

**社会保障のサービス窓口業務と多機関連携との関係****－福祉サービス提供の担い手に対する調査に基づいて－**

○ 国立社会保障・人口問題研究所 氏名 西村 幸満 (008946)

黒田 有志弥 (国立社会保障・人口問題研究所・008948)、泉田 信行 (国立社会保障・人口問題研究所・008947)

白瀬 由美香 (一橋大学・007796)

キーワード3つ：窓口業務、多機関連携、学際的研究

**1. 研究目的**

政府の「社会保障・税一体改革大綱」(平成24年)による改革項目と工程には、子ども・子育て新制度、地域の実情に応じた医療・介護サービスの提供体制の改善、重層的セーフティネットの構築と生活保護制度の見直しを目指す貧困・格差対策が含まれた。この方針に従って、今年4月に生活困窮者自立支援法及び子ども・子育て支援法が施行され、自治体等では、施策実施のための組織運営、人員配置等のあり方が重要な課題となっている。

また、これらの施策は、生活上の問題を抱える住民に対して、地域の実情に応じてきめ細やかな支援を目指すものである。それ以前にも、政府はすでに「ワンストップ・サービス・デイ」(平成21～22年度)、「パーソナル・サポート・サービス」(平成22～24年度)など、「寄り添い型」と呼ばれる支援体制を検討してきた。しかし、地域が提供する支援は一律ではなく、生活困難・生活不安定者の支援を担ってきた、「日常的な」地方の組織的・人的側面－行政(代行)の窓口業務という側面－の実態は必ずしも明らかではない。

このような問題関心のもと、本研究は、今後の社会保障サービスの提供体制の改善に向けて、既存の事業所・職員の活用を念頭に置きつつ、事業所間の連携・職員業務の負担軽減の可能性を探求することを目的として、地域の既存の事業所の空間的配置、各事業所のサービス提供体制の基礎資料の収集、ヒアリング調査による実態把握を行うものである。

**2. 研究の視点および方法**

都道府県(沖縄、京都、熊本、埼玉、兵庫)、政令指定都市(川崎、仙台)、及び市町村(網走市、稲城市、石巻市、高知市、那覇市、名護市、美里町、南アルプス市、野洲市、梶原町、青森市、弘前市)の19地点において自治体、社協、NPOなどの連携(組織的・人的)の実態に関するヒアリング調査を実施した。すべての市区町村に関して、市役所・町村役場、社会福祉協議会、地域包括支援センター、保健福祉センター、ハローワークの地理情報を入力し、徒歩圏内(15分)と車圏内(5分、15分、30分)の2つの観点から空間的な配置を検証した。なお、ここで取り上げる社会保障サービスとは、社会保険、公的扶助及び社会福祉各法上、地方自治体が実施する(委託を含む)こととされている給付あるいはサービスとする。社会保障関係費が増大するなか、現状の資源を活用する方途を探るため法学・経済学・社会学・社会工学など学際的なアプローチを採用して検討した。

### 3. 倫理的配慮

調査の実施にあたっては、日本社会福祉学会研究倫理指針を遵守し、学術的使用に限ること、回答の拒否も自由であること、回答内容は個人が特定されることのないかたちで整理・分析されることをあらかじめ伝え、同意を得た上で行った。データ化を行う場合も、調査協力者が特定されないように処理をした。

### 4. 研究結果

平成26年度に実施した自治体ヒアリングによると、生活困窮者に対する支援について、市町村など地域主導でサービスを提供するための仕組みの構築は地域ごとに多様であった。モデル事業の経験を生かして積極的に施策を進めている自治体があるのに対し、ヒアリング実施時点ではまだ具体的に計画策定をしていない自治体もあった。また、職員の研修・訓練の充実を図る自治体もある一方で、福祉系専門職を採用（育成）しても制度の改正等への対応を含め日常の業務に忙殺され、改善に向けた展望も見いだせない自治体もあった。

生活保護・高齢者福祉・子育て支援など自治体が実務の多くを担当するサービス、医療・介護など自治体が必ずしも直接的なサービス提供を行わないケアサービス、また自治体と民間が役割分担する就労・中間的就労サービスといったサービスの類型ごとにみても、各自治体によって職員の業務及びサービスの内容は異なっていた。また、自治体、社会福祉法人、社会福祉協議会などサービス提供主体による類型を用いても、主に窓口のみのサービスなのか、巡回して戸口訪問サービスを主体にするのかといった差異があった。

### 5. 考察

社会保障制度上の具体的支援を受けるためには、自治体等の出先機関の窓口へのアクセスの容易さ等、サービス受給の利便性が必要となる。本研究ではその利便性を窓口のあり方と窓口の位置から確認した。本研究の結果によると、地域の相談窓口の地理的状況・対応可能内容・相談の解決に向けた多機関（多職種）連携の実態は自治体ごとに異なっており、住民が受けるサービスの内容にも違いがみられた。それらの違いは、基本的には各地域の住民の生活上のニーズの傾向に起因するが、自治体の関与の程度にも関係していることが明らかになった。このことから、サービスの提供体制の主導主体と主たる提供主体に着目して、自治体主導タイプ、社協主導タイプ、社協・自治体混在タイプ等に試論的に類型化ができた。また、サービス業務の提供体制等の改善は、それに従事する職員等、そのサービスの提供を受ける住民にとっても時間的制約を緩和する可能性が見いだされた。

本研究は、国立社会保障・人口問題研究所の一般会計プロジェクト「社会保障サービスの受益・業務負担軽減に向けた地域組織の空間的配置・人的連携の基礎的研究（平成26～28年度）」の成果の一部である。