

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（最終報告）

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、令和5年6月に中間報告、同年11月に検討状況報告を行い、今後の福祉事務所のあり方の検討状況を示してきた。今回は、検討結果について最終報告を行う。

1 検討の背景と目的

福祉事務所は、生活保護をはじめ社会福祉六法に定める援護等を司る第一線の社会福祉行政機関である。

福祉事務所の業務体制については、昭和43年に志村福祉事務所が設置されて以降、大きな組織改正は行われず、板橋・赤塚・志村福祉事務所（以下「三所」という。）が独立した保護の実施機関として業務を進めてきた。

一方、社会情勢は大きく変化しており、板橋区地域保健福祉計画「実施計画2025」では、地域の複雑・複合化した区民からの相談を解決するために、高齢・障がい・子ども・生活困窮など、属性を問わず、どの相談窓口においても、幅広く受け止め、地域の関係機関との連携により、適切な支援を行う包括的な相談支援体制を構築するとしている。

そのため、今後の福祉事務所については、従来の社会福祉行政機関としての役割を担いつつ、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体制を構築する必要がある。

2 福祉事務所の現状と課題

(1) 総合相談について

① 福祉事務所では、生活相談をはじめ、女性相談、ひとり親相談等の様々な相談を「福祉総合相談室」として受け付けている。福祉事務所での相談件数は、コロナ禍以降、増加傾向にあるものの、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。

② 3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）となる地域も存在している。距離が近いことを理由に来所された方に対し、所管区域が異なると相談や申請等の手続きができず、担当の福祉事務所を案内している状況である。

→【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が続いている。一方で、生活保護受給世帯の単身高齢化が進んでいる状況である。

→【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

障がい分野については、法改正等により、対象範囲の拡大やサービス種類の増加に伴い、対象者が大幅に増加しているほか、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行っているが、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となっており、それぞれが法に基づき、単独の福祉事務所として完結した体制となっている。

そのため、生活保護受給者が区内で転居する場合でも、改めて手続きや面接相談等を行う必要があるなど生活保護受給者及び福祉事務所に負担が生じる。

また、区民への支援を強化していくためには、三所の類似業務の集約等を行い、職員がより区民に関わることができる体制の構築が必要であるが、現状の体制においては、一部の業務について、その集約が法制度（条例）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る必要がある。そこで、次の3つの柱のとおり、福祉事務所のあり方の方向性をまとめた。（生活保護及び障がい者福祉における福祉事務所のあり方のイメージについては、別紙のとおり）

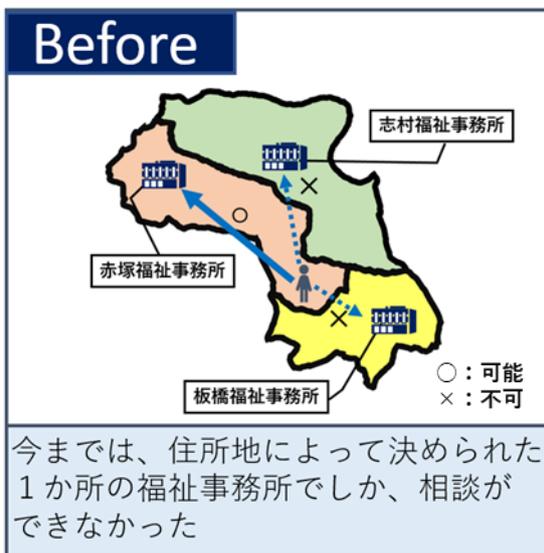
なお、デジタル化・DXについては、区民サービスの質の向上の視点を第一に据えて、前例に捉われることなく、業務効率化を推進するとともに、情報共有・ペーパーレス化の観点から、推進に努めていく。

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(現在の三所は、課組織として存続)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。

[所管区域と窓口のイメージ]



(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(生活相談・生活保護に係る体制は現在と大幅な変更はない。)

(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、現板橋福祉事務所の所管区域に変更する。

なお、今後は、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視点から、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」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、ひとり親家庭の専門相談窓口を設置し、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、モデル（志村坂上、蓮根、舟渡）地区において、地域福祉コーディネーターを配置した。

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、複合的な課題を持つ方への一貫した支援の実現に向けて、相談からサービス提供まで一貫して支援が行えるよう、窓口及び業務を再編し、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（赤塚・志村）内に移設することで、精神や知的などの障がいを複合的に抱える方について、一貫して支援できる体制を整備する。併せて、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、保健と福祉が一貫して行うことができる体制も整備する。なお、板橋地域については、障がい部門を本庁舎に配置し、近接する板橋健康福祉センターと連携して、一貫した支援体制を整える。

これにより、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

現在の福祉事務所にある障がい者支援係の機能を障がいサービス課の所管とし、本庁機能と地域窓口機能に再編する。

また、障がい政策課と障がいサービス課についても、企画立案部門とサービス提供部門の再編という視点から所掌事務を見直し、施設整備や区立福祉園に関する業務などを、障がい政策課の所管とする。

(4) 障がい児支援の強化

障がい児支援強化のため、専門相談窓口を本庁舎内に設置する。

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。専門窓口を本庁舎に設置することで、窓口を明確にするとともに、組織的な対応を容易にし、適切な支援につなげる。

また、成長過程に合わせて、子ども家庭部や教育委員会などの関係所管との連携を進め、支援機能の強化を図る。

生活保護について



独立した三所体制を見直し、区内全域を所管する新たな福祉事務所に一本化し、ひとつの福祉事務所として、住所地に関わらず、困りごとを抱える区民相談・申請を受け付け、適切な支援を行っていく。
最初の申請は、三所のどこでも相談・受付が可能となり、その後の支援は今までどおり、住所地による地区担当員が行う。

東京都板橋区福祉事務所

生活相談・申請受付 等

総合相談係

生活保護
受給決定



ケースワーク支援

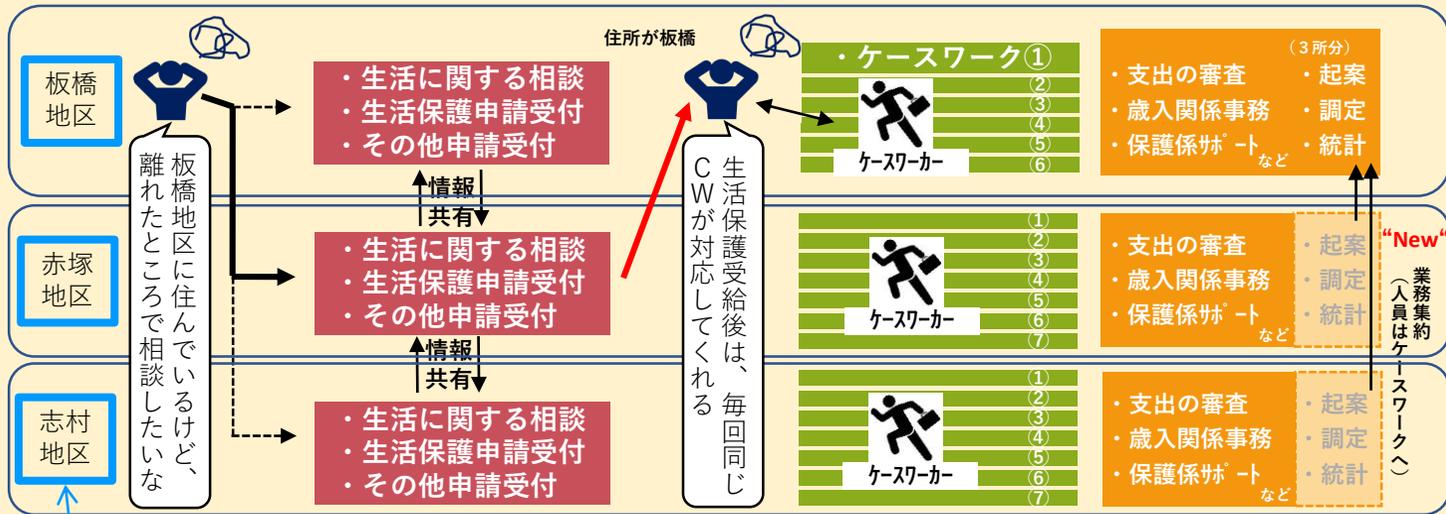
保護係

業務の効率化

管理係・援護係

“New”
住所地にかかわらず、生活保護新規申請などの相談・受付が、どこの窓口でもできるようになる。

住所が板橋なので、板橋地区が担当する。相談や申請は担当するCWが受ける。



(ポイント)
現三所は課組織として維持し、業務の窓口とする

令和6年度の体制整備

- ★所管区域を区内全域とする
- ★一部地域の担当地区替え

★業務集約

区民サービスの向上 1

●区内どこでも受付可能に



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が、どこの窓口でも相談・受付ができるようになる。

区民サービスの向上 2

●ケースワークの充実



事務所間で重複する業務の集約を図り、効率化した業務量をケースワークに充てることで、更にきめ細かいサービスを行うことが可能となる。

区民サービスの向上 3

●担当地区の見直し

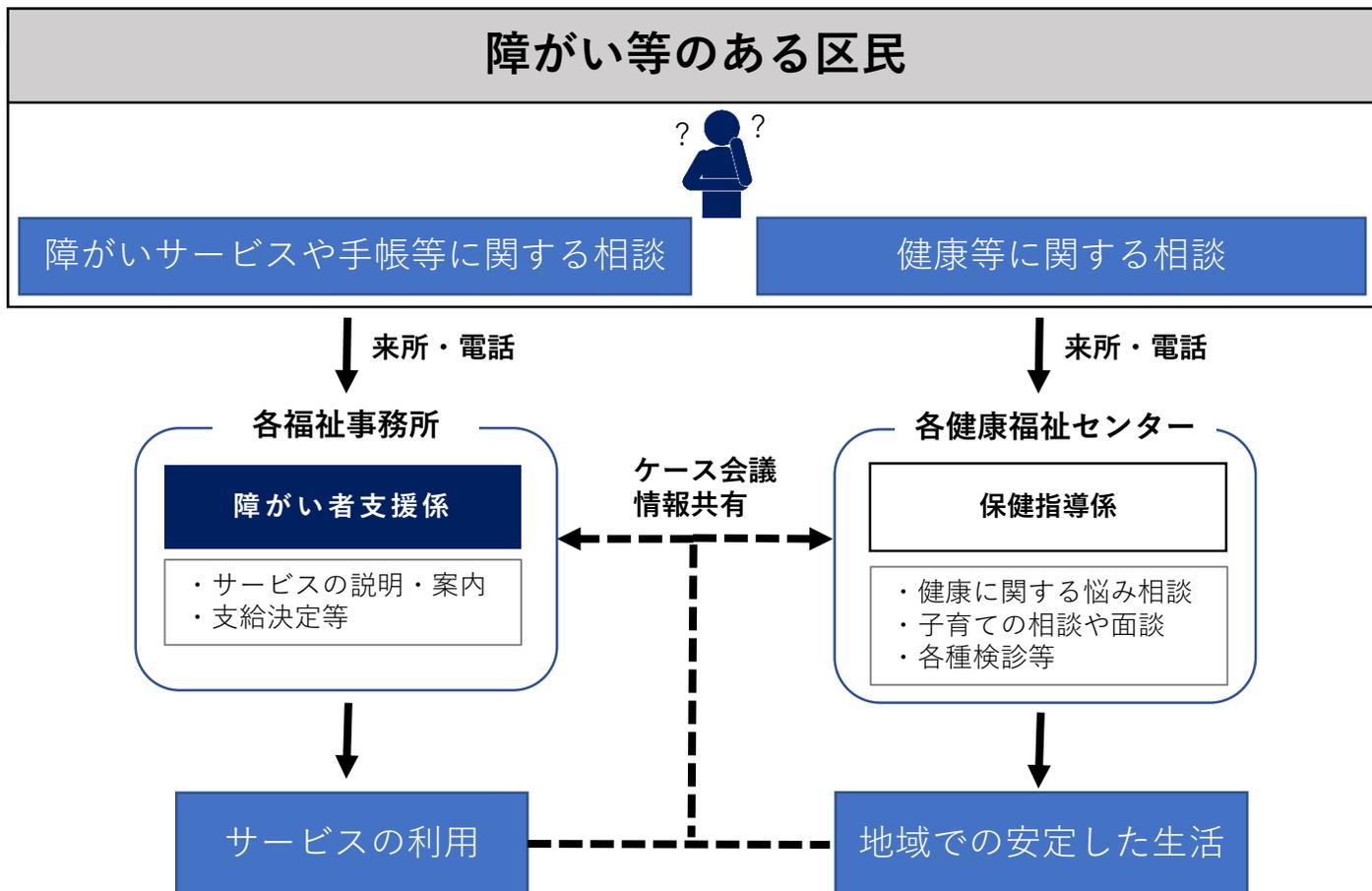


担当事務所から距離が離れている東山町について、最も近い板橋に移管することで距離的な利便性を向上させる。今後も利便性の向上の観点で必要に応じて見直しを行う。

障がい部門における相談のイメージ（現状）



障がいサービスは福祉事務所、精神等に不調を抱える人は健康福祉センターと、相談窓口が分かれている。障がいの種別に関わらず、複合的な課題を持つ方に対する一貫した支援体制を構築するため、相談窓口の再編及び関係各課の連携強化が必要である。



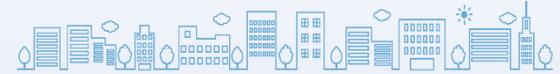
現状

- 相談先が分かれている。
- ケースによっては組織間で必要に応じて情報共有がおこなわれている。

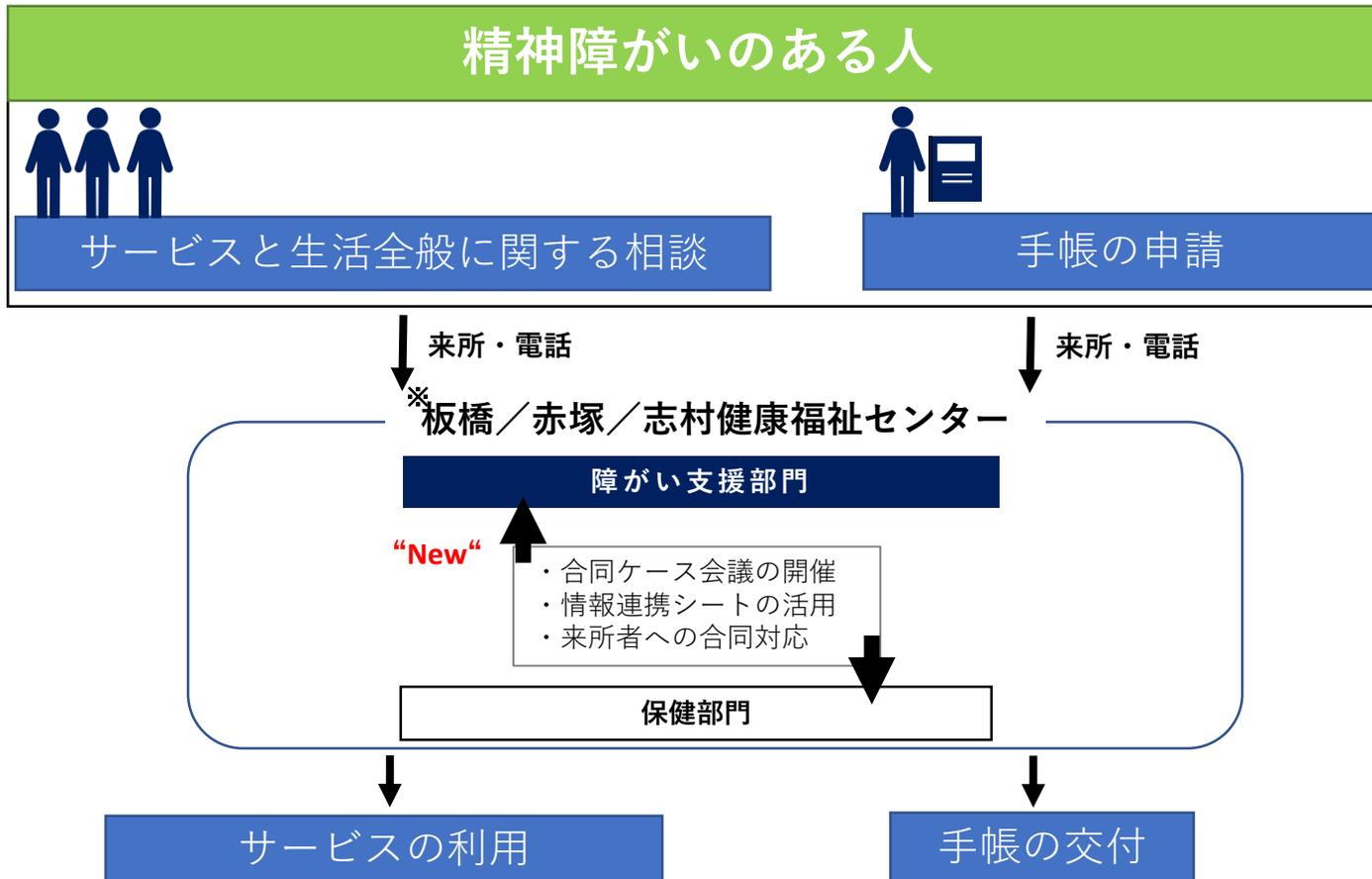
懸念点

- 複合的な悩みに関する相談先がなく、分かりづらい。
- 相談の内容に対応した場所がないと対応することができない。
- 各福祉事務所と健康福祉センターとの連携は、個別的なものに留まっており、一体的な支援という点からは課題が多い。
- 現在の連携体制は必要最低限の連携となっている。
- 子どもの発達に関して、相談先の見極めが難しい。

精神障がい部門における相談のイメージ（再編後）



増え続ける精神に不調を抱える人から、精神障がいのある人までを、一貫して支える体制を整備するため、福祉事務所の障がいサービス部門を赤塚／志村の2健康福祉センター内に移設する。



※板橋地域については、本庁舎に障がい部門を配置

上板橋/高島平健福には障がいサービス部門は置かず、管内の精神障がい者は住所に応じて、本庁舎/赤塚/志村のいずれかの窓口を利用する。

区民サービスの向上 1

●相談窓口の一体化



保健部門と障がい支援部門で分かれていた窓口を一体化することで、区民にとって窓口が明確になる。

区民サービスの向上 2

●連携の強化



保健部門と障がい支援部門の組織的な連携を推進し、複合的な障がいのある方への支援を強化する。

区民サービスの向上 3

●精神障がい者支援の強化

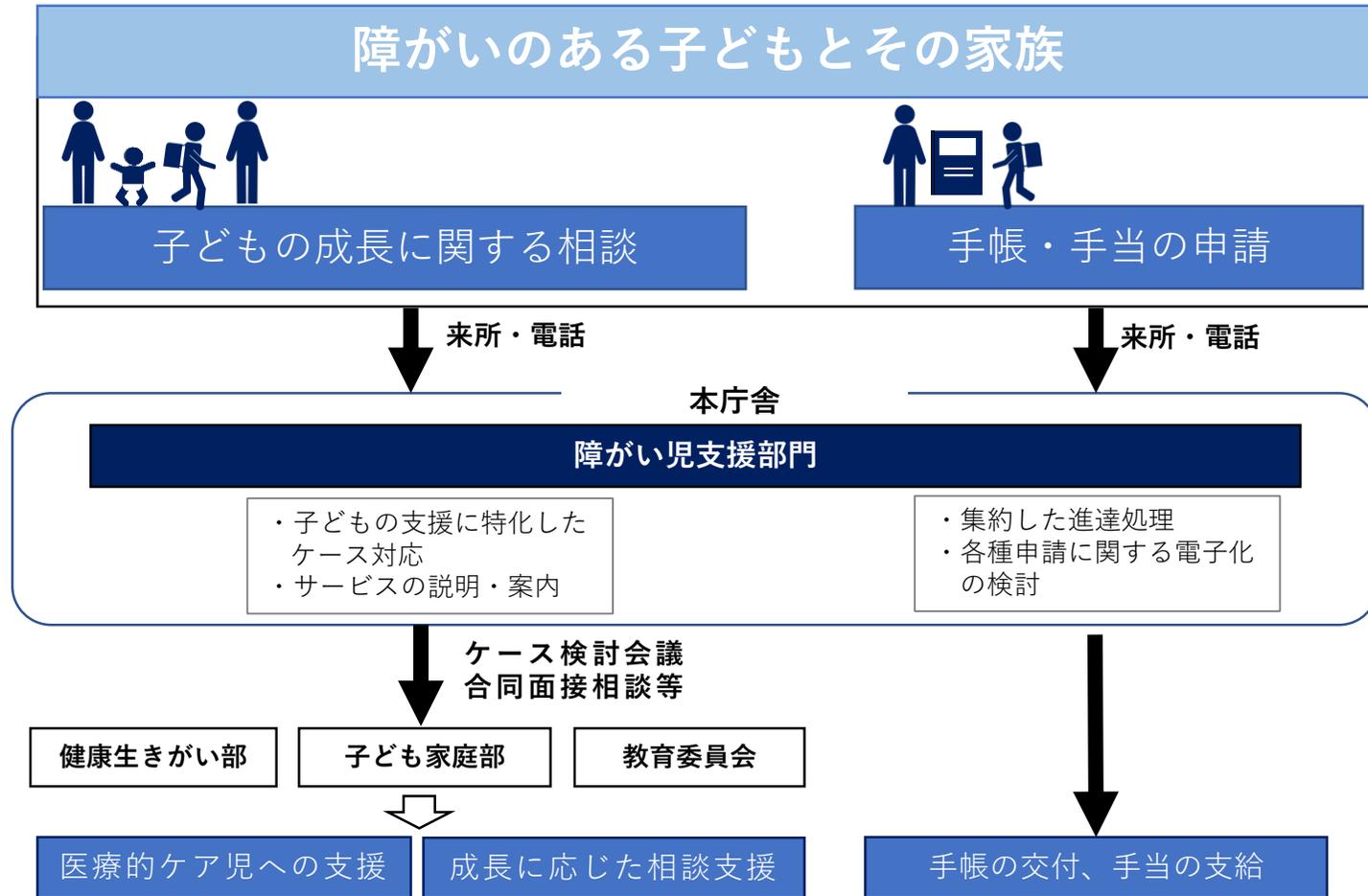


保健部門と障がい支援部門にて連携をしていくことで、専門性の高い支援となる。

障がい児に関する相談のイメージ（再編後）



福祉事務所の人員を本庁舎に集約して、障がい児とその家族への相談支援機能を強化するとともに、障がい児に関する相談窓口を明確化する。
本庁舎に設置して各所管との連携をより一層推進し、成長過程に合わせた相談支援機能の強化を図る。



区民サービスの向上 1

● 相談窓口の一体化



障がい児に係る相談を一本化することによって、区民にとって窓口が明確になる。

区民サービスの向上 2

● 緊密な組織横断的連携



本庁舎内の各所管との連携を推進し、子どもの成長段階に応じた適切な支援を行う。

区民サービスの向上 3

● 障がい児支援の強化

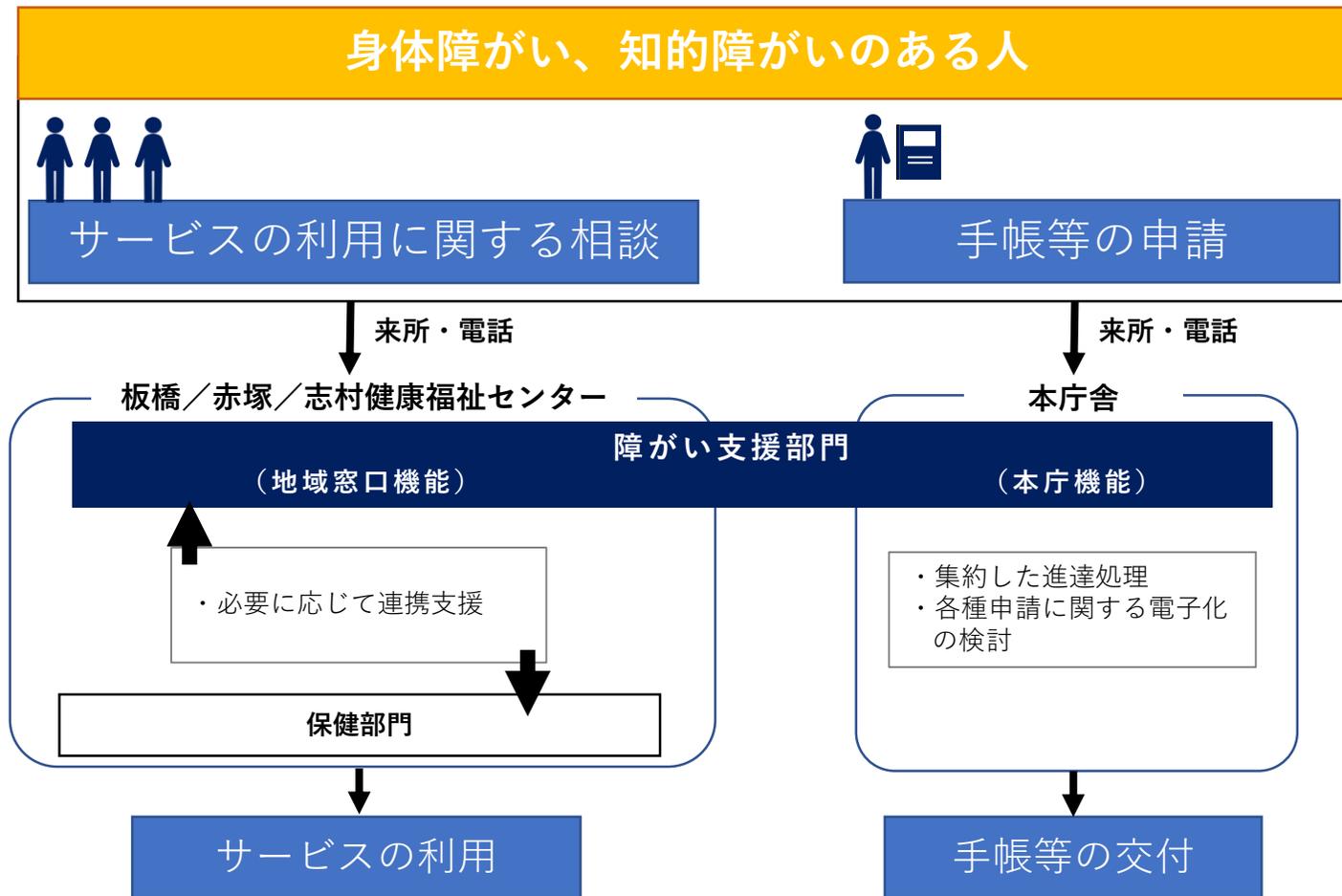


3か所に分かれていた人員を本庁舎に集約し、サービス水準の向上を図る。

身体・知的障がいにおける相談のイメージ（再編後）



複合的な障がいのある方への支援を強化するため、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移設する。手帳や手当の申請については、窓口へ来所する頻度が低いことから本庁に人員を集約し、待ち時間の解消や手厚い相談・支援体制を作り、サービスの向上を図る。



区民サービスの向上 1

● 連携の強化



保健部門と障がい支援部門の組織的な連携を推進し、複合的な障がいのある方への支援を強化する。

区民サービスの向上 2

● 手帳業務再編による質の向上



手帳業務について、3か所に分かれていた人員を本庁舎に集約し、利用者の待ち時間を解消するなど、サービスの向上を図る。

区民サービスの向上 3

● 窓口の明確化

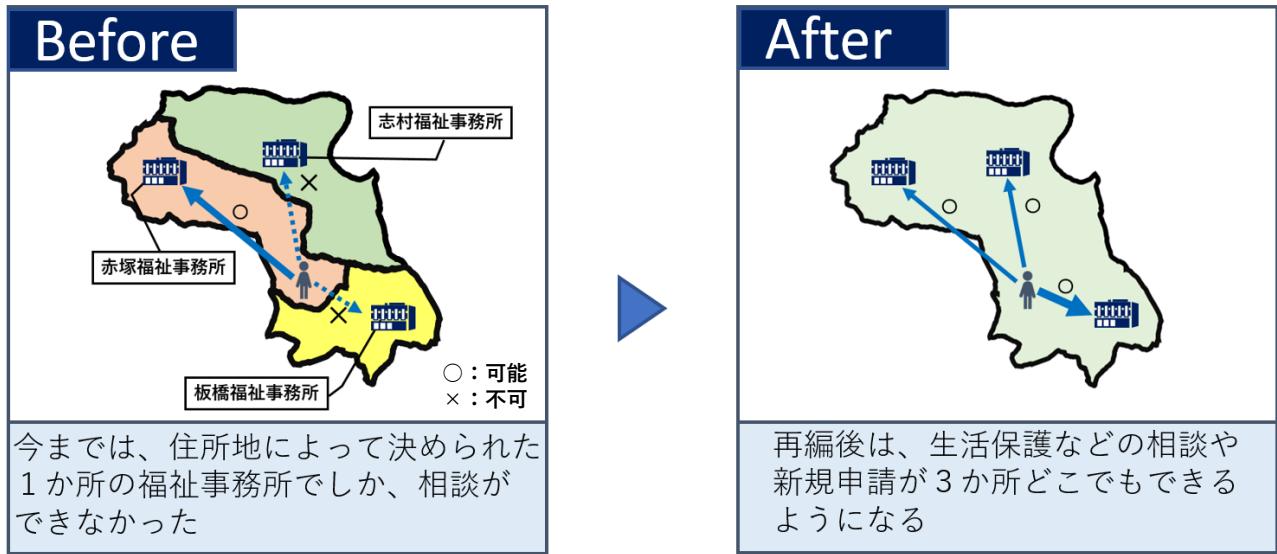


区民にとって明確になるよう、障がい種別によって分かれている窓口を一本化する。

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(最終報告)

柱1 区として一つの福祉事務所へ転換

- 課題**
- 総合相談について、来所や訪問にかかる利便性に課題がある
 - 生活保護受給世帯への支援について、これまで以上にケースワーカーによる個別で細やかな支援が求められている
 - 福祉事務所の体制について、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



- ◎**条例上の所管区域の整理**
 - 「(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
 - 現在の三所は、引き続き課組織として、相談・手続きなどの業務を行う窓口とする
- ◎**区民の利便性向上**
 - 「生活保護申請(新規開始処理関係)」「入院助産」「母子生活支援施設入所」について、どこの窓口でも相談・受付することができるようにする

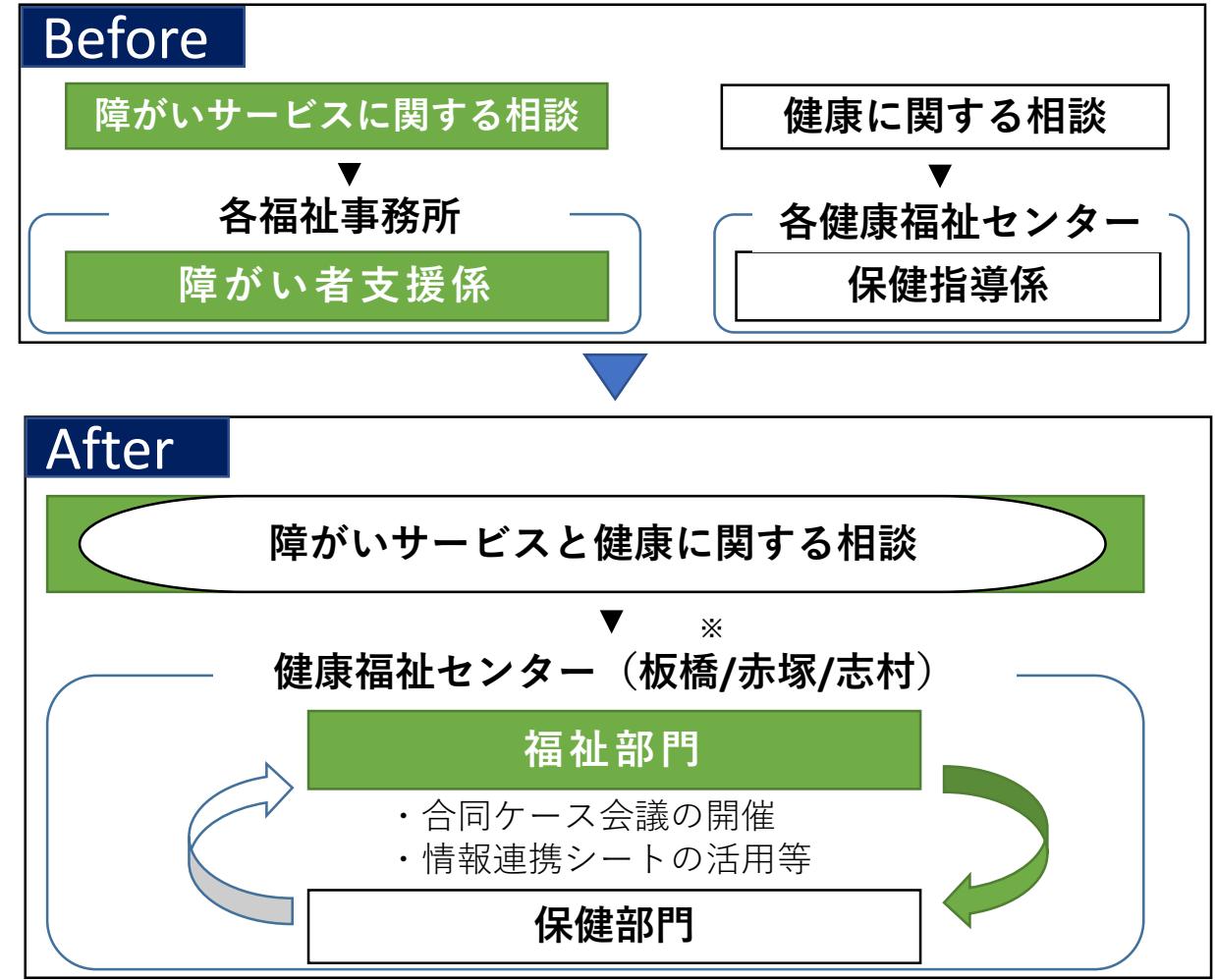
柱2 幅広い相談支援を行うための機能強化

- 課題**
- 総合相談について、生活保護以外の相談や複合的な相談が増加している

- ◎**自立支援に係る相談機能の強化(令和5年度から実施)**
 - 生活困窮者自立相談支援機関の分室(赤塚/志村)を設置
 - 板橋本部にひきこもり及び、ひとり親専門窓口を設置
- ◎**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)**
 - 地域共生社会に向けた地域づくりを進めるため、モデル(志村坂上、蓮根、舟渡)地区において、地域福祉コーディネーターを配置

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

- 課題**
- 複合的な障がいを持つ方に対する一貫した支援体制を構築するため、相談窓口の再編及び関係各課の連携強化が必要である



※板橋地域については、本庁舎に障がい部門を配置

- ◎**窓口の一体化**
 - 障がい種別を問わない区民相談窓口を、健康福祉センター(板橋/赤塚/志村)に設置
 - 福祉部門と保健部門の連携強化を図ることで、区民の利便性を向上
- ◎**障がい児支援の強化**
 - 障がい児に特化した相談窓口を本庁舎に設置し、支援体制を強化