

令和4年度 公明党 行政調査報告書

1 調査年月日

令和4年8月7日(日) ~ 8月9日(火)

2 調査項目及び調査地

【調査項目】

- (1)終活支援事業について
- (2)ご遺族支援コーナーについて
- (3)断らない相談支援について
- (4)登校支援室の取り組みについて

【調査地】

神奈川県 大和市
神奈川県 座間市
愛知県 春日井市

3 議員名

齊藤 佐知子
相馬 芳佳
裏 君子
徳田 哲
奥野 妙子

4 調査報告書

別紙のとおり

5 その他

江別市議会公明党 行政調査報告書

調査日時 令和4年8月8日(月) 9:00~12:00
調査地 神奈川県大和市 大和市役所
調査項目 終活支援事業について
報告者 裏 君子

《大和市の概要》

大和市は人口242,143人(令和4年7月1日現在)で、交通アクセスは鉄道3線(8駅)あり、本庁舎は最寄りの駅から10分。

予算規模は令和3年度当初予算が1,535億7,084万円で、職員数は1,899人となっている。

《終活支援事業について》

1, 終活支援事業開始に至った背景と経緯について

高齢化率は、全国平均と比べて低く比較的若い市だがおひとりさま世帯の割合は高く、2040年には65歳以上の方を含む世帯の半分近くがおひとりさま世帯になる可能性がある。

そのようななか、ひとり暮らしの方が亡くなった時にお墓の場所などがわからずに、市の納骨堂に収められるような現実に対して、生前のうちに意思表示をしておけばご両親などのお墓と一緒に入れたのではないかという思いから、平成28年度から身寄りがなくゆとりがない方を対象に「葬儀生前契約支援事業」を開始した。

平成30年には、「おひとりさまなどの終活支援事業」として、当初所得制限があったものを、お金や不動産があっても高齢夫婦世帯も利用できるようにとの声が多く、要件なしにリニューアルした。

7年目のこれまでに「おひとりさま支援係」の創設やエンディングノート保管事業、「おひとりさま政策課」の創設、「大和市終活支援条例」の制定など、ニーズに合わせて、見直しがなされている。

2, 事業の概要について

・葬儀を任せられる身寄りがいない、あるいはいても遠方だったり疎遠のため頼れない一人暮らし等の人が、いざという時に周囲に迷惑をかけたくないために、生前に葬儀等の契約を

締結することや、部屋の片づけ、死後の遺品整理、相続財産の処分などの段取りができるように、葬祭事業者や、県司法書士会などの法律専門家と連携して支援を行っている。

・生前契約支援事業以外では、希望者には市内清掃事業者を紹介したり、法律専門家との間を取り持ち、無料で相談できるようサポートするなどの支援を行っている。

・さらに、希望があれば定期的な安否確認や緊急時の親族友人への連絡、本人死亡時の親族友人等への情報提供、お墓の場所などの情報の提供などを行っている。

3, 条例の制定について

制度リニューアル(平成 30 年 6 月)から条例の検討段階(令和 3 年 1 月)までを見ると、葬儀・納骨以外にも、身の回りの物の整理、医療や介護の希望、死後事務、財産の整理や振り分けなど、内容が多岐にわたる相談を述べ 500 件以上(条例制定後は 1000 件以上)受けしており、終活に関する市民の関心は高まりを見せている状況が分かった。

高齢のひとり暮らしが社会の趨勢であることに加えて、近年の大規模災害やコロナ禍の影響により、突然の別れが身近に感じる状況にあり、市民がエンディングについて考える機会が多くなっているのではと考える。

そこで、自分自身だけでなく、残る親族や周囲の人々のために終活に取り組む市民に敬意を表すとともに支援を行う市の姿勢を明確に示すため、条例を制定した。

4, 成果について

・令和 3 年度の相談件数は 285 件で、前年度に比べ約 1.8 倍となった。

・葬儀生前契約の支援を市が「条例」を制定してまで実施することにより、市民に与える安心感は相当に大きいものとする。

・窓口での相談をきっかけとして、本人のみならず関係する周囲の方々も終活について真剣に考えるきっかけができており、ひとり暮らし等の抱える「葬儀、納骨、無縁仏、孤立死、相続」などに関する一定の課題の解消に寄与できている。

5, 行政調査を終えて

「誰もがひとり暮らしになる可能性がある」「誰もが同じ状況におかれるかもしれない」、「特別なことではない」という意識の醸成が必要だ。「終活」を前向きな活動として捉え社会全体

で支えられる環境づくりが大事である。

当市も今後、市民の方の終活にかかる関心は高まっていくものと考えてるので、おひとりさまの居場所の紹介などによる、おひとりさまの外出支援や、おひとりさま同士をつなぐための施策の展開も必要と考える。

以上

江別市議会公明党 行政調査報告書

調査日時 令和4年8月8日(月) 9:00~12:00
調査地 神奈川県大和市 大和市役所
(事業の説明を受けた後、実際の業務が行われているご遺族支援コーナーと、コンシェルジュが同行する主な窓口をご案内いただき、説明を受ける)
調査項目 ご遺族支援コーナーについて
報告者 徳田 哲

《大和市の概要》

大和市は神奈川県のおおぼ中央に位置し、都心から40km圏内にある。市内には東名高速道路をはじめとして国道3線と県道4線が縦横に走り、市域に存在する8つの駅へは市内のどこからでも概ね15分で最寄り駅にアクセスできるなど、交通の利便性に恵まれたまちとなっている。

平成12年には、全国初の特例市(現在は施行時特例市)へ移行。近年では『健康都市』『認知症1万人時代に備えるまち』『70歳代を高齢者と言わない都市』などの宣言を行うなど、「住んでいて良かった」と思えるまちづくりを推進している。

人口 241,565人(令和4年4月1日現在)
世帯数 113,254世帯(同上)
高齢人口率 23.91%(総務省「住民基本台帳人口・世帯数」2021年1月1日)
市域面積 27.09km²

《ご遺族支援コーナーについて》

1. コーナー設置に至る経過

死亡に伴う手続きは、健康保険や税、年金など多岐に渡る。どの窓口で手続きが必要なのか、どのような書類が必要なのかなど、遺族が不安を感じる場面が多いことに加え、それぞれの窓口で何度も書類への記入が必要となるなど、その負担も少なくない。

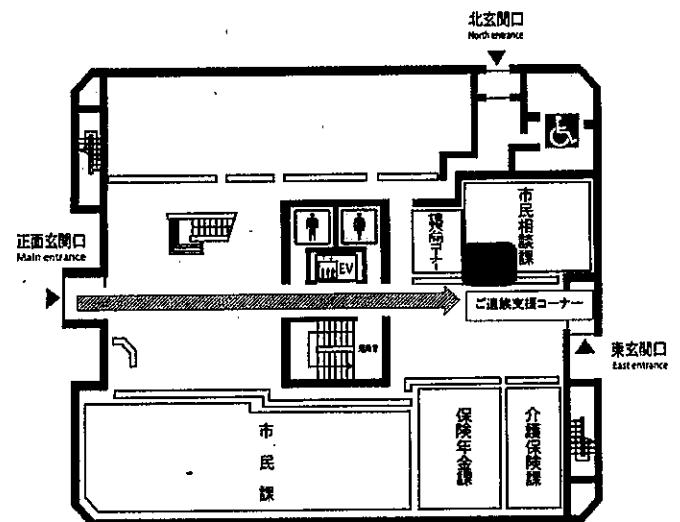
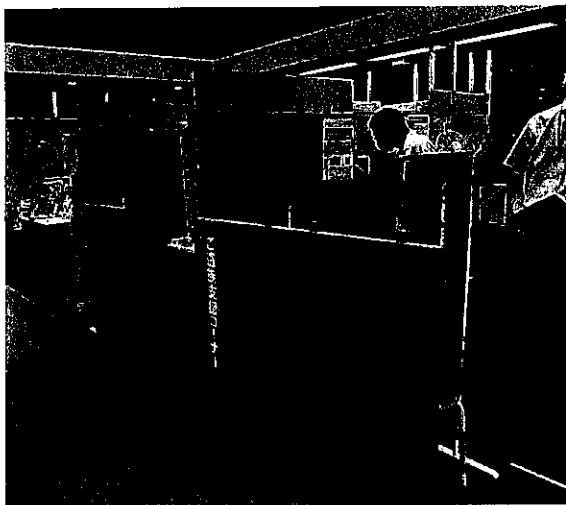
大和市では、従前から実施していた「終活支援事業」を平成30年6月にリニューアルしたことに伴い、生前の支援のみならず没後の支援についても、その必要性を感じ、市長指示により実施されることとなった。

2. 事業の概要

死亡に伴う手続きにおける必要書類や窓口などを案内する「ご遺族支援コーナー」を設置。専任の「ご遺族支援コンシェルジュ」が遺族に寄り添った案内をすることで、負担の軽減と手続き漏れの減少を図る。

○設置場所

市役所1階市民相談課にカウンターを併設



(位置図は大和市ホームページより抜粋)

○対象者

亡くなられた方(大和市在住)の遺族

○業務内容(以下は原則として予約制となっている)

- ・何をすべきかわからないなどの不安に対する相談
- ・申請、届出書類の作成補助
- ・各種手続き窓口への案内

○案内対象窓口

保険年金課、市民税課、資産税課、収納課、介護保険課、障がい福祉課、こども総務課、

市民課などの各関係窓口。このほか、必要に応じて市民相談課が所管する士業等による専門相談との連携も行っている。

○体制

短時間再任用職員・任期付短時間勤務職員：2名

会計年度任用職員：4名

(いずれも専任で業務を行う。コーナーには3名が常駐している。)

3, コーナー設置の効果

- ・死亡に伴う諸手続きについて、市役所での受付窓口が明確になった。
- ・専任のコンシェルジュが相談を受け、実際に必要な窓口へ同行することにより、遺族の負担軽減や手続き漏れの減少、手続き時間の短縮などの効果が期待できる。
- ・ご遺族支援コーナーのアンケート結果（令和2年度／回答数435件）によると、対応の満足度について「満足」と答えたのが全体の92.6%となっており、利用者からは高い評価を受けていることがわかる。

4, コーナー設置後の課題

- ・関係課内での情報共有など、さらなる連携の強化が必要。
- ・原則予約制となっているが、実際は予約なしで窓口に来る方が圧倒的に多くなっている。サービスの提供を考えると予約の上で来所していただくことが望ましいため、予約制の案内や周知が課題となっている。

5, 行政調査を終えて

死亡に伴う手続きは大変煩雑なものがあり、残された遺族にとっては大きな負担となっている。そうした場面で、大和市のように役割が明確な「ご遺族支援コーナー」が設置され、専任のコンシェルジュが相談に乗ってくれる体制が整備されていることは、遺族に対する負担軽減に寄与するのみならず、不安の解消にも繋がる効果的な施策であると考えている。

どこまでも1人に寄り添う姿勢も合わせて、今後の参考とさせていただきたい。

以上

江別市議会公明党 行政調査報告書

調査日時 令和4年8月8日(月)15:30~16:30
調査地 神奈川県座間市 座間市役所
調査項目 断らない相談支援について
報告者 奥野 妙子

《座間市の概要》

座間市は、東京から南西へ40キロメートル圏内、横浜から西へ約20キロメートルのところであり、神奈川県のほぼ中央に位置している。

市域は中央部を南北に縦断する座間丘陵を境として東部には相模原台地が、西部には相模川に沿った沖積低地が広がり、起伏に富んだ地形を構成している。

市の花、ひまわりをモチーフに作られたマスコットキャラクター「ざまりん」。ヒマワリの枝葉の深緑は、たくましく発展を続ける市を、また大輪の花は、市民の皆さんが手を結び合い、明るく健康なまちづくりを目指す姿を象徴している。

人口 132,131人(令和4年8月1日現在)
世帯数 61,294世帯(同上)
市の面積 17,57km²

《断らない相談支援について》

《調査項目》

- ① 断らない相談支援の体制構築の経緯と概要について
- ② 断らない相談支援と地域連携について
- ③ 庁内の連携体制について
- ④ コロナ禍での対応の変化と課題について

⑤ 事業の成果と今後の課題について

1、断らない相談支援の体制構築の経緯と概要について

座間市は神奈川県のおおむね中央に位置し、おおむね 4 キロ四方の市域に約 13 万人が暮らす自治体。市では福祉部生活援護課「自立サポート担当」(相談支援員4名)が生活困窮者自立支援制度を担当している。

2015 年の制度開始以来、年々実施事業を拡充し、現在は自立相談支援事業(直営窓口)への「生活困窮者自立支援制度助言弁護士」の配置、「アウトリーチ支援」(委託)の実施の他、任意事業として「就労準備支援事業」「家計改善支援事業」「一時生活支援事業/地域居住支援事業」「生活困窮世帯の子どもの学習・生活支援事業」を実施している。

令和3年 6 月からはひきこもりサポート事業として「居場所づくり」もスタート。駅前の雑居ビルにフリースペースを提供し、当事者や関係者にセミナー、サロンも開催。また生活援護課では生活保護制度も所管し、被保護者家計改善支援事業の実施など、生活保護制度と生活困窮者自立支援制度との一体的な実施にも取り組んでいる。

2、断らない相談支援と地域連携について

生活困窮状況の原因となる課題は複合的であり、その程度もまちまちである。このため、まずはとにかく「相談を断らない」ことを決め、できるだけ早く相談者が窓口につながることを、つながった相談を受け止めることを優先に考えていた。

取り組みを進めるうち、制度の狭間に陥った相談者の複合的な生活課題を解決するには行政や制度の力だけでは足りず、地域の方々との連携が必須であることがわかってくる。

地域の連携が出来上がるまでの例として、制度の初年度に制度周知のために支援機関や NPO 法人をローラー訪問する中、高齢者の生活支援を中心に活動していたある NPO 法人に、フードバンクの取組を依頼したところ、快諾してくれフードバンク活動が始まり、連携することができたとのこと。

3、庁内の連携体制について

生活困窮者の支援を通じた庁内連携体制の構築を研究した。平成29年度に行政改革推進委員会における「包括的支援体制構築専門部会」として発足し、令和2年度の部会終了に伴い、庁内に「包括的支援体制構築ワーキングチーム」を設立。全庁的に複合的な困りごとを抱える市民に対して、生活全般に渡る包括的な支援を提供する仕組みを検討している。

全庁的な取組みの第1弾として「つなぐシート」の活用を令和2年度から開始。

東京都足立区の運用を参考にした、このシートは自分の相談したい内容を理解して適した相談窓口に行くことが難しかったり、自分の陥っている状況に気付くことができなったりする相談者を市の窓口業務等で発見した場合に、職員が相談者の同意のもとで相談内容を記載し必要な行政サービスに「つなぐ」ためのシートである。導入後も職員研修や相談チャートの作成等新たな取り組みを実施し、市民の困り事に全庁的に向き合う体制づくりを継続している。今後は紙ベースから、電子版へ変更しアクセスしやすく、どの職員でもシートを確認できるようなシステム構築に向け取り組みを進めている。

The image shows a scan of a 'つなぐシート' (Tsunagu Sheet) form. The form is titled 'つなぐシート' at the top. It contains several sections for data entry, including fields for '相談者' (Consultant), '相談内容' (Consultation Content), and '対応窓口' (Response Window). There are also checkboxes and a table at the bottom for recording the status of the consultation.

4、コロナ禍での対応の変化と課題について

2020年春頃から相談現場ではコロナ禍の影響により、自営業の仕事が減っている、雇用は継続しているものの休業等により収入が減少し家賃が支払えない、暮らしがたちいかなくなるといった相談が急増した。対応に迫られると同時に、社会保険・税務・雇用・商業振興・福祉等さまざまな領域でコロナ関連支援策が打ち出され、その情報収集にも追われた。

また、2020年4月には住居確保給付金について、それまで対象者を「離職・廃業後2年以内の者」としていたところ「休業等により収入が減少し、離職等と同程度の状況にある方」も対象とすることで休業による減収への支援が強化され、市でも4月の新規相談件数は218件とコロナ禍以前の約5倍に増えた。住居確保給付金の申請も急増し、社会保障における住まいに関する支援の重要性が顕在化した。

5、事業の成果と今後の課題について

相談支援に関しては、①生活不安に関する相談の受け皿になる、②多岐に及ぶ施策を包括的に市民に届けるハブとなる、③相談現場で気づいた課題から自治体独自の政策形成を行う、といったことが求められている。

直営の自立相談支援事業を核としながら、相談に関する庁内連携ツール「つなぐシート」の活用をはじめ、広報誌やSNSを用いた相談窓口の積極的な周知、フードバンクへの相談補助員の配置、市営住宅を活用した住居喪失者の生活再建、社協・地域団体共催によるフードドライブ等、各所属や地域団体が連携し、支援を市民に届けるためのさまざまな取り組みを実施してきた。

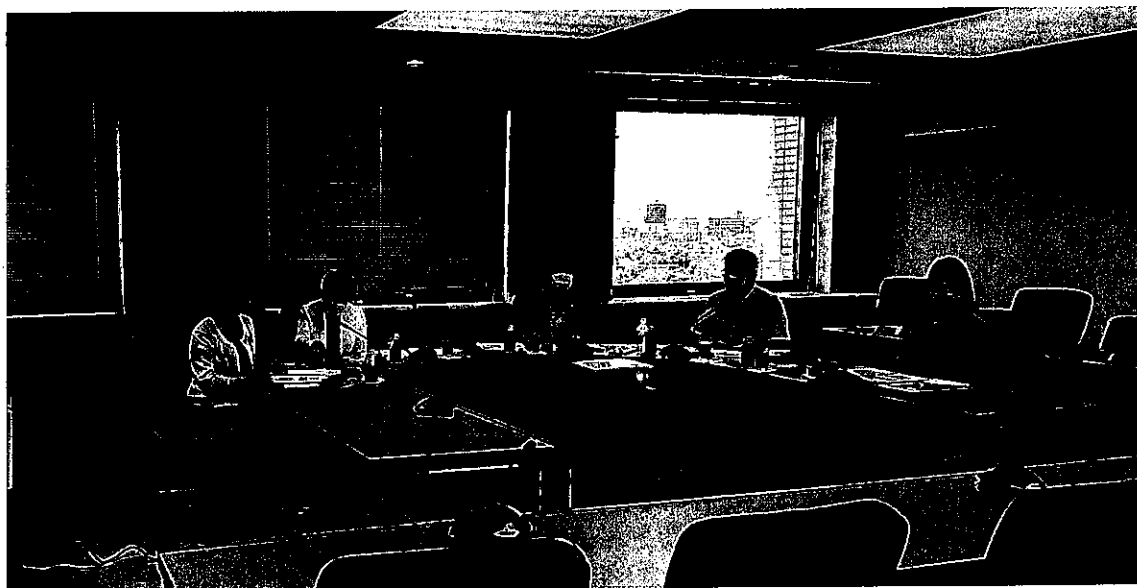
これらはこれまでの「断らない相談支援」の実践の中で培われた関係性を維持しつつ、対応する市職員の意識向上力を高めていくことも重要である。

行政調査を終えて

座間市の「断らない相談支援」は、福祉部生活援護課の自立サポート担当の職員を中心に対応している。生活に困窮している人の相談内容は多岐にわたり、単純には解決できない問題ばかりであるが、市の職員がその問題に向き合い対応している姿が大変に印象的であった。

「断らない」をモットーにこの支援体制を構築してきたのは、前課長である担当者が庁内外の関係者に、生活困窮者自立支援制度の周知を図ったことから始まっている。行政と地域が一体となった「チーム座間」の取り組みを進めている。

先の見えない状況が続く中、相談内容も困窮や雇用・病気など複合的な課題を抱えている人が多くいる。今後も一人ひとりの相談に向き合うことから柔軟に支援内容や体制を組み立てていけるかどうか、自治体の姿勢が問われていると感じた。



以上

江別市議会公明党 行政調査報告

調査日時 令和4年8月9日(火) 10:00~11:30
調査地 愛知県春日井市 春日井市役所
調査項目 登校支援室の取組について
報告者 齊藤佐知子

【春日井市の概要】

春日井市は、名古屋市の北東部に位置し、名古屋市、小牧市、犬山市、瀬戸市、西春日井郡豊山町、岐阜県多治見市に接し、気候は一般に温暖。昭和18年6月1日の市制施行として発展を続け、令和5年に市制80周年を迎える。

人口 309,011人
世帯数 139,374世帯(令和4年4月1日現在)
市の面積 市域は東西15.7km、何北13.7km、面積は92.78km²

【登校支援室の取組について】

1. 登校支援室設置に至った経緯について

令和3年度の不登校者数が小学校248人、中学校442人で690人と令和2年度から135人の増となっており、令和2年度調査で不登校の主な要因は小学校で「無気力・不安」が46.4%、中学校でも同じく47.1%と多いが、実際子供に聞くと違う。実際不登校の子に聞くと、最初に行きづらいつ感じ始めたきっかけは、先生のことが小学校で30%と最多で、中学校でも28%に上る。学校に行こうとするとおなかが痛くなったなど身体の不調が、中学校では32.6%と最多で、小学校でも27%。集団生活や学習が苦手な子供にとって、校内に教室とは別の居場所があることで登校する動機が維持されやすい。

2, 登校支援室設置の目的について

不登校は期間が長くなれば長くなるほど、学校復帰、将来的な自立への支援が困難になる傾向がある中、不登校者数を減少させるためには、不登校者への対応だけでなく未然防止と初期対応による新たな不登校者を生まない取り組みが重要である。そこで新たな不登校者をつくらない初期対応を重点的に実施する場所として登校支援室を設置する。支援に際しては登校という結果のみを目標にするのではなく、生徒らの進路を主体的に捉えて、社会的に自立することを目指す。

3, 各関係機関との連携体制について

◎コーディネーターについて

コーディネーターは、登校支援室の担任であり、

- ・困っている子どものことを一番に思っ、子どもや保護者と関わりながら分かったことを学校全体に伝え、学校を変えていける人が担う。
- ・必要に応じて、市独自の加配措置あり。

◎支援員について

支援員さんは、部屋の雰囲気を作る重要人物

- ・教員でもない、親でもない地域の大人が生徒に寄り添いお世話をする。
- ・「対話と共感を軸とする」「本人の意思を尊重すること」「安心して過ごせること」を目標にしている。

◎チーム支援

- ・様々な大人が支援にかかわり、多角的で重層的な生徒理解から、適切な支援につなげていくことを目標とする。
- ・主に支援員と支援室担当教員が連携して寄り添う。
- ・支援員は毎日記録を残し、教員・他の支援員との情報共有に努める。また、担任・コーディネーター・指導員は個別の目標設定や支援方法の見直し、支援室の環境整備等について作戦会議を行う。

◎部屋の環境整備など

◎利用の仕方

支援室の利用の仕方は、先生と相談しながら自分で決める。

4, 登校支援室の校内設置による成果について

- ・「こんな部屋があったんだ」「この部屋なら来てもいい」などの声があり、学校へ行かなくてはいけないと思いつながら教室に足が向かなかつた生徒が、登校できるようになった。
- ・「疲れたからここで過ごさせてください」学校・本人・保護者との相談において、エネルギー切れの時に支援室で充電し、また教室に復帰することが出来た。
- ・「カウンセリングのある時だけでも寄っていいですか」ほとんど学校へ顔を見せない生徒も少しの時間でもカウンセリング室以外でゆっくり学校で過ごす時間が持てる場所になっていた。その折に、担任や学年の担当者と話をすることができていた。
- ・受験のプレッシャーで教室に入れなかつた生徒が、落ち着いて進路を考え、高校進学をすることができた。

☆最後に

- ・登校支援室は生徒の「心の居場所」
- ・登校できなかつた生徒が登校できるようになれば目標達成
- ・生徒が有意義に過ごすためには、ここにあつたプランが必要。
- ・支援の仕方は色々あつて正解はない。みんなで考えながら、生徒一人一人に寄り添っていくことが大事。
- ・「慌てず、焦らず、諦めず」

以上

