

(説明者) 行政サービスにおけるSIBの導入は、その有効性を吟味する必要があると考えており、まずは市民の理解が不可欠であることから、SIBの仕組みを理解してもらえよう説明することが大事であると考えている。

(委員) SIBを実施するに当たってのアドバイザーの有無について

(説明者) 神戸市役所の企画調整局において社会的投資推進財団(SIIF)と産学連携を図っており、社会的投資推進財団(SIIF)から技術的なアドバイスを受けている。

(3) 障害者の在宅就労総合相談支援機関「しごとサポートICT」について

説明者：神戸市障害福祉部障害者支援課就労促進係長

神戸市障害福祉部障害者支援課就労促進係

ア 神戸市における障害者数の推移について

神戸市における障害者手帳の保持者数については、平成17年度は身体障害が6万9,163人、療育が8,422人、精神保健福祉が6,663人おり、平成30年度は身体障害が7万9,270人、療育が1万5,800人、精神保健福祉が1万7,561人と、神戸市の人口が減少している中、身体障害は横ばい、療育及び精神保健福祉は増加傾向にある。

イ 就労支援の取組（しごとサポート）の概要について

しごとサポートでは、労働、福祉、保健、教育、医療等の関係機関や企業と連携し、障害のある方（障害者手帳の交付を受けしていない発達障害の方、難病のある方等も対象）の就労に関する様々な支援を行っている。

また、しごとサポートは基幹的な役割を担うしごとサポート中部を始め、しごとサポート東部、しごとサポート北部、しごとサポート西部及びしごとサポートICTを神戸市内5か所に設置している。

主な業務内容については、「就労及び就労に関する生活面での相談、助言、指導及び情報提供」、「就労に向けた基礎訓練、職場実習の調整及び企業開拓」、「就労後の職場定着支援」、「関係各機関とのネットワークの構築及び連携」等がある。

相談できることについては、「仕事を探しているけど、働いたことがないのでどうしたらいいかわからない」、「就労訓練を受けたい」、「どんな仕事ができるか、一緒に考えてほしい」、「今勤めている企業に障害を理解してほしい」、「転職を考えている」等がある。

就労支援実績については、平成26年の相談件数が1万2,460件、就労者数が195人、職場定着支援数が2,769件あり、平成30年の相談件数が1万4,861件、就労者数が258人、職場定着支援数が3,676件となっており、増加している状況である。

ウ 障害者就労の課題及び多様な働き方の創出について

一般的な就労形態である一般就労を目指して取り組んできたが、「心身のコンディション、通院等の理由により、週数時間の短時間の就労であれば勤務可能な方がいること」、「重度障害者、精神障害者、発達障害者等で外出が困難な障害者のうち、ICT等を活用した在宅就労であれば勤務可能な方がいること」、「精神障害者や発達障害者は他の障害に比べて対人関係、体調不良等を理由とした離職による職場定着率が低いこと」などが明らかになった。

こうしたことから、ICTを活用した在宅就労や週20時間未満の短時間就労など、障害特性に応じた多様な働き方の創出が求められている。

多様な働き方の創出により、従来の雇用制度では就労に結び付かなかった障害者の社会参加の実現に向けて、就労機会の拡充を図ることとした。具体的な取組として、ICTを活用した在宅による就労支援により、重度障害者等の就労の可能性が広がり、精神障害者や発達障害者等が働きやすい環境の整備が可能となった。また、週20時間未満の超短時間雇用の創出により、長時間の就労が困難な方に対する選択肢が増えた。

エ ICTを活用した住宅就労支援（しごとサポートICT）の概要について

神戸市では、ICTを活用した就労の実現を目指すため、平成29年10月にし

ごとサポートICTのセンターを設置し、ICTを活用した在宅を含む就労を希望する障害のある方に対して、他のしごとサポートセンターと同様に就労に関する相談等に対応するほか、ICTを活用した就労に関する啓発を行っている。

これまでの相談実績については、平成29年10月から平成30年3月までが457件、平成30年度が1,507件、平成31年4月から令和元年10月まで794件である。

相談内容については、市外や匿名での相談にも対応しており、自宅パソコンの環境整備に関する相談にも対応している。また、相談経路については、来所による相談が難しい状況が考えられることから電話やFAX、メールのほかにFacebookやLINEのSNSによる相談も受付ている。

企業が求めているものについては、パソコンスキルは必須であり、また、在宅就労の場合は物理的な距離もあることからコミュニケーションを通じた信頼関係の構築が挙げられる。

また、新たな企業開拓に向けては、企業との話し合いを通じて、セキュリティ対策が必要な仕事と不要な仕事に分担すること等により、文書の電子化作業、WEBサイトの制作・管理、企業デザインの作成、字幕作成業務、デジタル採点業務、文字起こし等を実際に受託することができた。

就労後のフォローについては、就職した精神障害者や発達障害者の不安感等に対して、相談しやすい関係や環境を整え、また、無理しすぎないように配慮している。

オ 住宅就労支援（しごとサポートICT）の課題について

新たに雇用する障害者については、ICT等の能力が不明であり、企業としては当初から在宅による雇用とすることが難しいため、就労に結び付く相談件数が少ない状況である。

また、まずは仕事を確保することが大切であることから、雇用だけではなく企業からの発注が促進されるよう、企業に対するインセンティブ、既存の制度以外に企業が発注しやすい仕組みづくり、在宅就労の場合には企業と物理的な距離があることからセキュリティの確保や企業と障害者の信頼関係の構築のため一定期間の支援等が必要であると考えている。

カ ICTスキルアップに資するセミナーの開催について

障害者のある方を対象にICTのスキルアップに向けた研修を実施している。

① 中学・高校生向けICTスキルアップ講習会

支援学校又は支援学級に通う中学生及び高校生の障害者を対象にして、将来の仕事像をイメージできるよう、ICTを活用した早期の能力開発支援を目的に実施しており、夏期講習として夏休み期間中に全6回のセミナーを2回開催し、ま

た、定期講習会として12月から3月にかけて全15回のセミナーを開催している。

② ICT技術取得セミナー

障害者の就労支援として、パソコンの基礎操作ができる方を対象に、就労可能なレベルのICT関連技術の習得を目的として、全12回のセミナーを前期と後期の年2回開催している。



※主な質疑内容等

(委員) しごとサポートICTを受託した法人について

(説明者) 社会福祉法人プロップ・ステーションが受託しており、当該法人はしごとサポートICTを開設する平成29年9月以前から、障害者の就労支援としてICTのスキルアップ講習会やセミナーを実施している。

(委員) しごとサポートICTの所在地及び入居しているテナントの管理者について

(説明者) しごとサポートICTは、神戸市東部にあるアイランドセンター駅に直結する神戸ファッションマートの一區画にある。また、しごとサポートICTが入居しているテナントの管理者は、事業受託者である社会福祉法人プロップ・ステーションである。

(委員) 一般就労に結び付かない理由について

(説明者) 現在、企業からは障害者を雇用することより、仕事を発注することの方が需要がある。今後についても、企業開拓を行い、障害者が在宅で行える仕事を発注してもらえよう取り組んでいきたい。

(委員) 受注した仕事の報酬について

(説明者) 仕事内容は様々であることから、簡単な仕事であれば報酬は安価になると考えており、比較したわけではないが他の仕事と比べて格段に安価というわけではない。例えば、採点業務は1枚当たり、デザインは1件当たりの単価が設定されている。

(委員) 企業開拓を行うしごとサポートICTの職員について

(説明者) しごとサポートICTには、センター長、就労支援員、就労支援員兼関係機関連携担当及び総務担当の4名がおり、4名の職員が協力して企業開拓を行っている。

(委員) 仕事を請け負う場合の契約方法及び受託方法について

(説明者) しごとサポートICTは、仲介役として障害者に企業の仕事を紹介し、雇

用や仕事の発注に結び付くよう相談・助言を行っているが、仕事の契約は企業と障害者個人で行うため、業務単位や期間による契約もあり契約方法は様々である。また、受託方法については、しごとサポートICTが仲介し、特定の個人に仕事を依頼することもある。しごとサポートICTに登録している方に依頼することもある。

(委員) しごとサポートICTへの登録の考えについて

(説明者) しごとサポートICTを活用して就労を希望する障害者は、しごとサポートICTに登録してもらい、複数のしごとサポートに登録している方もいるが、登録者に対しては年に一回登録を継続するかの聞き取り調査を行っている。

(委員) 障害者の法定雇用率に未達の神戸市内にある企業の割合及び神戸市役所の達成状況について

(説明者) 兵庫県全体で50%程度と聞いており、神戸市においても同程度だと認識している。また、神戸市役所については法定雇用率を達成している。

(委員) 公的機関による大量の障害者採用に関する民間企業の影響について

(説明者) 中央省庁が短期間で障害者を大量に採用することにより、一定レベルに達していない障害者が集まっている等の話は聞いていない。民間企業から公的機関に転職した人もいるが、民間企業は障害者支援のノウハウが高いことから影響は少ないものと考えている。

(4) 福祉コンシェルジュの配置について

説明者：名古屋市健康福祉局総務課企画係長

名古屋市中村区役所保健福祉センター福祉部福祉課福祉コンシェルジュ説明を受けた後、現地を視察した。

ア 福祉コンシェルジュ制度（福祉制度案内嘱託員）の導入について

名古屋市では、福祉職場の多岐にわたる事務や相談対象者の増加によって、総合的な案内ができる相談役や相談しやすさの向上が求められるとともに、平成25年9月に名古屋市議会の党派から提出された予算要望において福祉コンシェルジュの創設が要望されたことから、相談体制の充実を図るため、来庁者からの相談を受けて適切な担当窓口を案内する福祉コンシェルジュを



配置することとした。

① 区役所福祉課の事務

名古屋市には16の行政区があり、各区役所の保健福祉センターの福祉課では高齢福祉、介護保険及び障害福祉と広範囲にわたる事務を行い、それぞれが担当窓口を設けて市民対応を行っている。

担当窓口制としていることについて、メリットは専門性の高い相談対応が可能であること、また、デメリットは介護保険と障害福祉等の複数の分野にまたがる課題を抱えた市民にとって相談窓口が不明確であることが挙げられる。

② 区役所福祉課における相談対象者の増加

名古屋市における高齢者人口は平成30年度時点で約56万人いるが、10年前と比較すると約10万人増加しており、高齢者の増加により福祉課における相談対象者も増加している。介護保険第1号被保険者は平成20年度が約45万人、平成30年度が約56万人と20パーセント増加し、要支援・要介護認定者は平成20年度が約7万人、平成30年度が約18万人と2倍を超えて増加しているほか、ひとり暮らし高齢者、高齢者のみ世帯、愛護手帳所持者等も10年前と比較して増加している状況である。

イ 福祉コンシェルジュ制度の概要について

福祉コンシェルジュ制度について、平成27年6月に高齢者や障害者の多い4区を皮切りに制度を開始し、平成28年度に中村区を含む11区、平成29年度に全16区及び1支所、平成30年度に全16区及び全6支所に1名ずつの福祉コンシェルジュを配置した。

福祉コンシェルジュの資格要件については、社会福祉士、精神保健福祉士、介護支援専門員、障害者相談支援員若しくは保健師のいずれかの資格を有していること又は福祉事務所や保健所等の公的機関、介護施設、障害者施設若しくは医療機関における高齢者・障害者に対する相談援助の実務経験を3年以上有していることのいずれかに該当することとしている。

主な業務については、窓口での相談や案内、各種申請書の記載案内、区役所内関係他課への案内及び地域包括支援センターなど外部専門機関との連絡調整を行っている。

勤務条件については、勤務は週30時間で9時から16時までの6時間を基本として週5日間で、報酬は月額25万8,000円、有給休暇等の付与、健康保険・厚生年金等に加入ができる。

令和元年度の予算については、8,288万2,000円で、うち人件費が7,972万8,000円である。

採用については、筆記及び面接による採用試験を実施しており、平成29年度は受験者が32名、採用者が6名、平成30年度は受験者が28名、採用者が10名、平成31年度は受験者が36名、採用者が8名である。現在22名の嘱託員が働いているが、雇用期間は最長3年間であることから既に退職者も出ている。なお、再度試験を受けることは可能であり、中村区役所に勤務する福祉コンシェルジュは通算4年目になる。

現在働いている22名については、男性が3名、女性が19名、年齢は20代から65歳を超える方もおり、資格は介護支援専門員が13名のほか、精神保健福祉士や保健師等もいる。

また、通常のフロアマネージャーとの違いについては、来庁した市民の用件を聞き、担当する窓口を案内することにとどまらず、来庁者の用件を聞いた上で専門的な知識から相談内容を整理して、担当窓口に繋ぐ役割を担っている。

ウ 福祉コンシェルジュによる対応件数について

平成30年度の対応件数は22万7,445件で、平均すると1か所当たり年間約9,000件の対応をしており、一日40から50件程度の対応をしていることになる。

対応件数の内訳としては、相談は4,156件で全体の約2パーセントであり、そのうち主な相談として高齢福祉関係が1,220件、介護福祉関係が2,393件であった。次に、窓口案内は17万9,456件で全体の約79パーセントであり、そのうち主な案件として福祉課担当者が12万3,336件、区役所内他課が5万6,188件であった。次に、書類記載案内等は3万617件で全体の約13パーセントであった。

エ 福祉コンシェルジュ制度導入による効果について

① 利用者アンケート

平成30年度からの全16区役所及び全6支所への福祉コンシェルジュ配置を前に、利用者アンケートを平成29年7月に実施し、900人から回答を得た。

回答内容については、福祉コンシェルジュの対応における問いに対して、「よかった」が92.3パーセント、「ふつう」が7.7パーセント、「わるかった」が0パーセントだった。次に、福祉コンシェルジュは市民サービスの向上を図るために必要だと思うかの問いに対しては、「必要」が92.8パーセント、「わからない」が7.1パーセント、「不要」が0.1パーセントだった。このように福祉コンシェルジュ制度の導入については肯定的な意見が多かった。

② 市民から見た制度導入による効果

相談窓口を明確化し、複数の分野にまたがる課題を抱えた市民にとって相談窓

口を分かりやすくした。次に、待ち時間を短縮し、福祉コンシェルジュによる相談内容の聞き取りや書類の記載案内、書類の受付等を行うことで窓口対応時間が短くなり、混雑時の待ち時間を短縮した。次に、相談のしやすさを向上し、市民から声を掛けられるのを待つのではなく、市民に対して積極的に声を掛けることにより相談しやすい雰囲気を作成した。

③ 区役所福祉課及び支所区民福祉課から見た制度導入の効果

福祉コンシェルジュが相談内容の聞き取りや窓口案内等を行うことで、福祉課職員は専門性の高い相談に専念できるようになり、負担軽減が図られた。また、混雑時の待ち時間が短縮されるとともに、市民が担当窓口を間違えて並ぶことがなくなり、トラブルを未然に防止することができるようになった。

オ 福祉コンシェルジュ制度の課題及び今後の展開について

課題としては、まず、当該事業は市単費事業のため一定の一般財源の投入が必要であることから、財源の確保が求められている。次に、福祉の相談に訪れる市民のファーストタッチを担う福祉コンシェルジュにふさわしい人材の確保が必要である。次に、福祉コンシェルジュには幅広い専門知識が求められることから、専門性の向上のため、継続的なフォローアップが必要である。

今後の展開については、制度創設4年目に全16区の福祉課及び全6支所の区民福祉課に福祉コンシェルジュの配置を実施したことから、市民に対しては制度の定着を進めるとともに、福祉コンシェルジュに対しては研修の実施等により、質の向上を図っていきたいと考えている。



※主な質疑内容等

(委員) 雇用期間の3年を超えた福祉コンシェルジュの再雇用について

(説明者) 一般の受験者と同様に採用試験を改めて受ける必要がある。面接は公平・公正に実施するが、実績を踏まえた評価をしている。

(委員) 区役所と支所の機能の違いについて

(説明者) 一部の業務は区役所に集約されているが、区役所と支所の機能の多くは変わるものではなく、福祉コンシェルジュ制度についても同様である。

(委員) 保健福祉センターの位置付け並びに保健福祉センター及び精神保健福祉センターの役割分担について

(説明者) 保健福祉センターは福祉部と保健センターで事務を分担しており、合同庁

舎として同じ建物に入っている区役所もあるが、中村区役所は別々の建物にある。また、保健福祉センターでは福祉制度、健康福祉局にある精神保健福祉センターでは精神保健に関する事務に対応している。

(委員) 福祉コンシェルジュの業務を嘱託員ではなく市職員が行うことの考えについて

(説明者) 市職員の増員は現状難しいものと考えており、また、市職員は定期的な人事異動があることから、専門的な知識や経験を持つ福祉コンシェルジュを嘱託員として採用することで、福祉職場に継続的に配置できることはメリットであると考えている。

(委員) 福祉コンシェルジュの報酬に対する業務内容の考えについて

(説明者) 福祉コンシェルジュは福祉における相談を聞いた上で、担当窓口に繋ぐ役割であることを認識してもらい、業務過多にならないよう伝えているが、中には相談が1時間近くに及ぶこともあることは認識している。

(委員) 福祉コンシェルジュの採用における年齢制限及び国籍要件の有無について

(説明者) 福祉コンシェルジュの採用に当たっては、年齢制限はなく、現在65歳を超える方も働いている。また、国籍要件は設けていないが、外国籍の方による応募はこれまでに状況である。

(委員) 福祉コンシェルジュにおける研修の目的について

(説明者) 新たに採用した福祉コンシェルジュに対しては、初期研修として本市の福祉制度や各区福祉課等の主な業務についての研修を実施している。また、月2回程度実施するフォローアップ研修は、福祉コンシェルジュ22名全員が集まり、新規施策に関する研修のほか、先輩職員が経験した困難事例の共有等によるスキルアップを図る機会として実施している。

(委員) 福祉コンシェルジュを退職した方の理由について

(説明者) 退職した理由については介護等の家庭の事情によるものと把握している。

(委員) 区役所等における福祉コンシェルジュの配置位置について

(説明者) 福祉コンシェルジュ専用設置した席やカウンターの外に立つなど福祉コンシェルジュの配置は様々であり、区役所によって異なる。