

## 包括的支援体制構築に向けた福祉事務所の今後の展開について（検討状況報告）

福祉事務所の包括的支援体制の構築に向けた検討については、本年6月に中間のまとめを行い、今後の福祉事務所のあり方の方向性を、「柱1 区として一つの福祉事務所への転換」、「柱2 幅広い相談支援を行うための機能強化」及び「柱3 障がい者へ一貫した支援を行うことができる体制の整備」としてまとめた。

今回、中間のまとめ以降の検討状況を報告する。

### 1 検討の背景と目的（前回報告）

社会情勢の変化や地域保健福祉計画に基づき、今後の福祉事務所については、従来の役割を担いつつ、幅広い区民の方々を対象に、今まで以上に困りごとの解決のために寄りそった相談支援を担う新たな包括的支援体制を構築する必要がある。

### 2 福祉事務所の現状と課題（前回報告）

#### (1) 総合相談について

①福祉事務所での相談件数が、コロナ禍以降、増加傾向にある。また増加を予想していた生活保護申請の受理件数は横ばい傾向である。

→【課題】生活保護以外の相談や複合的な相談が増加している。

②3つの福祉事務所は各々の所管区域内の中心に位置していないため、最も遠いところで4.7km（東山町⇄赤塚福祉事務所）となる地域が存在している。

→【課題】来所や訪問にかかる利便性に課題がある。

#### (2) 生活保護受給世帯への支援について

生活保護受給世帯数は、ここ数年横ばい傾向であるが、生活保護受給世帯の単身高齢化が進んでいる。

→【課題】これまで以上にケースワーカーによる個別的で細やかな支援が求められている。

#### (3) 障がい者への支援について

身体・知的・精神といった従来の区分に留まらない、複合的な課題を抱える方が増加傾向にある。

また、区における障がい者への支援については、現在、福祉事務所・障がい政策課・障がいサービス課・健康福祉センターが分任している。特に精神障がいについては、サービスの支給決定は福祉事務所・障がい政策課・障がいサービス課でおこなっているが、精神障害者手帳の申請等は、健康福祉センターで受け付けており、相談・支援窓口が分散してしまっている。

→【課題】関係各課の連携強化による区民の利便性向上に向けた一貫した支援体制の構築実現に向けた検討が必要である。

#### (4) 福祉事務所の体制について

区の福祉事務所は、条例上、三所が独立した生活保護の実施機関であるため、生活保護受給者が区内転居時に、改めて手続きや面接相談等を行う必要がある。また、三所の類似業務の集約が法制度上、不可能となっている。

→【課題】区民の利便性の向上及び効果的で効率的な業務体制構築の検討と見直しが必要である。

### 3 福祉事務所のあり方の方向性

前述の課題に対応するためには、時代に即した実施機関となることをめざし、組織の見直しも視野に入れた検討を進める必要がある。そこで、次の3つの柱を掲げ、福祉事務所のあり方検討を進めた。

なお、デジタル化・DXについては、区民サービスの質の向上の視点を第一に据えて、前例に捉われることなく、業務効率化を推進するとともに、情報共有・ペーパーレス化の観点から、推進に努めていく。

## 柱1 区として一つの福祉事務所へ転換

独立した三所体制を新たな福祉事務所として「(仮称)板橋区福祉事務所」に一本化し、区内全域を所管する方向に改めることで、住所地に関わらず、一つの福祉事務所として、困りごとを抱える区民の相談・申請を受け付け、適切な支援につなげていく。また、区内転居による移管手続きが簡素化されるなど、区民の利便性と事務効率の向上も図っていく。

#### (1) 条例上の所管区域の整理について

これまで独立した三所が分割して所管していた区域については、「(仮称)板橋区福祉事務所」を設置し、区内全域を所管区域と定める。

#### (2) 三所の位置づけについて

現在の三所は、引き続き課組織として、新たな福祉事務所における生活保護に関する相談・手続きなどの業務を行う窓口とする。

#### (3) 新たな福祉事務所における窓口の担当地区について

現在の三所の所管区域を、担当地区に改める。

地区割りにあたっては、現行の所管区域を概ね維持するが、課題としてあげた赤塚福祉事務所から最も遠いところであった東山町については、担当する窓口を変更する。

地区割りについては、地域・関係機関との連携を図る観点及び、距離的課題の解消など区民サービスの向上の観点から、引き続き検討し必要に応じて変更していく。

#### (4) 区民の利便性向上について

現在、所管区域が三所に分かれていることで、相談・受付する事務所が限定されていた以下の業務を、どこの窓口でも相談・受付することができるようにしていく。

- ①生活保護申請（新規開始処理関係）相談・受付業務
- ②入院助産相談・受付業務
- ③母子生活支援施設入所相談・受付業務 など

#### (5) 集約業務について

次の業務を集約し、一括して対応することで、業務の効率化を図る。

- ①扶助費等支出業務
- ②歳入調定業務
- ③生活保護法第 29 条に基づく資産調査等調査業務 など

## 柱 2 幅広い相談支援を行うための機能強化

新たな福祉事務所では、これまでの生活保護中心の体制から、生活困窮・ひきこもり・ひとり親の家計改善などの複雑・複合化した課題を幅広く受け止める相談支援体制に移行するとともに、それぞれの課題に対応する関係機関との連携を強化することで、適切な支援につなげていく。

### (1) 相談機能の強化【再掲】

現在、所管区域が三所に分かれていることで、相談・受付する事務所が限定されていた以下の業務を、どこの窓口でも相談・受付することができるようにしていく。

- ①生活保護申請（新規開始処理関係）相談・受付業務
- ②入院助産相談・受付業務
- ③母子生活支援施設入所相談・受付業務 など

### (2) 自立支援に係る相談機能の強化（令和 5 年度から実施）

板橋福祉事務所内に設置している区における生活困窮者自立相談支援機関である「いたばし暮らしのサポートセンター」（旧：いたばし生活仕事センター）の分室を、赤塚・志村福祉事務所内に設置し、相談体制を強化した。

さらに、いたばし暮らしのサポートセンター板橋本部（板橋福祉事務所内）に、ひきこもり及び、ひとり親専門窓口を設置し、専門的な相談が可能となる体制を強化した。

### (3) 地域福祉コーディネーターによる地域の福祉力の向上（令和 5 年度から実施）

包括的相談支援を強化・拡大していくため、地域の中で気軽に相談支援ができるほか、地域共生社会に向けた地域づくりを進めるため、地域福祉コーディネーターを配置していく。

当面はモデル地区において実施し、検証を行ったうえで、拡大を検討していく。

### 柱3 障がい者へ一貫した支援を行うことができる体制の整備

障がい分野における窓口の明確化・利便性の向上及び一貫した障がい者支援の実現に向けて、業務の分任により、窓口等が分かれていた障がい者支援を、相談からサービス提供まで一貫して支援が行えるよう、窓口及び業務の集約を検討し、相談・サービス窓口の明確化と区民の利便性の向上を図る。

#### (1) 窓口の一体化

福祉事務所の障がい者支援機能を、健康福祉センター内に機能を移設することで、精神に不調を抱える人から、精神障がいを抱える人までの支援を、保健と福祉が連携し、一貫して行うことができる体制を整備する。

障がいの種別にかかわらず、窓口が物理的に一体となることから、対象者にとって、相談先が明確となるとともに、手続きの集約（ワンストップ化）が図られる。

#### (2) 連携の強化

これまで、福祉事務所障がい者支援係と健康福祉センター保健指導係がそれぞれの立場で支援を行ってきた対象者について、合同でケース会議を開催できる体制を整備し、保健と福祉の連携強化を図る。また、両係の連携強化により、互いの経験値を活かし、多角的なアセスメントが可能となる体制を構築することで、対象者への一貫した支援や、複雑・困難化する事例に対応していく。

#### (3) 業務体制の整理

障がい者支援に関する一貫した業務体制の構築に向け、企画立案部門とサービス提供部門（障がい政策課・障がいサービス課・各障がい者支援係）の所掌事務を再編する。

#### (4) 障がい児支援の強化

障がい者支援の中でも障がい児への支援は、子どもの成長過程に合わせた相談・支援や家族への支援も必要であり、複雑かつ多岐に渡る。これまで各福祉事務所で対応してきたが、業務と人員を本庁舎に集約することで、組織的な対応を可能にし、適切な支援につなげる。また、成長過程に合わせ子ども家庭部や教育委員会など、関わる所管も変わるため相談支援体制の明確化と機能強化について検討する。

## 4 今後のスケジュール

令和5年11月 健康福祉委員会報告（検討状況報告）

令和6年1月 健康福祉委員会報告（最終報告）