

福祉文教委員会先進地視察報告

日程・視察先・目的

令和5年10月18日 神奈川県座間市：断らない相談支援について

10月19日 静岡県焼津市：子育て支援施設運営事業について

1 神奈川県座間市「断らない相談支援について」

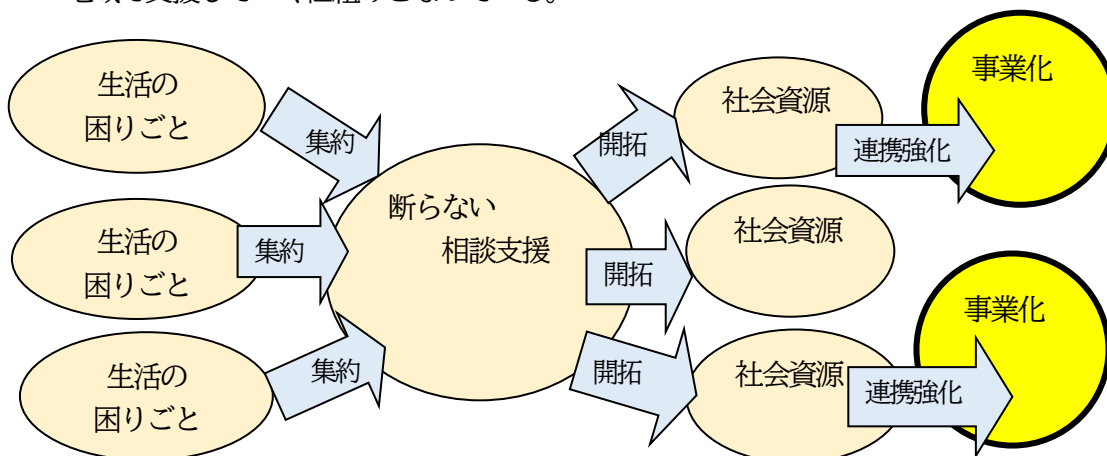
(1) 経緯について

平成27年度の生活困窮者自立支援法の施行を受け、同年度から生活困窮者自立支援事業を開始した。相談支援の対象者を「生活が困窮するおそれのある方」、「生活にお困りの方」と幅広く捉え、「生活にお困りの方が相談につながらないと支援ができない」という考えの下、相談のハードルを下げるために、庁内・外へ「断らない相談支援」として、相談支援の窓口をPRした。

(2) 概要について

ア 仕組み

「断らない」という理念を掲げ、困ったときに「困った」と言える窓口をつくることで、複雑・複合化した困り事の相談窓口を一元化している。既存の制度や事業などで対応できない最新の困り事に対応できるよう新たな社会資源の開拓と連携をし、支援を事業化することで、行政だけでなく、地域で支援していく仕組みとなっている。



※社会資源とは、地域の中で支援に取り組んでいる、または将来的に取り組んでくれる主体のこと

座間市では、このような取組によって、必須事業の自立相談支援、就労支援、住居確保給付金の支給のほかに、次のような事業を行っている。

(ア) 自立相談支援事業（自立サポート相談）

生活にお困りの方の相談を受け付け、支援の計画を立て、各事業や関係機関との連携を調整する。相談支援員5人（うち会計年度任用職員2人）が担当している。

(イ) 就労支援事業

就労支援員が仕事探しの支援を行う。相談者と事業所を直接つなぐ無料職業紹介事業も実施している。

(ウ) 就労準備支援事業（委託）

就労経験のない方や離職から長期経過した方へ生活訓練や実習などを通じて就労への自信をつ

けてもらう。

(エ) ひきこもりサポート事業（委託）

ひきこもり状態にある方へ居場所を提供。当事者や関係者を対象にセミナー、サロンも開催している。

(オ) アウトリーチ支援事業（委託）

相談につながっていない方へ支援を届ける。精神保健福祉士の資格を持つアウトリーチ支援員が関係者へのアドバイスや当事者への訪問などを行う。

(カ) 家計改善支援事業（委託）

ファイナンシャルプランナーの資格を持つ家計改善支援員が家計改善の目線からお金の困り事を支援する。家計表やキャッシュフローの作成支援のほか、税・公共料金の支援相談、債務整理、貸付・給付・減免制度の案内を行う。

(キ) 一時生活支援事業（委託）

- a 一時生活支援として、住まいを失った方へシェルターの提供と生活の支援を行う。
- b 地域居住支援として、協力不動産店の開拓や物件情報の提供、賃貸契約の支援などを行う。

(ク) 子どもの学習・生活支援事業（委託）

学びの遅れが将来の困窮につながらないように、学習や生活を支援する居場所の開設・運営を支援する。現在は、市内9教室が開所中。

(ケ) その他事業（助言弁護士【専任】）

相談支援員の直面する法的な事柄について、専任の弁護士が助言する。

イ 庁内連携

市役所へ来る方は困り事を抱えている可能性があると考え、市役所全体で、市民の困り事に「きづき」、適切な支援へ「つなぐ」ための仕組みとして、つなぐシートや相談チャートを活用している。

(ア) つなぐシート

平成30年度に試行し、令和2年度から本格実施した仕組みで、複数部署が関わる困り事を支援する場合に使用し、たらい回しの回避や相談負担の軽減、職員力の向上を目的としている。

(イ) 相談チャート

令和2年度に作成した、市民の困り事へ気づくための図で、各部署及び新規採用職員へ配付している。



生活にお困りの方は、お金、病気、障がい、家族など、さまざまな問題を抱えています。業務の中で接した市民の表情や態度、恰好などから、抱えている問題に気づき、必要な支援へつなげましょう。あなたの「困りごとはありませんか？」が、市民の「どうしたらよいか分からない…」へ支援を届けます。「市役所へ来れば何とかなる！」身近で相談のしやすい窓口を目指しましょう。

きづいてつなぐ 相談チャート

(ウ) 職員研修

庁内連携の重要性や考え方について、集合型や庁内ネットワーク、新規採用職員向けなど、令和元年度から様々な方法で研修を実施している。

(3) 実績と効果について

自立サポート相談 各種事業の件数及び金額の推移

		H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	R元年度	R2年度	R3年度
自立相談支援事業	相談件数	240	314	412	437	487	1,300	784
	当初予算(千円)	12,929	26,922	32,624	43,488	48,770	66,690	132,233
家計改善支援事業	相談件数		423	384	455	838	1,797	2,468
	委託費(円)		6,893,000	9,190,000	9,190,000	9,698,080	16,731,000	16,731,000
就労準備支援事業	利用件数			7	17	35	43	46
	委託費(円)			4,898,591	9,797,183	9,978,605	9,978,605	9,978,605
子どもの学習・生活支援事業	利用累計				9	436	401	737
	委託費(円)				5,250,000	7,013,000	7,013,000	7,013,000
一時生活支援事業	利用累計						19	18
	相談件数					1,220	888	717
	委託費(円)					2,249,999	8,052,000	9,900,000
アウトリーチ支援事業	相談件数						200	271
	委託費(円)						3,396,800	10,846,000
ひきこもりサポート事業	利用件数							40
	委託費(円)							5,862,780

庁内でのつなぐシートや相談チャートの活用、地域活動団体との連携で生まれた各種支援事業により、市民の困り事に対し、庁内・外へ「きづき、つなぎ」を張り巡らせ、支援体制の強化につなげている。

また、マスコミに積極的に発表することで、取組がテレビ番組に取り上げられ、書籍化されるなどした。それによって、相談窓口が周知され、市内・外の困り事を抱える人たちが相談につながりやすくなった。

(4) 課題と今後の展開について

課題としては、他自治体に在住する方からの相談への対応方法が整備されていないことや、相談者の支援と要望を明確にすることが挙げられる。

今後の展開としては、重層的支援体制整備事業、自殺総合対策、居住支援協議会との連携や広域での連携体制の構築を検討していく。どこへ相談しても支援につながり、困り事に気づける地域づくりに向け、より庁内・外の連携を強化していく。

(5) 座間市の視察を終えて

座間市の生活困窮者自立支援体制は、ひきこもり、仕事、お金、住まい、子どもなど、あらゆる面をカバーする多角的な取組であった。その実践においては、地域事業者、NPO法人などの広域連携により、地域のプロフェッショナル集団が形成され、「チーム座間」で支援がなされていた。事業を始めるとき、自分たちだけではどうにもならない、また、自分たちだけで抱えていてもうまく事業は進まないとの考えから、周り（他部署・他機関）にお願いして連携を取るようにしたとのことであっ

た。上から目線ではなく同じ目線で協働を進めることが重要だと感じた。また、この「断らない相談支援」の事業を始めるに当たって、入念な下準備が行われたものと思っていたが、見切り発車的にスタートしたと聞き衝撃を受けた。

また、つなぐシートの活用により、複数部署がかかわる困り事を支援する場合につなぐシートを活用することで、たらい回しの回避につながり、相談チャートを各部署及び新規採用職員へ配付することで、市役所全体で市民の困り事に対応する取組が行われていた。支援を「断らない」というのは、福祉行政の一般的な理想像と考えられるが、座間市においては、それをあえて声高に宣伝することで、市民からの相談のハードルを下げて潜在的な悩みの解決につなげていると感じた。「断らない」ことでサービスが過剰になってしまうのではと懸念したが、あくまで相談者が将来、自立・自律して生活できるようにするための支援が主眼であると理解するとともに、相談と要望は違うことを明確にして、分けて対応していくことが大切だということを学んだ。

本市においても、基本は「断らない」ことを心がけているとのことだが、市民に対しての周知・広報力のさらなる強化が今後の課題であると感じた大変有意義で参考になる視察であった。

2 静岡県焼津市「子育て支援施設運営事業について」

(1) 施設の建設に至った経緯について

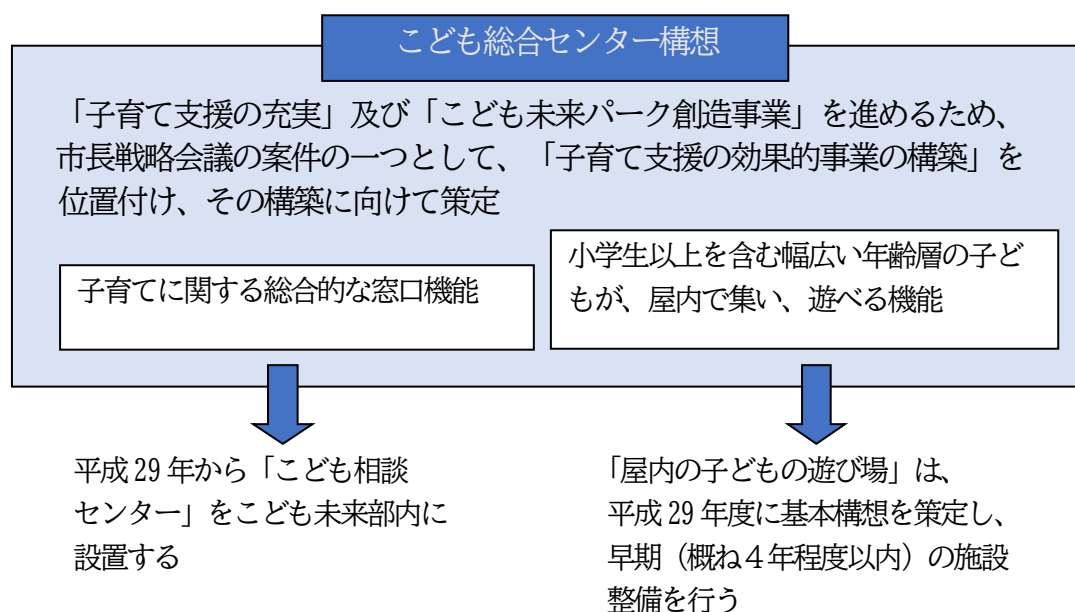
ターゲット子ども館の整備は次の3つの計画等によって位置付けられており、市長戦略会議において方針が決められた。

ア 第5次焼津市総合計画後期基本計画…子育て支援の充実を重点施策の一つとしている。

イ 焼津未来創生総合戦略…基本目標実現のための施策として子ども未来パーク創造事業があり、小学生以上を含む幅広い年齢層の子どもが屋内で集い、遊べる機能を有した施設を目指す。

ウ 焼津ダイヤモンド構想…にぎわい拠点（行政・交流機能）の一つとして「ターゲット子ども館整備事業」がある。

エ 市長戦略会議（平成28年度開催）における方針



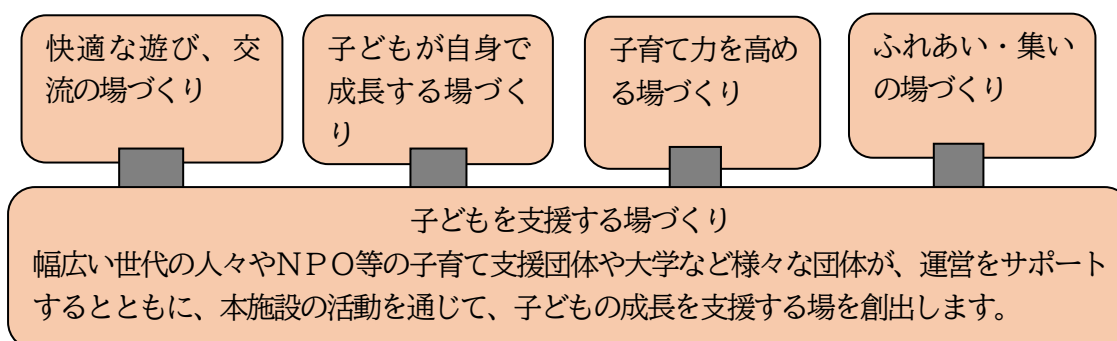
(2) 施設の概要について

ア ターゲット子ども館整備基本構想

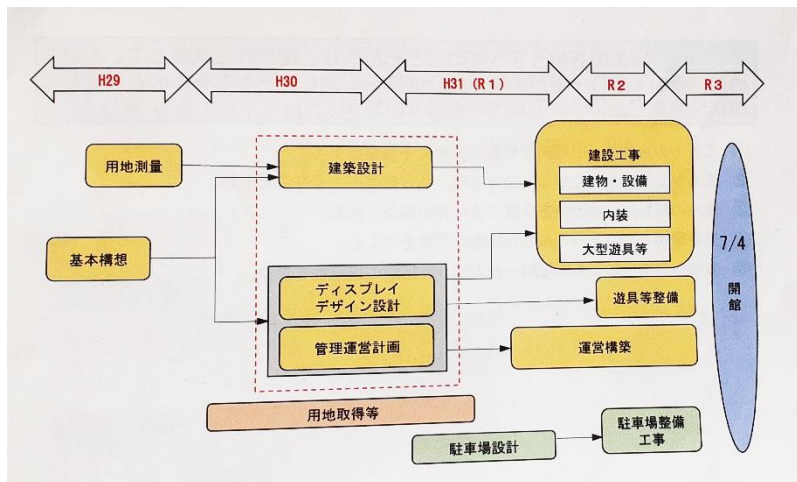
基本理念～集い・遊び・学び～

・未来を担う全ての子どもたちが、限りない夢と想像力を持ち、健やかに成長していくために、集い・遊びの機能に加え、読書や体験などの成長段階に応じた学びの機能を有する複合的な機能を配置する。

・子どもを中心とした保護者や幅広い世代の人々、子育て支援団体等が交流できる子育て支援の拠点を目指すことを基本理念とする。



イ 建設事業の工程



ウ 計画施設概要

敷地面積 1,614.90㎡
 建物の構造 鉄筋コンクリート造一部鉄骨造
 建物の階数 地上3階建
 延床面積 2,753.96㎡
 総事業費 約17.5億円

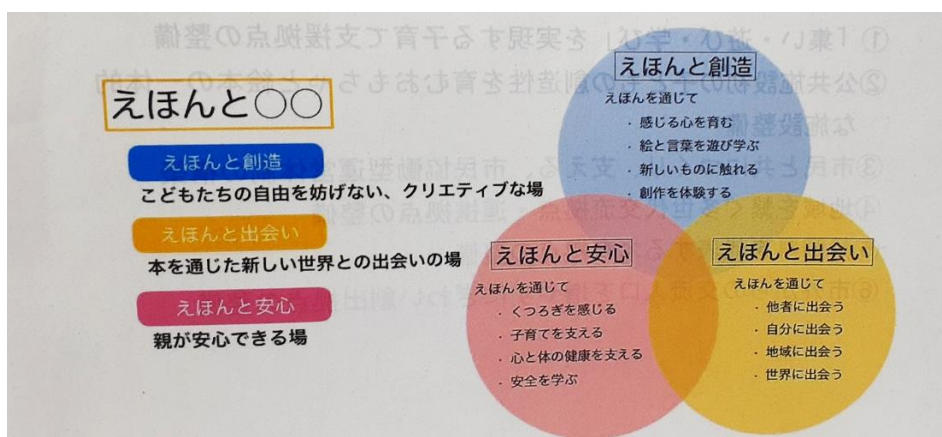
エ 建築デザインコンセプト

基本理念	未来を担う全ての子どもたちが、健やかに成長していくために、集い・遊び・学びの複合的な機能を配置し、子どもを中心とした多世代交流ができる子育て支援の拠点を旨す。
------	---

- (ア) こどもの身体的、心理的な好奇心を育てる施設とする。
- (イ) 誰もが立ち寄りたくなる、まちに開かれた広場のようなこども館。
- (ウ) 焼津の新たなにぎわいを伝播するための拠点とする。
- (エ) 光や環境をコントロールした快適な空間をつくる。
- (オ) まち→広場→こども図書館→おもちゃ美術館の連続性を追求。

オ やいづ えほんと

こども図書館のコンセプトは図のとおり。



カ 焼津おもちゃ美術館

焼津の「海」を想起させる遊びの空間。焼津の「山と暮らし」をテーマにした遊びの集合空間。

(ア) おもちゃ美術館のコンセプト

全国のおもちゃ美術館で人気のある、自然の恵みを感じて五感を使って遊ぶことのできる木製の玩具や遊具のほか、焼津の伝統文化、産業などをモチーフとした空間デザインやオリジナル遊具を導入することによって、他にはない、「焼津おもちゃ美術館」ならではの体験の場を整備する。

a

ハード面

静岡県大井川産材を中心とした木材を活用し、地元の木工職人による遊具等の製作を行う。

b

ソフト面

木を使って遊ぶプログラムを子どもたちに提供することにより、体験を通して学ぶ機会を創出する。

(3) 事業の内容について

ア ターントクルこども館管理運営計画における基本方針

- (ア) 「集い・遊び・学び」を実現する子育て支援拠点の整備
- (イ) 公共施設初の子どもの創造性を育むおもちゃと絵本の一体的な施設整備
- (ウ) 市民と共につくり、支える、市民協働型運営体制の構築
- (エ) 地域を繋ぐ多世代交流拠点・連携拠点の整備
- (オ) 静岡県を代表する木育拠点の整備
- (カ) 市外からの交流人口を増やすにぎわいの創出拠点の整備

イ ターントクルこども館の運営

運営形態

- (ア) 開館時から当面は、市の直営とする。
- (イ) 「市民協働型の運営体制」を実現するため、おもちゃ学芸員、えほんとサポーターの養成講座を開き、市民人材の育成を図るとともに、この人材により構成する法人の設立を支援していく。
- (ウ) 開館からおおむね3年後には、当該法人が指定管理者となり、将来にわたって、管理・運営を担う姿を目指していく。

(4) 実績と効果について

令和4年度の来場者数は8万930人。そのうち市内利用者が30%、市外利用者が70%と流入人口が増加した。多くの親子連れが来て、周辺の焼津商店街にもにぎわいが創出されるとともに老若男女が集える施設となった。

(5) 課題と今後の展開について

課題は、周辺駐車場の整備をすること。今後は、市内の来場者を増やすことや、施設を運営する市民ボランティアを増やすため、広報活動を実施していく。

(6) 焼津市の視察を終えて

ターントクルこども館は、1階のこども図書館「やいづ えほんと」（無料）及び2・3階の「焼津おもちゃ美術館」（有料）で構成される複合型子育て支援施設である。「やいづ えほんと」は絵本を通じて新たな世界と出会えるライブラリーとして、多様な体験を楽しめる工夫が多くなされていた。カフェや飲食スペースがあるなど従来の図書館にはない空間が広がり、家族でくつろげるような場所だった。また、「焼津おもちゃ美術館」は焼津の「海」を想起させる遊びの空間、焼津の「山と暮らし」をテーマにした遊びの集合空間としてデザインされているとのことであった。自然の恵みを感じながら五感を使って遊ぶことのできる木製の玩具や遊具のほか、焼津の伝統文化、産業などをモチーフとした空間デザインやオリジナル遊具など、子どもから大人まで楽しめる施設だと感じた。

利用者の内訳は市内30%、市外70%とのことで、多くの交流人口を生み出しているものと推察される。読みたい本がいつでもそこに行けば読めるよう、図書の展示、貸出を行わない考えも今後の参考になった。

本市の朝倉駅周辺整備で旧庁舎跡地に図書館や子育て支援施設の建設を控えているが、成功事例として焼津市の新たなにぎわいの拠点づくりの手法は大変参考になるとともに、市内外、老若男女を問わず多くの利用者が訪れる交流拠点となって、にぎわいの創出につながることを期待している。そのためにも、今後もこうした視察などを通じて見識を深め、執行部に提言していきたいと考える。