

評 価 書

2012年6月29日

滋賀弁護士会 貧困問題対策プロジェクトチーム

- ・ はじめに

当プロジェクトチームは、2012年6月20日開催の会議において、「平成23年度野洲市パーソナル・サポート・サービス モデル事業実績報告書」を精査し、次のとおり評価を行った。

第1 評価の結果

野洲市におかれては、平成23年度、パーソナル・サポート・サービスモデル事業を実施されたが、その内容は事業の趣旨に合致しており、相当の成果を上げられたと評価する。

第2 評価の内容等

1 相談業務事業について

(1) 相談者の属性について

モデル事業がスタートした平成23年4月から、平成24年3月までの間、毎月14件ないし43件の新規相談を実施しており、年間の相談総数は270件に及んでいる。これは、事業の間口である相談業務が十分に機能していることの現れである。

また、相談業務に当たっては、相談者との面談だけでなく、支援対応の他、関係部署や支援機関、家族当との状況確認やケース会議当も実施されており、モデル事業で扱う案件が、複合的な問題を含んでいることを認識して実施がなされており、問題解決に向けて、多角的な取組を行う契機となっていると評価できる。

相談者の属性について、40歳代男性が、男性人数の38.1%を占めているとのことである。この40歳代男性は、当プロジェクトチーム委員

が弁護士業務の中で、深刻な問題を抱えていると考える世代である。すなわち、働き盛りであり、家族を持つ等、社会的にも家庭的にも相当の責任を負っており、失職するなどの困難な問題に生ずると当人のみならず周囲の者にも大きな影響が及ぶ階層であり、支援が必要と考える世代である。この世代の相談を受けられているということは、大きな成果につながるものである。

また、30歳代、40歳代の女性の相談が全体の34.8%を占めているが、この階層も、家族の問題、経済的な問題、子どもに関する問題等大きな課題を抱えていると感じるところである。特に母子家庭については、貧困に陥ることが比較的多いと言われており、支援が必要であることは明らかであるところ、この階層の相談を受けられていることも大きな成果につながると評価する。

もっとも、継続相談の件数は、年間を通じて減少することではなく、このまま新規及び継続相談の件数が推移するとすれば、今後、相当数の案件を抱えることになるので、相談およびその後の支援の体制を充実していく必要があると考える。

(2) 相談経緯について

相談につながった経緯として、他部署・他機関からの紹介が185人で、全体の68.5%と多くを占めているとのことであるが、市役所内での各課が連絡を密にして支援する連携の仕組みが要因である旨分析がされているが、いわゆる「縦割り行政」がおこなわれているような行政機関では実現困難な仕組みである。

このようなセクション横断的な取組は、一朝一夕にできるものではなく、日頃から、このモデル事業以外の場面でも連携ができているからこそ実現できた仕組みであると評価できる（「多重債務者包括支援プロジェクト」

による庁内連携がおおきく奏効している）。そして、このような連携の仕組みは支援対象者に対する多面的な支援の実現につながり、有効であると考えられる。

そして、子ども家庭課，社会福祉課，納税推進室からの紹介が多いとのことであるが，これら各課は社会生活において困難を抱えている方々と関わる場面が多いと考えられ，ともすると担当職員が一人で問題を抱え込み，非効率に陥りがちな部署であると考えられるが，これら各課から相談事業への紹介がなされて，支援がなされることになると，これら各課担当者の業務遂行も円滑になると考えられ，行政全体の効率化にも資すると評価できる。

また，市役所内だけでなく，社会福祉協議会や，市議員，ハローワーク，病院や民生委員からの紹介もあるとのことであり，庁外との幅広い連携も，一朝一夕にできるとは考えられないので，当モデル事業開始以前からの日常的な関係がベースにあると考えられる。

(3) 問題領域について

仕事，生活，法律・経済問題が多くを占めているとのことであるが，近年の経済情勢の悪化により，相当数の市民がこれら経済情勢の影響を受けられると思われるところ，そのような影響を受けた方々の相談をくみ取ることができていると評価できる。

また，相談者が抱える問題領域の数が一人当たり 2.9 件となっているが，これは，相談者から相当丁寧に聞き取りをしていることの現れであると評価できる。我々弁護士が日々相談業務に当たる中で，相談者が抱える問題の全てを把握することは極めて困難な作業であることを実感している。相談業務一般においては，相談を聞く者が，自分が解決できる問題領域についてのみ聞き取りが集中してしまい，その他の課題について十分な把握が

できないことも生じうる。しかし、当モデル事業においては、最大で7個もの問題領域があることがあることが把握されており、相当丁寧な聞き取りなされていることの現れである。そして、弁護士業務においても、近時、複合的な問題を抱えた方多いと実感しており、そのような我々の実感とも合致する結果となっている。

(4) 就労相談支援について

就労相談支援業務においては、就職希望がある102人（実人数）に対して、就職決定者が53人という50%を超える実績が上がっている。この実績は近時の経済情勢および失業率、有効求人倍率の推移からみても、素晴らしい成果であると評価する。また、50代及び60代という就労が困難な世代についても実績があがっており、この点も評価に値する。

なお、パート等のいわゆる非正規の就労が大半（53人中46人）であるので、継続的な支援の必要性が存すると考えるので、この点が今後の検討課題となろう。

2 弁護士による困難事例検討会の実施について

全10回にわたり、市役所内では17部署が、関係機関からは4つの機関が参加しているとのことであるが、これだけ多くの部署などが関与して事例検討が行えることは非常に評価できることである。

他市で実施されているパーソナル・サポート・サービス事業の中には、野洲市のように行政自身が実施するのではなく、民間のNPO等に委託している例もあるが、野洲市のように多くの部署や機関の連携をコーディネートするには、行政自身が主体的に事業の実施にあたるのが効果的であると考えられる。

また、弁護士の関与も外部機関との連携の一場面であると考えられるが、弁護士が有する法的知識や法的手続きについてのノウハウ、あるいは法的手

続きによる対処に移行しやすいと考えられ、課題解決がより実効的になると考えられる。

3 就労困難者の企業体験研修について

市内の企業の協力を得てマナー研修を行ったとのことであるが、極めて実践的な取組であると評価できる。すなわち、マナーを身につけることは、対象者が今後就労する際に必要なことであるし、対象者の感想を見ると、「どういう会社なのか興味があった」、「あんな会社で働いてみたい。」、「自分も人前で話すような仕事がしてみたい。」といった前向きな表現がみられ、マナー（スキル）そのものの習得を超えて、就労意欲の喚起にも役立っていることが分かる。

相談者の推移からみても、今後もこのような企業体験研修の必要性が増すと考えられるので、引き続き、このような取組が継続されることを期待する。

4 居場所づくり事業について

対象者に対する就労支援だけでなく、課題解決のための相談の場面でも、対象者が対人関係を形成できるかが、その後の支援の成果に大きく関わる。その観点から考えると、居場所づくりというのは、そこに集まる人たちとの交流や、講習会の講師とのコミュニケーション、さらには地位住民との交流の場にもなり、対人関係形成のまたとない契機になると考えられる。

パソコン講習会には述べ166名と多数の参加があり、参加者から好評を博しており、単なるスキルアップ以上の効果が上がっていると評価できる。

またサロンでの相談事業も実施されており、その内容は、将来の進路や生活、金銭管理等、自立につながる項目が見られ、有意義な相談活動がなされていると評価できる。

5 地域住民の相談拠点事業について

市役所（旧野洲町エリア）だけでなく、野洲市社会福祉協議会に委託して、

旧中主町エリアにも相談窓口が設けられているとのことであるが、市役所から地理的に離れた方々の相談を聞く機会となっており、評価すべき点である。そして、この相談事業が、パーソナル・サポート・サービス事業へつながることになっており、連携の一場面となっている。

6 啓発事業について

当モデル事業の開始にあたって、平成23年6月5日にシンポジウムが開催されており、117名の参加を得ている。参加人数は、県内の一市としては成功といえる人数であろう。そして、参加者のアンケート結果をみると、パーソナル・サポート・サービス事業に対する理解につながっており、啓発事業として相当の成果があったと評価できる。

7 事務局機能について

パーソナル・サポート・サービスの5つの理念（本人と向き合う支援、本人の個別状況に合った支援、継続的な支援、予防的な支援、本人をとりまく環境への働きかけ）を銘記して、導入段階から実施段階を経て、情報の共有化、人材育成、担当者のスキルアップ、広報・啓発活動まで当モデル事業において、およそ必要と考えられる様々な場面で、事務局十分に機能していると評価できる。

特に、パーソナル・サポート・サービスの対象者が抱える問題が複合的であり、それゆえ対処も複合的に行う必要があるが、これは、日頃のカンファレンス等におけるきめ細やかなコーディネートが必要となるが、事務局がその役割を十分に果たしている。

今後、相談件数が増加し、具体的な対処が必要となる絶対数が増えることは間違いないが、もれなく必要な対処をしようと思えば、情報の共有化とノウハウの蓄積、そしてその承継が重要となろう。事務局におかれては、この点留意し、5つの理念によるきめ細やかな対応を行いつつも、効率的な対応

ができるようさらなる努力がなされることを期待する。

第3 まとめ

野洲市においては、対象者が複合的な問題を抱えていることを十分に把握し、そしてそれを理解した上で、多部門が連携して複合的な対処がおこなわれており、しかもそれが実効的に機能している。これは、パーソナル・サポート・サービスモデル事業の開始以前から、各部署でとられていた連携体制がベースにあったからこそ実現できたと思われる。この取組をさらに進めていただき、市民が安心して暮らしていける地域社会が実現されることを期待するとともに、引き続き私達弁護士も、このモデル事業に関与する機会を得たいと考える。

以上