

厚生労働大臣  
田 村 憲 久 様

公益社団法人日本精神保健福祉士協会  
会 長 田 村 綾 子

## 困窮者等の相談体制の構築等に係る提案

平素より精神保健福祉の向上にご尽力くださり、厚くお礼申し上げます。

さて、コロナ禍によって急増した困窮に関する多様なニーズに対し、多くの市区町村の体制（いわゆる「縦割り」の窓口）では、適切な即時対応が困難でした。切迫したニーズがあるにも関わらず、最初に相談する先が分からないことで二の足を踏み、いくつもの窓口を回る労力を考えて諦めてしまう、あるいは最初に相談したところで一つの問題は対応してもらえたが、別の課題については担当部署が違うというだけで、必要な相談窓口を案内もされず、複合的なニーズに対応してもらえない、といった事態も生じました。

また、コロナ禍による突発的な業務量増加に直面した各相談窓口は、ニーズに合った窓口を案内するなど丁寧な対応が困難になり、様々なトラブルのリスクが高まりました。これは、窓口の担当職員を疲弊させるだけでなく、相談者側にも「相談すること」に対する不信感や無力感を生じさせ、長期的な禍根を残しかねない深刻な事態です。

緊急的な困難や不安に晒されている相談者が、問題解決のために訪れる相談窓口で、さらにストレスを高めることがあってはなりません。多くの窓口を順番に回らされ、そのたびに必ずしも話しやすくない困りごとを何度も説明させられる、といった事態は防がねばなりません。

これまでの縦割り行政による不合理な役割分担や管轄意識を排し、少なくとも「突発的に急増する支援ニーズ」に対し、機動的に体制を整え、効率的に対応できるようにするための仕組みを、日頃から準備しておく必要があると考え、下記について強く提案いたします。

### 記

1. 関連窓口のワンストップ化を推進してください。

制度利用の最適化、生活保護申請の心理的ハードルを含めた相談者の負担の軽減、窓口の横断的連携による担当職員の負担の軽減等に資するため、関連窓口のワンストップ化を推進してください。

ワンストップは必ずしも単独の組織とする必要はなく、複数の機関や担当が共同で設置するものであったとしても、物理的に同じ場所にあり、複合的な内容の相談に同時且つ総合的に対応できることが重要です。これにはいわゆる Web 会議等のシステムの活用、オンライン申請（相談）の拡充等も、有効な方策になり得ると考えます。

## 2. 市区町村のすべての相談窓口（部署）に相談専門職を配置し、連携の円滑化を図ってください。

当面の生活が保障されたとしても、容易に困窮に陥らざるをえなかった背景的要因への支援がなければ、長期に自立していくことは困難です。例えば、児童、女性、障害、外国人等の様々な領域の窓口間での連携が想定されますが、双方向性のある相談を連続的に展開するには、発信側の意図（連携要請の内容）を読み解く専門職が、受信側にも配置されている必要があります。

社会福祉士・精神保健福祉士等のソーシャルワーカーにとって、連携はその専門性の主要な部分であり、法律等によって義務化されているものであるため、その任にあたる専門職として適切であると考えます。

## 3. 国及び都道府県は、市区町村が実施する「関連窓口のワンストップ化（共同相談窓口の設置等）」に、適切な専門職を配置するための財政支援を行ってください。

昨今、多くの自治体で専門職配置が非常勤化されている事態について、大きな懸念を抱いています。行政内部の単純ならざる仕組みを理解し、日頃から関連部署と顔の見えるつながりを作り、非常時にあっては責任ある立場で率先して緊急対応にあたるには、常勤職員であることが必須です。財政支援等にあたっては、その要件を常勤職員に限る等の誘導的な措置も必要であると考えます。

## 4. 専門職団体が制度の狭間を埋めるための相談会等を実施した場合に、必要な支援や連携を積極的に行ってください。

## 5. 緊急時の相談対応窓口の設置とその周知・広報を促進してください。

今回のような緊急事態に対応するため、危機管理に関する計画にあらかじめ「緊急的な困窮者支援窓口の設置」を盛り込む等、最前線となる市区町村の効率的な体制の構築が計画的になされ、相談すべき先がくまなく周知される（適切な相談勧奨が行き渡る）ことを促進してください。

また、国においては、そのための技術的助言として成功事例の収集や周知等を行ってください。

**【問い合わせ】**

公益社団法人日本精神保健福祉士協会 事務局（木太）

〒160-0015 東京都新宿区大京町2-3-3

四谷オーキッドビル7F

TEL. 03-5366-3152 FAX. 03-5366-2993

E-mail : office@japsw.or.jp