

福祉に関する相談

生活保護・生活困窮に関する相談

- 生活保護
- 生活困窮
- 子どもの貧困
- ひきこもり
- その他、生活全般に関する相談

障がい者支援に関する相談

- 障がい福祉サービス
- 障がい児通所等サービス
- 障がい者虐待
- 自殺対策
- 身体・療育・精神各種手帳
- 自立支援医療費給付
- 重度心身障がい者助成

高齢者支援に関する相談

- 介護保険全般
- 要介護認定・要支援認定
- 地域包括支援

現体制

生活支援課

社会福祉課

介護長寿課

- 現体制 = それぞれの相談に関しては直接、担当課窓口で相談を行っている。（縦割り）
- 市民視点 = 相談場所を間違えると別の担当窓口へ案内され、再度説明を求められる。（たらい回し）
- 行政視点 = 他部署管轄の相談内容の聴取により時間が割かれる。（業務の圧迫）

民間委託

福祉に関する相談



申請・相談の集約

総合窓口で初期相談から申請までを引き受け、相談内容等を整理して各課へ引き継ぐことを想定しています。



総合窓口
(民間委託)

生活支援課

生活保護・生活困窮に関する相談

- 生活保護
- 生活困窮
- 子どもの貧困
- ひきこもり
- その他、生活全般に関する相談

社会福祉課

障がい者支援に関する相談

- 障がい福祉サービス
- 障がい児通所等サービス
- 障がい者虐待
- 自殺対策
- 身体・療育・精神各種手帳
- 自立支援医療費給付
- 重度心身障がい者助成

介護長寿課

高齢者支援に関する相談

- 介護保険全般
- 要介護認定・要支援認定
- 地域包括支援

○民間委託体制＝福祉に関する相談を包括的に引き受け、相談内容を集約して各課へ案内する。
○市民視点 相談箇所が一つに集約されているため、相談窓口が明瞭になる。
たらい回しを回避できる
○行政視点 総合窓口で初期の聴取を行うため、支援窓口での業務効率化が図れる。
業務の効率化により人員削減・業務時間削減が期待できる。

業務委託範囲イメージ

直接実施

職務領域
階層

課長級
(管理職)

管理

監督

職員・
係長

審査
業務

決定
業務

指導・
助言

相談
支援員

相談業
務

アウト
リーチ

支援
業務

一般
事務

申請
業務

窓口
案内

電話交換

国が示したガイドラインによると、窓口業務の委託範囲は「申請業務」「窓口案内」に限られています。窓口業務を民間委託する場合は、指示体制や業務範囲の明確化、標準マニュアルの作成が必要となります。

委託可能
範囲

委託業務範囲拡充イメージ

○業務委託の範囲については、徐々に拡充していく予定です。

- ① 1～2年目：窓口案内、電話対応
- ② 3～4年目：①+申請支援業務（障がい関係）
- ③ 5～6年目：②+申請業務（介護関係）

各業務内容の詳細や業務量については、個別対話の中で説明したいと考えています。

窓口案内 (コンシェルジュ)
電話対応

① 1～2年目
業務範囲

申請支援業務 (障がい関係)
窓口案内 (コンシェルジュ)
電話対応

② 3～4年目
業務範囲

申請支援業務 (介護関係)
申請支援業務 (障がい関係)
窓口案内 (コンシェルジュ)
電話対応

③ 5～6年目
業務範囲

業
務
量