

## 視察概要書

1 視察日時 令和4年10月18日（火） 午後2時30分～午後4時00分

2 視察先 千葉県鴨川市議会  
（住所：千葉県鴨川市  
横渚1450番地）



3 調査事項 鴨川市総合保健福祉会館  
（ふれあいセンター）の運営方法や部署の配置などについて

### 4 視察先概要

- |         |            |          |
|---------|------------|----------|
| (1) 挨拶  | 鴨川市議会 議長   | 佐々木 久之 氏 |
| (2) 説明者 | 市民福祉部長     | 牛村 隆一 氏  |
|         | 健康推進課長     | 角田 守 氏   |
|         | 市民生活課長     | 塚越 均 氏   |
|         | 子ども支援課長    | 石井 利彦 氏  |
|         | 健康推進課長補佐   | 笠井 千種 氏  |
|         | 福祉総合相談センター | 職員2名     |

(3) 視察先概要：千葉県鴨川市

ア 人口： 31,523人（令和4年4月1日現在）

イ 面積： 191.14km<sup>2</sup>



鴨川市議会 佐々木議長 挨拶



中尾市民厚生委員長 挨拶

5 調査項目：

- (1) 保健・医療・福祉・介護を複合化した経緯について
- (2) 鴨川市総合保健福祉会館における保健・医療・福祉・介護の複合化によるメリットについて
- (3) 鴨川市総合保健福祉会館の配置について
- (4) 総合保健福祉会館を設置後の市民からの評判について
- (5) 保健・医療・福祉・介護の拠点施設である総合保健福祉会館と病院などの機関との連携について
- (6) 福祉総合相談センターにおける経緯、取り組み、成果、周知方法について
- (7) 今後の課題について

6 視察の目的：本市の総合福祉会館においては、中央公民館や子育て支援センターが当会館へ設置され、市民の健康保持や福祉の向上、文化活動の増進など総合的な市民サービスを提供する上で、今後の総合福祉会館のあり方が検討事項として挙げられる。地域の保健・医療・福祉・介護、各種証明書の発行が可能な市民サービスコーナー等が一体となった複合施設を設置されている鴨川市を調査・研究するもの。

7 施設の概要：鴨川市総合福祉会館（ふれあいセンター）は保健、福祉、介護の総合的なサービスを提供する拠点施設であり、同会館内にある健康推進課、福祉課、子ども支援課の3課と社会福祉法人鴨川市社会福祉協議会など関係機関と連携し、地域の健康福祉に関する各種施策の実施や情報提供、そのほか日常生活に係る相談や支援を行っている。

## 8 主な質疑応答

### **Q 1 課をまたぐ部分での情報共有や情報提供など、その部分の連携は円滑になされているのか。**

A 1 各セクションにおいて住民に関する相談や取り組みについて出た意見を普段から拾う形をとっており、ある程度そのような声が出たら、それを共有していく体制を日頃からとっている。また、ふれあいセンターでいえば、総合相談の機能を持っているので、そこが中心となりながら、市役所のほかの部署とをつないでいる。また、各課に出向くことで、情報共有を図っている。

### **Q 2 相談については、各セクションで全部解決できるのか。**

A 2 複雑化・複合化した相談について、人によって自分できちんと話ができる人は1つのセクションですむかもしれないが、そうでない人はそこで終わるというのができないと思うので、ここで言う福祉総合相談センターが部署と部署をつなぐ役割を持っている。それぞれの部署が単独で動くのではなくて、生活をどう支援するかということで、一緒に動くことで、日常生活の自立支援につなげられるような形をとっている。

### **Q 3 福祉総合相談センターを立ち上げる際の生活を支えるという職員の意識の方向性、社会福祉士の資格取得等の自己研鑽など、全員が同じ方向に向かっていくという意識改革はどのようにされたのか。**

A 3 それが1番市民サービスに最も大事なところであり、1番必要などころだと思う。この会館を設置した当初、保健・福祉・介護などが一緒になった窓口をただ作ったのがスタートであり、しかし、それには限界があり、相談窓口に来れないという方もいた。その中で、介護保険制度ができて、地域包括支援センターや保健師、介護支援専門員、社会福祉士などを置く制度になり、住民がふれあいセンターに来るのを待っているだけではなかなか解決はしないので、厚生労働省のモデル事業をきっかけに逆に地域に出向く形をとるようになった。出向くことでいろいろな複合化した課題がわかり、そのために市役所の中の組織も変えるためにそういうセクション

に職員を辞令で置くというかたちをとって、ほかのセクションと課題の共有を持ち、働く側にも意識を持って一緒に課題解決に当たっている。意識向上醸成は何かきっかけをもたないとむずかしいが、今回でいえば、国のモデル事業を活用しながら進めてきた。

**Q 4 土日・夜間の電話相談はサブセンターに民間委託で行っているのか。**

A 4 市内社会福祉法人に民間委託をしている。

**Q 5 職員の専門性を深めることについてはどどのようなようになっているのか。**

A 5 人事の部分で言うと（数年で異動など）やはり難しい部分ではある。今後の課題になっている。

**Q 6 社会福祉協議会との業務連携についてはどうなっているのか。**

A 6 現在、市内小学校区単位に社会福祉協議会が13団体ある。地域住民の主体性に寄り添う団体としての社会福祉協議会を活かすために、健康増進と地域福祉計画を一体とした計画に位置づけた中で、国の交付金などを活用して取り組んでいる。

## 9 考察

### ア 現状や事業効果

〈鴨川市の概況〉

【世帯数】 1 6 0 6 6 世帯【人口】 3 1 5 2 3 人

【15歳未満人口（率）】 2 8 9 9 人（9. 2%）

【65歳未満人口（率）】 1 2 3 4 8 人（39. 2%）

【要介護（要支援）認定者数】 2 4 3 4 人（認定率19. 7%）

【障害者手帳所持者数】 1 7 3 3 人

【生活保護受給者数】 2 7 4 人（8. 69%）

【医療環境】 病院数7、病床数1 5 5 0 床、医師数4 1 4 人

※人口10万人あたりの比較→病院数、病床数、医師数は県下1位。

【認定子ども園】 7 施設（内24時間対応1施設あり）

【介護環境】 在宅（居住）60事業所、地域密着型12事業所

介護施設（特養、老健、介護療養）8施設 5 1 4 床

鴨川市総合保健福祉会館（以下、ふれあいセンター）は、平成6年4月に保健・医療・福祉が一体となって、市民福祉の向上及び健康増進を図ることを目的にふれあいセンターが拠点施設として整備され、現在は、行政と市民の協働による地域福祉の施策を推進しており、地域包括ケアシステムの深化、地域共生社会の実現に向け各施策を展開している。ふれあいセンターの建物の構成は、1階に健康推進課、福祉課、子ども支援課の行政3課が、2階には、社会福祉法人鴨川市社会福祉協議会が入っており、連携を図りながら業務を行っている。そのほか建物内に市直営の福祉総合相談センターが入っている。1階に市民サービスコーナーがあり、各諸証明、住民票、戸籍謄本、税務証明の発行や市税等の対応が行われている。ふれあいセンターには、保健・福祉・介護に関する部署（健康福祉部局）全てが配置され、医療介護の連携については、市立国保病院と連携を図っている。

鴨川市は、病院数が多く、医療・介護の連携が充実しているものの、地域の課題である人口減少、少子高齢化、単身・核家族化が問題になっていることに伴い、家庭や地域の連帯感が弱まり、地域自治会の加入率低下が懸念されることや地域から孤立する高齢者、生活困窮者、ひきこもり者の増加、そして、8

050問題や老障介護、介護と育児のダブルケアの顕在化、ヤングケアラーの問題などが複雑化・複合化しつつあること、生活習慣病の有所見者、要介護（支援）者の増加により医療給付費、介護給付費の増加が懸念されることが課題として挙げられている。

新たな健康福祉の方向性としては、少子高齢化が進む中、複合的な課題を抱えている家庭が増えている。高齢者のみならず、子どもや障がい者といった分野を問わない、そのための地域共生社会の実現に向け、新たな地域包括支援体制構築に向けた取り組みが必要であることが考えられる。これらの複雑化・複合化した問題を解決するために福祉総合相談センターが開設されている。

また、地域における住民主体の課題解決として、社会福祉協議会や関係機関、専門職種、地域住民との連携・協働による地域づくりを図りながら、寄り添って支援することが重要であるが、その中で解決できない課題については、福祉総合相談センターの方で包括的・総合的な支援を行う仕組みづくりを実施している。

相談は、地域住民からの直接の相談や社会福祉協議会、民生委員、ボランティアなどを通じて相談センターに相談がある。特に注意する相談として、主訴が明確でない相談、多様・複合的な課題を抱えた相談、専門機関につないだり、他機関との連携が必要な相談が挙げられ、それらの相談に対して整理分析し、関係機関と連携して対応している。

福祉総合相談センターの相談支援機能と役割については、分野を超えた全世代的なワンストップ相談であり、基本は家庭や地域に出向いて相談支援を行っている。また、原則として、市民からの相談は断らないということで対応している。実際に家庭や地域に出向き、単に情報収集するだけでなく、必要なサービスを提供するために家庭環境を見て、本人の希望や家族の考え、その内容をすり合わせたり、潜在的な課題に対する確認など必要不可欠な相談ということになっている。電話相談では中身がみえにくいことが多いとのことである。相談後の流れとしては、情報収集して状況の把握後、課題を整理、解決策、方向性を見出し、関係機関と連携を図っていくことになる。具体的には、関係者が集まり、ケア会議を行い、その中で各機関が役割分担を持って、それぞれがで

きるサービスを展開してあげることが必要になる。支援については、個別支援から、その家庭全体をみる家庭支援の対応が多くなっている。

〈鴨川市福祉総合相談センター相談実績〉（令和3年度）

鴨川市福祉総合相談センター（直営）：384件

鴨川市福祉総合相談センター・天津小湊（委託）：274件

合計：660件

○新規相談件数の主な内訳

高齢者（74%）

その他（20%）※コロナ関係や分野を分けられない相談等

○相談内容別件数の主な内訳

介護保険の申請189件（28%）

その他 159件（24%）

家計経済 64件（9.7%）

※新規相談件数に継続支援件数を含めると年間3600件程度（1日約10件）

総合相談の実現までの問題と解決策については、当初、市役所内担当課職員間で、子ども、障がい者、高齢者等の総合相談の必要性について温度差があり、準備が進まなかったが、適宜打ち合わせや勉強会を実施し、温度差の解消を行っている。現在も定期的に福祉総合相談センターと関係部署で打ち合わせを実施し、情報共有を行っている。

また、福祉総合相談センターは、24時間365日体制で対応しており、土日、夜間についての電話は天津小湊地区のサブセンターに転送し、対応している。緊急性が高い場合は、関係機関と連携し対応することもある。

福祉総合相談センターの取り組みの成果としては、子ども・障がい者・高齢者への相談支援が実現し、事案が深刻する前段階で迅速な対応を図ることが可能になったことや福祉総合相談センターが市内に3カ所あることで利用のしやすさが高くなっている。

総合相談に取り組んだことによる役割の変化として、子ども、障がい者、高齢者等への相談支援が、対象者ごとの個別支援から、家族に視点を移し、自立した生活支援へと意識の変化があり、職員間の互いの仕事・役割の理解による

円滑な業務遂行につながっている。また、総合相談を行う専門職が中心となって、初期対応と支援方針を決め、制度上必要な手続きを行う行政事務職員へと「つなぐ」役割が明確になり、部署間・職員間の調整・連携が図りやすくなっている。

新たな地域包括支援体制としては、福祉総合相談センターをはじめ、社会福祉協議会、市内社会福祉法人、県の保健所、児童相談所などを含めて、課題解決のために共通認識を持ち、連携を図りながら支援をする取り組みになっている。

**【鴨川市の地域包括支援体制充実に向けた取り組みの特徴】**

- ①児童、障がい者、生活困窮者、DVなどにも対応した包括相談窓口支援・地域支援
- ②福祉総合相談センターを軸に、要支援者の「自立」に向けた多機関・多職種との連携  
(医療・介護・保健・福祉・司法・教育・雇用等との連携・協働)
- ③市内及び広域（二次医療圏/3市1町）連携による地域包括支援体制の推進を図っている。

今後の課題としては、福祉総合相談業務において保健師、看護師、社会福祉士、精神保健士等の人材確保を含めた若手職員の採用や各種業務を習熟するための研修会の実施及び指導者の養成などが挙げられている。

イ 本市に導入できることや検討

保健福祉における全ての分野が一体となっているふれあいセンターは、複合的・複雑的な相談に対応できる福祉総合相談センターも設置されており、各種証明書の発行などの市民サービスコーナーも含まれている複合施設である。

本市においても、社会福祉協議会を中心とした福祉施設である総合会館があり、現在、子育て支援センターのほかに教育的な部分である中央公民館、生涯学習課などが入っている状況である。福祉相談センターの設置は難しいが、保健福祉における部署を会館に置き保健福祉に特化した施設にすることは検討してもよいと考えられる。そうすることで、福祉に特化した中間市として、住民の健康福祉の向上により一層寄与できると思われる。また、職員の意識について、課題解決のために共通認識を持ち、各部署や各機関と連携を図りながら



支援をする取り組みが重要になってくることから、職員間での勉強会や打ち合わせ等を行うことも一つの方法として挙げられる。

このことから、総合会館のあり方について、先を見据えた検討及び協議を十分に行う必要があると言える。

#### ウ 本市に導入した場合の課題

保健福祉部を全て総合会館に移すことで、保健福祉における一体的な施設になり、保健福祉部内での連携はもちろん、市役所を含めた他部署との連携が重要になってくるので、その部分における職員の共通認識と意識の向上をどうやってもっていくかが課題だと考えられる。



担当課 説明（施設内）



市民厚生委員 質問