

出張報告書

平成28年 2月 1日

鳥 居 宏 次 市議会議長様

会 派 名 公 明 党

代表者氏名 松 本 妙 子

下記のとおり報告します。

記

- 目 的 ①福祉コンシェルジュについて
②保育園の利用支援コンシェルジュと
送迎保育ステーション事業について
- 出 張 先 名古屋市北区及び千葉県松戸市
- 出張期間 平成28年 1月28日～平成28年 1月29日
- 出張者氏名 松本妙子、岩崎雅秋、桑原佳一
南加代子、友永 修
- てん末報告 別紙の通り

公明党（会派）行政視察レポート

視察先	名古屋市	テーマ	福祉コンシェルジュ制度について
日時	平成28年1月28日（木）14時00分～15時30分		
市政の課題の解決に向けて、参考になると思われることと考察について			
<p>福祉コンシェルジュの基本的な業務は、申請手続きなどで戸惑っている高齢者や障がい者の方に対し、声を掛けて相談内容を聞き取り、適切な福祉制度の案内や対応窓口を案内すること。</p> <p>視察先の北区では、制度導入から半年間での対応件数は、約5000件。内訳として、窓口案内（4300件）書類記載案内（300件）その他（200件）相談件数（200件）となっており、そのほとんどが窓口案内である。しかし、自分の悩みを、どの窓口で相談すればいいのか分からない方にとって声を掛けてくれることが非常に心強いと喜びの声も多い。</p> <p>介護や障がい、経済的問題などのさまざまな悩みや問題を抱える市民の方が、相談すべき窓口が分からずに解決につながらないケースが少なくない状況の中で、適切なサービスにつなげるための声かけ・聞き取り・案内をコンシェルジュが担うことで、より丁寧な窓口での事務対応にも繋がっていると評価もされており、月の相談件数も徐々に増加の傾向である。</p> <p>市民の方にとっても、たまに来庁する程度のため、あまり身近に感じなかった市役所に対してのイメージアップになっている。</p> <p>コンシェルジュは、社会福祉士・精神保健福祉士・介護専門員・障害者相談支援専門員・保健師などの資格をもたれている。コンシェルジュが相談内容の聞き取りや窓口案内を行うことで、職員が専門性の高い相談に専念できる。また、混雑時の待ち時間が短縮されるとともに、市民が担当窓口を間違えて並ぶことなどもなくなり、トラブルを未然に防止することにも効果がある。</p> <p>本市においても、市民サービスにつながる効果が十分にあると考えられます。</p>			
<p><報告者感想></p> <p>北区での視察でありましたが、関係部局のあるフロアは、広さがあるからだと思いますが、窓も多く非常に明るい。そのためか相談しやすい雰囲気が感じられた。様々、工夫もされているが、コンシェルジュに何でも相談できる安心感は、市民だけでなく職員にとってもプラスであると考えます。</p>			

公明党（会派）行政視察レポート

視察先	松戸市	テーマ	① 利用支援コンシェルジュと②送迎保育ステーション
日時	平成 28 年 1 月 29 日（金）10 時 00 分～12 時 00 分		
市政の課題の解決に向けて、参考になると思われることと考察について			
① 保育所等の利用支援コンシェルジュは元公立幼稚園の園長が就任し特に、特別な支援を必要とする子ども及び保護者の入所相談等において、一般事務職では習得が困難な、豊富な知識・経験を活かした丁寧な相談業務が出来るようになった。また、待機状態の子ども及び保護者に対して、状況の聞き取りや多様な子育て関連施設の情報提供等、きめ細かなアフターフォローを行い、子ども及び保護者の満足度が向上、待機児童解消へ寄与しています。			
② 送迎保育ステーションは、居住地と保育園及び幼稚園が離れている又は開所時間が保護者の勤務時間と合わない等の理由により、保育園及び幼稚園の利用が困難となる者に対し、送迎保育ステーションを設置し、指定された送迎先の保育園及び幼稚園が開所するまでの間、児童を保育するとともに、送迎保育ステーションから市内における複数の送迎先の保育園及び幼稚園に送迎を行うことで、保育園及び幼稚園を利用できる環境を整備し、市内の待機児童の解消及び児童の送迎に係る保護者の負担の軽減を図ることを目的にしています。送迎保育ステーションが待機児童が密集している駅の近くにあるので、通勤の行き帰りに預けれる利点があります。			