

教育福祉委員会行政視察報告書

1. 実施日時 令和8年4月21日（火） 13:00-15:00
2. 視察地 大阪府 寝屋川市
3. 視察項目 重層的支援体制整備事業について
4. 出席者 委員長 天羽 良明
副委員長 田口 豊和
委員 林 則夫、富田 牧子、川合 敏己、酒向 さやか
高齢福祉課長 土田 裕明、重層的支援事業係長 石丸 聡
議会事務局随員 平田 祐二、今枝 明日香

5. 視察結果報告

(1) 視察地の概要

○寝屋川市 人口 222,616人（R8.4.1現在）
面積 24.7 km²

○視察対応状況

場所：寝屋川市役所議会棟委員会室

説明担当課：福祉部福祉総務課

(2) 視察目的

可見市においても今年度（令和8年度）から新規事業として「重層的支援体制整備事業」が開始された。本事業は、高齢、障がい、子ども、生活困窮といった分野ごとの縦割り支援では解決が困難な、複雑化・複合化した課題（8050問題、ゴミ屋敷、ヤングケアラー等）に対応するための包括的な支援体制を構築することを目的としている。

先行して体制を構築し、「重層推進員」の配置など独自の制度を導入している寝屋川市の事例を学ぶことで、可見市における重層的支援体制整備事業の円滑な運用や、支援の質の向上に繋げるために必要なことを確認する。

(3) 視察の内容

○寝屋川市における事業の基本理念

寝屋川市の事業は、令和6年度に移行期間があり、令和7年度(2025年)4月より本格的に開始された。

新しい組織や制度をゼロから作り上げるのではなく、既存の相談窓口や地域の資源を最大限に活かし、部署を超えた「横のつながり」を強化することで、市役所全体が「ワンチーム」として機能することを目指している。

○特徴的な施策と運用

寝屋川市では、福祉部局のみならず、監察課、市民サービス部(徴収・納付担当)、環境総務課、学務課、経営総務課など、計21の部署に「重層推進員」を配置している。これにより、福祉の窓口には現れない「税の滞納」、「ゴミ屋敷」、「不登校」といった現象の背後に隠れている複雑な生活課題を、行政のあらゆる接点からキャッチできる体制を整えている。

○「プラス ONE (+ONE)」の概念による窓口対応

担当業務の最後に「何か他にご質問やご不明な事はありませんか」「他にお困りのことはありませんか」と一声添えるものである。これは、全市民に画一的に行う業務的なものではなく、「何か他にも聞きたいことがありそうな雰囲気」を感じ取った際に行う、市民の心に寄り添うアプローチである。この柔軟な声掛けこそが、制度の狭間にあり、自ら助けを求められない市民の課題を掘り下げ、適切な解決策(多機関協働事業やアウトリーチ)へと繋ぐ重要な鍵となっている。

○5つの事業の柱と連携フロー

寝屋川市では以下の5つの事業を一体的に実施している。

1. 包括的相談支援事業：属性を問わず相談を受け止める窓口の設置。
2. 多機関協働事業：複雑な事例に対し、関係機関の役割分担を整理し、支援の方向性を決める司令塔機能。
3. アウトリーチ等を通じた継続的支援事業：支援が届いていない世帯(人)に対し、信頼関係を築きながら伴走する。
4. 参加支援事業：就労支援や居場所づくりなど、社会とのつながりを作る支援。
5. 地域づくり事業：世代や属性を超えて交流できる場を整え、地域のプラットフォームを形成する。

これらは独立した事業ではなく、相談の受け止めから、重層的支援会議(もしくはケース会議など)を経て、アウトリーチや参加支援などの具体的な支援へと至る、一連の流れのようなフローとして整理されている。

6. 主な質疑応答

- Q. 寝屋川市の自治会加入率が約7-8割と高いのが印象的だが、どのような背景がある
と考えるか。
- A. 大阪市のベッドタウンとして団地が多く、近所付き合いが盛んで地域の繋がりが深い。高齢化が進んでいる団地も多くあるが、お元気な高齢者が多く、民生委員・児童委員など地域のために何かしたいという人が多いような気がする。
- Q. 本人や家族からの相談以外に、近所の方などから相談を受けるケースはあるか。
- A. 例えばゴミ屋敷の相談は、本人や家族よりも民生委員・児童委員や近所の方から相談を受けるケースがほとんどである。
- Q. ゴミ屋敷やひきこもりといった、本人が支援を拒否するケースにはどう対応しているか。
- A. ゴミ屋敷の場合、行政だけで無理に片付けることは今の法制度では難しいため、ボランティアやケアマネジャー、親族などが介入することで少しずつ説得し、役割分担をしながら解決を目指す。家族だからこそ強く拒絶されることもあるため、他人が入る方がスムーズに進む場合もある。
- Q. 推進員は専門職でなく、事務員であるが、特別な研修を行っているか。
- A. 行っていない。推進員には本日と同様の資料で重層を説明。「プラスワンは難しいことではなく、簡単に聞き取ってほしい」とハードルを下げて説明している（そこで解決を提示しなくていい）。職員の窓口対応としてあたりまえのこと。異動があるので部署としての知見は蓄積しないが、個人には知見や経験が蓄積する。
- Q. 国の補助金について。令和8年度から多機関協働において全面委託が認められないことになったが、どのように整理されているか。
- A. 社会福祉協議会への全面委託ではない。市は多機関協働マネージャーを補助し、庁内部署のとりまとめを行う。支援の判断も社協に任せるのではなく、協働で取り組んでいる。
- Q. 「推進会議を設置されて全庁的に取り組まれているが、部局を跨いだ情報共有において、個人情報保護の観点と支援のスピード感をどう両立させているか（共有システムの有無など）。
- A. 担当ケースワーカーの間では情報共有をしているが、共有のシステムはない。推進会議では所属長や推進員に制度や事業の周知を図り、重層推進員が各課窓口でうけとめ、必要な部署につなぐように意識している。

- Q. 課題の整理や支援プラン作成は重層的支援会議が中心で、本人同意の必要ない「支援会議」の実績は0件ということだがどのように分析しているか。
- A. 包括の地域ケア会議、要保護児童対策協議会、生活困窮者自立支援法の支援会議などの既存の会議体で対応できているためと思われる。
- Q. 「複雑な課題に対応するため、係にはどのような専門職（社会福祉士、保健師、精神保健福祉士等）が配置されているか。また、その専門職を支えるためのバックアップ体制はどうなっているか。
- A. 寝屋川市福祉部福祉総務課には、精神保健福祉士や社会福祉士などの専門職はおらず、事務職が配置されている。専門的な部分は社会福祉協議会に委託しており、調整をしているイメージ。重層の担当係には事務職しかいないが、高齢・子ども・障がいの各分野には専門職を配置している。
- Q. なぜ「多機関協働マネージャー」を社会福祉協議会（社協）に委託しているか。
- A. 社協のコミュニティソーシャルワーカー（CSW）は、行政職員のような数年ごとの異動がなく、地域の情報を長年蓄積しているため。また、行政の立場では難しい、柔軟で専門的なケースワークの知見を持っていることも大きな理由。マネージャーは「何でもできる特別な人」というよりは、関係者が集まる場でそれぞれの意見をまとめ、役割分担を整理する「調整役」としての機能を果たしている。

7.各委員の所感

○特に印象的だったのは、既存の窓口対応に一言添える「プラス ONE (+ONE)」の取り組みである。これは全ての市民に対して画一的に質問を投げかけるマニュアル作業ではない。窓口担当者が、目の前の市民に「何か他にも聞き取ってほしいことがありそうな雰囲気」を感じ取った際、そのサインを見逃さずに「他にお困りのことはありませんか」ともう一步踏み込む「心に寄り添うアプローチ」である。寝屋川市の事例は、特別な組織を新設するのではなく、監察課や環境部門を含む21もの既存部署を「支援の入り口」として活かし、市役所全体が「ワンチーム」となって機能する仕組みを提示している。担当者が語った「制度の伸びしろを広げ、網を大きく何層にも重ねることで、穴から落ちる人を一人でも少なくする」という言葉こそが、重層的支援の本質であると深く共感した。何かとんでもないものを一から作るのではなく、今までそれぞれで行ってきたことを繋ぎ合わせ、市民の現状に深く耳を傾ける「機会」を整えておく。この視察で得た、市民の小さな異変に気づ

き、解決に向けて話し合える場を大切にするという姿勢を、今後の可見市の体制づくりにいかせるよう注視していきたい。

○重層的支援という言葉について、重く受け止めすぎていた。これまでも、各自治体では、どの分野でも相談事には真剣に対応してきたし、それなりの解決を図る努力をしてきたため、ことさらに、重層的支援と改めて位置づけなくてもよいように思った。本市の計画の中では、数値目標を掲げているが、数値目標には意味がないため、やめた方が良いと思う。現に困難を抱え、困っている人の話を聞くことができ、一歩でも、その人が歩み出せば、それで十分なのでは。また、本人の同意がなくても支援会議が開けるとのことだが、本人の同意がなく内面に踏み込んだ支援をすることは、個人の尊厳に関わる人権問題にもなる。相手の立場を尊重すべきであり、本当に困っている時だけ支援すべきなのは。

○寝屋川市の重層的支援体制整備の先進地に学んだことを本市にもあてはめ、様々な課題の解決に近づいていければと考える。議員にも、地域の市民からの相談や苦情が耳に入り、その都度対応をしているが、中には、地域では解決し難い課題も含まれる。相談ごとは、全て解決できるものばかりではないが、俯瞰して色々な角度から知恵と協力が得られれば解決につながるケースはあると考える。各課、協力体制の構築といひながら、高齢福祉課だけに課題が集中しないように、関係各課での解決が基本だと考える。

○「断らない相談支援」「参加型支援」「地域づくりに向けた支援」の理念のもと、まずは相談者の置かれている状況や課題を一旦受け止め、関係する各機関が連携して、重層的支援会議で支援方針を構築されていた。8050問題やダブルケアといった複合的課題にも柔軟に対応できる仕組みが整備されており、従来の縦割り行政の課題を解消しながら取組みが行われていた。また、事業の一部を社会福祉協議会へ委託している点も大きな特徴である。ふだんから地域に根差した活動をしている専門性のある社協の人材が、多機関協働マネージャーを担うことで制度の狭間にある課題や潜在的ニーズを、行政とは違う目線で把握することが可能となる。また、行政組織ほど頻繁に人事異動がないため、継続的なきめ細かい支援の実現が期待できるとの説明であった。こうした社会福祉協議会への委託は、庁内のみならず関係機関や民間団体との連携が進むことから、地域全体で支える包括的なネットワークが構築されていくことに繋がると感じた。さらに大切であると感じたのは、庁内各窓口に配置される重層推進員への研修である。初期対応を担う職員の理解と対応力が支援の質を大きく左右するため、ニーズを掘り下げて聞くなど、従来の窓口対応にプラスワンの声かけが行えるよう研修が実施されており、職員の意識改革とスキル向上が図られていた。本市においても、

今後ますます多様化、複雑化する市民ニーズに対応するためには、制度設計に加え、庁内関係部局の人材育成や地域で活動されている関係団体の協力が不可欠である。今回の視察で得た知見を踏まえ、関係部局間の連携強化と実効性ある支援体制の構築に向け、本市にあった具体的な取り組みを進めていく必要があると考える。

○従来の行政の縦割りを打破するための法整備が進み、これまでは支援が届かず制度の狭間に陥ってしまっていた方へ支援を届けるための行政システムになったと受け止める。本人の同意を得ずして支援の方向性などを探ることができるようになり、8050問題やゴミ屋敷など、本人以外の心配事に寄り添うことが可能となるため、関係各所の連携を強化して、丁寧な対応に当たることが必要だと思う。本市でもいよいよ重層的支援体制整備におけた事業が始まり、組織体制の構築が急がれるところではあるが、あらゆる問題を抱えた市民への対応は、対応される職員の心理的負担感も大きいものと考えられる。相談者も、担当職員も、1人で抱え込むことなく、チームで対応できる、機能的な組織が必要と考える。

○寝屋川市では、第5次寝屋川市地域福祉計画の第4章に重層的支援体制整備事業実施計画について盛り込んでいる。うけとめつなぐ（断らない）窓口（21の窓口対応）については、大変参考になった。寝屋川市重層推進員によるプラスワンの声掛け活動により、窓口業務が更に市民に寄り添ったものになり、地域住民も助け合いのためのコミュニケーションが図られていると感じた。8050問題（ひきこもり）やダブルケア、個人情報の壁など共通する課題がある中、寝屋川市と比べ、本市は、外国籍市民が多い。高齢化に伴い相談を受止める過程で言葉の壁を乗り越えられるかも課題となっていく。情報共有として、どこまで立ち入っていくかの判断は慎重に行うべきと考えるが、重層的支援体制の構築にチャレンジする本市の職員の事務処理負担軽減のための「共有システム」が必要ではないかと懸念する。複雑化した住民の状況を解決するための大切な糸口となるような些細な情報でも共有化を図れるようすべきと考える。職員が市民とコミュニケーションを図る上で寝屋川市のようなプラスワンの声掛け活動（糸口の発見）がはじまり、寄り添った窓口対応が広がることで重層的支援体制整備事業がより良いものになるよう注視していきたい。

8. 考察・まとめ

今回の行政視察を経て、重層的支援体制の本質は「特別な何かを新設すること」ではなく、「今ある窓口や担当者が、一つのチームとして機能する仕組みを整えること」であると深く実感した。

寝屋川市が実践しているように、福祉以外の部署の職員も「推進員」としての意識を持ち、日々の業務の中で市民の小さな異変に気づくこと、そして「プラス ONE」の声掛けによって、誰一人取り残さない姿勢を示すことが、制度の狭間にある市民を救うことに繋がるのではないかと。

可見市においても「重層的支援会議」を形式的なものに留めるのではなく、職員一人ひとりが「ワンチーム」の一員であるという意識を持ち、市民の現状に深く耳を傾ける機会を大切にしていくことが肝要である。今回の視察で得た「体制を整えておくことが目的」という視点を忘れず、市民がいつでも安心して相談できる、しなやかで力強い体制づくりを委員会としても後押ししたい。今回の視察で先進地の歩みを見聞する機会を得たことで、可見市の新たな事業運営を執行部に任せるだけではなく、委員会としても寄与できるよう重層的な支援を注視していきたい。

(視察風景)

