

【千葉県鴨川市】

福祉総合窓口の導入及び民間委託

背景・取組内容

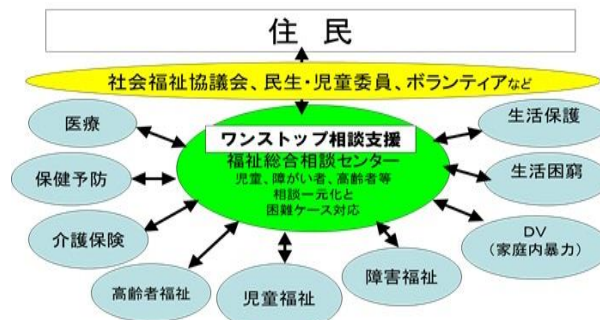
- ・平成 21 年から 5 年間、厚生労働省のモデル事業「安心生活創造事業」を実施。
- ・モデル事業の中で、住民から対象者を問わない相談窓口の要望があったため、担当課から市長へ提案し実現。

【福祉総合窓口の導入】

- ・児童、高齢者、障がい者、DV 対策などの相談支援を行っていた複数の課が連携し、平成 24 年 4 月に組織横断的な「福祉総合相談センター」を、鴨川市総合保健福祉会館内に設置。
- ・センターの職員は、保健師、看護師、社会福祉士などの有資格者で構成し、保健福祉サービス提供等に係る総合調整の体制を整備。センターは 24 時間 365 日稼働を実現。

【サブセンター設置と運営の民間委託】

- ・平成 25 年 4 月からサブセンターを、特に利用が見込まれる天津小湊地区に設置し、運営ノウハウのある社会福祉法人に委託することにより運営。



実現までの問題と解決策

- 【問題】 ①福祉総合窓口の導入にあたり、担当分野以外の知識が不足。
②サブセンター設置にあたっての独自人材の不足。

【解決策】 鴨川市第 2 次 5 か年計画などへ、包括的な支援体制構築を位置付け、具現化

- ①分野横断的な連携を図るための職員研修を実施。
- ②サブセンターについては、運営ノウハウのある社会福祉法人に委託。

効果

【福祉総合窓口の導入】

- ・窓口の集約により、保健、医療、福祉及び介護が連携したワンストップ相談支援が実現。
- ・相談件数が約 1.4 倍に増加（平成 24 年度：642 件 → 平成 26 年度：881 件）。

【サブセンター設置と運営の民間委託】

- ・特に利用が見込まれる天津小湊地区において、総合的な保健福祉サービスの充実に成功。
- ・福祉総合窓口サブセンターの運営を民間委託することにより、直営の場合より運営費を 2 年間で 29,378 千円抑制（平成 25 年度は 18,249 千円、平成 26 年度は 11,129 千円）。

今後の課題

- ・福祉総合窓口を利用しにくい日常生活圏域（旧行政区：長狭地区、江見地区）における体制整備。