



令和4年度 厚生委員会 都市行政調査報告書



令和4年8月2日から8月5日

①高崎市

介護 SOS サービス事業について

②柏崎市

ひきこもり支援センター
（アマ・テラス）について

③東京都江東区

認定 NPO 法人「マギーズ東京」による
がん患者・家族への相談支援について



所管事務調査報告書（厚生委員会）

調査委員

委員長	大和田 三 朗
副委員長	椎 名 成
委員	菊 地 ル ツ
委員	清 水 隆 吉
委員	鬼 塚 英 喜
委員	横 山 明 美
委員	杉 野 智 美

同 行

市民福祉部長	下 野 一 人
議会事務局総務課議事係主任	
	石 山 亮 太

厚生委員会委員は、所管事務に関する調査のため、令和４年８月２日から８月５日までの４日間において、高崎市（８月３日）、柏崎市（８月４日）、東京都江東区（８月５日）を訪問し、本委員会の所管事務中、社会福祉に関する事項、介護保険に関する事項、保健衛生に関する事項に関し、訪問先において説明聴取、質疑応答及び資料収集を行った。

なお、収集した資料については、議会事務局図書室において保管している。

以下、訪問順にその概要を報告する。

調査日時等

日時：令和4年8月3日（水） 10：00 ～ 11：00

場所：高崎市議会

説明：福祉部 長寿社会課 課長 本間 澄行 氏

課長補佐兼地域包括支援担当係長 小崎 信哉 氏

地域包括支援担当 城田 智広 氏

調査概要

1 調査対象事業の概要と調査目的

高崎市では、急な残業で介護が難しくなった場合など、緊急に介護の手配が必要な際に、ヘルパーが即時訪問し介護を行ってくれる「介護SOS サービス事業」を行っている。

こうした取組みの調査を通じ、今後の介護者支援に関する議論の参考とするため調査を行った。

2 高崎市の概要

- (1) 人 口 369,845人（令和4年7月31日現在）
- (2) 65歳以上の人口 105,866人（令和4年7月31日現在）
- (3) 世帯数 169,981世帯（令和4年8月1日現在）
- (4) 面 積 459.16km²

3 介護SOSサービス事業について

(1) 事業概要

介護や見守りを必要としている高齢者の家族や高齢者世帯において、緊急に介護の手配が必要になった際に訪問サービスや宿泊サービスを提供するもの。利用対象は、高崎市内に在住し住民登録がある65歳以上の方。介護認定や事前の申込みは不要で、電話1本で24時間いつでも利用可能。

(2) 導入背景

急な残業や出張で家に帰ることができない、連日の介護でゆっくり休める時間がない等の介護者の身体的・心理的負担が増加しているほか、家族の介護を理由とした離職が課題となっており、市職員においても、家族の介護を理由とした早期退職が増加傾向にあった。このような課題を解決することを目的として、平成28年4月より事業を開始。

(3) 事業内容

	訪問サービス	宿泊サービス
内容	 ヘルパーが即時訪問し、介護サービス（身体介護、生活援助、介護補助、介助代行等）を提供。 電話申込み後、1時間以内に駆けつける体制を整備している。	 短期の宿泊、食事、入浴、送迎サービスを提供。
利用料金	1時間あたり250円	1泊2食付 2,000円 1泊2食・送迎付 3,000円
利用回数	原則1カ月5回まで	原則1カ月3回まで
その他	医療や看護行為、介護専門職の対応を必要としない行為は対象外。	本人の健康状態によっては利用できない場合があるほか、1回の利用は2連泊まで。

(4) 利用状況

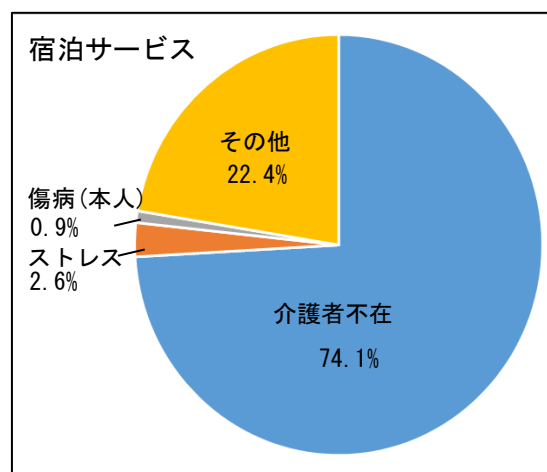
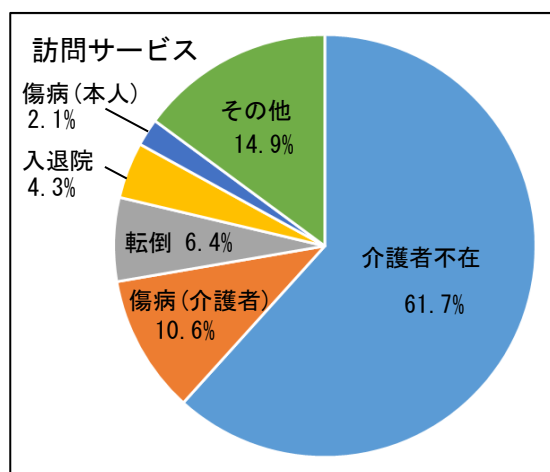
・令和3年度月別利用数

(単位：件)

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	計
宿泊	1	3	0	1	2	1	2	2	1	0	1	0	14
訪問	62	65	75	86	78	81	97	87	92	71	69	82	945

新型コロナウイルス感染症の影響により近年減少傾向。中でも、宿泊サービスは、コロナ禍前は年100件程度の利用があった。

・サービス別依頼理由



■ 主な質疑

Q： サービス提供事業所の契約形態は。

A： 本事業は委託契約を結んでおらず補助事業として実施しており、利用実績に応じたサービス提供費や人件費、事務費を市が補助。市内全域をカバーできるサービス提供事業所は、現時点で1事業所しかいない。

Q： 申込み手続きやサービス提供に市職員は関わっているのか。

A： サービス提供事業所（訪問介護事業所）が、申込受付、ヘルパーの手配、サービスの提供までを一貫して行っている。

Q： 介護保険サービスの利用限度額を超えた方の利用は多いのか。

A： 利用限度額を超えた方が本サービスを利用する場合もある。また、普段利用している訪問介護事業所が対応できない場合に、当該訪問介護事業所から紹介されて急遽利用した方もいる。

Q： 介護保険サービス、介護予防・日常生活支援総合事業、その他の高齢者サービスがある中で本事業の位置づけは。

A： 一般会計で実施する市独自の取組みであり、介護保険サービスを補完する位置づけと捉えている。

Q： 介護保険サービスと比較して利用料金が低いため、利用者にとっては得な事業だが、介護サービス事業所や地域包括支援センターの利用に影響はないか。

A： 影響は把握していないが、本事業の利用回数が多い方は、地域包括支援センターの職員が訪問して実態把握を行い、必要に応じて適切な介護保険サービスにつなげている。

Q： 緊急かつ初めての利用者に対しては、どのようにアセスメントを実施しているか。

A： 電話での申込時にサービス提供事業所がアセスメントを行っている。

Q： 介護サービス事業所との連携は。

A： 介護サービス事業所では、利用者の状況に応じて、適宜、本サービスを紹介してくれている。また、本サービスの利用状況によっては、地域包括支援センターの職員が訪問して実態把握をする場合があり、必要に応じてケアプランの見直しをはじめとしたケアマネジャーとの連携に努めている。



調査項目② ひきこもり支援センター（アマ・テラス）について

調 査 先：柏崎市

調査日時等

日時：令和4年8月4日（木） 13：30 ～ 15：30

場所：ひきこもり支援センター（アマ・テラス）

説明：福祉保健部 参事（ひきこもり支援センター所長事務取扱） 柳 正孝 氏
健康推進課 ひきこもり支援センター副所長 阿部 一彦 氏

調査概要

1 調査対象事業の概要と調査目的

柏崎市では、ひきこもり状態にある方とその家族への支援に特化した専門機関「ひきこもり支援センター（アマ・テラス）」を平成30年4月に開設。多くの自治体が社会福祉協議会への委託でひきこもり対策を行っている中、全国でも珍しい自治体単独での対策にあたっている。

こうした取組みの調査を通じ、今後のひきこもり支援に関する議論の参考とするため調査を行った。

2 柏崎市の概要（令和4年7月31日現在）

- (1) 人 口 79,371人
- (2) 世帯数 34,825世帯
- (3) 面 積 442.03km²

3 ひきこもり支援センター（アマ・テラス）について

(1) 施設概要

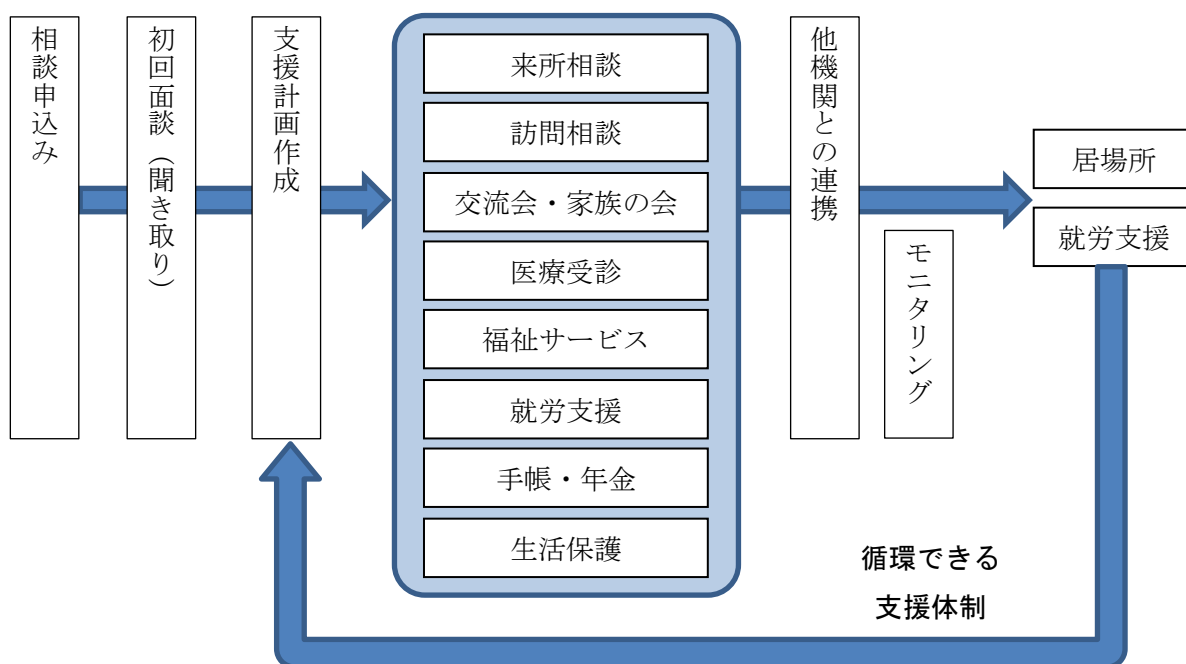
- ・平成30年4月開設（市直営）
- ・健康づくりや子育て支援の拠点施設「元気館」内に設置
- ・福祉保健部 健康推進課内にひきこもり支援センターが組織され、所長、副所長、主任、相談員3名の計6名の職員が在席（現在、1名欠員）
- ・学校に在籍していない概ね15歳から60歳までの市民を対象に相談支援や就労支援、生活支援等を実施



(2) 主な取組内容

- ・ ひきこもり支援連絡会の開催（年2回）
- ・ ひきこもり支援講演会の開催（年1回）
- ・ 市ホームページ、広報かしわざき、コミュニティFMによる周知
- ・ 当事者交流会、家族の会、居場所支援、地区意見交換会、就労準備支援事業の実施
- ・ 支援計画の作成、モニタリングの実施

(3) 支援の流れ



(4) 当事者・家族の支援

◆ 当事者交流会

ひきこもり当事者を対象として、作業等を取り入れた集団活動を実施し、当事者が安心して家庭の外へ出たり、他者と関わったりする経験ができるようにする。また、参加者の趣味や興味関心のある事柄を取り入れることで、より主体的な交流につなげ、それらをきっかけとして、それぞれのコミュニケーション力を伸ばす。

- ・ 実施回数 5回/年
- ・ 参加人数 平均4.6人/回
- ・ 内 容 軽作業（パンフレット折り、シール貼り）、ゲームによる交流 等

◆ 家族の会

家族が思いを共有できる自助グループの場を設定することで、エンパワメントを推進するとともに、ひきこもり支援センターに求められている支援について把握し、事業のさらなる充実を図る。

- ・ 実施回数 7回/年
- ・ 参加人数 平均4.1人/回
- ・ 内 容 自己紹介、近況報告、事例紹介、情報交換、テーマ別意見交換 等

◆ 居場所支援

ひきこもり状態にある方が、家庭以外で好きな活動をしながら自由に過ごすほか、同じ悩みを抱える他者と交流できる安心・安全な場所を提供することで、当事者の社会参加の促進や孤立防止を図る。

- ・実施回数 22回/年
- ・参加人数 平均0.6人/回

◆ 就労支援準備事業

生活困窮者自立支援制度の中で、就労支援の一環として実施する事業。一般就労に向けた準備としての基礎能力の形成を計画的かつ一貫して支援する。

- ・支援対象 就労に必要な知識や技術のほか、複合的な課題があり、生活リズムの崩れ、社会との関わりへの不安、勤労意欲の低下等の理由により、直ちに就労することが困難な方。
- ・支援内容 職場見学、作業体験、ボランティア活動 等

(5) 実績

- ・延べ利用人数 92人（男性64人、女性28人）
- ・令和3年度利用人数 57人（男性42人、女性15人）

10代	20代	30代	40代	50代	60代
3人	19人	21人	11人	3人	0人

- ・延べ相談件数 (単位：件)

電話相談	564
来所相談	177
訪問相談	52
ケア会議	25
同行受診、同行訪問	26
関係機関との連絡調整	415
家族の会、交流会等 参加対応	61
インテーク、モニタリング	7
計	1,327

4 ひきこもりに関する実態調査

◆目的 柏崎市内のひきこもり事例、またその実態を把握するとともに、今後のひきこもり支援に反映させる。

◆対象 次のいずれかの状態にある15歳から64歳までの方。

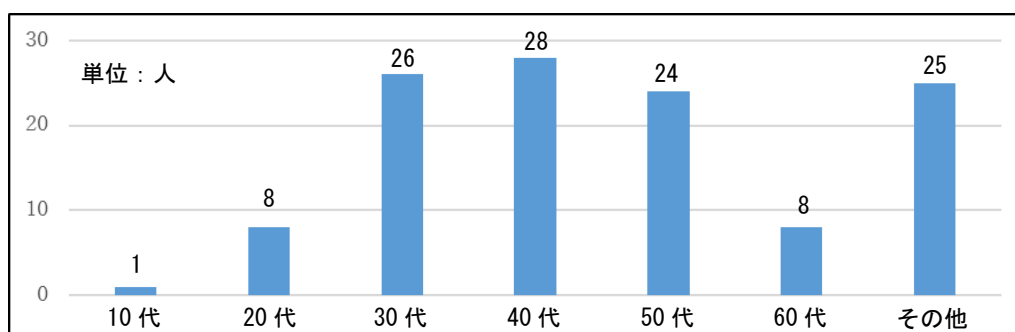
①仕事や学校に行かず、家族以外の人とほとんど交流せずに、6カ月以上続けて自宅にひきこもっている状態の方。

②仕事や学校には行かず、時々買物など外出することはあるが、6カ月以上続けて家族以外の人と交流がない方。

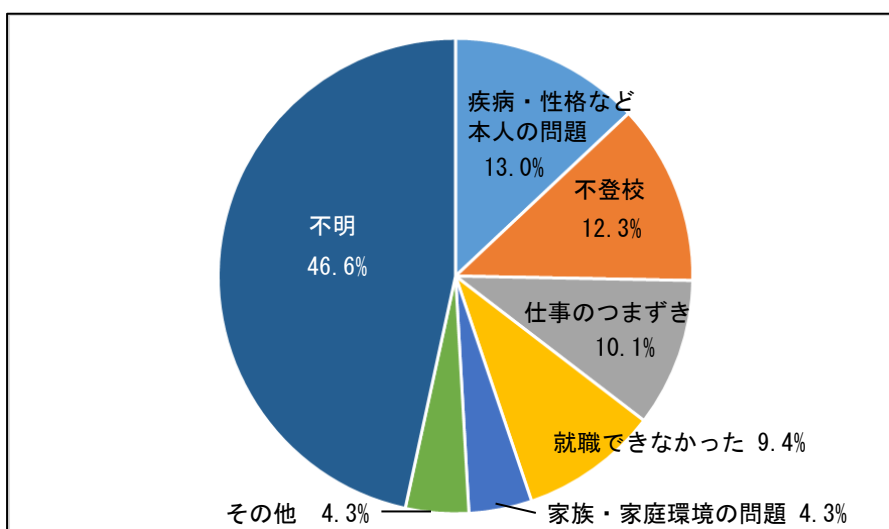
◆調査方法 民生委員・児童委員が各担当地域に該当者がいるかを確認し、該当者がいる場合は生活状況等についてアンケートを実施。

◆調査結果 民生委員・児童委員 207名
回答数 176名（回収率85.0%）
該当者が「いる」と回答 61名
該当者の数 120名

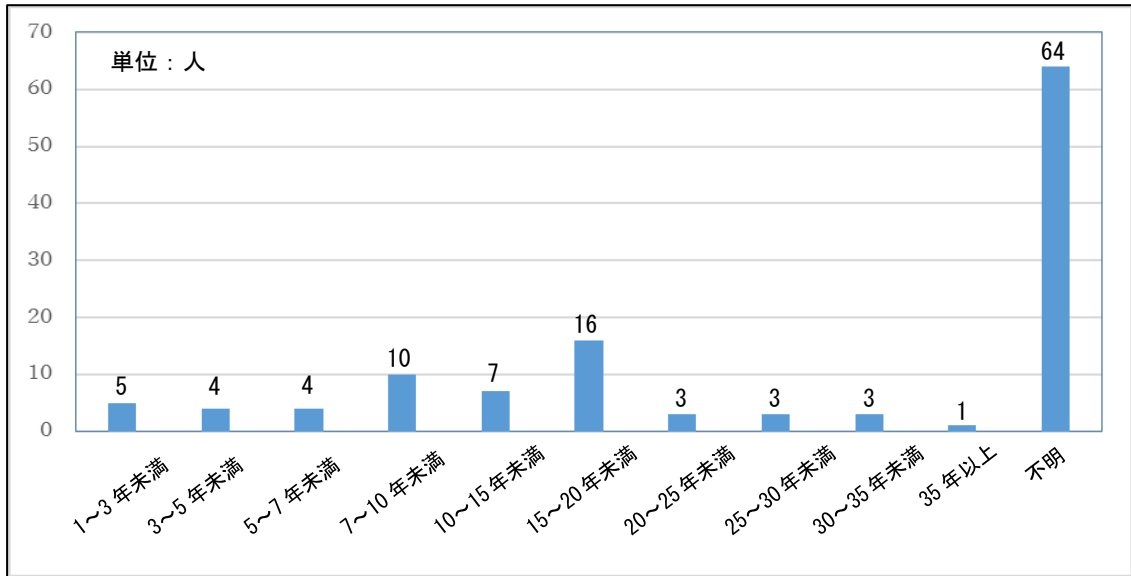
①年代別ひきこもり者数



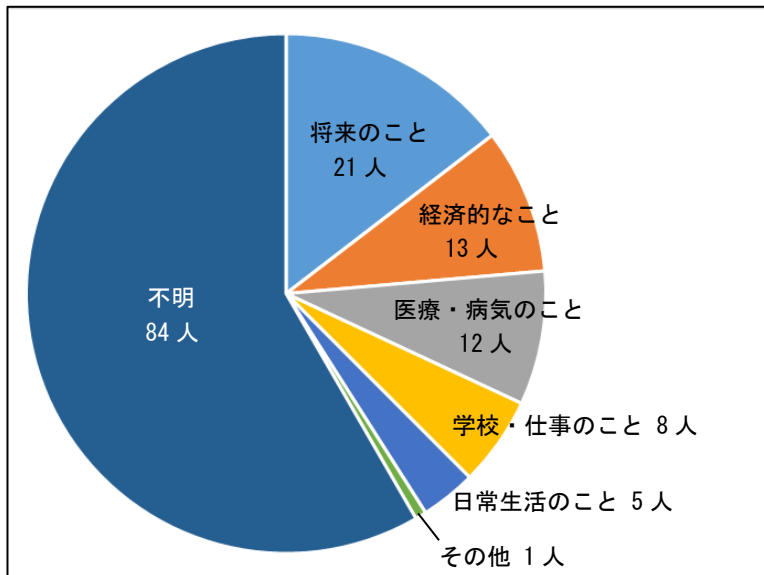
②ひきこもりに至った経緯



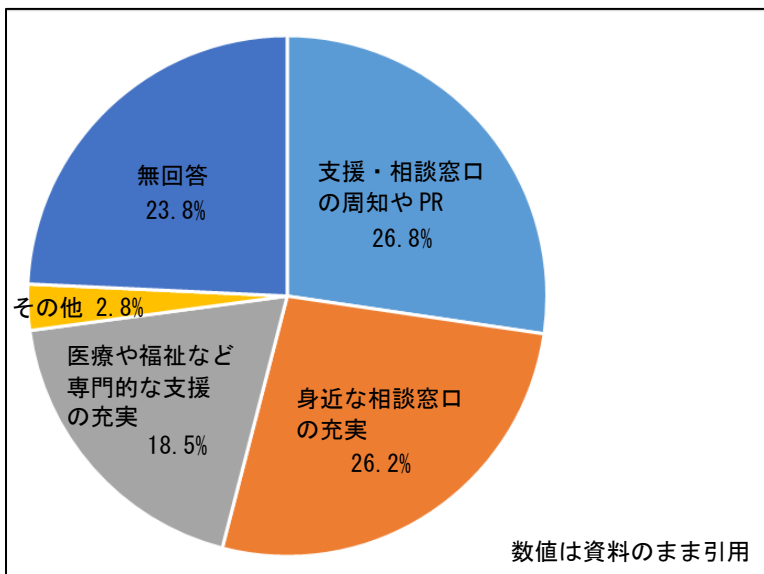
③ひきこもり状態にある期間



④本人が困っていること（複数回答）



⑤ひきこもり支援に必要だと思うこと



主な質疑

Q： 実態調査について、町内会未加入者や地域で孤立している方等の実態把握が難しい方も想定されるが、民生委員・児童委員を通じた調査の正確性は。

A： 民生委員・児童委員が日頃から活動する中で得た情報を頼りに調査することとした。町内会の加入・非加入に関わらず把握することができるが、個人情報保護の関係もあり全数把握は難しいと考えている。



Q： 開設から現在に至るまで、どのような課題や苦労があったか。

A： 開設時は4名の職員でスタートした。当時は、自殺対策の業務も担っており多忙であったため、所掌業務の見直しや職員の補充により、ひきこもり支援体制が強化された。また、職員が他自治体の対応事例を勉強してきたほか、専門家を訪問して関係の構築に努めてきたこと等が、現在の支援体制・機能につながっていると考えている。

Q： 専門職の配置状況は。

A： 正職員3名は一般職で、うち1名は社会福祉主事。相談員2名は会計年度任用職員で、社会福祉士。なお、会計年度任用職員は、臨床心理士の資格取得を目指している。

Q： 相談窓口に来所することに抵抗のある当事者もいると考えられるが、そのような場合の当事者とのつながりのきっかけは。

A： 親から相談があり支援につながるケースが多い。このような場合であっても、当事者の意思を確認して、本人のニーズを踏まえた支援を進めている。

Q： 窓口を設置して終わりにしないため、同時に取り組むべき事項は。

A： 今後、自治体におけるひきこもり支援の取り組みが義務化されることも考えられることから、今から少しずつ取り組むことが望ましい。柏崎市は5人で運営しており、上手に当事者や家族等をコーディネートできれば、少人数でも十分成果を出せる。国の補助制度もあるため、財政負担の軽減を図ることも可能。



調査項目③ 認定NPO法人「マギーズ東京」によるがん患者・家族への相談支援について

調 査 先：東京都江東区

調査日時等

日時：令和4年8月5日（金） 10：00～11：30

場所：認定NPO法人 マギーズ東京

説明：共同代表理事・マギーズ東京センター長 秋山 正子 氏

調査概要

1 調査対象事業の概要と調査目的

江東区にある認定NPO法人「マギーズ東京」には、がんに関する詳しい看護師や心理士がスタッフとして働いており、がんを経験している人や、その家族、友人など、がんに影響を受ける人が無料で相談や交流することができる施設である。平成30年度からは江東区からの委託事業として、がんの夜間相談事業を実施している。

こうした取組みの調査を通じ、今後のがん相談に関する議論の参考とするため調査を行った。

2 東京都江東区の概要（令和4年8月1日現在）

- (1) 人 口 530,932人
- (2) 世帯数 281,464世帯
- (3) 面 積 43.01km²

3 マギーズ東京について

(1) 施設概要

- ・がんとともに生きる人のための空間として、平成8年に第1号のマギーズセンターがイギリスでオープン
- ・イギリス本部によって建物と庭の建築概要（コンセプト）等が決められており、支援体制と合わせて本部の認可を受けた場合のみ「マギーズ」の呼称が認められる



- ・日本でマギーズセンターを開設することを目標に活動していた訪問看護師の秋山正子氏とがん経験者の鈴木美穂氏が、平成28年10月にNPO法人マギーズ東京を共同設立
- ・平成29年10月に認定NPO法人の認可を受ける
- ・支援者からの寄附により設立、運営されている
- ・看護師、保健師、公認心理師、臨床心理士、管理栄養士等が在席し、相談支援やグループプログラム等を実施（常勤・非常勤職員 計10名在席）

(2) 主な取組内容

◆相談支援

- ・来訪、電話、メール、オンライン会議システムにより、がん経験者、家族、遺族、友人、医療従事者の無料相談を実施
- ・稼働日数257日、計5,242人対応（令和2年10月1日から令和3年9月30日）
- ・スタッフの相談支援の質の向上のため、毎日、振り返り学習によるセルフケアを実施

◆ナイトマギーズ（がんの夜間相談窓口）

- ・江東区及び品川区の委託事業
- ・毎月各1回、18時～21時に実施
- ・仕事等で日中に時間が確保できない方向けに実施
- ・近隣の病院や大学で勤務する看護師がボランティアで参加

◆グループプログラム

- ・リラクゼーション、ストレスマネジメント、食事と栄養、ノルディックウォーキング、スキンケア・メイク、頭皮ケア等の計20プログラムを企画しており、毎週3～4プログラムを実施
- ・新型コロナウイルス感染症の影響により、現在、ほぼ全てをオンラインに移行
- ・男性のみを参加対象としたチャールズプログラムも実施

◆研修会・セミナー開催、情報発信

- ・企業や支援者向け研修、事業報告会、周年イベント等を開催
- ・令和3年8月より、Webマガジン「HUG」を公開
- ・年1回ニュースレターを発行し、寄附者や支援者等に送付

◆オープンマギーズ（見学会）

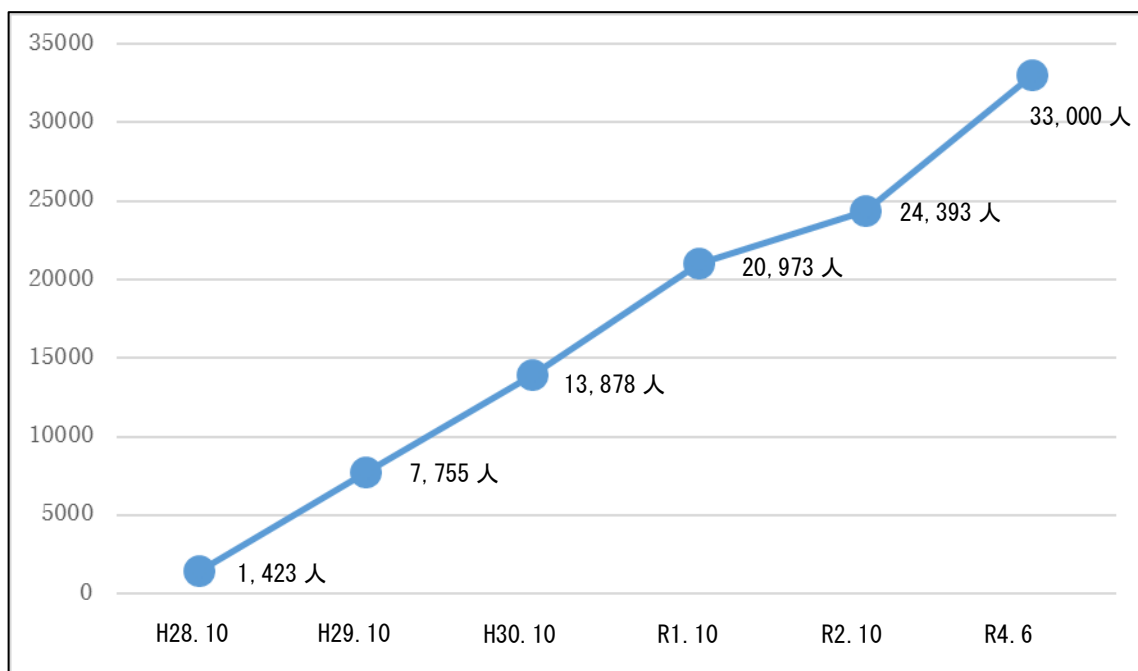
- ・がんに影響を受けている本人、家族、医療従事者だけではなく、関心のある方が誰でも参加できる現地見学会を開催
- ・毎月1回開催

◆花畑活動（ガーデニング）

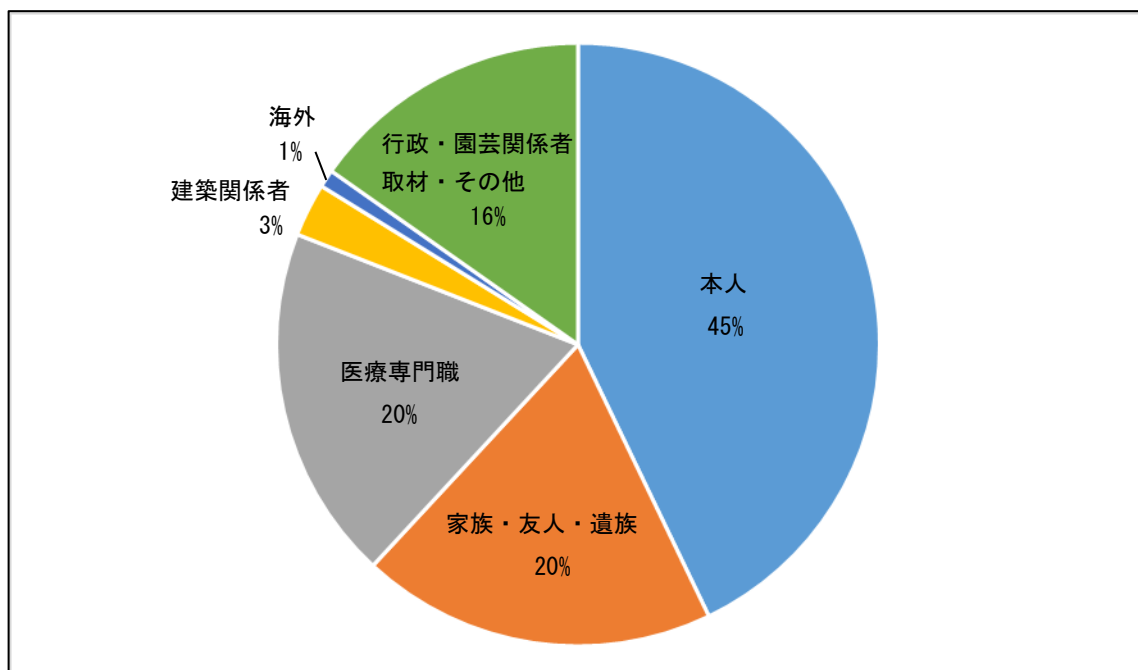
- ・マギーズ東京や新豊洲を訪れる方に、心癒される環境を提供することを目的に実施
- ・ジャパンガーデニングデザイナーズ協会やNPO法人、企業等の指導のもと、地域住民や周辺企業と協働で花畑を整備
- ・種まきから花の育成、手入れ、花束づくり等を体験してもらい、花畑活動を通じて命の大切さや病気の人への理解、マギーズ東京の活動への理解を促している

(3) 利用実績

・延べ利用人数



・利用者内訳



主な質疑

Q： オンラインや電話による相談対応の難しさ、配慮している点は。

A： 電話相談は、互いの表情が見えないため会話のタイミングが難しく、無言の時間ができてしまうと相談者に不安を与えてしまう点に留意している。なお、対がん協会が電話相談を手広く実施していること、マギーズが持つ緑や建築物の心和む雰囲気では会話することが重要であると考えており、従来、電話相談は受付時間を制限していたが、新型コロナウイルス感染症への対応として、現在は常時、電話相談を受け付けている。



Q： 行政による支援にはどのようなものがあるか。

A： 施設建設前に江東区の担当部を訪問して事業概要を説明したことがきっかけとなり、江東区や品川区の夜間相談窓口事業の受託につながった。当該事業では、マギーズ東京職員の給与の一部が事業費から支払われている。事業内容が区報に掲載されるため、マギーズ東京の活動の周知にも寄与しているほか、事業外のシンポジウムへの参加が依頼され、費用面以外にも効果が現れている。

Q： 専門職は事業にどのように関わっているか。

A： グループプログラムのうち、マギーズ東京に在席している看護師や臨床心理士、栄養士で対応可能なものは職員が対応している。一方、ノルディックウォーキングや美容関係等の在席職員では対応できないプログラムは、外部から専門職を招聘しており、謝礼を支払っている。現在、新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴い、ほぼ全てのグループプログラムをオンラインで開催しているが、遠いところでは富山県から講師を招聘している。参加者も遠方から参加できるようになり、このような点でオンラインの効果が発揮されていると感じる。

Q： 家族に対する支援にはどのようなものがあるか。

A： 家族は第2の患者と呼ばれるくらい不安を抱えている。誰かに話を聞いてもらうことで不安感がやわらぐほか、多様な考え方があることに気づくことができる。そのため、電話や来訪による相談時に、まずは気持ちを吐き出させてあげるよう話を傾聴している。

