

厚生文教常任委員会報告事項資料

| 資料 番号 | 資 料 名 | 所 管 課 |
|----------|--------------------------------------|----------------|
| 1 | 新たな住民窓口サービスと支所等の再編に関する市民説明会の開催結果について | 生涯学習課 図 書 館 |
| 2 | 広域交流施設における駅前図書施設整備事業について | 図 書 館 |
| 3 | 広域交流施設における子育て支援拠点事業について | 子育て政策課 |
| 4 | 生活保護行政のあり方検討会からの改善策に対する取組状況について | 福祉政策課 生活支援課 |

平成30年 2 月 22 日

新たな住民窓口サービスと支所等の再編に関する市民説明会の開催結果について

1 説明会の概要

住民票の写しなどの証明書をコンビニエンスストア・郵便局で交付するサービスの導入並びに支所、連絡所、窓口コーナー、生涯学習センター分館及び図書館分館の再編に関する市の考え方を説明後、質疑・意見聴取及びアンケートを実施した。

2 開催日時・会場・参加者数

説明会を全12回開催し、延べ231人が参加した。

(1) 全体説明会（3回・参加者67人）

| 開催日時 | 会場 | 地域 | 参加者 |
|-----------------------|-------------|----|-----|
| 12月15日(金) 19:00~20:30 | マロニエ集会室 202 | 川東 | 23人 |
| 12月16日(土) 14:00~15:30 | 市役所7階大会議室 | 川西 | 27人 |
| 12月17日(日) 14:00~15:30 | マロニエ集会室 202 | 川東 | 17人 |

(2) 地域別説明会（9回・参加者164人）

| 開催日 | 会場 | 地区(連合自治会) | 参加者 |
|----------|----------------------|-----------------------------|-----|
| 1月22日(月) | 保健センター大会議室 | 酒匂・小八幡、下府中、富士見、国府津 | 8人 |
| 1月24日(水) | UMECO会議室 1~3 | 緑、新玉、幸、旗、旺網一色、十字、足瓶、芦、二川、火野 | 13人 |
| 1月25日(木) | こゆるぎホールA | 前羽、橘北 | 7人 |
| 1月26日(金) | 生涯学習センター豊川分館講堂 | 豊川 | 29人 |
| 1月29日(月) | 生涯学習センター上府中分館講堂 | 上府中 | 27人 |
| 1月30日(火) | 梅の里センター会議室 | 曾我、下曾我 | 29人 |
| 1月31日(水) | 生涯学習センター片浦分館(片浦支所2階) | 片浦 | 21人 |
| 2月1日(木) | 板橋公民館2階 | 早川、大窪 | 13人 |
| 2月2日(金) | 尊徳記念館視聴覚室 | 東富水、富水、桜井 | 17人 |

時間：各日 18:30~20:00

3 参加者からの主な質問・意見

(1) 新たな住民窓口サービスに関すること

- ・証明書のコンビニエンスストアや郵便局での交付サービスは、住民の利便性が向上するので進めてほしい。
- ・個人情報の漏えいなど、マイナンバーカードのセキュリティが心配である。
- ・高齢者は、コンビニエンスストアのマルチコピー機を操作することが難しい。
- ・郵便局でのサービスもあるのは、高齢者にとって安心である。
- ・マイナンバーカードの普及策が必要である。

(2) 住民窓口の廃止に関すること

- ・届出や申請など、支所で行えていた手続きができなくなるので不便になる。
- ・高齢者など、移動手段が少ない方への支援や配慮が必要である。
- ・市は地域コミュニティづくりに取り組んでいるが、支所の廃止はこれに逆行するのではないか。
- ・厳しい財政状況の中、建物の老朽化や費用対効果を考えると窓口の廃止もやむを得ないのではないか。

(3) 生涯学習センター分館及び図書館分館等の廃止に関すること

- ・分館のような学習の場が近くなると高齢者にとって不便である。
- ・分館の暫定的な利用を検討するというが、代替施設が近隣にないので、分館をなくさないでほしい。
- ・分館は連合自治会区単位での活動（自治会、地域コミュニティ〔まちづくり委員会〕、育成会等々）の中心的な施設であり、活動の場の確保は大切である。
- ・人口が増加している地域では、小学校の空き教室を代替施設とすることは当分見込めない。
- ・地区公民館が無い地域もあることを認識して計画を進めているのか。

4 今後のスケジュール（予定）

平成30年3月中旬 パブリックコメントの実施

- ・小田原市役所支所設置条例を廃止する条例
- ・小田原市役所地域センター住民窓口、連絡所及び窓口コーナー設置規則の一部改正規則
- ・小田原市生涯学習センター条例の一部改正条例
- ・小田原市図書館条例の一部改正条例

6月上旬 上記条例議案及び小田原市の特定の事務を取り扱う郵便局の指定についての議案を提出

平成31年1月中旬 コンビニエンスストア・郵便局交付サービスを開始

3月中旬 支所、連絡所、窓口コーナー、生涯学習センター分館及び図書館分館を廃止

広域交流施設における駅前図書施設整備事業について

1 整備方針

「小田原市図書施設・機能整備等基本方針（平成27年2月策定）」に基づき、駅前という立地を活かした利便性を実感できるとともに、文化情報の発信基地となって、中心市街地におけるにぎわいの創出と市民活動の支援に寄与する施設を整備する。

2 施設概要

- (1) 階 層 広域交流施設6階
- (2) 平 面 図 別紙のとおり
- (3) 面 積 約 1,313 m² ※設計段階
- (4) 収蔵可能冊数 約 80,000 冊
- (5) 主 な 機 能 一般コーナー・児童コーナー・新聞雑誌コーナー・多目的スペース

3 開館時期

平成32年度（予定）

4 ICシステムの導入

現図書館システムが平成31年9月に更新時期を迎えるのにあわせ、ICタグを使用した図書管理システムを導入する。

| ICシステム導入のメリット | |
|---------------|------------------------|
| 個人情報保護 | 自動貸出・返却機により人の手を介さず利用可能 |
| 貸出・返却の時間短縮 | 同時に複数冊の処理が可能 |
| 資料紛失の抑制 | セキュリティーゲートの設置 |
| 人件費の節減 | 自動貸出・返却機による人員減 |
| 開館日数の増 | 特別整理期間（休館日）の短縮 |

5 平成30年度予定

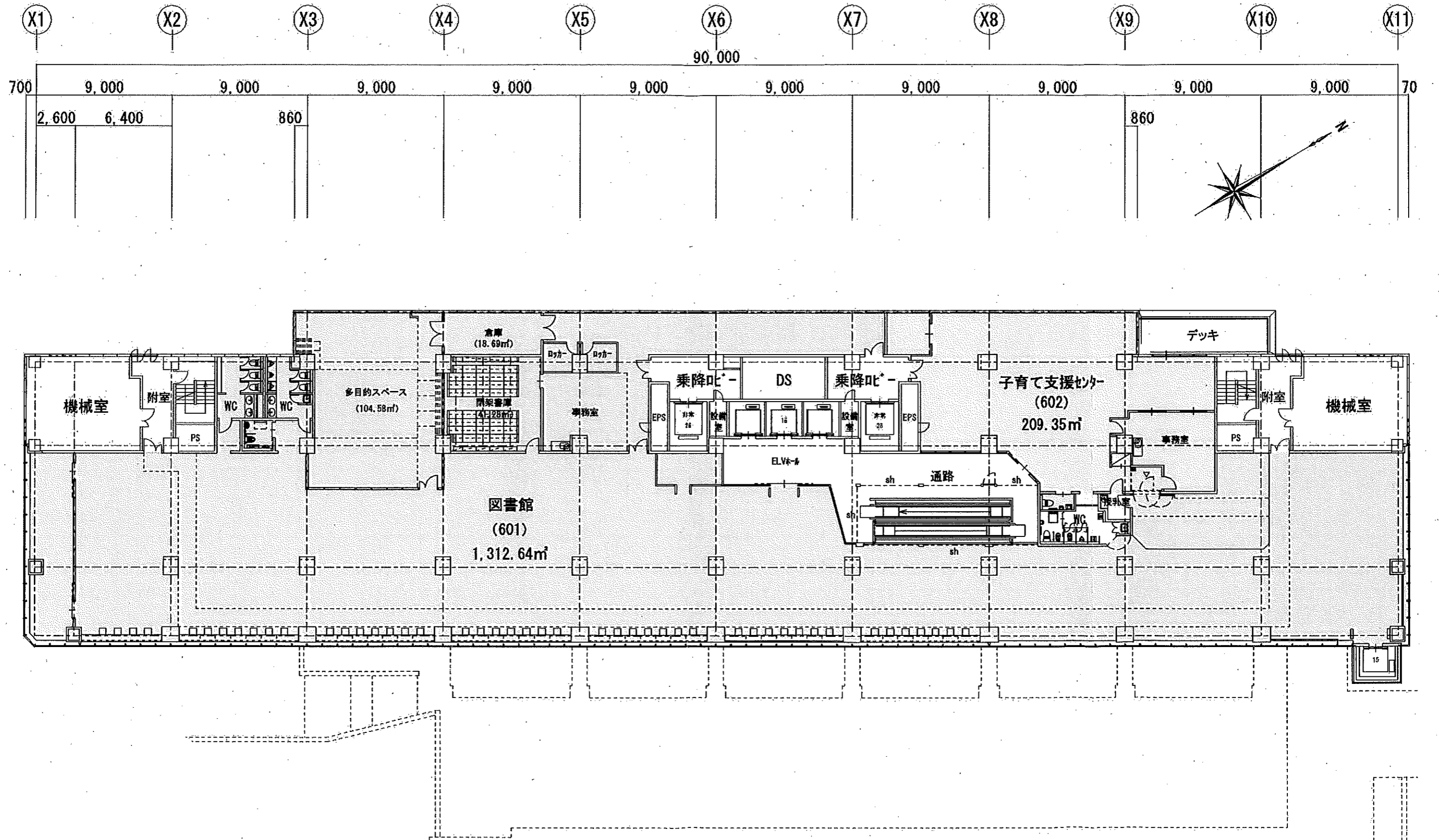
- 図書の購入・装備等（予算要求）
- 館内レイアウトの検討
- 運営方針・運営形態等の検討

【参考：既存の市図書館との比較】

| | 駅前図書施設 | かもめ図書館 | 市立図書館 |
|----------|----------------------|----------------------|----------------------|
| 延床面積 | 1,313 m ² | 5,657 m ² | 2,364 m ² |
| うち開架スペース | 1,102 m ² | 1,686 m ² | 645 m ² |
| 収蔵可能冊数 | 80,000 冊 | 200,000 冊 | 200,000 冊 |
| うち開架冊数 | 60,000 冊 | 120,000 冊 | 70,000 冊 |

※数字は概数

6階公共フロア図



広域交流施設における子育て支援拠点事業について

1 目的

広域交流施設に配置する子育て支援機能は、「おだびよ子育て支援センター」の移転を基本としつつ、地域の子育て支援の充実を図り、子どもの健やかな育ちを支援する。また、隣接する駅前図書施設との連携により、相互の利用促進に繋げる。

2 施設概要

- (1) 階 層 広域交流施設 6 階
- (2) 平面図 別紙のとおり
- (3) 面積 約 210 m² ※設計段階
- (4) 主な設備 事務室、相談室、ランチスペース、手洗い場、女性用トイレ、デッキ
※授乳室、みんなのトイレ、子ども用トイレ、ベビーカー置場は、駅前図書施設と共用とする。

【参考】既存の子育て支援センター

| 施設名 | 面積 | 開設日時 | |
|---------------|----------------------|----------|------------|
| おだびよ子育て支援センター | 約 117 m ² | 火曜日から土曜日 | 9:00～17:00 |
| マロニエ子育て支援センター | 約 198 m ² | 月曜日から金曜日 | 9:00～17:00 |
| いずみ子育て支援センター | 約 118 m ² | 火曜日から土曜日 | 9:00～17:00 |
| こゆるぎ子育て支援センター | 約 97 m ² | 火・木・金曜日 | 9:00～17:00 |

3 開設時期

平成 32 年度（予定）

4 アンケート調査の実施

(1) 概要

広域交流施設における子育て支援センターの設置に向けた基礎資料とするため、子育て世帯等に対して意識調査を実施した。

ア 対象 子育て支援センター利用者、公立幼稚園・保育園児の保護者、
ファミリー・サポート・センター会員、小田原短期大学生

イ 調査期間 平成 29 年 10 月から 12 月まで

ウ 回収件数 995 件（うち子育て世帯 878 件）

(2) 主な意見等

ア 開設日時…土曜日または日曜日の開設 (329件)

ひろばの時間延長 (216件)

イ 施設面 …遊具の充実 (804件)

外の遊び場 (729件)

飲食できる場 (660件)

ウ 機能面 …相談の充実 (553件)

子どもの預かり (515件)

子育てに関する諸手続き (508件)

エ 図書館との連携で期待すること

絵本や児童書の充実 (736件)

手軽に本を利用できる (621件)

乳児・幼児向けの読み聞かせ (595件)

オ その他

「保育士などの専門職が居て、安心して相談できる」「親同士のコミュニケーションが図れる」などの自由意見があった。

5 平成30年度予定

○運営方法の検討

○センター内機能の配置検討

生活保護行政のあり方検討会からの改善策に対する取組状況について

1 生活保護行政のあり方検討会の実施状況

(1) 構成員（有識者）

- ・井手 英策 氏（慶応義塾大学経済学部 教授）
- ・猪飼 周平 氏（一橋大学大学院社会学研究科 教授）
- ・櫛部 武俊 氏（一般社団法人銚路社会的企業創造協議会 副代表）
- ・森川 清 氏（弁護士）
- ・和久井 みちる 氏（元生活保護利用者）

(2) 開催の状況

平成29年2月28日（火）から3月25日（土）までの間に4回開催

(3) 報告書の提出

平成29年4月6日（木）に「生活保護行政のあり方検討会報告書」が井手座長から市長に提出された。

2 改善策に対する主な取組について

① 援助の専門性を高める研修や連携による学びの場の質的転換

【外部の専門家による生活保護制度や法的支援の研修】

- ・社会福祉の専門家による対人支援の研修を3回実施
- ・神奈川県弁護士会による法的支援の研修を2回実施

② 利用者の視点に立った生活保護業務の見直し

【保護のしおりの見直しをきっかけとした全庁的な再点検】

- ・暫定版「保護のしおり」を平成29年4月に作成

【不正受給が起りにくい援助】

- ・「届出に関するリーフレット」及び「支援課通信」を作成し、全利用世帯へ配布

【生活保護申請から決定にかかる日数の短縮】

- ・平成29年4月以降の申請受理分より、14日以内に決定処理することを原則とした取組を実施

③ 利用者に寄り添い、ケースワーカーが職務に専念できる体制づくり

【ケースワーカーの標準配置数の充足と専門職の拡充】

- ・社会福祉法に規定する標準職員数を平成29年4月に充足

④ 「自立」の概念を広げ、組織目標として自立支援の取組を掲げる

【現場のエネルギーが出る組織目標を立てる】

- ・利用者に寄り添った支援の実施を組織目標として、望ましい自立支援のあり方を検討し、中間的就労事業を実施

⑤ 市民にひらかれた生活保護を実現する

【生活保護行政に対する市民の理解に向けた情報発信】

- ・生活保護行政のあり方シンポジウムを開催（平成29年4月30日）
- ・広報小田原（平成29年8月号）に制度説明等の特集記事を掲載
- ・フェイスブックによる情報発信を開始

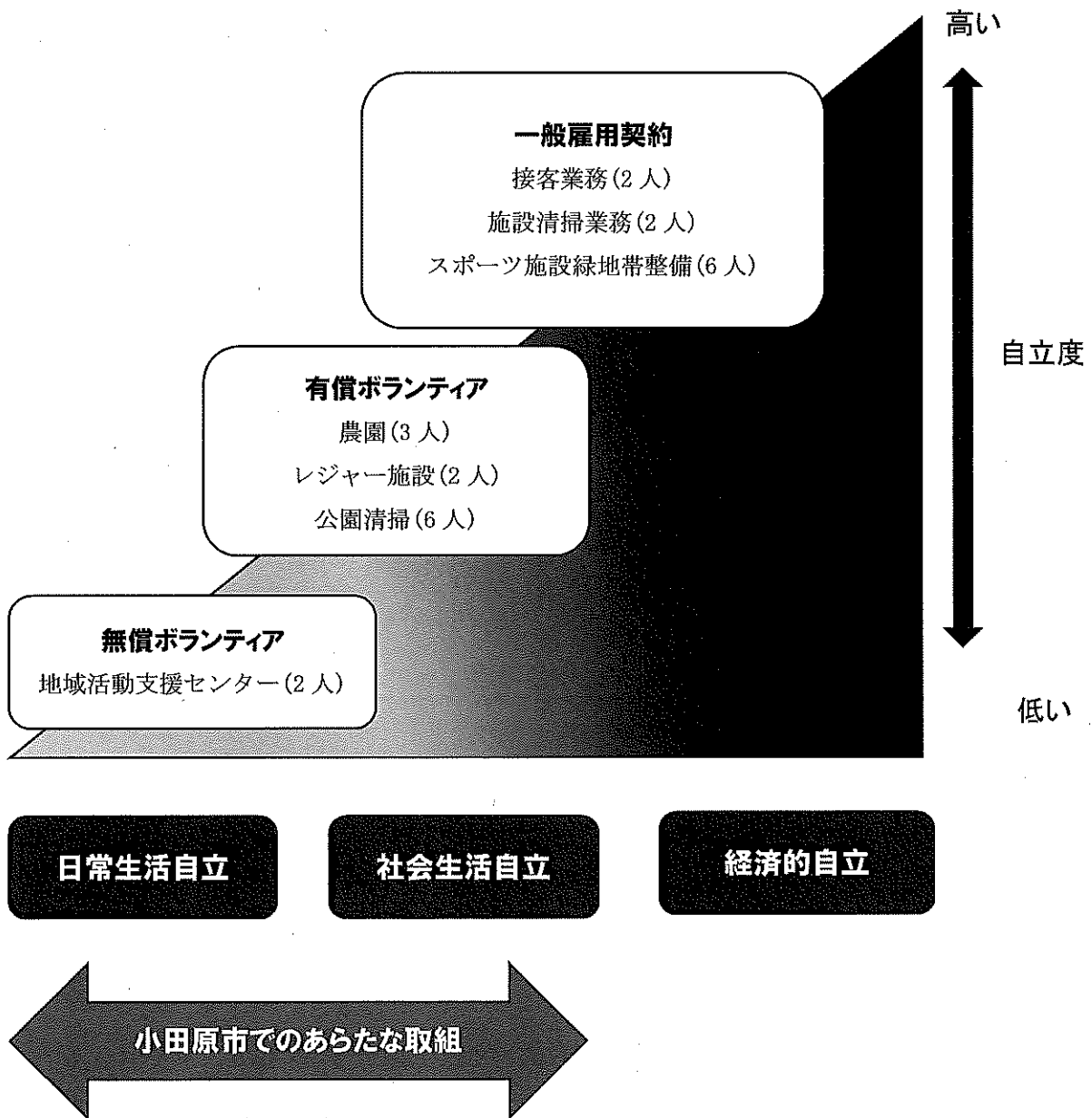
【市民の意見をくみ上げ、市民目線で、市民と行政が一緒になって取り組む】

- ・市民向けアンケート調査を実施

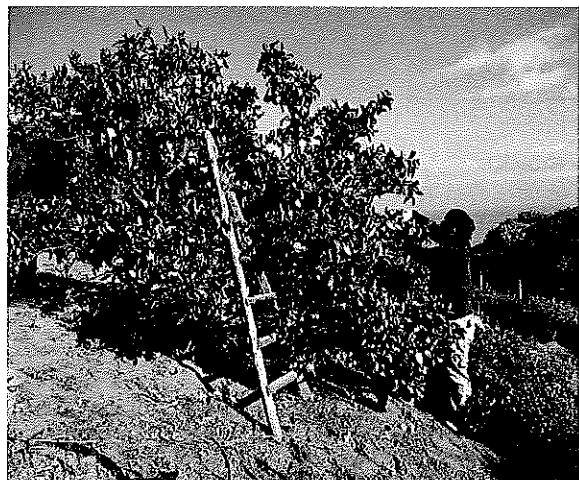
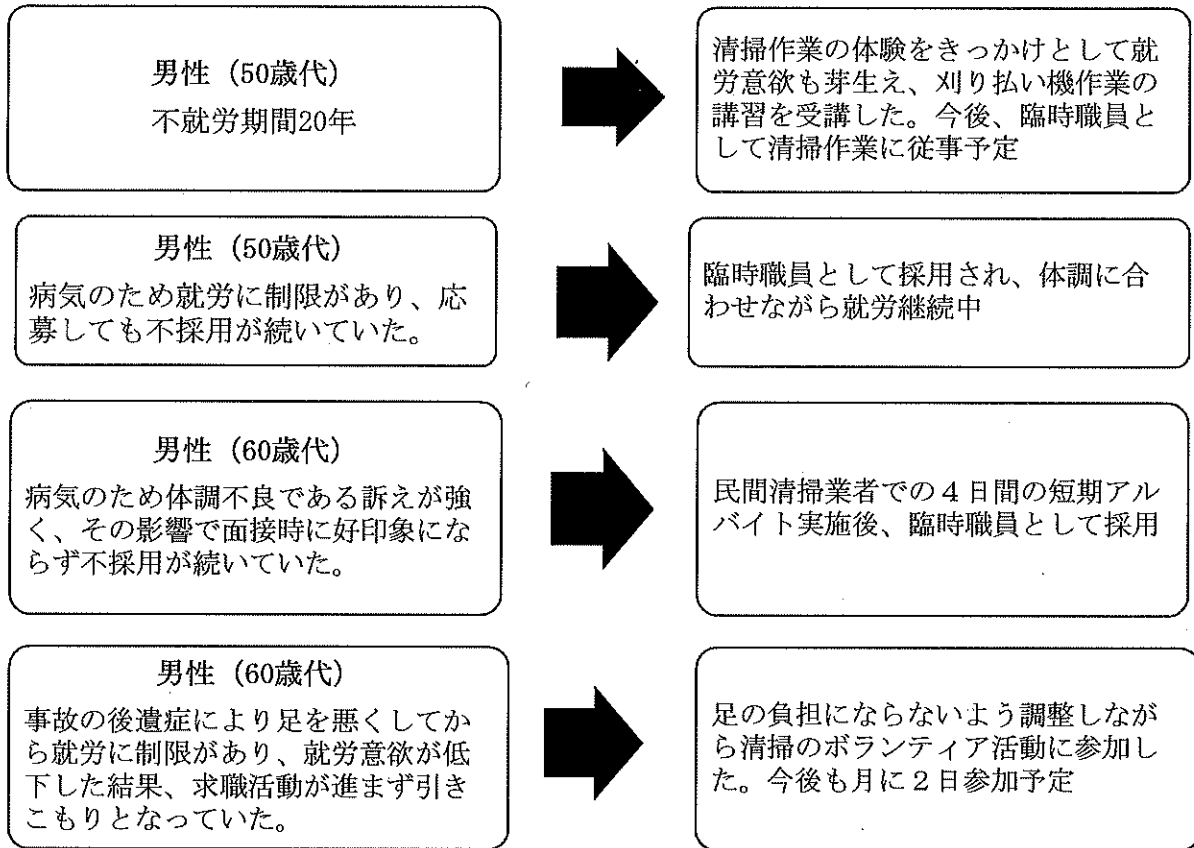
自立支援の取組について

- 1 延べ事業参加者数(平成 29 年 9 月 1 日～平成 30 年 1 月 31 日)
23 人 (実人数 20 人)
- 2 取組内容

※()内は参加人数



3 事業効果



4 その他の取組

平成 29 年 12 月 15 日 本市農政課、民間介護事業所へ事業内容を説明

生活保護行政のあり方検討会からの改善策に対する取組状況(詳細版)

| 改善策 | | 市の取組 | 進捗状況 | 所管 | 実施済 | 一部実施 | 実施予定 |
|-------------------------------|----------------------------------|---|--|--------------------------------|-----|------|------|
| ① 援助の専門性を高める研修や連携による学びの場の質的転換 | | | | | | | |
| ア | 外部の専門家による生活保護制度や法的支援の研修 | 社会保障や法的支援に必要なCWの技能向上に向けた研修の実施 | ・社会福祉の専門家による対人支援の研修を実施(6月2日、10月2日、3月12日[予定]) ・県弁護士会による法的支援の研修を実施(12月22日、2月27日[予定]) | 生活支援課 | ○ | | |
| | | 全庁的な人権啓発の取組 | ・人権に関し幅広く知識を深めるための研修を実施(2月15日) | 人権男女共同参画課 職員課 | ○ | | |
| イ | 外部機関等と共に学ぶ対人支援 | NPOや市民団体、専門機関の職員等とも連携した対人支援の充実を図る | ・ホームレス支援団体との意見交換を実施(8月8日) ・市内無料低額宿泊所代表者との意見交換を実施(8月28日) | 生活支援課 | ○ | | |
| | | 社会福祉士等による対人支援研修の実施 | ・「多機関との協働による包括的支援体制構築事業」の中で、関連機関との研修会を実施(2月3日) | 生活支援課 福祉政策課 | ○ | | |
| ウ | 関連所管による定期的な事例検討等の機会の創設 | 関係所管と連携した事例検討会の定期的開催 | ・福祉健康部内における事例検討会を開催(12月19日) ・福祉健康部内の合同研修会を実施(2月7日) | 生活支援課 関連課 | ○ | | |
| ② 利用者の視点に立った生活保護業務の見直し | | | | | | | |
| ア | 当事者の声を聴く機会を設ける | 窓口へのご意見箱の設置 | ・ご意見箱を設置(7月3日) | 生活支援課 | ○ | | |
| イ | 相談しやすい窓口の実現に向けた執務レイアウトの見直し | 執務室のレイアウト変更、面接室の増設、窓口の間仕切り設置などを実施 | ・窓口へ間仕切りパーテーションを設置(7月12日) | 生活支援課 管財課 企画政策課 福祉政策課 | ○ | | |
| ウ | 保護のしおりの見直しをきっかけとした全庁的な再点検 | 「保護のしおり」暫定版の作成 全庁的な表記等の再点検につなげる | ・福祉、市民、企画3部長名で「受給者」から「利用者」への見直しを通知(4月25日) ・暫定版「保護のしおり」を作成(4月28日) ・修正版ホームページを掲載(4月28日) ・暫定版「保護のしおり」に対する庁内からの意見を聴取するためのアンケートを実施(1月) | 生活支援課 企画政策課 | ○ | | |
| エ | 不正受給が起こりにくい援助 | 適正な収入申告に係るリーフレット作成機会を捉えて利用者への丁寧な説明 | ・「届出に関するリーフレット」及び「支援課通信」を作成し、全利用世帯へ配布(7月20日) | 生活支援課 | ○ | | |
| オ | 専門機関(法テラスや弁護士会)との連携 | 専門的な第三者機関との連携 | ・県弁護士会との意見交換を実施(5月17日) ・県弁護士会による法的支援の研修を実施(12月22日) ・日本弁護士連合会(貧困問題対策本部)との意見交換を実施(7月31日) | 生活支援課 | ○ | | |
| カ | 生活保護申請から決定にかかる日数の短縮 | 決定日までの日数を14日以内とすることを原則として徹底を図る | ・29年4月以降の申請受理分より、14日以内に決定処理することを原則とした取組を実施 | 生活支援課 | ○ | | |
| キ | 母子家庭への厳格な審査、辞退廃止の多さ、扶養義務者の調査の厳しさ | 母子世帯からの相談状況を把握し、適切な支援を行う。扶養調査については必要最小限に見直す | ・関係課・関係機関と連携し、母子世帯の生活状況やニーズを把握する中で適切な支援方法を検討する ・29年4月より、扶養義務者に対する調査を年4回→年1回に見直し | 生活支援課 関係課 | ○ | | |

| 改善策 | | 市の取組 | | 進捗状況 | 所管 | 実施済 | 一部実施 | 実施予定 |
|---|-----------------------------------|---|---|-----------------------|----|-----|------|------|
| ③ 利用者に寄り添い、ケースワーカーが職務に専念できる体制づくり | | | | | | | | |
| ア | ケースワーカーの標準配置数の充足と専門職の拡充 | 標準数の充足に加え、社会福祉士等有資格者の採用を行う | ・社会福祉法に規定する標準数を充足(29年4月からCW26名→30名) ・30年度には、専門職若干名の採用を検討 | 職員課 | | ○ | | |
| イ | 業務のあり方と連動した職員配置の偏在化の見直し | 新採用職員の配置が多く、女性職員が少ないことを検証し、年齢構成のバランスが良い人事配置を行う | ・30年度人事異動に反映予定 | 職員課 | | | | ○ |
| ウ | ケースワーカー業務の再整理 | 当事者とケースワーカーの2者関係から、他部局、地域社会の人材も含めたユニットへ移行 | ・ケースワーカーが孤立することのないよう、課全体及び関係課・関係機関も含めて利用者への支援体制の構築を図るとともに、非常勤嘱託員(自立支援員)の活用を検討 | 生活支援課 | | | ○ | |
| エ | 市長・副市長の現場訪問とメッセージの発信 | 重要でありながら評価されにくい職場を市長・副市長・幹部職員がサポートする | ・市長等とケースワーカーとの懇談会を実施(5月12日、1月30日) ・部長とケースワーカーとのミーティングを実施(4月14日以降、月1回実施) | 生活支援課 | | ○ | | |
| オ | 感情労働や惨事ストレスに対する支援 | 全庁的に相談しやすい職場環境づくりに取組むとともに、惨事ストレスに対するカウンセリング体制等を設ける | ・管理監督者のためのメンタルヘルスマニュアルに惨事ストレスへの対応を反映した | 職員課 | | ○ | | |
| ④ 「自立」の概念を広げ、組織目標として自立支援の取組を掲げる | | | | | | | | |
| ア | 現場のエネルギーが出る組織目標を立てる | 「自立」の概念を広げ、ゴールの多段階化や多様化を前提としたきめ細かな支援へ移行する | ・利用者に寄り添った支援の実施を組織目標として、先進市への視察等を通じ、望ましい自立支援のあり方を検討 | 生活支援課 | | ○ | | |
| イ | 庁内で連携し、地域力を生かした自立支援プログラムに取り組む | 当事者が積極的に地域に参加できる場づくりに加え、庁内連携や地域力により対処していく | ・複雑な課題を抱える利用者等に対し、多機関協働における中間的就労の取組等を通じ、各自の状況に応じた自立を支援していく | 生活支援課 福祉政策課 | | | ○ | |
| ウ | 小田原市民が満足するセーフティネットの実現を視野に入れる | 多機関協働による包括的支援体制構築事業や分かち合いの社会の創造の取組とあわせ、ケースワーカーの業務の見直しや利用者との信頼関係構築を実現していく | ・社会福祉協議会に相談支援包括化推進員2名を配置し、「福祉まるごと相談」窓口を設置した ・分かち合い社会の創造検討会や多機関の協働による相談支援の取組に係る協議を実施している | 企画政策課 福祉政策課 | | | ○ | |
| ⑤ 市民にひらかれた生活保護を実現する | | | | | | | | |
| ア | 生活保護行政に対する市民の理解に向けた情報発信 | 相談を躊躇している生活困窮者のために、生活保護制度の説明や、社会福祉に理解を求める情報発信を行う | ・生活保護行政のあり方シンポジウムを開催(4月30日→来場者約350名) ・広報小田原に制度説明等の特集記事を掲載(8月号) ・フェイスブックによる情報発信を開始(7月1日) ・「支援課通信」を作成し、全利用世帯へ配布(7月20日、10月24日、3月[予定]) | 生活支援課 | | ○ | | |
| イ | 市民の意見をくみ上げ、市民目線で、市民と行政が一緒になって取り組む | 保護のしおりや相談窓口の見直し、自立支援プログラムの展開など、市民と行政が一緒になって取り組む 市民との協働プロジェクトの設置、窓口の対応や説明の分かりやすさ等のアンケートによる検証などを実施 | ・市民向けアンケートを実施[予定] | 福祉政策課 | | | | ○ |
| ウ | 生活保護の現場をみんなが異動したくなる職場にする | 市役所全体の目標として、皆が異動したいと思える職場、女性もそこで働き、働きたいと思える職場を掲げ、全庁的課題として位置付けていく | ・職員への意識調査(実施[予定])の結果等を踏まえ、生活支援課だけでなく全庁的にも環境改善に向けた議論を重ねていく | 生活支援課 福祉政策課 関連課 | | | | ○ |