

令和6年度 第2回

八王子市社会福祉審議会 地域福祉専門分科会

次第

令和6年(2024年)7月30日(火)

午前10時00分～12時00分

八王子市役所 議会棟4階 第6委員会室

1. 開 会

2. 議 題

“つながり”創出の進め方と「はたらきかけ」について

3. 報 告

- (1) 福祉部職員による不適切発言事案の再発防止に向けた改善策の取組状況について
- (2) 第3期八王子市地域福祉計画の進捗・評価報告について
- (3) 孤独・孤立対策について

4. その他

5. 閉 会

【配付資料】

- ・ 第4期 八王子市社会福祉審議会地域福祉専門分科会委員名簿(R6.4.1時点)
- ・ 【資料1】 “つながり”創出の進め方と「はたらきかけ」について
- ・ 【資料2-1】 福祉部職員による不適切発言事案の再発防止に向けた改善策の取組状況について
- ・ 【資料2-2】 福祉部職員による不適切発言事案の再発防止に向けた改善策の主な取組状況
- ・ 【資料2-3】 福祉部における職員不適切発言事案の再発防止に向けた改善策について(令和4年(2022年)6月策定)
- ・ 【資料3】 第3期八王子市地域福祉計画の進捗・評価報告について
- ・ 【資料4】 孤独・孤立対策について

“つながり”創出の進め方と「はたらきかけ」 について

令和6年（2024年）7月30日
地域福祉専門分科会
福祉部福祉政策課

ライフスタイルに溶け込む福祉への “つなぎ手”

一人ひとりが社会とつながることで、隣人の孤独・孤立の解消や異変の察知など、福祉的な効果も期待できる。日常生活の中で地域や人とゆるやかに“つながる”地域住民を、新たに「つなぎ手」と呼称し、誰でもできる地域福祉を充実する。

つなぎ手のイメージ

福祉と“つながる”

(行動する)

“自分のライフスタイル”で
“つなぐ”行動をしてみる!



気になることを“つなぐ”

情報と“つながる”

(知る・学ぶ)

“地域の課題ってなに?”
“自分にできることは何かな?”
“どこに相談すればいい?”



福祉の情報を得る

人や地域と“つながる”

(周りに関心を持つ)

“ご近所で挨拶しよう”
“地域の集まりに参加してみよう”
“つながる機会や範囲を広げてみよう”

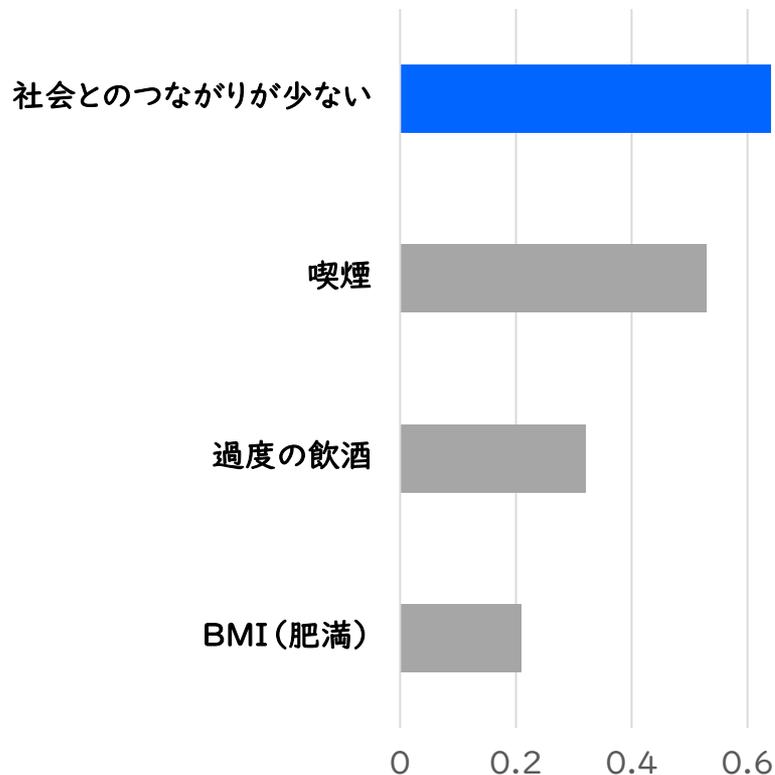


気にかける

“つながる”意識をもち、知る・学ぶ機会を通じて福祉に“つなぐ”「つなぎ手」の充実

“つながり”が「ない」ことの影響

生活様式が死亡率に与える影響



Holt-Lunstad J, Smith TB, Layton JB (2010) Social Relationships and Mortality Risk: A Meta-analytic Review. PLoS Med 7(7): e1000316. <https://doi.org/10.1371/journal.pmed.1000316>

なぜ「つながりがある方」が健康なのか？

様々なサポートを受けることができる

「手助けしてもらおう」「共感してもらおう」「アドバイスをもらおう」「頑張りを認めてもらおう」など

周囲からのサポートがあると、運動や禁煙などの健康行動を続けられたり、日常生活でのストレスが緩和されたりと、健康に良い影響が与えられる

人と人はお互いに影響し合うもの

他の人の態度や行動を見ていると、知らず知らずのうちに似てくる。(親子などの親密な関係)

良い影響ばかりではない

つながりがあることで、煩わしさやしがらみを感じることもある。良くない生活習慣がつながりを介して伝播してしまう可能性もある。色々な方法でつながりを持つことができる現代だからこそ、「つながり」と上手に付き合うことが求められる。

東京都健康長寿医療センター研究所社会参加とヘルシーエイジング研究チーム
村山 洋史氏 (第4期地域福祉計画コラム(P.89)より抜粋)

“つながり”が「ある」ことの影響

心豊かに暮らす

資源・選択肢

が増える、幸福感が増す

■ 社会参加や社会関与が促進

- ・ 友人からの誘いで趣味やスポーツ、地域活動をはじめ
- ・ 興味・関心の幅が広がる
- ・ 知り合いを通じて仕事の選択肢が増える

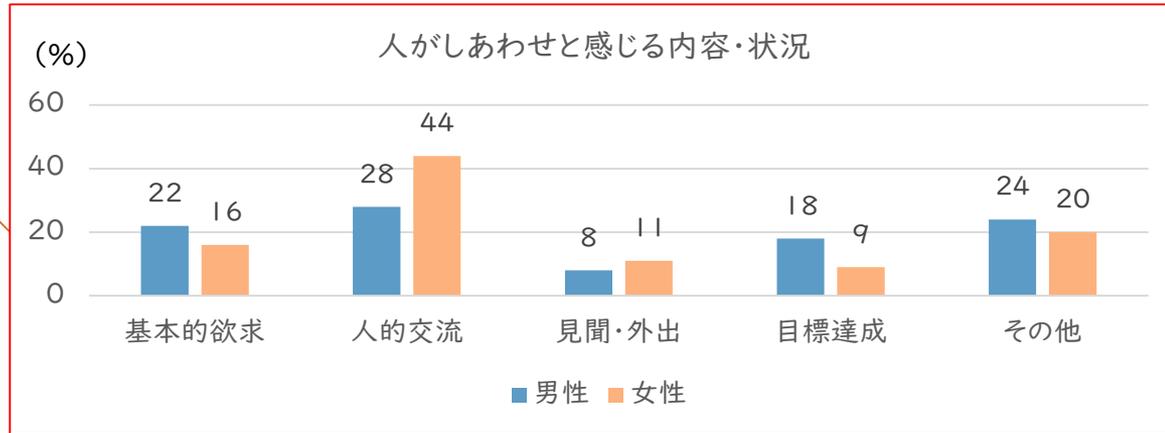
気持ちの豊かさ

■ 健康になるきっかけを得やすい

- ・ 健康情報にアクセスしやすい(ロコミ)
- ・ 運動習慣が定着しやすい(誰かと一緒に)

健康で
いられる

いざという
時の安心

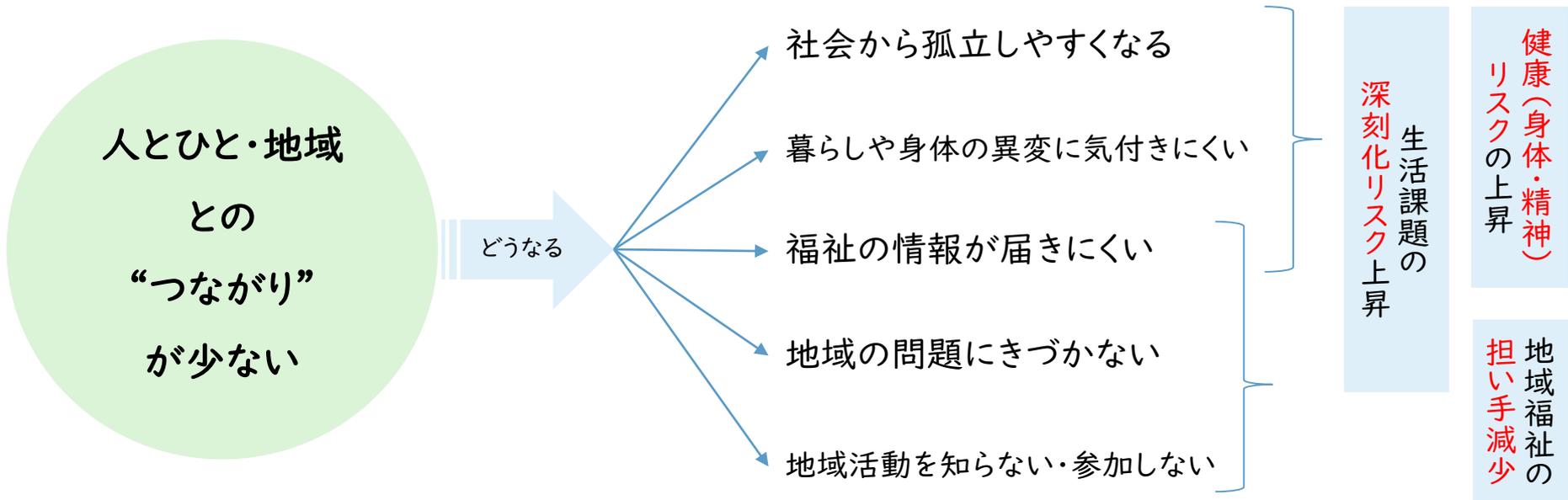


■ 近隣の助け合い(防災・防犯等)

訓練を受けた専門家より近くにいる隣人の助け

- ・ 困った時に助けを求められる人が身近にいる
- ・ 相談できる公的な機関につないでくれる

なぜ“つながり”が必要なのか（市の問題認識）



健康(身体・精神)へのリスク

- ・死亡率・認知症発症率の上昇、うつ病、自殺念慮・自傷行為 など
- ・経済的・社会的活動の意欲減退

生活課題の深刻化リスク

- ・8050問題、ヤングケアラー、孤独死、ごみ屋敷、不登校・ひきこもり など
- ・問題の複雑化、支援期間の長期化(当事者のSOSがキャッチしにくい)

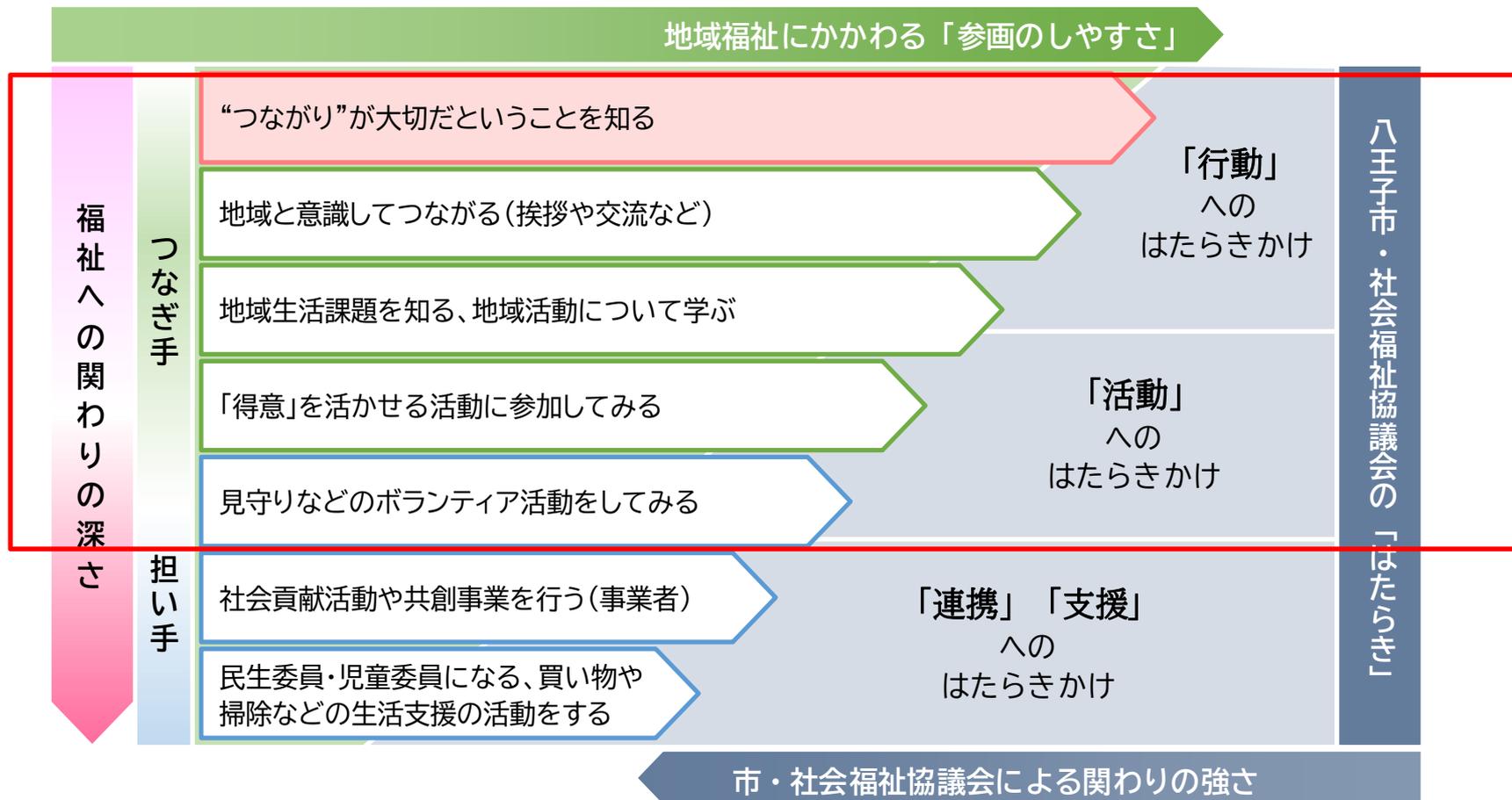
地域福祉の担い手減少

- ・地域活動の縮小(見守り、安否確認、地域防災・防犯等)
- ・支援機関の人材不足(人員は増えない・仕事は増える) など

リスク低減のメリット(例)	住民(地域)	行政
健康	健康寿命の延伸 精神的な不安の軽減 自殺者数の減少 など	社会保障費の増加率低減 など
生活	幸福度の上昇 暮らしの満足度向上 衛生環境の保持 など	支援機関の人材不足低減 など
担い手	安全・安心な暮らし 災害時の迅速な対応 地域交流活性化 など	問題の早期発見 円滑な地域連携 など 5

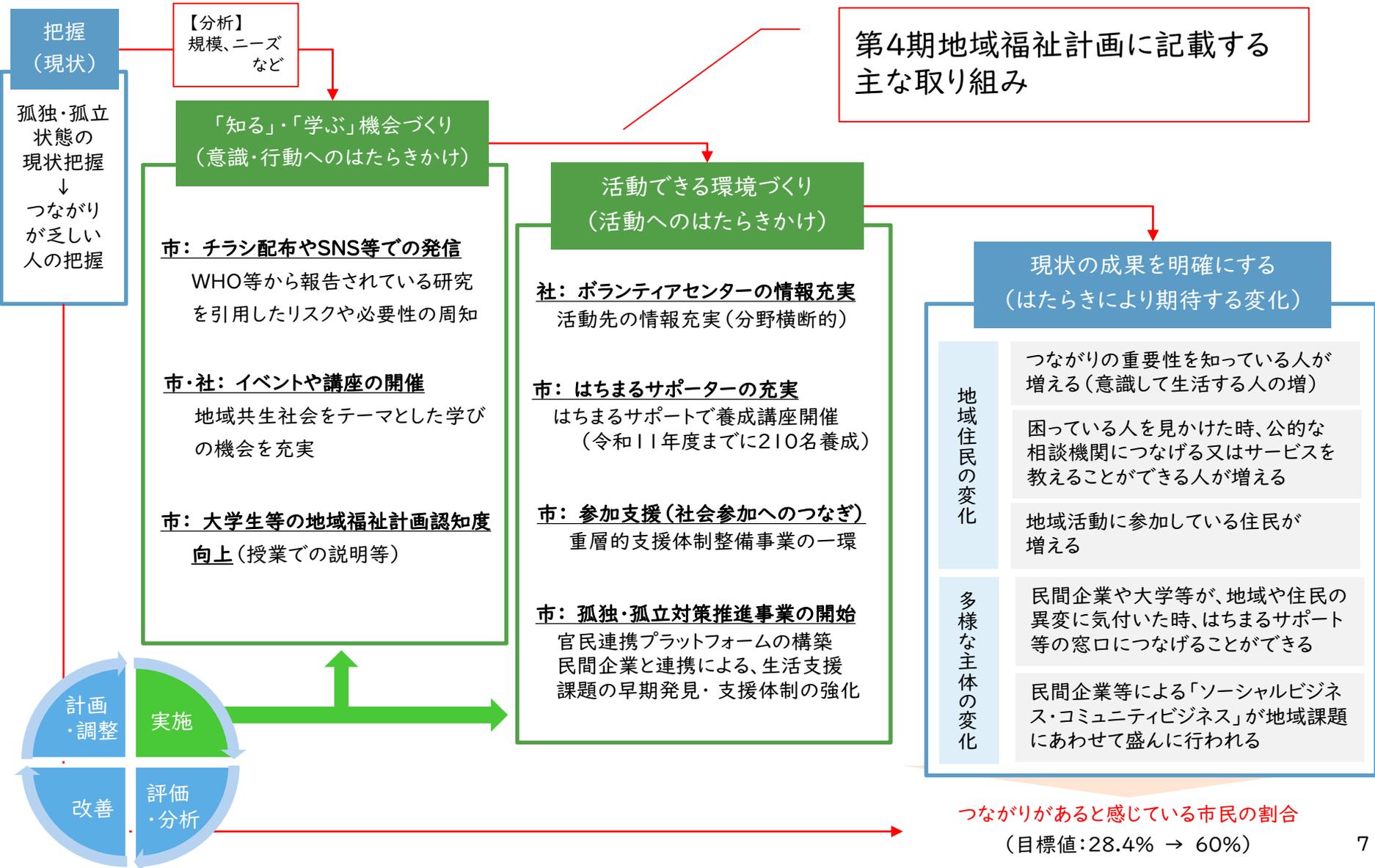
多様な主体を巻き込む「はたらきかけ」を市と社協で行う

「自分らしく」日常で福祉を担う



率先して地域福祉を推進していく主体として、本市と社会福祉協議会が「車の両輪」となり、「期待される行動」に対して行う様々な「はたらきかけ」を行い、行動に“つなげる”。

行政・社協による「はたらきかけ」のロードマップ (公的な立場で進めるもの)



その他“つながり”づくりに向けた様々な主体の動き

意識・行動へのはたらきかけ
(多様な主体とのつながりづくり)

【大学とのつながり】

東京薬科大の課題解決型授業に協力

テーマ: 日常に“つながり”を浸透させるには?

【地域とのつながり】

地域福祉推進セミナー(社協主催)

テーマ: 第4期地域福祉計画の概要紹介

【介護とのつながり】 ※令和5年度

ケアマネ研修

テーマ: 家族支援(複雑化した課題への対応)

～ 専門職の“つながり”で支援 ～

【専門職とのつながり】 ※令和5年度

言語聴覚士、社会福祉士向け研修

テーマ: 外部専門職と市・地域との“つながり”

～ 重層的支援体制整備事業から～

【市内のつながり】 随時

包括的地域福祉ネットワーク会議等での情報共有

“つながり”作りのヒントを求めて
(情報収集・ツール探し)

国際モダンホスピタルショウ2024セミナー聴講

コミュニティナースの社会実装・実践活動

フードバンク八王子との連携

「食で結ぶ孤独・孤立対策プラットフォーム」への参加

経済産業省との連携

多摩イノベーションエコシステム促進事業

「リバーズピッチ」への参加(民間との共創)

農林水産省との意見交換

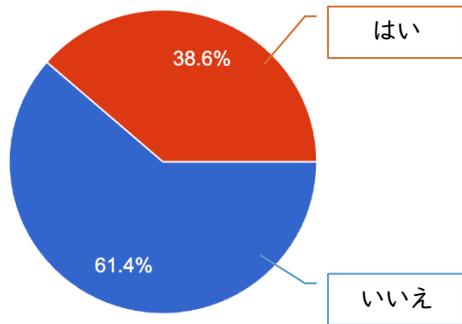
円滑な「食品アクセス」の確保に向けた関係機関の連携について情報共有

民間企業との意見交換

スーパーやスポーツジム等との情報共有

大学生が考える“つながり”づくり（東京薬科大学）

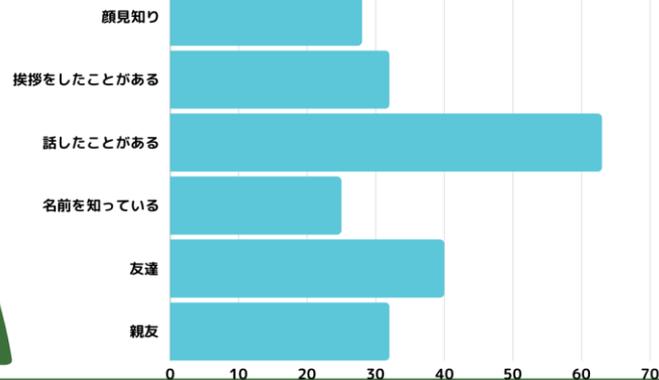
友達といっても孤独に感じたことはあるか
101件の回答



02 「つながり」とは何だと思うか

- コミュニケーションの取れる関係
- 特性を尊重しあい、共有できる関係
- 人と人が関わろうこと
- 何かしらの接点を持つこと
- 人との交流
- お互いに相手を知ろうとすること
- ご縁
- 気軽に相談できる相手がいること
- 何かあったときに支え合える・助けられる関係
- 実際に話すだけでなく、人や物を通うじて顔見知りでも存在しているもの。

02 どこからをつながりと定義するか



最初に思っていたこと

- ・会話すること
- ・面と向かって何かをする
- ・人の存在を感じる

調べて分かったこと

- ・挨拶してもらった
- ・周りに助けてもらった
- ・顔と名前を覚えてもらった
- ・友達と協力して何かを成し遂げた

間接的でも直接的でも
人と話すことが「つながり」
に通じるのでは??

何かのアクションを経て
結果的に「つながり」を
感じる!!

大学生が考える“つながり”づくり（東京薬科大学）



つながる回覧板(仮)について

デジタルの時代にあえてアナログの提案

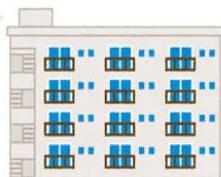
学生の提案

意識・無意識に関わらず人とひと、人と地域に自然と“つながり”が生まれる「行動変容」について、**回覧板に交換日記ページをつけることを提案。**

提案:地域で回覧板を回す

仕組みについて!!

- ・10世帯ほどで回覧板をまわしていく。
→大体二週間に1回ずつ回ってくる!



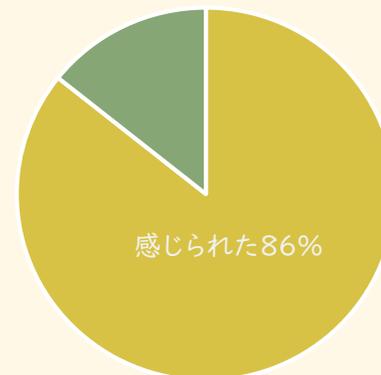
・ボードのなかには八王子の活動についてのポスターや、悩みを相談する場所があることをお知らせする。

・**交換日記のページをつくる。**

・日付と印鑑(名前)をか書いて次の家庭のポストに投函する。

つながりは感じられた?

感じられなかった14%



「えきまえテラス」で
学生がやってみた
n=38

【感じられなかったと回答した方のコメント】

- ・回覧板のコメントが常に一方方向だった。
- ・**双方向のやり取りができて初めて誰かとの繋がりを感じられる**

民間企業の“つながり”づくり（株式会社CNC）

（日本病院会・日本経営協会主催 国際モダンホスピタルショウより）

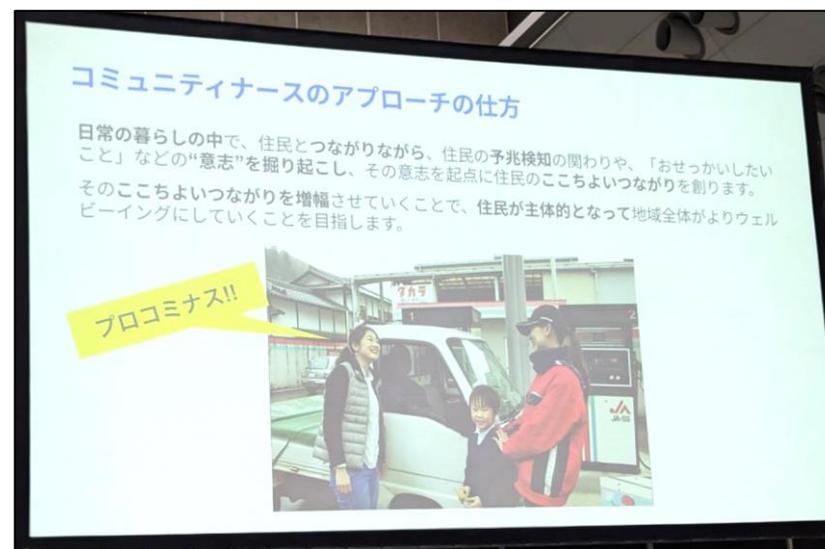
「コミュニティナース」の社会実装・実践活動

（「地域共生社会に向けた様々な取り組み」セミナー聴講（7月10日））

コミュニティナースとは

- ・地域の「誰か」が同じ地域の「誰か」の健康を守るという考え方・実践する行為
- ・日常生活の動線上で地域住民の活動を促す存在
- ・主に企業、法人に設置

第4期計画との親和性 **高**



- ・「コミュニティナース」の考え方を“つながり”づくりや、地域住民の”つなぎ手”化へ応用できる可能性
- ・特に民間企業にとって利益を生み出す取組みであれば、企業等との共創や、企業によるつながりづくりのきっかけになる

八王子市社会福祉協議会の“つながり”づくり

地域福祉セミナー

誰もが地域の力になれる
しくみづくりを考えよう！

～第4次いきいきプランの策定に向けて～

令和6年 7月20日(土)

無料

会場
定員80名

14:00 ~ 16:00

東京たま未来メッセ

(八王子市明神町3丁目19-2)

第2会議室

Zoomでも参加可能です！

申込み



7/15締切

地域福祉とは、人と人とのつながりを大切に、お互い支えあう仕組みづくりを公私協力しながら、地域での暮らしの豊かさや幸せにつなげる取組みです。八王子市では「第4期地域福祉計画」を策定しました。

社会福祉協議会では市の計画を実行するために「地域福祉推進計画～第4次いきいきプラン～」を策定いたします。計画策定にあたり、誰もが地域の力になれる仕組みづくりについて考える機会となるようセミナーを開催します。

【内容】

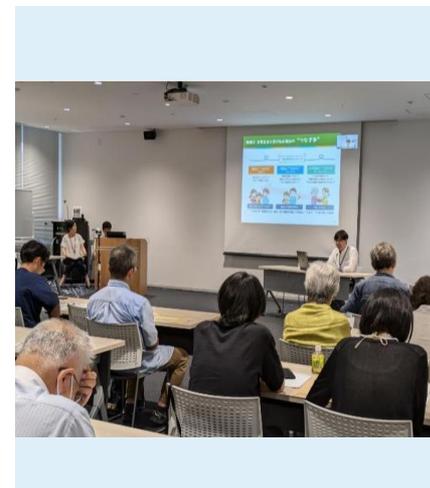
1. 社会福祉協議会 第4次いきいきプラン八王子の目的・方向性
2. 第4期八王子市地域福祉計画について
3. 地域活動実践報告

当日の参加者数

会場参加：46人

オンライン：32人

当日の様子

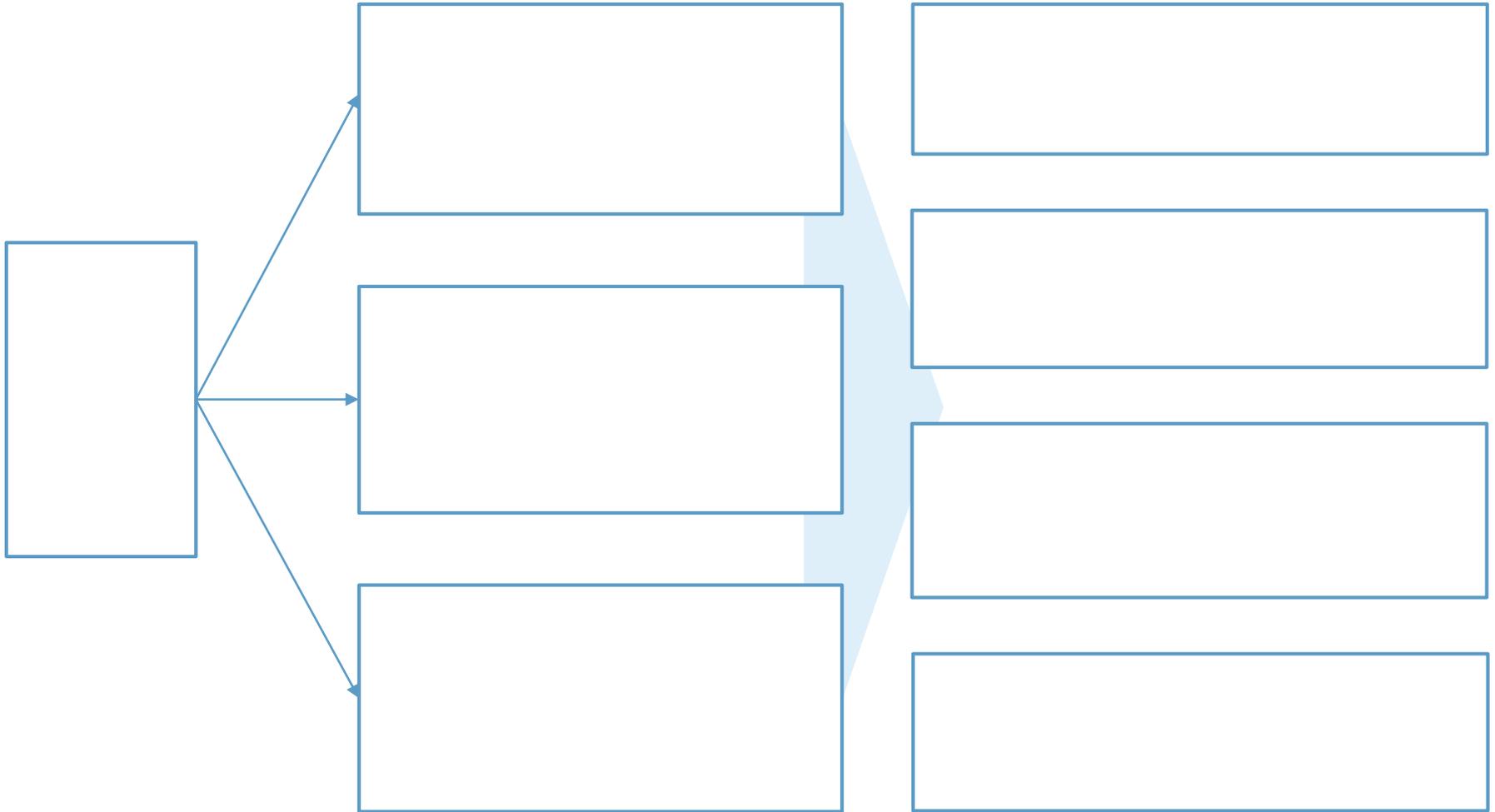


それぞれの立場でできる“つながり”づくりロードマップ

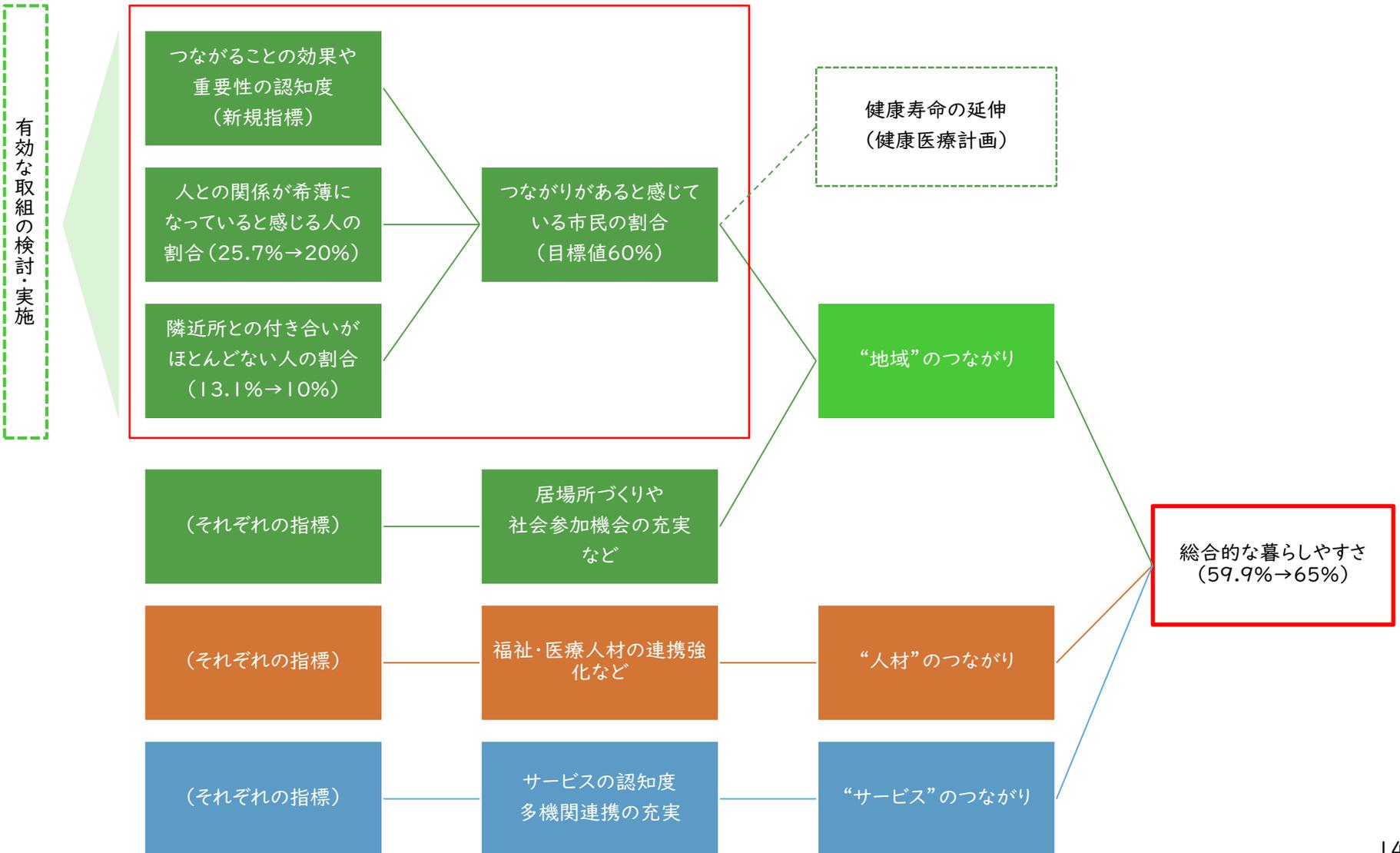
誰に

何をして

どうなる(期待する日常の変化)



【参考】地域の“つながり”関係指標（地域福祉計画から抜粋）



【参考】国内外における「孤独・孤立」「人と人とのつながり」に関する研究

孤独・社会的孤立／人と人とのつながりの希薄化が与える影響

① 健康上の様々なリスク

- ・ 社会的孤立は喫煙・肥満・運動不足よりも健康上のリスクが高い
(Holt-Lunstad J(2010)Social Relationships and Mortality Risk A Meta-analytic Review)
- ・ 社会的なつながりが弱いと1日15本の喫煙と同程度の健康への悪影響がある
(Jo Cox Commission on Loneliness 「Combating loneliness one conversation at a time : A call to action」)
- ・ 他者との交流頻度が週1回未満だと認知症の発症リスクなどの健康リスクが上昇
(斉藤雅茂・近藤克則・尾島俊之ほか(2015)日本公衆衛生雑誌)

② 自殺念慮、自傷行為への大きな因子

- ・ 孤独・孤立や社会的支援の欠如が自殺念慮や自傷行為のリスクにつながるという調査結果
(Our Epidemic of Loneliness and Isolation (2023) Washington (DC): US Department of Health and Human Services)

③ 日常生活における様々な経済的・社会的活動の意欲減退

- ・ 3～4割程度の若者が、孤独を感じているときは、孤独を感じていないときに比べて、「外出」「学業・仕事」「家事・育児」に対する意欲を減退させるという調査結果
(株)野村総合研究所「新型コロナウイルス流行に係る生活の変化と孤独に関する調査」(2022)
- ・ 職場における支援的で包摂的な人間関係は、仕事に関する満足感、エンゲージメント、能力の発揮に関連。キャリアアップ、収入等経済的安定性にも影響。(労働生産性の低下)
(Our Epidemic of Loneliness and Isolation (2023) Washington (DC): US Department of Health and Human Services)

人と人とのつながりが地域社会にもたらす効果

■ ポピュレーションヘルス

- ・ 感染症への予防行動など

■ コミュニティ・セーフティ

- ・ 住民間の信頼感、暴力は許されないとする抑制効果など

■ 経済的豊かさ

- ・ 雇用、経済的な機会及び情報の共有、失業からの回復など

■ 災害への備えとレジリエンス

- ・ 訓練を受けた専門家より近くにいる隣人が最初に対応、知識と資源を隣人と共有など

■ 市民参画

- ・ 「公共の関心ごとに対処するための行動」レベルの向上、政策やプログラムへの住民意思の反映による市民参画の継続と拡大



“社会的孤立と孤独は深刻な健康被害をもたらす。その健康リスクは、日常的な喫煙、過度の飲酒、肥満に匹敵する。”

出典:Infographic
(WHO Commission on Social Connection)

【参考】孤独・孤立対策特別会議 ～岸田総理のことば～

近年、我が国では、社会環境の変化により人と人とのつながりが希薄化しており、今後、単身世帯の増加が見込まれる中、孤独・孤立の問題が深刻化することが懸念される。

孤独・孤立の状態は、人生のあらゆる段階で何人にも生じうるものであり、個々人の幸福度や心身の健康のみならず、社会機能の存続にも関わる問題。

こうしたことから、社会のあらゆる分野において孤独・孤立対策を総合的に推進するため、昨年、「孤独・孤立対策推進法」が制定された。～中略～

関係大臣におかれては、既存の施策の運用改善や新規施策の検討など、更なる推進につながる取組をしっかりと検討すること。～中略～

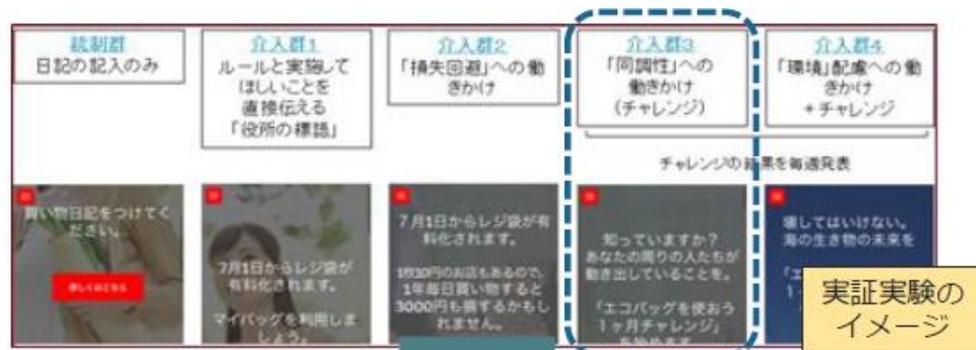
孤独・孤立対策推進法の目的である「孤独・孤立に悩む人を誰ひとり取り残さない社会」、「相互に支え合い、人とひととのつながりが生まれる社会」の実現に向け、関係閣僚の協力を願う。

【参考】ナッジ（※）を活用した戦略的な広報・普及啓発

～環境省の取り組み資料より～

令和2年7月からのレジ袋有料化に合わせてレジ袋の受け取りの辞退やマイバッグの利用を促進するため、どのような働きかけをすることが効果的であるのかを明らかにしようとした。

得られるエビデンスの頑健性の高いランダム化比較試験を用いた実証実験とその効果検証を実施し、結果に整合する広報・普及啓発を展開して実効性の向上を図っている。



ナッジによりレジ袋辞退率・マイバッグ利用率が増加

- ・ 「みんなでチャレンジ」して、その「**結果を定期的にフィードバック**」することが最も効果的であった
- ・ 環境配慮行動の実践度合いも向上。レジ袋・マイバッグについて考えることが省エネ等のその他の環境配慮行動も促進し、家庭での経済効果を生むことが実証された

「同調性」への働きかけが効果的



事前の検証結果に整合する広報・普及啓発を展開

(※) 自分自身にとってより良い選択を自発的にとれるように手助けする政策手法

福祉部職員による不適切発言事案の再発防止に向けた改善策の取組状況について

1 報告趣旨

令和3年(2021年)12月、本市の生活保護担当ケースワーカーが、生活保護利用者に対して個人の人格を傷つける不適切な発言を行った。

本市では、この事案を職員個人の問題と結論付けるのではなく、組織としての問題として捉え、その発言の経過、組織体制、職員の思いなどを改めて検証し、二度とこのような事を起こさないとの決意のもと再発防止に取り組むこととした。

その取組について意見をいただくべく、本市における社会福祉に係る施策に関する事項を調査審議する市長の附属機関である「八王子市社会福祉審議会」の専門分科会に「生活保護行政の在り方に関する有識者会議」を設置した。委員の方々から要因や組織としての問題点、再発防止に向けた改善策についての様々な意見及び提案をいただき、検討を進め、組織としての取組をまとめた報告書を令和4年(2022年)6月に作成した。

これまでの改善策に対する令和5年度の取組みについて、進捗状況などを報告する。

2 報告内容

生活保護行政における3つの改善策の柱ごとの主な取組状況

※別紙、福祉部職員による不適切発言事案の再発防止に向けた改善策の主な取組状況参照

3 改善策の取組後の評価(職員アンケート)

(1) 職員に対するアンケート

対象所管：生活福祉4課・高齢者福祉課・障害者福祉課

(2) 回答結果

回答数270人/304人 ※令和4年度195人

(3) 職員の意識

ケースワーカー業務で苦勞や悩みを感じる時の回答が前年同様の結果となっており、利用者への対応で職員が苦慮している意見が多く見られた。

ケースワーカー業務で、苦労や悩みを感じる時はどのようなときですか

※複数回答可



回答傾向

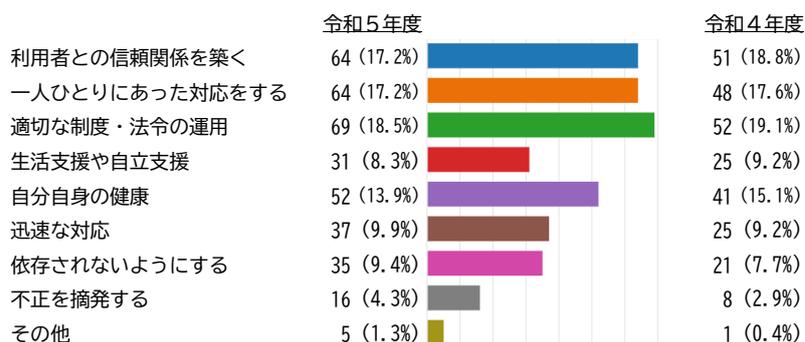
「相手が攻撃的であったり、情緒が不安定であるとき」「十分に説明しても相手に伝わらないとき」など感情面での苦労や悩みを抱える回答が前年同様に多い傾向として見られた。次に、「仕事量が多いと感じるとき」「ケースワーカー業務内ではできないことを求められたとき」の回答が多い結果となった。

具体例（ケースワーカー業務で、苦労や悩みを感じる時はどのようなときですか）

具体例
<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者の関係者が無茶ぶりしてくることが多く、攻撃を受けたり、不当要求されたりするとき。 ・ 最近では、主、大家との関係、契約等をめぐって、福祉事務所が巻き込まれる問題が多いように感じている。 ・ CWを保護者だと勘違いしている人がとにかく多く、庁内外問わず生活保護利用者の対応を担当に押し付けられる。 ・ 居住地と担当地区が同じ、もしくは近隣地区であるため、日常生活に不安を感じる。 ・ 制度への理解がなく、法的に行えることの範囲外のことを当たり前のように要求されること。 ・ 攻撃的な相手へ対応することが多いが、その大変さを理解されないとき。 ・ 来所時に「包丁持ってきているからな」と言われたとき。 ・ 生活保護利用者が消極的、非協力的なため自立につながらなかった時。 ・ 生活保護の主旨やルールを無視した生活を送り続け、その尻ぬぐいをしていくことが仕事になっている。 ・ 生活上のトラブルに対し、本人や親族、外部機関の協力が得られず、職員だけがその責任と対応に追われることが多々ある。 ・ 本人の代わりに叱責や解決を要求される。 ・ 亡くなられた生活保護利用者の家賃や病院のおむつ以外の支払いが出来ないことを伝えるが納得してもらえない。

ケースワーカー業務で大切にしていることは何ですか

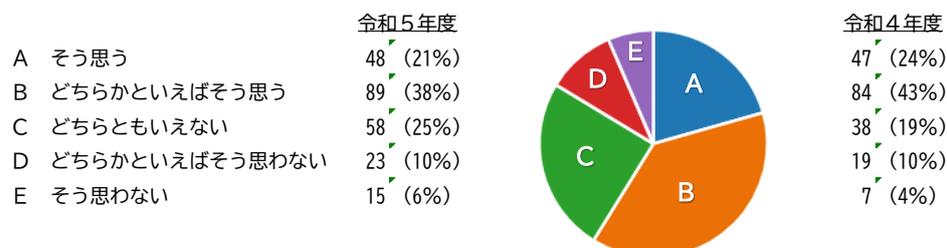
※複数回答可



回答傾向

「利用者との信頼関係を築く」「一人ひとりにあった対応をする」など生活保護利用者に寄り添うケースワーカー業務を大切にしているという回答が前年同様に多い傾向として見られた。また、「適切な制度・法令の運用」「自分自身の健康」の回答が多い結果となった。

職場内でフォローしあえる環境となっていますか



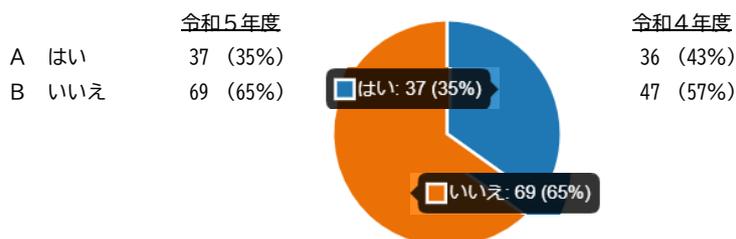
回答傾向

「そう思う」「どちらかといえばそう思う」の回答が前年同様に全体の約60%を占めた傾向として見られた。また、「そう思わない」「どちらかといえばそう思わない」と回答した理由として、退職者の担当業務を現在の職員だけでフォローするにも限界があるといった状況や一部の職員に業務が偏っている、といった意見があった。

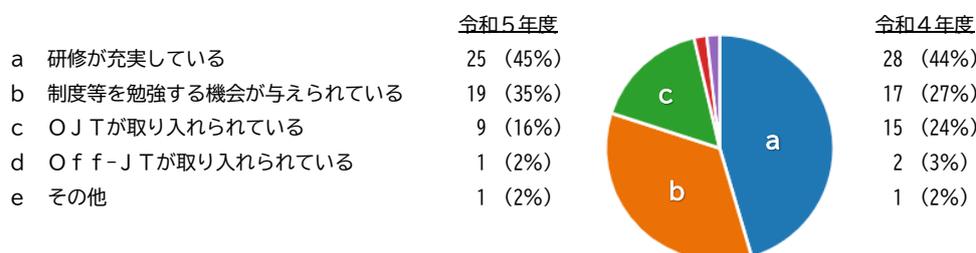
(4) 職員の知識・技能の成長程度

各研修内容の見直しや充実を図ったものの、知識向上の機会を十分に確保されていないと感じられるという回答が前年同様に多い結果となった。

ケースワーカーに必要なスキルや知識向上の機会を、十分に確保されていると思いますか



スキルや知識向上の機会を、十分に確保されていると感じる点



4 改善策の取組みに対する評価（利用者アンケート）

(1) 生活保護利用者に対するアンケート

送付世帯数：1,000 世帯

抽出方法：無作為抽出方法により抽出

回答方法：紙面及び二次元コードによる回答

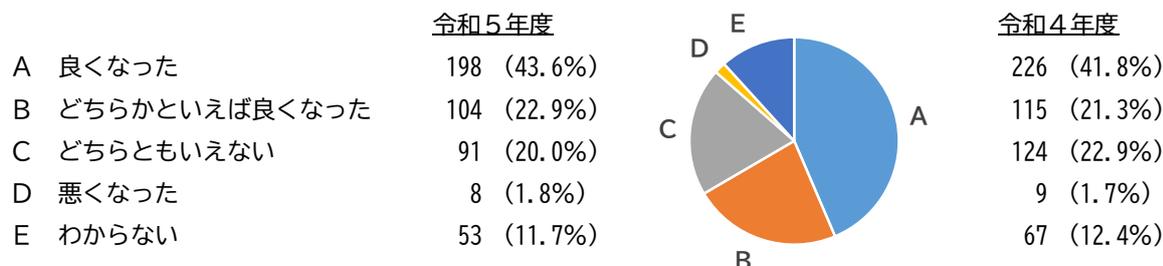
(2) 回答結果

令和6年(2024年)5月30日現在 回答数495世帯

※令和4年度562世帯

(紙面による回答466件／二次元コードによる回答29件)

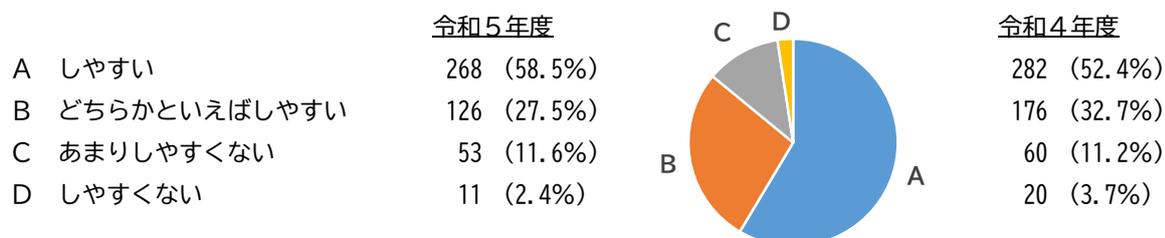
福祉事務所の対応について



回答傾向

「良くなった」「どちらかといえば良くなった」の回答が前年同様に全体の約60%を占め、親切な対応に感謝のコメントを頂いた。また、「悪くなった」と回答した理由として、前へ進むために必要な事を「こちらでは分かりません。」ではなく、せめてどこの課に行くべきかなどを聞いて教えてほしいと思いました。といった意見があった。

困りごとや不安を感じたとき、担当ケースワーカーに相談しやすいか



回答傾向

「しやすい」「どちらかといえばしやすい」の回答が前年同様に全体の80%を超え、担当ケースワーカーの方に優しく話を聞いて頂きうれしいとのコメントを頂いた。また、「しやすすくない」「あまりしやすすくない」と回答した理由として、とても親身にしてくれる人とそうでない人がいる。これから先の事を相談したいと思うが安心して話すことができない。といった意見があった。

5 令和6年度以降の取組み

令和5年度の取組状況を踏まえつつ改善策を着実に実践し、今後も福祉事務所に携わる職員に必要な知識や技術を更に向上させ、利用者に寄り添った支援につなげていく。

福祉部職員による不適切発言事案の再発防止に向けた改善策の主な取組状況

1 生活保護利用者に寄り添い信頼される組織づくり		
生活保護行政に携わる職員は、公務員として、市職員として、常に福祉に必要な理念・心構えを念頭におき、公平・公正かつ誠実に業務に取り組まなければならない。これまでも職場内の研修をはじめ、様々な場面で意識の向上に努めてきたところであるが、より一層、利用者目線に立ち、利用者を理解するよう努め、福祉を必要とする利用者に寄り添いながら支援するために各業務の改善に取り組み、信頼される組織づくりを行う。	令和4年度取組状況	令和5年度取組状況
(1) 市の福祉職員としての在り方の再認識及び意識の向上		
福祉に携わる職員とはどうあるべきかを再確認するための研修の実施や新たに作成する生活保護担当職員向けの『職員ハンドブック』の活用により、職員一人ひとりの意識向上と知識の充実を図る。		
改善策／取組内容	令和4年度取組状況	令和5年度取組状況
ア 公務員としての在り方を学ぶ研修	令和4年4月 新人・新任着任時ガイダンス実施 令和4年4月 新人・新任着任時研修実施	令和5年4月 生活福祉四課にて業務を遂行するにあたり、必要となる知識や心得についての研修を実施した。 また、生活福祉四課の体制や基本的な業務に関連する運用方法についての研修を実施した。
イ 福祉の現場に携わる公務員としての理念の周知及び意識の向上	「職員ハンドブック」を作成し、職員に配布するとともに、朝礼時に輪読し、公務員の基本理念やケースワーカーの心構えなどの意識の向上を図った。	公務員の基本理念や心構えなどの意識向上を図るため「職員ハンドブック」の輪読を継続実施した。また、円滑な業務と他所管連携を図ることを目的に、生活保護業務に関連する他所管の業務や情報を把握できる「業務支援ツール」を作成した。
ウ 助言を受ける機会の拡充	弁護士とのアドバイザリー契約について、令和5年度予算化できたので、他市の実施状況を踏まえ、次年度の実施に向け準備を行った。	困難を要する生活保護利用者等に対する法的な対処方法などの知識習得のため、弁護士を講師に招き研修を行った。また、法務担当課長（弁護士）から法的な助言も受けながら業務を遂行した。
(2) 生活保護利用者に寄り添う意識の徹底		
職員一人ひとりの意識改革の一環として、利用者向け文書や保護のしおりなどの表現・表記方法を「利用者目線」に立ったものとする。		
改善策／取組内容	令和4年度取組状況	令和5年度取組状況
ア 生活保護「受給者」を生活保護「利用者」に変更	令和4年10月 利用者あて文書や庁内・外に発出される文書について該当箇所を修正	今年度作成した文書については確認済み。 今後作成される文書についても確認を徹底し、職員にも引き続き周知を促すことにより、浸透・定着を図った。
イ 利用者にとってより分かりやすい表現・表記への変更	令和4年6月 『生活にお困りの方のために』など生活福祉課に関連するホームページを一部修正。→公開 令和4年8月 本市ホームページ、お知らせ文書や案内の表現・表記方法の見直しについて、他所管に周知・依頼	適宜、必要に応じて変更及び修正を行った。
ウ 保護のしおりの全面改訂	令和4年4月 生活保護制度について、イラストなどを使用、より分かりやすく解説し、義務のみならず、権利もしっかりと記載した。	令和5年4月 相談者や利用者が理解しやすく読みやすい内容・表現にし、また、色や配置を工夫し、視覚的に見やすいものへと「保護のしおり」の一部改訂を行った。

(3) 関連所管との連携強化			
障害者福祉課や高齢者福祉課など、生活福祉業務と関連の深い所管と連携し、各所管の特性や強みを生かした利用者の自立のために必要な支援や対応を行っていく。			
	改善策／取組内容	令和4年度取組状況	令和5年度取組状況
	ア 所管をまたいだ連絡会及びプロジェクトチームの設置	令和4年4月 新たに4つのプロジェクトチーム（業務チェック・四課業務精査・他所管連携・改善策評価）を設置し、より一層関連所管との連携を図った。	令和4年度に発足した4つのプロジェクトチーム（業務チェック・四課業務精査・他所管連携・改善策評価）を中心に、生活福祉四課内や生活福祉業務と関連の深い所管との連携及び調整を図った。
	イ 共同研修の実施	令和4年9月 年金制度についての研修を実施 令和4年11月 他所管連携について（社会福祉協議会）の研修を実施	令和5年10月 年金制度についての研修を実施 令和5年11月 他所管連携について（社会福祉協議会）の研修を実施
	ウ 関連機関との情報共有	病院や施設などの関連機関と日々の業務において情報共有を綿密に行った。（個別カンファレンス・関係者会議など含む）	病院や施設などの関連機関と日々の業務において情報共有を綿密に行った。（個別カンファレンス・関係者会議など含む）
(4) 生活福祉4課の協力体制の強化			
生活福祉4課の体制については、各課で分業し、専門特化することで、ケースワーカーが利用者のケースワークに専念できる時間の確保を図っているが、各担当の業務分担が曖昧になってきているため業務内容を精査・調整し協力体制を強化する。➡ 通年実施		生活福祉4課内の職員について、部内異動などにより経験スキルを活用できる人員配置を実現	生活福祉四課内の職員について、部内異動などにより経験スキルを活用できる人員配置を行った。 また、経験スキルを活用できる人員配置を進めるため、関係所管課に要望・調整を行った。
(5) 利用者に寄り添ったケースワークの推進			
本来のケースワーク業務に専念できる環境を作ることにより、利用者一人ひとりの相談や支援に関わる時間を確保していく。			
	改善策／取組内容	令和4年度取組状況	令和5年度取組状況
	ア 担当世帯数の平準化	令和4年4月 担当地区の見直しを図り、各担当ごとの世帯数の平準化を実施し、一部の職員に偏っていた業務の負担軽減を図った。	令和5年8月 施設・病院を担当している職員に偏っていた業務の負担軽減を図るため、地区を担当している職員でも対応可能な施設に入所している世帯を抽出し、担当世帯数の平準化を実施した。
	イ 生活保護開始時業務の輪番制導入	令和4年12月 生活保護の新規申請が増加傾向にあり、一部の職員の担当世帯数が大幅に増加したため、業務の平準化に向けた輪番制度を導入した。	令和5年12月、新規事務輪番制度について、実施から1年を目途に検証を行い、定期訪問の効率化や担当地区の煩雑化を解消するため、全体輪番から班内輪番へ変更を行うなど、運用方法について見直した。
	ウ ケースワーク業務以外の見直し	各プロジェクトチームで実施していたデータの作成について、一つのプロジェクトチームに一本化を図った。 各課で分業されている業務を改めて見直し、一連の業務の流れについて周知し、情報共有及び効率化を図った。	生活保護利用者の生活状況等の把握や生活保護費が適正に算定されているかを確認するため、各種加算や手当及び訪問実績のデータを作成し、毎月及び随時、全体への周知を行った。
(6) 設備面の改善			
現在の相談ブースは、プライバシーを確保する上での遮音性等が十分とは言えないため、ブースの改良について検討するとともに、利用者のプライバシー確保や相談のしやすさを考慮して既存ブースを運用する。➡ 適宜検討		プライバシー確保のため、相談ブース改修について検討したが、消防法及び設置スペースなどの問題が解決できず、実現までには至らなかった。	生活保護世帯台帳及び各種学証資料などのデジタル化についてタブレット端末の導入を検討したが、システム標準化を踏まえた対応をすることとし、引き続き導入の実現に向けて検討を行い、デジタル化の進捗状況により実現を図る。

(7) デジタル化の拡充による業務の効率化			
改善策／取組内容		令和4年度取組状況	令和5年度取組状況
<p>現在の生活保護業務は紙の書類が多く、その保管に多くのスペースを要するとともに、情報の共有や検索にも時間を要する状況となっている。このため、「八王子市デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」を踏まえて電子化を推進し、業務を効率化することで、ケースワークに専念できる環境整備と利用者へのより良い福祉サービスの提供に努める。</p>			
ア	申請書類及びお知らせ文書などのホームページ掲載	申請書類及びお知らせ文書などのデジタル化について検討を行ったが、取扱い及び運用方法について整備できず、実現には至らなかった。	令和8年度に導入予定されている生活保護システム標準化の新たな電子ファイル管理機能の有効活用に併せ、申請書類等の取扱い及び運用方法について検討していく。
イ	定型業務のシステム化及びRPAの導入	定型業務のシステム化及びRPAの導入について、柏市・前橋市・町田市・渋谷区に視察及び聞き取り調査を実施し検討したが、実現には至らなかった。	定型業務のシステム化及びRPAについて、一部ではあるが試験運用を実施した。
ウ	ケース記録のデジタル化	業務の効率化及び情報共有を図るため、ケース記録をデジタル化 令和4年11月 運用方法及びマニュアルの見直しを実施 令和5年2月 運用方法及びマニュアルを部分改訂	ケース記録のデジタル化について、令和4年度から開始した運用を継続実施中。
エ	データの整理・保存場所の統一化	生活保護世帯台帳及び各種挙証資料などのデジタル化について検討したが、実現には至らなかった。	生活保護世帯台帳及び各種挙証資料などのデジタル化についてタブレット端末の導入を検討したが、システム標準化を踏まえた対応をすることとし、引き続き導入の実現に向けて検討を行い、デジタル化の進捗状況により実現を図る。

2 福祉現場で活躍できるケースワーカー及び職員の育成			
「福祉の理念・心構え」を持つとともに、変化する社会・経済構造等の現状も踏まえ、利用者に寄り添い、相談をしっかりと受け止めることができる知識と技術を持った福祉現場で活躍できる職員を育成していく。		令和4年度取組状況	令和5年度取組状況
(1) 研修やOJTなどを通じた福祉の知識及び援助技術の向上			
障害当事者をはじめ、専門家や学識経験者及び資格（社会福祉士や精神保健福祉士など）を保有する職員等に研修の講師を依頼し、福祉現場に携わる職員に必要な知識と援助技術を学ぶ機会を作っていく。また、これら専門知識や技術を持った人たちと接することにより、職員一人ひとりのスキルアップを図る。			
	改善策／取組内容	令和4年度取組状況	令和5年度取組状況
ア	障害者への理解を深める研修	令和4年5月 有資格者によるケース対応研修実施 令和4年6月 支援担当研修実施 令和5年2月 精神障害者対応事例研修（講義）実施 令和5年2月 精神障害者対応事例研修（グループワーク）実施	令和5年6月 支援担当研修実施 令和5年8月 有資格者によるケース対応研修実施 令和6年2月 精神障害者対応事例研修（グループワーク）実施 令和6年3月 精神障害者対応事例研修（講義）実施
イ	専門家や学識経験者による研修	専門家による研修として、八王子障害者団体連絡協議会から推薦のあった障害当事者でかつ相談業務を行っている方、障害当事者の方、学識経験者の研修動画を公開し、福祉現場に携わる職員に必要な知識と援助技術を学んだ。	令和6年1月 困難を要する生活保護利用者等に対する法的な対処方法などの知識習得のため、弁護士を講師に招き研修を行った。また、法務担当課長（弁護士）から法的な助言も受けながら業務を遂行した。
ウ	訪問及び面談時の高齢・子ども・精神専門支援員との連携	専門支援員との連携強化に向けた仕組みを検討した。	引き続き、専門支援員との連携を積極的に取り組む仕組みを検討しながら、職員一人ひとりのスキルアップを図った。
(2) 職場内研修の活用及び他部門の研修への参加			
福祉現場に携わる職員には、福祉に直接係る知識はもとより、格差や孤立が進む社会・経済構造、就労・雇用問題に係る知識等、幅広い知識が求められる。そのため、所属する職場内の研修に留まらず、他課や他部門の研修にも、職員が積極的に参加しやすい環境づくりに取り組む。			
	改善策／取組内容	令和4年度取組状況	令和5年度取組状況
ア	既存研修の見直し及び他課が実施する研修（off-JT）への参加	令和4年11月 社会福祉協議会の業務内容に関する研修を実施し、利用者が活用できるサービスを学び、利用者への支援の幅を広げた。	令和5年11月 社会福祉協議会との連携を強化するため、社会福祉協議会の業務及び取り組み内容などについての研修を実施した。
イ	業務を遂行する上で必要な知識の向上	年度当初に新人・新任職員向けの研修を新設より業務に活かせるよう、外部講師による研修の事前アンケートを行い、内容を具体的で明確なものに変更	引き続き、年度当初に新人・新任職員向けの研修を実施。より業務に活かせるよう、外部講師による研修の事前アンケートを行い、内容を具体的で明確なものとした。
(3) ケースワーク職場における職層別役割の設定			
ケースワーカーに特化した職層別役割を設定することで、やるべき事を明確化し意識向上を図る。適切なスーパービジョン（指導・助言・監督など）は利用者にとってのより良いサービスの提供とともに、査察指導員による職員の指導、育成や管理職の組織管理、運営においても極めて重要であり、職層別役割の明確化によって、スーパービジョンをより効果的なものにしていく。➡ 通年実施		「職員ハンドブック」の作成において、ケースワーカーに特化した「ケースワーク職場における職層別役割」を掲載し、実行すべき事を明確化することで意識の向上を図った。	「ケースワーク職場における職層別役割」について、引き続き、「職員ハンドブック」を活用し、意識の向上を図った。

3 活力ある風通しの良い職場環境づくり		令和4年度取組状況	令和5年度取組状況
職員の能力を最大限に発揮し、利用者に寄り添った支援を実施するため、職員を取り巻く業務上の不安要素やストレスを軽減し、職員が活き活きと働くことができる職場を目指して職場環境の改善に取り組む。			
(1) 職員が安心して働ける職場環境づくり			
利用者や関係機関と深く関わりながら相談や対応を行っているため、生活保護に携わる職員にかかる負担は大きい。周囲に相談しにくい職場環境であると、その負担を一人で抱え込んでしまい、体調不良等につながりかねない。事案の内容にかかわらず役職の垣根を越えて気軽に相談でき、上司からも適宜、聞き取りを行うなど、常に、職員が健康で安心して働ける職場環境づくりを行う。			
改善策/取組内容	令和4年度取組状況	令和5年度取組状況	
ア 担当者の負担軽減	困難事案等に対して複数人で対応した。 大声で暴言を吐いたり、威嚇したり、長時間居座る、録音や録画などの行為を行う利用者の対応をしている実態を踏まえ、職員及び利用者の事故防止・抑制のため、防犯カメラを設置し、担当者の負担軽減を図った。	困難事案等に対して複数人で対応した。 また、様々な利用者の対応をしている実態を踏まえ、職員及び利用者の事故防止・抑制のため、防犯カメラ及び呼び出し装置を活用した。	
イ 相談・フォローのしやすい環境づくり	令和4年10月 主査・管理職による困りごとの相談先の一つとして電子相談箱を設置し、職場環境の改善を行った。 10月末 相談件数：9件 11月末 相談件数：3件 12月末 相談件数：4件 1月末 相談件数：1件 2月末 相談件数：3件 3月末 相談件数：3件	引き続き、電子相談箱の運用を行った。 令和5年8月末 相談件数：1件 令和5年9月末 相談件数：2件	
ウ 迅速な情報共有	令和4年9月 生活保護システムのお知らせ機能（補足情報）を活用し、情報共有を図った。 ※お知らせ機能：検索時のポップアップ機能	生活保護システムのお知らせ機能（補足情報）を活用し、困難を要する事案等について情報共有継続中	
エ 対応が難しい事案に対する組織体制	課長・主査会議及び査察指導員連絡会において困難事案への対応を検討し情報共有を図った。	引き続き、課長・主査会議及び査察指導員連絡会議において、困難事例についてのケース検討の中で、その対応について情報共有及び連携を行った。	
オ メンタルケアの拡充	所属長面談（期首面談・期中面談）に併せて全職員に対しストレス要因（現状ストレスになっているものの有無）について聞き取りを実施し、所属長から助言を行った。	前年同様、所属長面談（期首面談・期中面談）を実施。	
(2) 活力を高める職場風土の醸成			
職員の経験、保有資格の有効活用などにより職場の活力の維持向上を図る。			
改善策/取組内容	令和4年度取組状況	令和5年度取組状況	
ア 査察指導員及びケースワーカーの知識や経験年数を考慮した配置	生活福祉4課内の職員について、部内異動などにより経験スキルを活用できる人員配置を実現	令和5年11月 部内で調整し、生活福祉総務課適正化担当職員2名を生活福祉地区第一課へ配置（休職、欠員に伴う応援体制）	
イ 有資格者の確保・育成	職員課を含む他所管との調整を実施	有資格者の確保・育成に向けた研修について、8名分の予算を確保。 社会福祉法による厚生労働大臣の指定する講習会の課程を修了し、社会福祉主事の任用資格を取得。	
ウ 職員の欠員等が出た際のフォロー体制強化	職員の欠員によるフォロー体制として 令和4年度 地区第一課及び第二課に任期付職員1名づつ配置 令和5年度 地区第一課及び第二課に職員1名づつ増員	社会福祉法で定める生活保護ケースワーカーについて、1名として定数に含まれるのがフルタイムの職員であることから、正規職員が望ましく、業務負担軽減効果がある。 職員の産休育休の代替として令和5年8月に正規職員1名配置。更に、同年10月に正規職員1名配置。	

福祉部における職員不適切発言事案 の再発防止に向けた改善策について

令和4年（2022年）6月

八王子市

目次

はじめに	1
第1章 本事案の概要	2
1 事案の内容	
2 経過	
3 本件についての問合せ及び意見	
第2章 本事案発生要因	4
1 当該職員の業務遂行上の要因	
2 当該職員を取り巻く要因	
第3章 現状の業務体制における問題点	5
1 職員（個人）としての問題点	
2 組織としての問題点	
第4章 今後の改善策	7
・生活保護行政における取組	7
1 生活保護利用者に寄り添い信頼される組織づくり	
2 福祉現場で活躍できるケースワーカー及び職員の育成	
3 活力ある風通しの良い職場環境づくり	
・市全体としての取組	13
1 地域との信頼関係強化に向けた取組	
2 市民目線のより良い行政サービスの提供に向けた取組	
3 職員の意識改革への取組	
4 業務スキルの向上への取組	
5 人財の確保と活用への取組	
6 安心して働ける職場づくりへの取組	
第5章 生活保護行政の改善策に対する取組スケジュール	15
おわりに	18
資料編	

はじめに

信頼回復に向けて

令和3年（2021年）12月、本市の生活保護担当ケースワーカーが、生活保護利用者に対して個人の人格を傷つける不適切な発言を行いました。この発言は、市職員として決してあってはならないものであり、相手の方には改めて心からお詫びを申し上げます。

また、この件は各報道機関にも取り上げられ、全国からお叱りの言葉をはじめ様々なご意見をいただいたところです。不快な思いをされた皆様にも改めてお詫びを申し上げます。

今回の不適切な発言は、本市の福祉分野の計画である、「第3期八王子市地域福祉計画（平成30～35年度）」の目標「だれもが、地域の中で、共に支えあい、安心して、元気で生き活きと暮らすことができるまちづくり」の実現に向けた理念に相反する行為であり、生活保護制度を利用されている方々のみならず、多くの皆様からの本市への信用を失墜する行為です。このことは、生活福祉業務に従事されている方々や各種関係団体の方々の信頼をも揺るがしかねない行為であったと認識しています。

本市では、この事案を職員個人の問題と結論付けるのではなく、組織としての問題として捉え、その発言の経過、組織体制、職員の思いなどを改めて検証し、二度とこのような事を起こさないとの決意のもと再発防止に取り組むこととしました。

そして、その取組について意見をいただくべく、本市における社会福祉に係る施策に関する事項を調査審議する市長の附属機関である「八王子市社会福祉審議会」の専門分科会に「生活保護行政の在り方に関する有識者会議」を設置しました。委員の学識経験者、公募市民、医師、弁護士の方々から様々な意見、提案をいただき、検討を進めた結果、この度、委員の方々の意見を踏まえ、不適切な発言の要因を把握し、再発防止、改善、信頼回復に向けて、組織としての取組をまとめた報告書を作成しました。

今回の事案を深く反省すると共に、報告書の取組を着実に実践し、利用者の皆様に寄り添いながら、本市の福祉サービスの向上につながるよう組織一丸となり努力してまいります。

第1章 本事実の概要

1 から 14 については、資料4の用語一覧を参照願います。

1 事実の内容

令和3年(2021年)12月1日、本市生活保護ケースワーカー 1(主任職・30代・男性)が、本市の生活保護利用者であり、こころに不調を抱える方から電話により相談を受けた際に、「知能が足りない」、「自殺未遂したからって容赦しない」など、市職員として不適切な発言があった。

2 経過

(1) 令和3年(2021年)12月20日

ア 当日本庁舎内で予定されていた弁護士団体による「生活保護のしおりに関する要望行動」の追加資料として、生活福祉担当課へ本事実に関し「請求人の収入認定に関する判断の是非」、「請求人への担当ケースワーカーの対応改善」を趣旨とする「意見書」がFAXで届く。

イ 要望行動の席上、弁護士団体より、令和3年(2021年)12月1日の通話記録を録音したCD及び書面とともに正式な意見書が提出される。

ウ それを受け、要望行動に同席していた当該生活保護利用者へ担当の部長、課長より謝罪。

エ 要望行動に同席していた報道機関にも、弁護士団体より資料として要望書及び意見書の写しが配布される。

(2) 令和3年(2021年)12月22日

ア 新聞各紙で報道。

イ 市長定例記者会見にて市長から謝罪。

(3) 令和3年(2021年)12月24日

本市ホームページへ謝罪文を掲載

(4) 令和3年(2021年)12月28日

「再発防止・改善・信頼回復」プロジェクトチーム(PT)設置

メンバー12名(生活福祉関連所管、高齢者福祉所管、障害者福祉所管)

* プロジェクトチーム(PT)設置後の取組について(資料2参照)

3 本件についての問合せ及び意見

(1) 件数

(令和4年(2022年)3月末現在)

職員の処分・ 対応について	お叱りの言葉・ 本市に対する意見	再発防止に 関すること	その他	合計
82	159	25	46	312

(2) 主な内容

- ・生活保護利用者に寄り添った業務をしてほしい。
- ・公務員としてあり得ない。自覚を持って行動してもらいたい。
- ・個々の職員の問題ではなく、組織として対応していくべきである。
- ・報道されたような発言をしないよう職員全員に指導徹底してほしい。
- ・一人の責任で福祉事務所全体が悪く見られるため、全体で改善してほしい。
- ・組織として問題解決に向けて議論してほしい。

第2章 本事案発生の要因

P Tを中心に本事案発生の要因について、「当該職員の業務遂行上の要因」と「当該職員を取り巻く要因」の双方から検討し、以下のとおりまとめた。

1 当該職員の業務遂行上の要因

- (1) 一人で解決できるという考えや、他の担当者に迷惑をかけたくないという思いから、周囲へ相談をしなかった。
- (2) 適切に生活保護業務を実施する上で指導するという意識が強く、利用者に寄り添った対応ができず、行き過ぎた指導が不適切な言動になりかねないと認識できていなかった。
- (3) こころと身体に不調を抱える方への対応に関する知識や経験が不足していた。

2 当該職員を取り巻く要因

- (1) 職場内のコミュニケーション不足により、情報共有が十分にできておらず、当該事案に至る過程で行われた判断について、他に対応事例があったが、その情報が活かされていなかった。
- (2) 当該利用者の対応を一人に任せており、フォロー体制や指導・助言が十分でなかった。
- (3) 職場内で職員同士が注意しあう雰囲気が一様ではなく、不適切な対応につながる恐れがあることを感じたとしても見過ごされる場合があった。

第3章 現状の業務体制における問題点

第2章でまとめた要因を踏まえ、こういった状況を生まない組織とするべく、現状の業務体制における職場の在り方、職場環境など組織の問題点について、PTを中心に検証を行った。検証に当たっては、先行事例のある他自治体への視察や職員アンケートを実施し、職員と組織それぞれの改善すべき問題点を、以下のとおりまとめた。

1 職員（個人）としての問題点

(1) 公務員としての業務に対する意識の維持

市職員は公務員としての自覚を持って職務にあたっているが、ケースワーク業務に際し、この意識を高く保つことができないと、生活保護利用者へ対応する際も相手に寄り添うことができなくなる。常に利用者目線に立ち支援するという意識を持つことが必要である。

(2) ケースワーカーとしての知識、待遇

生活保護利用者は様々な事情を抱えており、ケースワーカーが受ける相談内容も様々である。このことから十分な業務知識と制度への理解、適切な待遇がなければ、利用者に適した支援ができず、不測の事態につながりかねない。

2 組織としての問題点

(1) 情報共有

過去の対応事例や判断についての情報共有が十分でなく、特殊な事例が発生した際に時間を要してしまう場面が見受けられる。

(2) 組織的な報告・相談体制

基本的に担当者や所属班に対応が委ねられている体制であり、特殊な事例を担当する職員は相当な負担となる。対応が困難な事例や対応策などについて、組織的に報告・相談する場が固定化されていない。課内会議（診断会議²、査察指導員連絡会議³等）などにおいて、報告・相談することが必要であり、生活福祉部門に限らず他の職種間のカンファレンスなどを活用することも重要である。

(3) 業務の偏り

現在、地域ごとに担当班や担当者を決めており、担当する地域によって、担当世帯数に差異が生じている。このため、担当世帯数が多い地域の職員には、より大きな負荷がかかっている。

また、ケースワーク業務以外の関連事務の業務配分にも偏りがあることから、特定の職員に負荷がかかっている。

(4) 分業制の意義、認識

本市における生活福祉業務は分業制をとっている。相談、医療、不正受給対応などの業務は、専門特化した各担当者が行うことで、事務を効率化し、ケースワーカーが利用者のケースワークに当てる時間の確保につなげている。

しかし現状では、分業制の意義や各担当の役割、担当間の協力体制の認識が十分共有されなくなっているため、この体制を効果的に活用しきれていない。

(5) 上司の管理

管理職は、査察指導員 4 及びケースワーカーの状況の適切な把握と組織管理に努め、また査察指導員は生活保護制度の正しい理解とケースワーカーに対する必要な知識、技術等の指導に努めているが、必ずしも十分に機能していない。

(6) 職員のストレスケアへの対応

ケースワーク業務は、担当一人ひとりがそれぞれの利用者に対応していくことから、業務を抱え込んでしまう傾向にある。また、職員が周囲に気を遣って援助を求めることができない場合がある。このような状況を上司（管理職や査察指導員）が把握し、ケアする体制が十分ではない。

第4章 今後の改善策

本章では、生活保護行政に主眼を置いた今後の改善策を示すとともに、本事案を市の組織全体の課題として捉え、全庁としての取組を示すこととする。

・生活保護行政における取組

前章で検証を行った現状の組織の問題点に対する改善策とともに、今後、更により良い生活保護行政を行っていくための改善策を加えて、以下3つの項目を柱として掲げ、実現に向け取り組んでいくこととする。

- 1 生活保護利用者に寄り添い信頼される組織づくり
- 2 福祉現場で活躍できるケースワーカー及び職員の育成
- 3 活力ある風通しの良い職場環境づくり

1 生活保護利用者に寄り添い信頼される組織づくり

生活保護行政に携わる職員は、公務員として、市職員として、常に福祉に必要な理念・心構えを念頭におき、公平・公正かつ誠実に業務に取り組まなければならない。

これまでも職場内の研修をはじめ、様々な場面で意識の向上に努めてきたところであるが、より一層、利用者目線に立ち、利用者を理解するよう努め、福祉を必要とする利用者に寄り添いながら支援するために各業務の改善に取り組み、信頼される組織づくりを行う。

(1) 市の福祉職員としての在り方の再認識及び意識の向上

福祉に携わる職員とはどうあるべきかを再確認するための研修の実施や新たに作成する生活保護担当職員向けの『職員ハンドブック』の活用により、職員一人ひとりの意識向上と知識の充実を図る。

ア 公務員としての在り方を学ぶ研修

部内管理職等が講師となり、公務員としての理念や在り方について研修を行う。また、職員課と連携し、本市職員として目指す職員像についての研修を行い、管理職を含めてあるべき姿を再認識する。

イ 福祉の現場に携わる公務員としての理念の周知及び意識の向上

生活保護担当職員向けの『職員ハンドブック』を新たに作成・配布し、福祉行政に携わる公務員としての理念や意識の向上につなげる。

ウ 助言を受ける機会の拡充

複雑多様化する相談事案が増えており、法的にもより高度な内容に、より迅速かつ適正に対応することが求められることから、生活保護行政に特化した弁護士とのアドバイザリー契約 5等の導入を図る。

(2) 生活保護利用者に寄り添う意識の徹底

職員一人ひとりの意識改革の一環として、利用者向け文書や保護のしおりなどの表現・表記方法を「利用者目線」に立ったものとする。

ア 生活保護「受給者」を生活保護「利用者」に変更

利用者に対し寄り添って支援するという意識を高めるため、「受給者」から「利用者」に変更する。

イ 利用者にとってより分かりやすい表現・表記への変更

本市ホームページ、利用者へのお知らせ文書や案内などを利用者目線に立った内容や表現・表記に変更する。

ウ 保護のしおりの全面改訂

利用者の権利に重きを置いた「利用者目線」に立ったものに全面改訂し、制度が分かりやすいものとしていく。

(3) 関連所管との連携強化

障害者福祉課や高齢者福祉課など、生活福祉業務と関連の深い所管と連携し、各所管の特性や強みを生かした利用者の自立のために必要な支援や対応を行っていく。

ア 所管をまたいだ連絡会及びプロジェクトチームの設置

所管をまたいだ連絡会や必要に応じて設置するプロジェクトチームを通じ、情報共有を行う。また、対応が難しい事案に対しての検討の場としても活用し、対応が難しい事案の発生時に協力して迅速な対応ができる体制を構築する。

イ 共同研修の実施

生活福祉業務と関連のある所管と共同で研修を実施してお互いの業務を理解した上で協力体制を構築し、より良い支援へとつなげる。

ウ 関連機関との情報共有

対応が難しい事案の発生時、迅速に連携・協力して対応できるよう、病院や施設などの関係機関との情報共有の機会を増やす。

(4) 生活福祉 4 課の協力体制の強化

生活福祉 4 課の体制については、各課で分業し、専門特化することで、ケースワーカーが利用者のケースワークに専念できる時間の確保を図っているが、各担当の業務分担が曖昧になってきているため、業務内容を精査・調整し、協力体

制を強化する。

(5) 利用者に寄り添ったケースワークの推進

本来のケースワーク業務に専念できる環境を作ることにより、利用者一人ひとりの相談や支援に関わる時間を確保していく。

ア 担当世帯数の平準化

現行の担当地区をベースに担当世帯数の平準化を定期的実施し、担当世帯数の偏りを是正する。

イ 生活保護開始時業務の輪番制導入

新規開始業務の輪番制の導入とともに、既存で運用している各種案件対応の輪番制についても見直しを行い、担当ごとの新規開始件数の偏りを解消し、職員の業務負担平準化を図る。

ウ ケースワーク業務以外の見直し

ケースワーク業務以外（各プロジェクト業務など）の業務についても精査及び見直しを図り、職員の業務量の偏りを是正する。

(6) 設備面の改善

現在の相談ブースは、プライバシーを確保する上での遮音性等が十分とは言えないため、ブースの改良について検討するとともに、利用者のプライバシー確保や相談のしやすさを考慮して既存ブースを運用する。

(7) デジタル化の拡充による業務の効率化

現在の生活保護業務は紙の書類が多く、その保管に多くのスペースを要するとともに、情報の共有や検索にも時間を要する状況となっている。このため、「八王子市デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」を踏まえて電子化を推進し、業務を効率化することで、ケースワークに専念できる環境整備と利用者へのより良い福祉サービスの提供に努める。

ア 申請書類及びお知らせ文書などのホームページ掲載

保護申請や各種手続きに必要な情報やお知らせ文書を、市民が自宅や外出時、書類紛失時でも簡単に確認及び印刷できるようホームページに掲載し、利用者の利便性向上を図る。

イ 定型業務のシステム化及びRPA⁷の導入

業務にかかる時間を短縮し、より利用者とかかわる時間を確保するため、実現可能なものから定型業務のシステム化やRPA導入を進めていく。

ウ ケース記録⁸のデジタル化

ケース記録（台帳）の電子化を進め、記録内容などの検索時間短縮やペーパーレス化を推進する。

エ データの整理・保存場所の統一化

保存されている共有データの整理と保存場所の統一化を進め、業務の効率化を図る。

2 福祉現場で活躍できるケースワーカー及び職員の育成

「福祉の理念・心構え」を持つとともに、変化する社会・経済構造等の現状も踏まえ、利用者に寄り添い、相談をしっかりと受け止めることができる知識と技術を持った福祉現場で活躍できる職員を育成していく。

(1) 研修やOJT⁹などを通じた福祉の知識及び援助技術の向上

障害当事者をはじめ、専門家や学識経験者及び資格(社会福祉士¹⁰や精神保健福祉士¹¹など)を保有する職員等に研修の講師を依頼し、福祉現場に携わる職員に必要な知識と援助技術を学ぶ機会を作っていく。また、これら専門知識や技術を持った人たちと接することにより、職員一人ひとりのスキルアップを図る。

ア 障害者への理解を深める研修

障害当事者、有資格者並びにベテラン職員を講師として、障害者への理解を深め、利用者の権利を尊重し、個々に応じた適切な支援へとつなげる。

イ 専門家や学識経験者による研修

弁護士や医師などの専門家、学識経験者を講師に招いて研修を実施し、人権、虐待防止、医療等への理解を深めるとともに、専門的な視点や考え方を聴くことにより、多様化、複雑化する利用者への対応方法の選択肢を増やし、より適切な支援につなげる。

ウ 訪問及び面談時の高齢・子ども・精神専門支援員との連携

利用者の状況に応じた支援を行うため、高齢・子ども・精神専門支援員との連携を強化し、より積極的に協力して訪問や面談を行っていく。また、支援員とともに訪問や面談を行い、その言動や対応を間近に見ることで、職員の援助技術の向上を図る。

(2) 職場内研修の活用及び他部門の研修への参加

福祉現場に携わる職員には、福祉に直接係る知識はもとより、格差や孤立が進む社会・経済構造、就労・雇用問題に係る知識等、幅広い知識が求められる。そのため、所属する職場内の研修に留まらず、他課や他部門の研修にも、職員が積極的に参加しやすい環境づくりに取り組む。

ア 既存研修の見直し及び他課が実施する研修(Off-JT¹²)への参加

既存の職場内研修については、内容などの見直しを行い、有意義な研修の実

施を目指す。また、他課が実施する研修に参加しやすい環境づくりを行う。

イ 業務を遂行する上で必要な知識の向上

経験年数や役職等、職員のレベルに応じた、ケースワーク業務向上のための研修の機会を整え、スキルアップと法令遵守の徹底を図る。

(3) ケースワーク職場における職層別役割¹³の設定

ケースワーカーに特化した職層別役割を設定することで、やるべき事を明確化し意識向上を図る。適切なスーパービジョン¹⁴(指導・助言・監督など)は利用者にとってのより良いサービスの提供とともに、査察指導員による職員の指導、育成や管理職の組織管理、運営においても極めて重要であり、職層別役割の明確化によって、スーパービジョンをより効果的なものにしていく。

3 活力ある風通しの良い職場環境づくり

職員の能力を最大限に発揮し、利用者に寄り添った支援を実施するため、職員を取り巻く業務上の不安要素やストレスを軽減し、職員が生き生きと働くことができる職場を目指して職場環境の改善に取り組む。

(1) 職員が安心して働ける職場環境づくり

利用者や関係機関と深く関わりながら相談や対応を行っているため、生活保護に携わる職員にかかる負担は大きい。周囲に相談しにくい職場環境であると、その負担を一人で抱え込んでしまい、体調不良等につながりかねない。事案の内容にかかわらず役職の垣根を越えて気軽に相談でき、上司からも適宜、聞き取りを行うなど、常に、職員が健康で安心して働ける職場環境づくりを行う。

ア 担当者の負担軽減

担当一人で業務を抱え込まないようにするため、複数人での対応を常に意識する。また、一担当に偏らない対策(窓口・電話対応の時間交代制など)を導入する。さらに、複数の職員の考え方を取り入れ、より良い支援を実施する。

イ 相談・フォローのしやすい環境づくり

電子相談箱を設置し、職員相互に気軽に相談しやすい環境を整えるとともに、朝礼や終礼時を活用して職員同士のコミュニケーションと信頼関係を深め、相談・フォローしやすい関係を構築する。

また、職員の変化に気付けるよう、上司(管理職や査察指導員)からの声掛けも強化していく。

ウ 迅速な情報共有

現在使用しているシステムのお知らせ機能を活用し、当日に対応した難しい

事案について職場内で共有する。

エ 対応が難しい事案に対する組織体制

既存の会議（診断会議、査察指導員連絡会議等）の活用に加え、査察指導員連絡会議においては、ケースワーカー参加の下、対応が難しい相談及び事例検討並びに情報共有できる場とする。また、それを記録・蓄積し、今後の対応に活用していく。

オ メンタルケアの拡充

保健師等を講師として、職員一人ひとりのメンタルヘルスについての知識を高める研修を実施するとともに、上司と職員との面談等を通して福祉現場で働く職員のメンタルケアを充実していく。

(2) 活力を高める職場風土の醸成

職員の経験、保有資格の有効活用などにより職場の活力の維持向上を図る。

ア 査察指導員及びケースワーカーの知識や経験年数を考慮した配置

査察指導員及びケースワーカーについて、福祉部内でのローテーションを実施することにより、知識や経験を活用し組織の底上げを図る。

イ 有資格者の確保・育成

福祉部内において、職員の保有資格、業務経験、意向を勘案したローテーションの実施等による人材の育成、有効活用を図るとともに、複雑化の進む福祉行政を見据え、有資格者の確保、育成を含めた今後の職場の在り方について検討していく。

ウ 職員の欠員等が出た際のフォロー体制強化

生活福祉4課内、特に生活福祉地区第一課、二課の各担当班相互のフォローが迅速に適用できるルールを定めていく。

．市全体としての取組

社会経済環境が変わっていく中で、多様化・複雑化する課題への対応についても市全体としての取組が必要であり、より良い市民サービスの実現に向けて、全庁で取組んでいく。

また、本事案については、対象職員とその管理監督職員に対し懲戒処分、措置を行ったところであるが、本検証を踏まえ、市全体の問題として重く受け止め、組織的に解決策を講じる必要がある。

1 地域との信頼関係強化に向けた取組

福祉分野においても、地域や市民が抱える課題は多様化・複雑化しており、これまでのような生活困窮、障害、高齢といった分野毎での対応では解決が難しくなっている。このため、本市では、地域の様々な機関や団体が連携し、様々な分野や視点から重層的な支援を行う「重層的支援体制整備事業」を令和3年度（2021年度）から開始している。

市民や地域の困りごとに対応していくには、行政や専門家だけでなく、地域で活動し、支援を要する方の状況を知るNPO等の市民活動団体との連携・協力を進めて行きながら、より適したサービスの提供を図っていく必要がある。

地域の方々と行政職員との信頼関係の強化により一層取り組んでいく。

2 市民目線のより良い行政サービスの提供に向けた取組

これまでも本市では、様々な行政課題に対し、課題解決に向け、庁内所管が連携し施策を展開してきた。施策の実現には、職員一人ひとりがその理念を理解して職員間で課題を共有し、さらに連携を深めて取り組む必要がある。

また、市民ニーズを的確に把握し、常に市民の立場に立った行政サービスを提供する意識を強く持ち続ける必要がある。

職員一人ひとりが今回の事案を胸に刻み、これまで以上に市民が安心して相談できる、安心して生活できる環境を整えられるよう、全庁一丸となって取り組んでいく。

3 職員の意識改革への取組

今後、職員一人ひとりが、著しく失墜させてしまった市民の市政に対する信頼を回復することを意識し、公務員としての更なる自覚、事件事故の再発防止、綱紀粛正、服務規律の確保を確実に行的っていくため、意識改革を行的っていく。

4 業務スキル向上への取組

管理職については、行政需要の高度化・複雑化、市民ニーズの多様化に伴い、業務量の増加や人財の長所を生かした効率的な業務執行体制の構築が求められていることから、所管事業の管理、事務事業の進捗状況の把握のほか、所属職員の小さ

な変化にも気づき、適切な対応や指導監督ができるようマネジメント能力の向上に取り組んでいく。

また、職員については、市民の信頼に応えられるよう接遇力や対話力の向上に向けた研修等を実施していく。

5 人財の確保と活用への取組

人事制度については、有資格者などの専門的知識を有する職員の効果的な配置や、外部人材の活用など、組織体制の在り方を検討した上で、職員の確保、育成、配置、昇任など、総合的な視点で人事制度を構築していく。

6 安心して働ける職場づくりへの取組

市民サービスの更なる向上に向けては、職員がその能力を最大限に発揮できる、やりがいのある職場づくりを整備する必要があることから、職員のワーク・ライフ・バランスの推進や、各種ハラスメントを起因とするメンタル不調者への対策等、ラインケアと保健室スタッフによる相談体制の充実を図っていく。

第5章 生活保護行政の改善策に対する取組スケジュール

★評価は、3つの改善策の柱単位で実施する。

★評価の手段は、以下により実施する。

- ①職員アンケート→意識面の変化、知識、技能の成長程度などを検証する。
- ②利用者アンケート→信頼度、支援（サポート）の程度、印象などを検証する。
- ③数値化可能なものについては、数値化し検証する。

★評価のサイクルは、以下により実施する。

- ①令和4年度(2022年度)末に取組を検証→令和5年度(2023年度)当初を目途に公表
- ②令和5年度(2023年度)末に取組を検証→令和6年度(2024年度)当初を目途に公表
- ・・・以降同様

※評価結果は、次年度以降の取組内容の改善に活用する。



1 生活保護利用者に寄り添い信頼される組織づくり								
生活保護行政に携わる職員は、公務員として、市職員として、常に福祉に必要な理念・心構えを念頭におき、公平・公正かつ誠実に業務に取り組まなければならない。これまでも職場内の研修をはじめ、様々な場面で意識の向上に努めてきたところであるが、より一層、利用者目線に立ち、利用者を理解するよう努め、福祉を必要とする利用者に寄り添いながら支援するために各業務の改善に取り組み、信頼される組織づくりを行う。								
(1) 市の福祉職員としての在り方の再認識及び意識の向上								
福祉に携わる職員とはどうあるべきかを再確認するための研修の実施や新たに作成する生活保護担当職員向けの『職員ハンドブック』の活用により、職員一人ひとりの意識向上と知識の充実を図る。								
改善策/取組内容	3月	令和4年度		令和5年度		令和6年度		
		上半期	下半期	上半期	下半期	上半期	下半期	
ア 公務員としての在り方を学ぶ研修 部内管理職等が講師となり、公務員としての理念や在り方について研修を行う。また、職員課と連携し、本市職員として目指す職員像についての研修を行い、管理職を含めてあるべき姿を再認識する。	■	▶		▶		▶		
イ 福祉の現場に携わる公務員としての理念の周知及び意識の向上 生活保護担当職員向けの『職員ハンドブック』を新たに作成・配布し、福祉行政に携わる公務員としての理念や意識の向上につなげる。		■	▶	■	▶	■	▶	
ウ 助言を受ける機会の拡充 複雑多様化する相談事案が増えており、法的にもより高度な内容に、より迅速かつ適正に対応することが求められることから、生活保護行政に特化した弁護士とのアドバイザー契約等の導入を図る。		■		■		■		
(2) 生活保護利用者に寄り添う意識の徹底								
職員一人ひとりの意識改革の一環として、利用者向け文書や保護のしおりなどの表現・表記方法を「利用者目線」に立ったものとする。								
改善策/取組内容	3月	令和4年度		令和5年度		令和6年度		
		上半期	下半期	上半期	下半期	上半期	下半期	
ア 生活保護「受給者」を生活保護「利用者」に変更 利用者に対し寄り添って支援するという意識を高めるため、「受給者」から「利用者」に変更する。	■	▶		▶		▶		
イ 利用者にとってより分かりやすい表現・表記への変更 本市ホームページ、利用者へのお知らせ文書や案内などを利用者目線に立った内容や表現・表記に変更する。	■	▶	▶	▶	▶	▶	▶	
ウ 保護のしおりの全面改訂 利用者の権利に重きを置いた「利用者目線」に立ったものに全面改訂し、制度が分かりやすいものとしていく。	■	▶		▶		▶		
(3) 関連所管との連携強化								
障害者福祉課や高齢者福祉課など、生活福祉業務と関連の深い所管と連携し、各所管の特性や強みを生かした利用者の自立のために必要な支援や対応を行っていく。								
改善策/取組内容	3月	令和4年度		令和5年度		令和6年度		
		上半期	下半期	上半期	下半期	上半期	下半期	
ア 所管をまたいだ連絡会及びプロジェクトチームの設置 所管をまたいだ連絡会や必要に応じて設置するプロジェクトチームを通じ、情報共有を行う。また、対応が難しい事案に対しての検討の場としても活用し、対応が難しい事案の発生時に協力して迅速な対応ができる体制を構築する。		■	▶	■	▶	■	▶	
イ 共同研修の実施 生活福祉業務と関連のある所管と共同で研修を実施してお互いの業務を理解した上で協力体制を構築し、より良い支援へとつなげる。		▶	▶	▶	▶	▶	▶	
ウ 関連機関との情報共有 対応が難しい事案の発生時、迅速に連携・協力して対応できるよう、病院や施設などの関係機関との情報共有の機会を増やす。		▶		▶		▶		
(4) 生活福祉4課の協力体制の強化								
生活福祉4課の体制については、各課で分業し、専門特化することで、ケースワーカーが利用者のケースワークに専念できる時間の確保を図っているが、各担当の業務分担が曖昧になってきているため業務内容を精査・調整し協力体制を強化する。▶ 通年実施								

(5) 利用者に寄り添ったケースワークの推進								
本来のケースワーク業務に専念できる環境を作ることにより、利用者一人ひとりの相談や支援に関わる時間を確保していく。								
改善策/取組内容	3月	令和4年度		令和5年度		令和6年度		
		上半期	下半期	上半期	下半期	上半期	下半期	
ア 担当世帯数の平準化 現行の担当地区をベースに担当世帯数の平準化を定期的実施し、担当世帯数の偏りを是正する。								
イ 生活保護開始時業務の輪番制導入 新規開始業務の輪番制の導入とともに、既存で運用している各種案件対応の輪番制についても見直しを行い、担当ごとの新規開始件数の偏りを解消し、職員の業務負担平準化を図る。								
ウ ケースワーク業務以外の見直し ケースワーク業務以外（各プロジェクト業務など）の業務についても精査及び見直しを図り、職員の業務量の偏りを是正する。								
(6) 設備面の改善								
現在の相談ブースは、プライバシーを確保する上での遮音性等が十分とは言えないため、ブースの改良について検討するとともに、利用者のプライバシー確保や相談のしやすさを考慮して既存ブースを運用する。➡ 適宜検討								
(7) デジタル化の拡充による業務の効率化								
現在の生活保護業務は紙の書類が多く、その保管に多くのスペースを要するとともに、情報の共有や検索にも時間を要する状況となっている。このため、「八王子市デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」を踏まえて電子化を推進し、業務を効率化することで、ケースワークに専念できる環境整備と利用者へのより良い福祉サービスの提供に努める。								
改善策/取組内容	3月	令和4年度		令和5年度		令和6年度		
		上半期	下半期	上半期	下半期	上半期	下半期	
ア 申請書類及びお知らせ文書などのホームページ掲載 保護申請や各種手続きに必要な情報やお知らせ文書を、市民が自宅や外出時、書類紛失時でも簡単に確認及び印刷できるようホームページに掲載し、利用者の利便性向上を図る。								
イ 定型業務のシステム化及びRPAの導入 業務にかかる時間を短縮し、より利用者とかかわる時間を確保するため、実現可能なものから定型業務のシステム化やRPA導入を進めていく。								
ウ ケース記録のデジタル化 ケース記録（台帳）の電子化を進め、記録内容などの検索時間短縮やペーパーレス化を推進する。								
エ データの整理・保存場所の統一化 保存されている共有データの整理と保存場所の統一化を進め、業務の効率化を図る。								

2 福祉現場で活躍できるケースワーカー及び職員の育成

「福祉の理念・心構え」を持つとともに、変化する社会・経済構造等の現状も踏まえ、利用者に寄り添い、相談をしっかりと受け止めることのできる知識と技術を持った福祉現場で活躍できる職員を育成していく。

(1) 研修やOJTなどを通じた福祉の知識及び援助技術の向上

障害当事者をはじめ、専門家や学識経験者及び資格（社会福祉士や精神保健福祉士など）を保有する職員等に研修の講師を依頼し、福祉現場に携わる職員に必要な知識と援助技術を学ぶ機会を作っていく。また、これら専門知識や技術を持った人たちと接することにより、職員一人ひとりのスキルアップを図る。

改善策/取組内容	3月	令和4年度		令和5年度		令和6年度	
		上半期	下半期	上半期	下半期	上半期	下半期
ア 障害者への理解を深める研修 障害当事者、有資格者並びにベテラン職員を講師として、障害者への理解を深め、利用者の権利を尊重し、個々に応じた適切な支援へとつなげる。							
イ 専門家や学識経験者による研修 弁護士や医師などの専門家、学識経験者を講師に招いて研修を実施し、人権、虐待防止、医療等への理解を深めるとともに、専門的な視点や考え方を聴くことにより、多様化、複雑化する利用者への対応方法の選択肢を増やし、より適切な支援につなげる。							
ウ 訪問及び面談時の高齢・子ども・精神専門支援員との連携 利用者の状況に応じた支援を行うため、高齢・子ども・精神専門支援員との連携を強化し、より積極的に協力して訪問や面談を行っていく。また、支援員とともに訪問や面談を行い、その言動や対応を間近に見ることで、職員の援助技術の向上を図る。							

おわりに

本報告書の作成を通して、今回の不適切な発言に至った要因及び実態を把握し、再発防止のための課題が明らかになりました。また、市民の方々の立場を尊重することは当然のこととして、組織的な管理運営と職員一人ひとりの意識改革の必要性を強く認識しました。

今後、より良い福祉サービスを提供していくためには、職員一人ひとりの資質向上及び職場風土の改善を図り、本報告書に掲げた改善策を着実に実践していかなければなりません。そして、改善策の進捗状況については年度末に検証し、次年度当初を目途に公表してまいります。

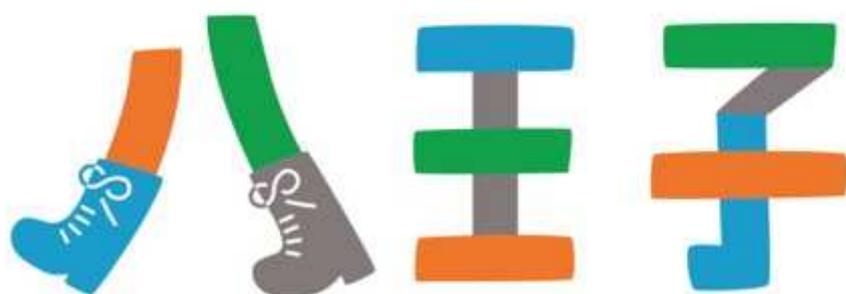
また、福祉部門に限らず、社会経済環境の変化に伴って多様化・複雑化する地域課題への対応が急務となってきました。現在本市では、2040年を展望した新たな基本計画となる「長期ビジョン」の策定を進めています。本計画では一人ひとりが地域の中でゆるやかにつながり、助け合える共生社会の実現に向け、地域の関係性を再構築するための「地域づくり」に取り組んでいきます。福祉サービスはもとより、行政サービスの在り方も変わっていく中で、地域と行政職員との信頼関係がこれまで以上に重要となってきます。

本事案を契機に本市の生活福祉行政の改善に取り組むことはもとより、今後策定する「長期ビジョン」を踏まえ、より良い市民サービスの実現に向けて、一つひとつの課題に向き合い、課題の解決に向けて、全庁を挙げて取り組んでまいります。

最後になりますが、本報告書を作成するにあたり、有識者会議の委員の皆様には、コロナ禍にも関わらず御尽力をいただき、心から感謝申し上げます。

今回の教訓を新たな出発点とし、課題を抱えるの方々により一層寄り添い、市民の皆様が安心して暮らしていけるよう職員一丸となって努力してまいります。

あなたのみちを、
あるけるまち。



第3期計画における目標・活動指標の状況

【資料3】

テーマ	重点課題	施策	主な取組	目標/活動指標	目標値 実績値	策定時 (現状)	平成30年度末	平成31年度末	令和2年度末	令和3年度末	令和4年度末	令和5年度末 (最終)	目標の達成状況	未達成の要因、今後の方向性	所管		
地域福祉を推進するしくみの充実	包括的な相談・支援体制の推進			【目標①】近隣に高齢・病気で困っている世帯があった場合に、民生委員・児童委員に相談する人の割合(意識調査 問15)	目標値	7.1%	-	-	11.7%	-	14.8%	-	未達成	福祉に関する制度・サービスの普及啓発を第4期計画に設定した周知目標に基づき進める。困っている世帯のことを相談する先は、現在は民生委員・児童委員だけでなくはちまるサポートなどもある。次回意識調査時に設問について検討する。	福祉政策課		
					実績値	-	-	7.2%	-	2.5%	-						
				【目標②】地域でおきる生活上の課題に対して、住民相互の協力関係が必要だと思う人の割合(意識調査 問16)	目標値	73.6%	-	-	79.1%	-	82.2%	-	未達成	日常生活の中で無理のない範囲でつながる"つなぎ手"の普及啓発を含め、地域で協力して課題を解決する意識の醸成を推進する。	福祉政策課		
					実績値	-	-	72.0%	-	71.7%	-						
				①地域を基盤とする包括的な相談・支援体制の強化	包括的な相談・支援体制の構築 ・"包括的な地域福祉ネットワーク会議"の設置 ・社会福祉協議会の運営	"包括的な地域福祉ネットワーク会議"の開催回数	目標値	新規	-	-	2回	2回	2回	-	達成	-	福祉政策課
							実績値	0回	1回	2回	2回	2回	2回				
	②社会福祉協議会の体制強化	社会福祉協議会への活動支援 ・社会福祉協議会職員の専門性向上への支援 ・はちまるサポート(旧:地域福祉推進拠点)の整備促進	はちまるサポート(旧:地域福祉推進拠点)の整備数	目標値	4か所	-	-	15か所	18か所	21か所	-	未達成	第4期計画に示した新たな整備方針に基づき、計画期間中に15か所の体制となるよう整備を進める。	福祉政策課			
				実績値	6か所	8か所	9か所	10か所	12か所	13か所							
	③福祉に携わる職員の専門性の向上	"総合的な福祉研修"の実施 ・社会福祉実習指導者の育成	"総合的な福祉研修"の延参加者数	目標値	新規	-	-	延50人	延75人	延100人	-	未達成	市職員が自身の所管業務だけでなく他の所管業務を知っていることは、市民サービスの向上の観点からも有用であることから、引き続き職員の知識の習得に向けた施策を実施する。	福祉政策課			
				実績値	延29人	延38人	延28人	延51人	延21人	延49人							
④情報提供の充実	地域福祉・高齢者福祉・障害者福祉等の情報提供の充実 ・音訳・点訳資料等の提供	Facebook等SNSの活用 リアクションの数	目標値	新規	-	-	750件	875件	1,000件	-	達成	※リアクション(いいね)は廃止となったため、R3よりフォロー数に計上している。	子どものしあわせ課				
			実績値	1,280件	1,306件	1,313件	1,506件	1,506件	1,513件								
地域福祉活動支援・人材育成	地域で福祉課題に取り組む人材の確保			【目標①】地域の活動に担い手として参加したことのある人の割合(意識調査 問18)	目標値	50.2%	-	-	60.2%	-	66.9%	-	未達成	福祉の「担い手」になることはハードルが高いと捉えられていることが令和4年度意識調査の結果からも判明している。地域住民が日常生活の中で無理なく"つながる"ことが地域福祉の推進になることを周知していく。	福祉政策課		
					実績値	-	-	46.2%	-	52.4%	-						
				【目標②】福祉に関する地域活動に参加している人の割合(意識調査 問18-2)	目標値	12.3%	-	-	13.9%	-	15.1%	-	未達成		福祉政策課		
					実績値	-	-	13.2%	-	11.9%	-						
				①民生委員・児童委員の活動支援	民生委員・児童委員の活動支援 ・民生委員・児童委員の専門性向上にむけた支援	民生委員・児童委員とその活動についての情報を、広報紙・ホームページに掲載した回数	目標値	3回	-	-	4回	4回	5回	-	未達成	令和5年度より、八王子市民児協は独自でホームページを作成・公開しており、市広報等への掲載回数が減少している。	福祉政策課
							実績値	3回	4回	2回	1回	2回	2回				
				②地域で支えあう意識づくり	学校等への車いす等体験学習(社会福祉協議会) ・夏休み体験ボランティア活動の実施(社会福祉協議会) ・はちまろうじ出前講座の実施	学校等における車いす等体験学習の実施回数(社会福祉協議会)	目標値	117件 (延13,714人)	-	-	130件 (延15,000人)	135件 (延15,750人)	140件 (延16,500人)	-	未達成	新型コロナウイルス感染症の影響により、令和2年度以降件数及び延参加人数が減少している。子ども世代の地域で支えあう意識を醸成できる取組を検討し進めていく。	社会福祉協議会
							実績値	156件 (延10,230人)	162件 (延12,658人)	46件 (延2,548人)	49件 (延2,941人)	75件 (延5,686人)	109件 (延5,695人)				
	③地域で取り組むきっかけづくり	住民が地域活動に参加するための支援 ・はちまろうじ志民塾の開催 ・お父さんお帰りなさいパーティーの開催支援	はちまるサポート(旧:地域福祉推進拠点)における地域住民主体の事業実施回数(社会福祉協議会)	目標値	29回 (延395人)	-	-	35回 (延450人)	38回 (延475人)	40回 (延500人)	-	達成	はちまるサポートでは、重層的支援体制整備事業における地域づくり事業及び孤独・孤立対策の一環として、世代や属性を問わない地域住民の居場所づくりを今後も進めていく。	社会福祉協議会			
				実績値	52回 (延846人)	44回 (延771人)	0回 (延0人)	13回 (延127人)	46回 (延454人)	43回 (延429人)							
	④地域における福祉活動の支援	ういずサービス(有償家事援助サービス)の推進(社会福祉協議会) ・高齢者ボランティアポイント制度の推進 ・ファミリーサポートセンターの活用 ・日本赤十字社(日赤)活動への支援 ・町会・自治会による福祉活動への支援	ういずサービスの協会員数(社会福祉協議会)	目標値	207人	-	-	215人	223人	230人	-	未達成		社会福祉協議会			
				実績値	199人	199人	186人	183人	198人	189人							
	⑤"市民力・地域力"の向上をめざす担い手の発掘と連携	ボランティアセンター(社会福祉協議会)の運営支援 ・高齢者活動コーディネートセンターの運営 ・子育て応援団Beeネットの活用 ・市民活動支援センターの運営 ・学生によるボランティア活動の推進	小地域福祉活動を行う団体数(社会福祉協議会)	目標値	18団体	-	-	28団体	33団体	37団体	-	-	未達成	※令和2年度末に社会福祉協議会の生活支援体制整備事業の受託が終了したことに伴い本事業は終了	社会福祉協議会		
実績値				27団体	32団体	40団体	-	-	-								
⑥虐待・孤立化の予防や早期発見・早期対応	見守り協定の活用 ・地域交流サロン活動への支援 ・シニアクラブへの支援	見守り協定の締結数	目標値	新規5件 (計27件)	-	-	新規5件 (計32件)	新規5件 (計35件)	新規5件 (計37件)	-	達成	-	福祉政策課				
			実績値	新規6件 (計34件)	新規2件 (計36件)	新規2件 (計38件)	新規3件 (計41件)	新規3件 (計44件)	新規2件 (計46件)								
⑦防災・防犯活動の推進	地域における災害時支援体制の充実 ・在宅人工呼吸器使用者災害時個別支援計画の作成 ・災害ボランティアリーダーの養成(社会福祉協議会) ・自主防災組織への支援 ・地域防犯リーダー養成講習会の実施	地域支援組織についての説明会の実施回数	目標値	1回	-	-	3回	4回	5回	-	-	未達成	※令和4年度から新たな避難行動要支援者支援制度の開始に伴い事業終了	福祉政策課			
			実績値	3回	1回	2回	4回	-	-								

第3期計画における目標・活動指標の状況

【資料3】

テーマ	重点課題	施策	主な取組	目標/活動指標	目標値 実績値	策定時 (現状)	平成30年度末	平成31年度末	令和2年度末	令和3年度末	令和4年度末	令和5年度末 (最終)	目標の達成状況	未達成の要因、今後の方向性	所管
福祉サービスの充実	社会的弱者の社会的・経済的な自立と生活の向上	①高齢者福祉・障害者福祉・児童福祉等各分野の福祉サービスの充実	高齢者や介護関係者への支援(高齢者計画・介護保険事業計画) 障害者と家庭への支援(障害者計画・障害福祉計画・障害児福祉計画) 子どもと家庭への支援(子ども育成計画) 生活にお困りの方への支援(地域福祉計画)	【目標①】生活困窮者に対する相談窓口が市役所にあることを知っている人の割合(意識調査 問30)	目標値	54.7%	-	-	80.7%	-	98.1%	-	未達成	福祉に関する制度・サービスの普及啓発を、第4期計画に設定した周知目標に基づき進める。	生活自立支援課
					実績値	-	-	57.1%	-	25.3%	-				
				【目標②】「成年後見制度」という制度や言葉を知っている人の割合(意識調査 問24)	目標値	52.4%	-	-	63.6%	-	71.2%	-	未達成		福祉政策課
					実績値	-	-	50.9%	-	33.4%	-				
		②生活困窮者への支援	生活福祉資金の貸付(社会福祉協議会) 生活保護制度の適正実施 生活保護受給者等就労自立促進事業	自立支援相談の新規相談件数	目標値	1,140件	-	-	1,300件	1,400件	1,500件	-	達成	-	生活自立支援課
					実績値	-	1,525件	1,722件	2,235件	2,712件	2,947件	3,431件			
			若者自立就労支援 若者無業者就労促進事業(八王子若者サポートステーション(サポステ)) 社会福祉法人との連携 はちまるサポート(旧:地域福祉推進拠点)との連携 NPO法人など地域で活動している団体との連携	就労決定者数(生活保護受給者含む)	目標値	468人	-	-	580人	630人	680人	-	未達成	新型コロナウイルス感染症の影響により、令和2年度に就労決定者数が減少し、以降微増している。就労を希望する方に対する支援を引き続き進めていく。	生活自立支援課
					実績値	-	435人	372人	290人	319人	348人	340人			
				無料学習教室の参加者	目標値	110人	-	-	130人	145人	160人	-	達成	-	生活自立支援課
					実績値	-	162人	276人	278人	273人	263人	247人			
		③権利擁護の推進	成年後見・あんしんサポートセンター八王子の体制強化 成年後見制度の利用支援	市民後見人候補者の登録者数	目標値	33人	-	-	63人	78人	93人	-	未達成	市民後見人候補者については、登録者数の伸び悩みのほかに、登録者が実際に市民後見人となる機会が少ないという課題も抱えている。地域住民の社会参加の機会という観点からも、制度のあり方を検討する。	福祉政策課
					実績値	-	36人	39人	35人	40人	37人	37人			
		成年後見制度に関する講座・学習会の開催回数	目標値	9回 (延234人)	-	-	11回 (延250人)	12回 (延260人)	13回 (延270人)	-	未達成	講座・学習会の開催回数は目標値に達したが、延参加者数が未達成であることから、成年後見制度そのものの認知度が低いことが原因の1つと考えられる。第4期計画に基づきサービスや制度の周知を進めていく。	福祉政策課		
			実績値	-	9回 (延250人)	10回 (延194人)	5回 (延38人)	8回 (延78人)	13回 (延120人)	13回 (延182人)					
④福祉施設・事業者の評価と指導・検査	社会福祉法人認可事務及び指導・検査事務の実施 東京都福祉サービス第三者評価受審費補助 施設従事者向け虐待防止研修の実施	なし	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	指導監査課	
⑤ユニバーサルデザインに基づくまちづくりの推進	思いやり駐車スペース設置への補助 赤ちゃん・ふらっと設置促進 交通空白地域交通事業への運営費補助 東京都福祉のまちづくり条例に基づく審査指導の実施	思いやり駐車スペースの民間設置数	目標値	0台	-	-	3台	5台	6台	-	未達成	-	福祉政策課		
			実績値	-	0台	0台	0台	0台	0台	0台	0台				

令和6年度孤独・孤立対策について (孤独・孤立対策官民連携プラットフォーム構築事業)

孤独・孤立対策推進法の施行 (R6.4.1) に基づき、生活課題の深刻化予防の観点から、主に民間企業との共創による孤独・孤立状態の早期発見・早期支援体制を構築する。

1 目的

孤独・孤立対策地域プラットフォーム及び当事者（家族）への支援体制構築

2 スケジュール

令和6年（2024年）9月 事業者との委託契約締結

令和6年（2024年）12月 孤独・孤立対策地域協議会の立ち上げ

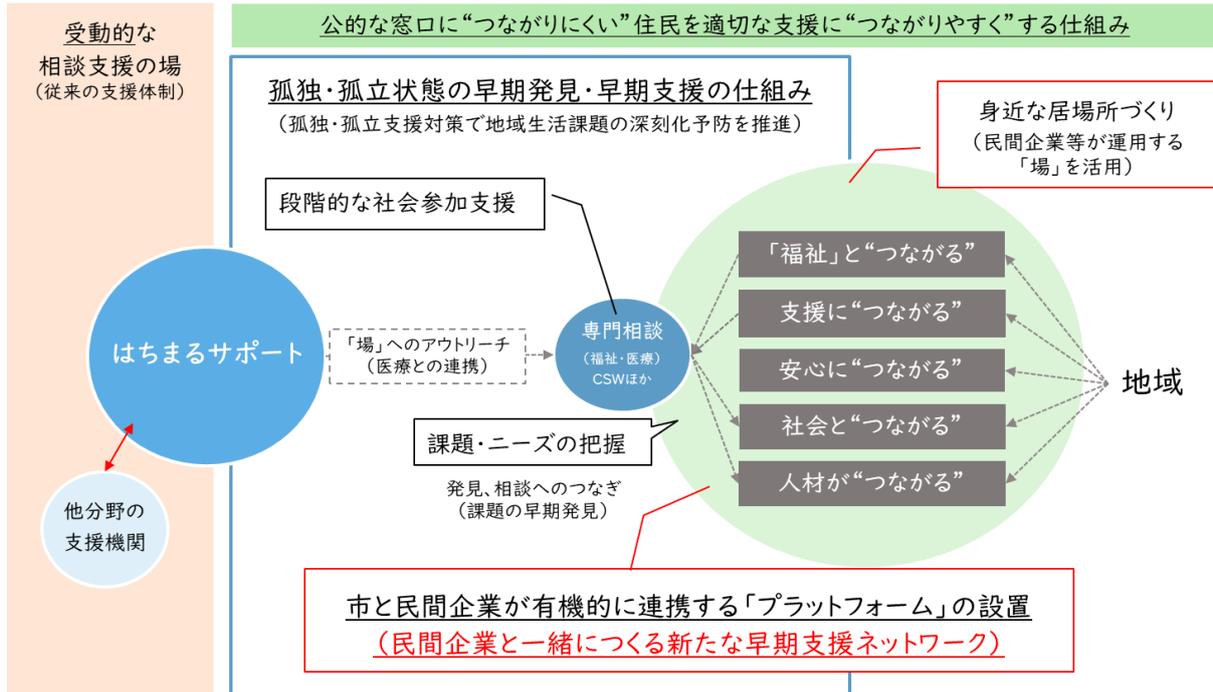
3 実施方法

委託により実施（受託事業者は現在調整中）

4 実施内容（令和6年度）

- (1) はちまるサポートと連携を図りながら公的な窓口と地域をつなぐ体制を構築
- (2) 事業を進めるコーディネーター（名称未定）し、特に民間企業との連携を強化
- (3) 民間主導型のプラットフォーム構築を支援（令和7年度以降）
- (4) 孤独・孤立状態の実態把握
- (5) 居場所、人材（つながりサポーター…はちまるサポーター、つなぎ手）の充実
- (6) その他、つながりの普及啓発や事業評価 など

地域と公的支援を“つなげる”身近な場での孤独・孤立対策



5 位置づけ（第4期地域福祉計画との関連）

重層的支援体制整備事業の深化・推進を図る具体的な事業として実施。（計画 P.72）
視点：地域生活課題の深刻化予防に向けた早期発見・支援への“つなぎ”

6 期待する効果

- （1）潜在的な課題の早期発見・支援による将来的な福祉人材・財源不足の緩和
- （2）地域住民、民間企業、福祉人材の連携強化による既存人的リソースの有効活用
- （3）はちまるサポートの機能強化と認知度向上（2040 目標値：認知度50%）
- （4）既存事業の整理による事業の効率化（類似の協議体、連携事業の統合）

7 令和7年度以降の展開

地域福祉計画に基づき、プラットフォーム及び居場所の充実を図る。

▶細施策の達成に向けた対象者別計画の主な事業目標（P.72）

対象計画	評価項目	現状値	対象者別計画の目標値		
			令和6年度	令和8年度（中間）	令和11年度（最終）
地域福祉等	孤独・孤立状態にある本人や家族の居場所や社会参加等の「場」の数	新規	－	12か所	30か所
	孤独・孤立対策支援プラットフォームの数	新規	－	3か所	6か所

参考：これまでの動き

令和5年度、一般社団法人フードバンク八王子が主体となり、内閣官房の「地域における孤独・孤立対策に関するNPO等の取組モデル調査」の採択事業として、「食で結ぶ孤独・孤立プラットフォーム」の構築を実施。

- ・ 市は、本モデル事業への協力という立場で、令和5年7月から参加（福祉政策課、生活支援自立支援課、障害者福祉課、保健対策課など）
→ 多様な主体間でお互いの活動や考え方の理解を深める。
- ・ フードバンク主催「八王子子どもサミット」開催（R6.2.3…市後援・副市長登壇）
- ・ 第4期地域福祉計画（以下「計画」という。）で、孤独・孤立対策を推進する旨記載
- ・ 自民党政務調査会「孤独・孤立対策特命委員会（厚生労働大臣ほか）」からの依頼により、フードバンク八王子が本取り組みを委員会で報告（令和6年4月10日）
- ・ 6月議会にて孤独・孤立対策事業の補正予算が成立（3,973千円）
- ・ 自民党政務調査会「孤独・孤立対策特命委員会」の小倉議員がフードバンクでの取り組みを視察予定（令和6年8月21日）

市が設置するプラットフォームは分野横断的なものとなるため、子ども・若者分野で開始している既存のモデル事業とは、令和6年度以降、段階的に連携・統合を進めていく。