

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



野洲市 市民部 市民生活相室

はじめに

少子高齢化の進展や経済のグローバル化や、円高など、就労環境を取り巻く情勢も急激に変化しており、日本社会は大きな転換期に差し掛かっています。さらに、格差社会や貧困の連鎖による負の再生産も大きな社会問題になりつつあります。

野洲市パーソナル・サポート・サービス モデルプロジェクト事業は、就労を希望する野洲市民のうち、すぐに求職活動を行える人だけでなく、特に借金など生活困窮や生活面での不安定さなどから求職活動を始められない人を対象として実施してきました。「おせっかい」することを合言葉にして寄り添いながら伴走し、市役所内の関係部署はもとより、市内外の関係機関、NPO団体などと密接に連携して、「一人ひとりを包摂する野洲市の仕組みづくりの実現」を目標として実施してきました。初年度の試行錯誤の取り組みにしては、大きな成果があったと考えています。

平成24年度においてもさらに野洲市役所が一丸となって関係機関やNPO団体等と連携して地域全体のネットワークを充実させることを目指して事業に取り組んでいきます。皆様の一層のご理解とご協力をいただきますようお願い申し上げます。

平成24年4月

野洲市長 山 仲 善 彰

●野洲市パーソナル・サポート・サービス モデル事業とは

野洲市パーソナル・サポート・サービス モデル事業は、借金等生活困窮者や、生活面での不安定さ等から求職活動を始められない人を対象に、それぞれ職員が自分の領域以外の仕事に関心を持って「おせっかい」をすることを連携の基本として関係部署、関係機関と連携し、自立した社会参加を目指して支援を行っています。併せて、こうした様々な問題を抱える相談者に対応するため、地域全体の関係機関のネットワークを充実させることを目指すモデル事業として実施しました。平成23年度分の事業実績について報告します。

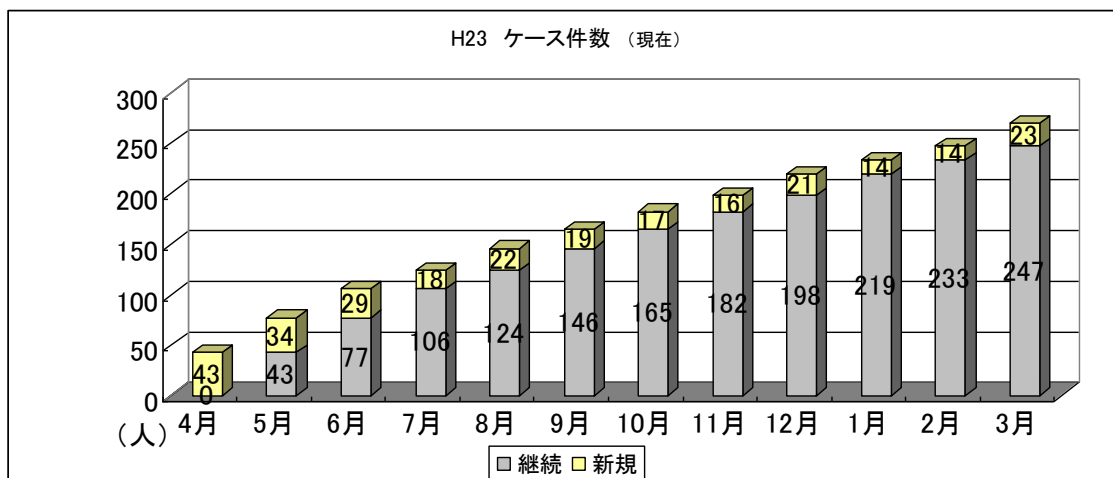
●平成23年度事業実績について

1. 相談業務事業について

(1) 相談者の属性

- ・23年度1年間の相談者人数（実数）は、270人となりました。また、相談延べ件数は、1,939件です。この相談延べ件数については、相談者との面談や支援対応のほか、関係部署や支援機関、家族等との状況確認やケース会議等の対応件数も含まれています。

	H22	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
継続	-	0	43	77	106	124	146	165	182	198	219	233	247
新規	0	43	34	29	18	22	19	17	16	21	14	14	23
総数	0	43	77	106	124	146	165	182	198	219	233	247	270



- ・相談者の性別で見ると、男性105人（38.9%）、女性165人（61.1%）となっており、女性からの相談者が多くなっています。

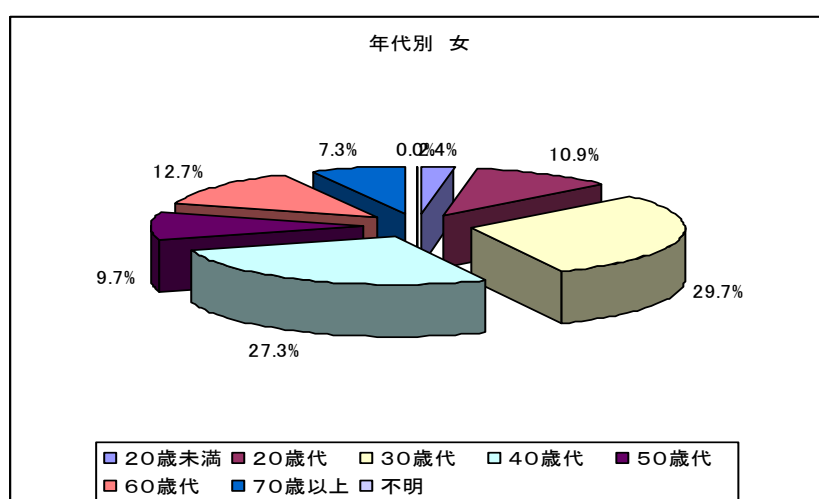
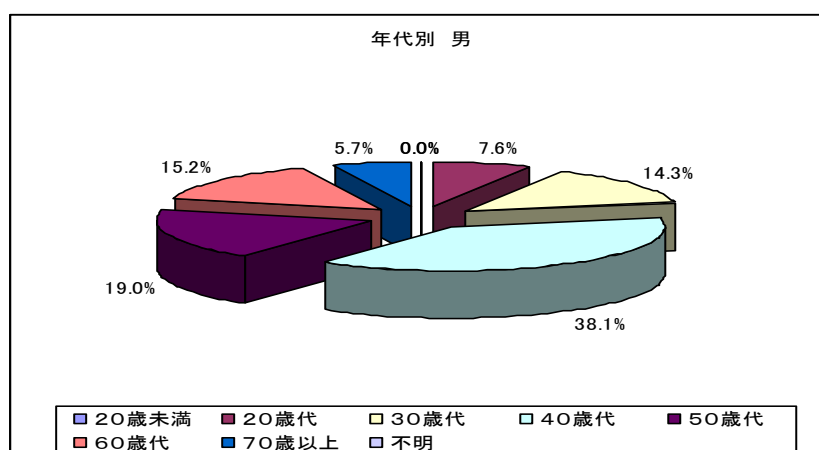
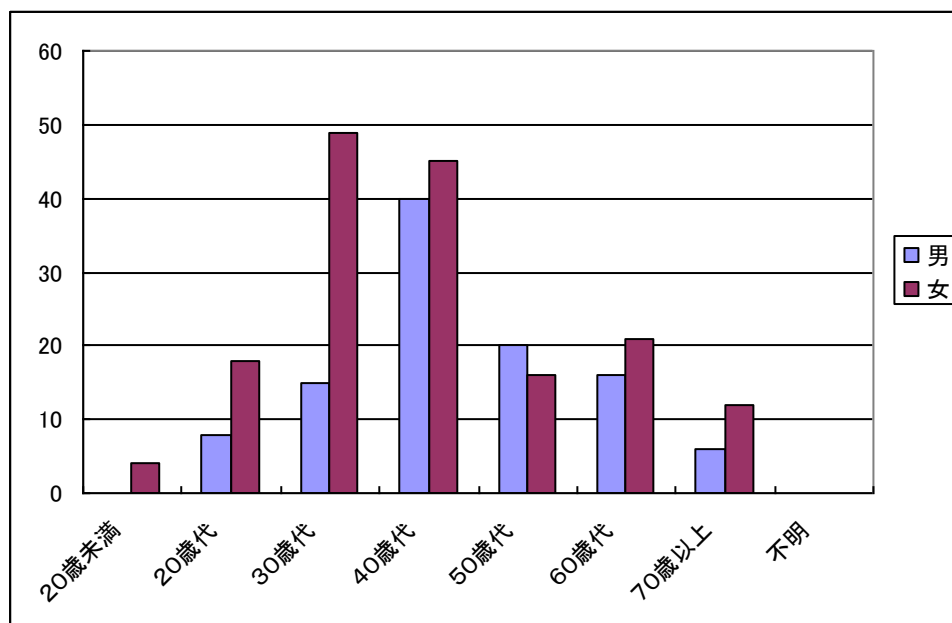
		合計	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
性別	男	105	23	14	10	6	8	8	4	5	10	3	6	8
	女	165	20	20	19	12	14	11	13	11	11	11	8	15
	不明	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	合計	270	43	34	29	18	22	19	17	16	21	14	14	23

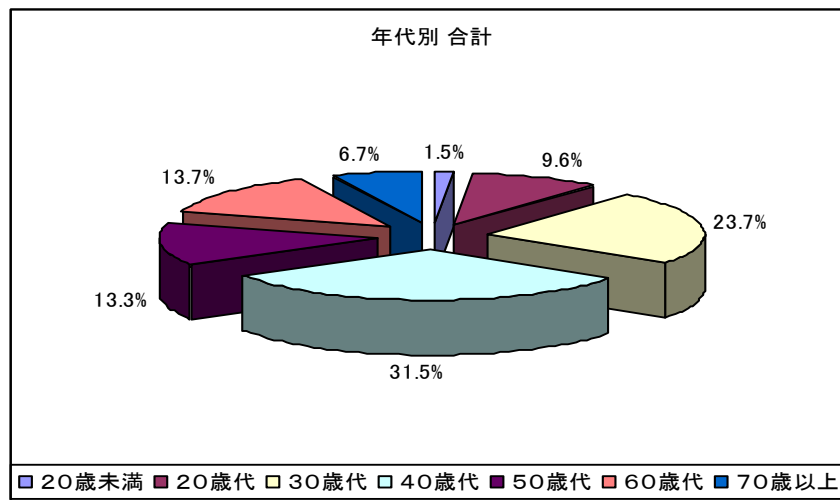
- ・年代別では、30歳代と40歳代で149人（55.2%）と、相談者の半数以上を占めています。

		合計	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
年代	20歳未満	4	1	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0
	20歳代	26	3	3	4	1	3	1	0	2	3	1	2	3
	30歳代	64	9	11	3	4	5	8	2	8	5	4	2	3
	40歳代	85	14	8	5	10	7	8	9	3	5	3	4	9
	50歳代	36	9	5	7	1	2	1	1	2	2	1	3	2
	60歳代	37	5	4	6	1	2	0	5	1	3	4	2	4
	70歳以上	18	2	2	3	1	3	1	0	0	2	1	1	2
	不明	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	合計	270	43	34	29	18	22	19	17	16	21	14	14	23

- ・男女別の年代を見ると、男性は40歳代（40人）が男性人数の38.1%、女性は30歳代（49人）の年代層で、女性人数の29.7%を占めています。野洲市の特徴として、30歳代、40歳代の女性年代層が、全体の34.8%を占めておりますが、これは、母子家庭の就労支援を実施する子ども家庭課からの紹介件数が、31.4%と多いことが要因です。

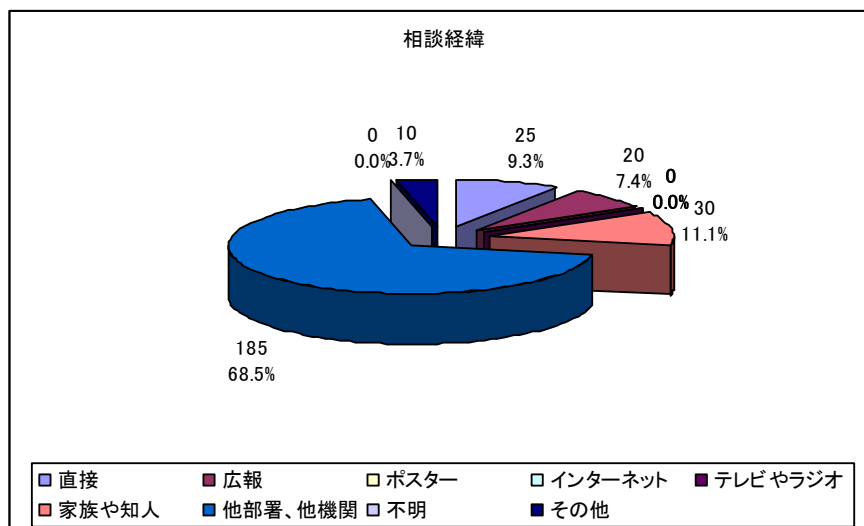
	男	女
20歳未満	0	4
20歳代	8	18
30歳代	15	49
40歳代	40	45
50歳代	20	16
60歳代	16	21
70歳以上	6	12
不明	0	0
小計	105	165
合計	270	





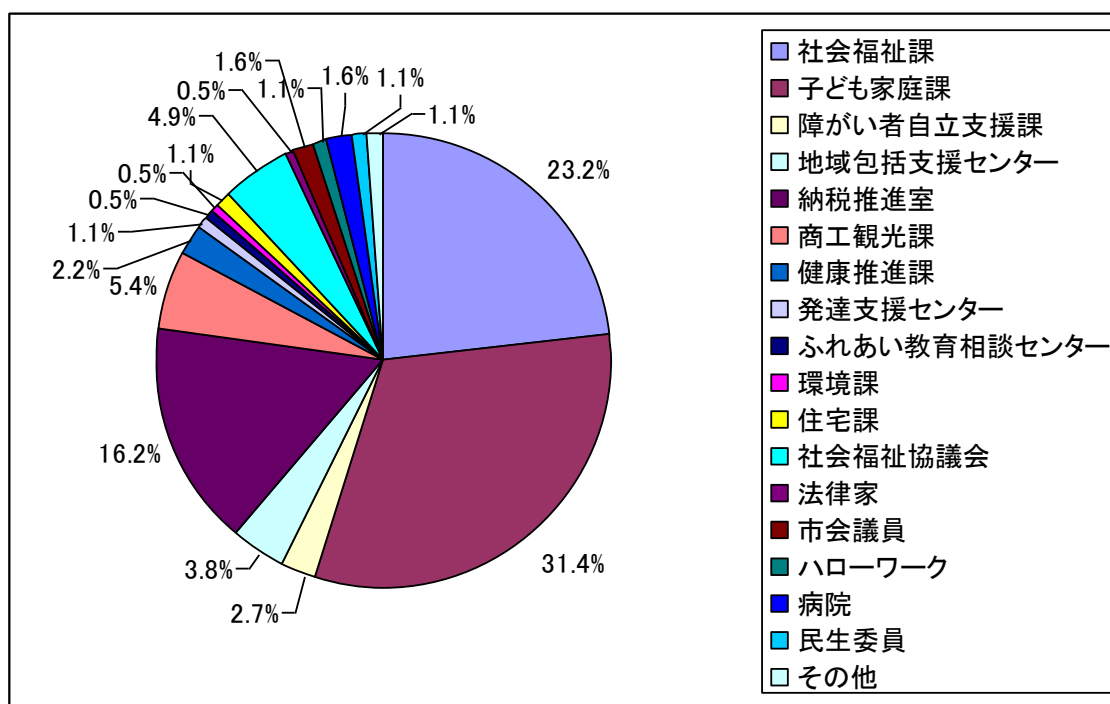
(2) 相談経緯

- ・相談に繋がった経緯としては、他部署・他機関からの紹介が185人で、全体の68.5%と多く占めています。これは市役所の各課が連絡を密にして支援する連携の仕組みが要因だと考えます。



- ・他部署・他機関からの紹介で一番多いのが、子ども家庭課（58人）で、全体の31.4%を占めています。子ども家庭課では、ひとり親家庭の就労や日常生活等の支援をするため、母子自立支援プログラム策定員、母子自立支援員を配置し相談を受けているところから、相談者の連携の要因となっています。

- ・二番目に多いのが、社会福祉課（43人）で23.2%となっています。社会福祉課は、生活保護制度や第二のセーフティネットである住宅手当制度を所管しているところから、受給者等の就労や生活等問題の発見ができます。
- ・続いて多いのが、納税推進室（30人）で、16.2%となっていますが、これは、税金等を滞納している市民に対し、なぜ滞納しているのか理由を聞き取ることで、借金等を発見すれば、市民生活相談室に連携し債務整理につなげる仕組みの効果によるものです。この仕組みは、「多重債務者包括的支援プロジェクト」として、庁内連携し取り組みを進めています。
- ・野洲市社会福祉協議会が、9人（4.8%）となっていますが、当協議会では生活福祉資金貸付の相談を受けることから、丁寧な聞き取りにより相談者の抱える問題を見つけることができ相談に繋がるのが要因です。



社会福祉課	43
子ども家庭課	58
障がい者自立支援課	5
地域包括支援センター	7
納税推進室	30
商工観光課	10
健康推進課	4
発達支援センター	2
ふれあい教育相談センター	1

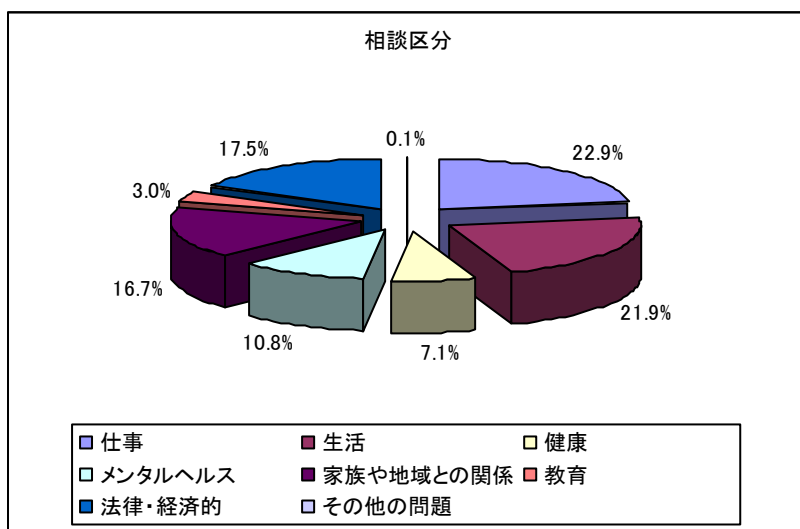
環境課	1
住宅課	2
社会福祉協議会	9
法律家	1
市会議員	3
ハローワーク	2
病院	3
民生委員	2
その他	2
合計	185

(3) 問題領域について

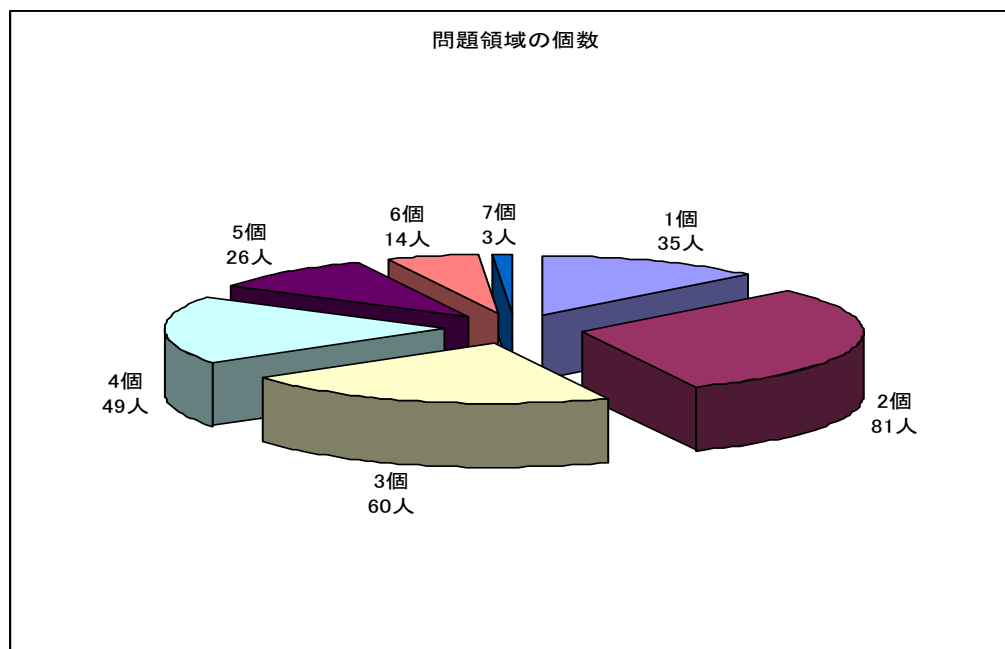
・相談者が抱える問題領域（複数回答）は、多い順で、仕事181件（22.9%）、生活173件（21.9%）、法律・経済的138件（17.5%）、家族や地域との関係132件（16.7%）となっています。

		合計	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
(複数回答区分)	仕事	181	29	22	13	14	15	14	12	11	13	11	11	16
	生活	173	29	17	10	13	11	15	14	12	16	13	10	13
	健康	56	7	6	4	4	5	3	6	5	5	4	4	3
	メンタルヘルス	85	21	8	7	5	9	9	4	2	3	5	6	6
	家族や地域との関係	132	29	11	14	11	13	7	6	8	8	8	8	9
	教育	24	6	0	2	3	0	2	2	1	0	2	3	3
	法律・経済的	138	29	17	15	9	8	9	6	8	9	8	8	13
	その他の問題	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

問題領域	内容
仕事	失業・労働問題など
生活	衣食住の欠如など
健康	疾患・けがなど
メンタルヘルス	うつ・発達障害・依存症など
家族や地域との関係	DV・虐待・暴力被害など
教育	不登校・いじめ・中退・基礎学力未習熟など
法律・経済的	事業不振・多重債務・滞納など

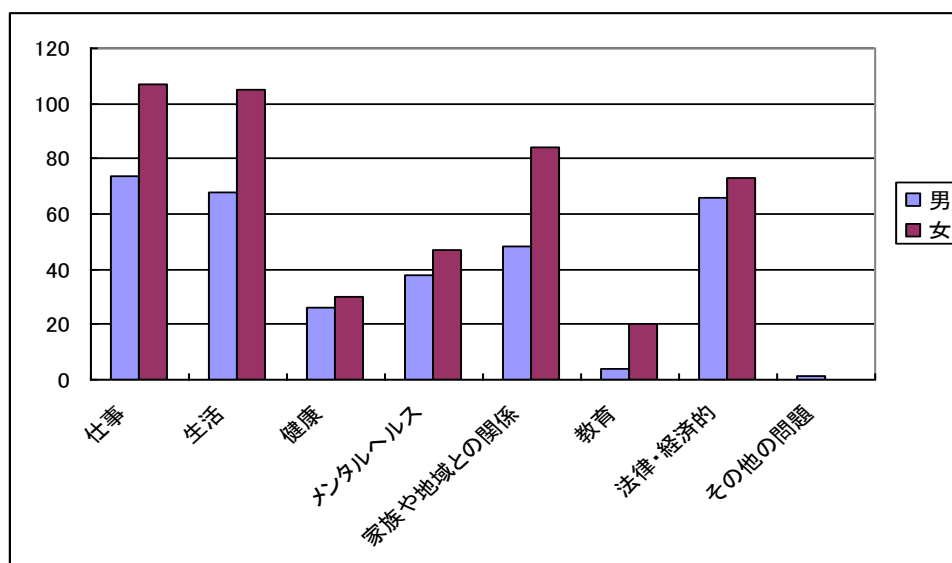
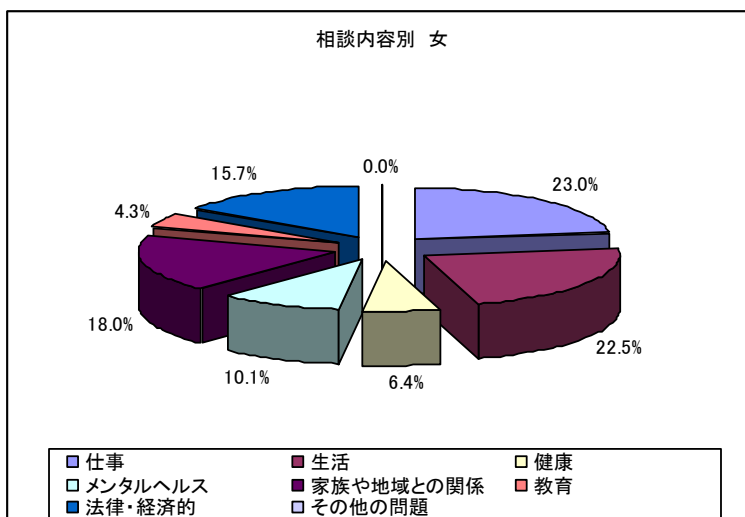
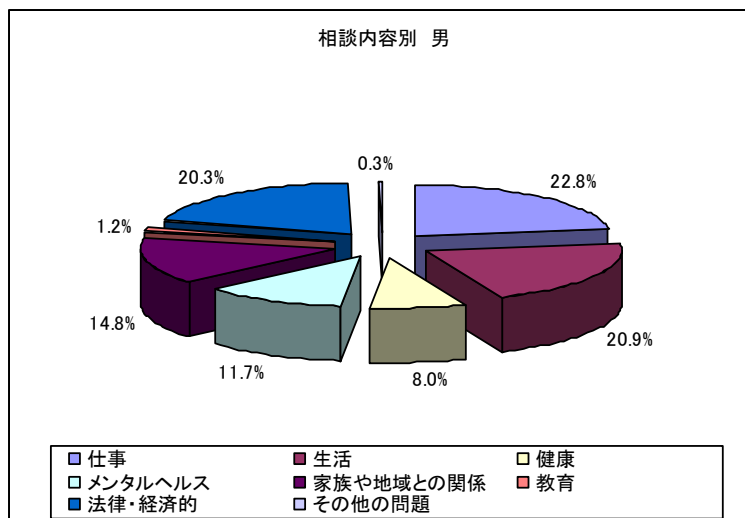


・相談者が抱える問題領域の数は、一人あたり2.9件となっており、メンタルヘルスや心身の健康についても相談が多く、失業、虐待、家庭、こころの問題など、複数の問題を抱える相談者が多いのが分かります。



・男女別の問題領域では、男性の問題領域の多い順として、仕事（23.8%）、生活（20.9%）、法律・経済的（20.3%）、家族や地域との関係（14.8%）、メンタルヘルス（11.7%）、健康（8.0%）教育（1.2%）、となっています。女性の問題領域の多い順として、仕事（23.0%）と生活（22.5%）が同じく一番多く、家族や地域との関係（18.0%）、法律・経済的（15.7%）、健康（6.4%）、教育（4.3%）となっています。男女どちらも仕事、生活に関する相談が上位を占めていますが、それに続いて男性は、法律・経済的問題が多く、女性は、家庭や地域との関係が多いのが特徴です。

	男	女
仕事	74	107
生活	68	105
健康	26	30
メンタルヘルス	38	47
家族や地域との関係	48	84
教育	4	20
法律・経済的	66	73
その他の問題	1	0
小計	325	466
合計	791	



（４）就労相談支援について

- ・ 就労支援については、各部署（商工観光課、社会福祉課、子ども家庭課、地域総合センター、市民交流センター、健康推進課、障がい者自立支援課）の就労支援制度の担当者と連絡を取り合って、ハローワークから市役所に派遣されている就職ナビゲーターと密に連携しながら、就労に結びつく支援を行いました。
- ・ 就職ナビゲーターによる就職面談を受けたのは、102人（実人数）、延べ240件であり、1人当たり2.4回の相談回数となっています。その内、約半数の53人が就労決定しました。就職ナビゲーター制度については、相談者が市役所の落ち着いた環境で1時間の就労相談・情報提供を受けることができること、また各部署の支援する担当者等が同席して相談対応することで、情報共有ができてスムーズな連携支援に繋がるなど、などメリットが多く、就労支援において、非常に有効です。
- ・ また、この53人の属性については、母子家庭（47.2%）、生活保護受給者（20.8%）、住宅手当受給者（13.2%）、障がい者（13.2%）、寡婦（5.7%）となっており、様々な課題のある相談者の就労支援に対して、市役所内における連携の成果があったといえます。
- ・ 雇用形態については、就職決定者の内、正社員が7人、正社員以外（パート、臨時社員、契約社員など）が46人となっています。正社員の雇用形態が少ないというよりは、生活保護や母子家庭、障がい等、様々な課題のある相談者が、自立した社会参加に向けて就労決定し、第一歩を踏み出したことの成果が大きいと考えます。ただ、こうした課題のある相談者については、就労決定後も継続した支援が課題となります。

就職ナビゲーターによる就職面談 (毎週1回水曜日実施 一人1時間)	相談者人数（実数）	102人
	相談件数（延べ数）	240件
	就職決定者数	53人

・ 就職決定者53人 年代別／男女別

年代	10代	20代	30代	40代	50代	60代	合計
男	0	1	0	8	5	6	20
女	0	4	13	12	3	1	33
合計	0	5	13	20	8	7	53

・就職決定者53人 正社員／正社員以外の内訳

男	正社員	1人
	正社員以外	19人
女	正社員	6人
	正社員以外	27人

・就職決定者53人 相談者紹介機関

紹介機関	就職決定者人数	(内) 正社員人数
子ども家庭課	25人	5人
社会福祉課	14人	1人
商工観光課	8人	0人
市民生活相談室	3人	1人
納税推進室	1人	0人
健康推進室	1人	0人
野洲市社会福祉協議会	1人	0人
合計	53人	7人

・就職決定者の属性 (重複回答)

属性	就職決定者人数	(内) 正社員人数
生活保護受給者	11人	0人
住宅手当受給者	7人	1人
障がい者	5人	0人
母子家庭	25人	4人
寡婦	3人	1人
その他 (ひきこもり等)	6人	1人

２．弁護士による困難事例検討会の実施について

滋賀弁護士会から弁護士の派遣を受け、それぞれが抱える解決困難な事例について、各部署が集まり弁護士のアドバイスを受ける等、毎月１回（年間１０回開催）困難事例検討会を開催しました。様々な事例が寄せられましたが、この検討会を実施することで、各部署・支援機関の情報共有や連携強化と支援を担当する職員のスキルアップに効果があったと考えています。

全10回の参加機関は、市役所が17部署、外部機関が4機関となっています。様々な課題がある相談事例について、解決のためには、連携して支援することの重要性がわかります。

◆ 参加機関（全１０回開催）

市役所	関係機関
子ども家庭課	野洲市社会福祉協議会
障がい者自立支援課	作業所
健康推進課	成年後見センター
納税推進室	精神障がい者地域生活支援センター
青少年育成課	
地域包括支援センター	
環境課	
高齢福祉課	
社会福祉課	
教育委員会	
住宅課	
発達支援センター	
商工観光課	
都市計画課	
生活安全課	
市民生活相談室	
家庭児童相談室	

**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
弁護士困難事例検討会**

相談日		担当弁護士	内容	
平成23年6月20日	月	石川 賢治	第1回 多重債務に陥った生活困窮家族の支援について	教育委員会 子ども家庭課 障がい者自立支援課 健康推進課 納税推進室 市民生活相談室 青少年育成課 家庭児童相談室
7月15日	金	永芳 明	第2回 家族全員が知的障がい者の家族が抱える 家庭問題(不登校、離婚、生活困窮等)	子ども家庭課 障がい者自立支援課 市民生活相談室 社会福祉課(欠席)
8月19日	金	宮原 務	第3回 ごみ屋敷の住人と地域含めた支援について	地域包括支援センター 環境課 高齢福祉課 生活安全課 健康推進課 社会福祉課 市民生活相談室
9月16日	金	白木 優	第4回 高齢者虐待を繰り返す住所不定の娘と母親の 支援について	地域包括支援センター 住宅課 高齢福祉課 社会福祉課 健康推進課 家庭児童相談室 市民生活相談室
10月21日	金	俣木 徹	第5回 公営住宅に住む高齢者夫婦宅に居座る 男性の処遇含めた金銭管理について	社会福祉協議会 納税推進室 高齢福祉課 市民生活相談室 障がい者自立支援課 地域包括支援センター
11月18日	金	河野 純子	第6回 精神障がい者の金銭管理と債務について	社会福祉課 地域包括支援センター 発達支援センター 健康推進課 市民生活相談室
12月16日	金	黒田 啓介	第7回 知的障がい者の市営住宅保証人のNPO法人 取扱いについて	地域包括支援センター 住宅課 高齢福祉課 障がい者自立支援課 社会福祉課 市民生活相談室 健康推進課
平成24年1月20日	金	古山 力	第8回 執行猶予中の男性家族の生活支援について	家庭児童相談室 地域包括支援センター 障がい者自立支援課 健康推進課 商工観光課 市民生活相談室
2月17日	金	見當 正晃	第9回 不法建築のプレハブ小屋に住む地域から孤立 する男性の支援について	環境課 地域包括支援センター 都市計画課 市民生活相談室 住宅課 生活安全課
3月16日	金	大野 聡子	第10回 精神障がい者の不法行為等の生活指導 含めた金銭管理等生活支援について	発達支援センター 社会福祉協議会 健康推進課 作業所 成年後見センター 市民生活相談室 障がい者自立支援課 精神障がい者地域生活支援センター

3. 就労困難者の企業体験研修について

地域資源の活用を踏まえ、市内企業の協力の元、就労困難者等に対して、社会参加の場を提供し就労意欲を促すこと、及び企業との地域連携を強化することを目的に、会社におけるマナー研修を実施しました。参加者は、初めて受ける会社のマナー研修に、緊張されながらも、「大変いい経験をした」「会社で働いてみたい」など、就労意欲に繋がるいい効果となりました。

なお対象者は、野洲市民で就労希望者又は就労者（作業所、一般含む）で、マナー研修が必要と認められる者としてしました。

- ・協力企業 株村田製作所
- ・実施日 平成23年12月1日（木曜日）
- ・実施時間 13：00～16：00
- ・実施場所 株村田製作所野洲事業所
- ・講師 株村田製作所野洲事業所 管理部事務課 西堀弥生 氏
- ・内容 マナー研修
- ・参加者人数 22名 （内 対象者11名 支援者11名）
- ・参加対象者属性 滋賀県立野洲養護学校生徒
作業所
発達支援センター スマイル事業
就労支援対象者

【参加者（対象者）の感想】

- ・ 市内には、村田製作所に勤務している人が多く、どういう会社なのか興味があったので、地域のなじみのある会社で研修を受けることができてよかった。
- ・ もっと堅い研修になるかと思っていたが、講師の方が面白く分かりやすかったので良かった。
- ・ 印象に残ったのは、「見た目」もきちんとしなないといけないことだと思った。
- ・ 食堂がとてもきれいで良かったので、あんな会社で働いてみたい。
- ・ 会社で働くには、人とのコミュニケーションが大事なんだと思った。
- ・ 講師の人が面白くてよかったので、自分も人前で話すような仕事がしてみたい。

就労困難者の企業体験研修プログラム

項 目	時刻	時間 (分)	内 容 ・ 進 め 方
1. オリエンテーション	13:00	15	研修に入る前のウォーミングアップ ①研修中での約束ごと ・呼ばれたら返事すること ・問かけには、何かしらの返答をすること など ②自己紹介 ・グループ内にゲームを通じて自己紹介をしてもらう ※この後の研修が進みやすいように、研修の雰囲気を和らげることが目的になります。
2. ムラタの事業紹介	13:15	15	ムラタがどういった会社なのかを簡単に説明します。 ※事業紹介の中でも、携帯電話など身近な商品を取り上げて説明します。内容は、小学生や中学生に説明している資料を参考とし、難しくない内容にします。
3. 働くことについて考える	13:30	30	「はたらく」ということについて考えてみる ①「はたらく」とは？ ・“はた”を“らく”にするという考え方 ②組織とは？組織の中で求められるもの ・チームワークとコミュニケーション ③社会人としての意識 ・学生との対比を通じて社会人とはについて考える ・給与（はたらいで給料をもらうということ） ・人間関係（様々な年代とつきあうこと） ・視点（自分中心ではなく、相手中心の視点を持つこと） ・主体性（受身ではなく、積極的になること）
休 憩		10	
4. 社会人としてのマナー	14:10	45	①第一印象（見た目と表情） ②言葉遣い ③あいさつとおじぎ ④席次（上座と下座） ※実習を交えながら学ぶスタイルとします。
休 憩		10	
5. 仕事の進め方	15:05	25	①指示と報告 ②ハウレンソウ（報告、連絡、相談）の重要性 ③PDCA サイクル（計画、実行、チェック、改善）
6. 社会人としてのケジメ	15:30	10	①モラルの徹底「公私のケジメ」 ②権利と義務と責任
7. 職場見学	15:40	20	スタッフ室の見学 会議室の見学 食堂の見学 など
研修終了	16:00		

4. 居場所づくり事業について（委託事業）

- ・ 委託先 医療法人 周行会（精神障害者地域生活支援センター風）

就労でのパソコン業務が必須の社会状況を受けて、精神に障がいを持った人や引きこもり等の人たちのパソコン習得への希望も増しており、こうした人を対象に、パソコン講習会を定期的に行いました。又パソコンを設置するサロンにおいては、随時、個別指導を行い、サロンを地域住民の集える居場所としました。

◆サロン事業（パソコン講習会）の開催実施状況

- ・ 開催回数 49回
- ・ 延べ参加者数 166名 （内野洲市在住者数）

【利用者の感想】

- ・ PCは今まで悪用されると怖いものだと恐怖心が先場っておりましたが、少しずつスタッフに教えて頂き大変感謝致しております。
- ・ 風でのパソコン教室に何回か参加させていただきました。先生の丁寧な指導で理解することができます。本当に楽しいパソコン教室です。いろいろな機能をマスターしてより上達していきたいと思っています。
- ・ 自分のペースでできますし、親切で丁寧なご指導もあり楽しみながら学ばせていただいています。
- ・ 音楽など気軽に聞け大変気に入っております。
- ・ 静かでゆっくりして行き場所のない時等、利用させてもらいます。編み物しても本を読んでも自由にできるのがいいと思います。時間が合う時だけのパソコン教室ですが、気軽に利用できる点で、こちらも気が楽です。
- ・ 新しいパソコンになって、インターネットもやりやすくなって、すごく便利になりました。無料でインターネットができるのでとてもありがたいです。パソコン教室は、ワードの文章打ちが楽しいです。いろんな方法を勉強したいです。
- ・ 私は、パソコンがにがてでずっと（パソコン）をさけて生きてきました。しかし人生そうもいかず、いきどまった時に風のパソコン教室に出会いました。教室で先生方にやさしく教えていただいて、パソコンの楽しさややりがいを見つけて新しい世界が広がりました。最新のパソコンを提供していただいて、ありがとうございます。これからはもっとパソコンを習って日々の生活に活用していきたいです。

◆ 相談事業

対象者の個別相談実績

合計件数 146件

月	件 数	実人数	月	件 数	実人数
4月	7件	4人	10月	17件	6人
5月	5件	4人	11月	25件	6人
6月	8件	6人	12月	20件	8人
7月	5件	3人	1月	13件	5人
8月	9件	5人	2月	19件	5人
9月	8件	5人	3月	10件	3人
			合 計	146件	60人

主な相談内容

- ・ 将来の進路や生活について
- ・ 趣味について
- ・ 金銭管理について
- ・ パソコンの使い方について
- ・ 作業所やサロンでの人間関係
- ・ 就労相談 など



5. 地域住民の相談拠点事業について（委託事業）

- ・ 委託先 野洲市社会福祉協議会

野洲市において、市役所（旧野洲町エリア）に設置する相談窓口だけでなく、野洲市社会福祉協議会（旧中主町エリア）にも相談窓口を設置することで、広く地域住民からの相談を受け入れる体制を整備し、相談しやすい環境づくりをすることを目的として事業を委託しました。

野洲市社会福祉協議会での相談受付において、パーソナルサポートサービスの支援が適当と思われるケースについて、同事業につなぎ、また市民生活相談室で受けた相談の中で、生活福祉資金制度や地域福祉権利擁護につなぐことが適当と思われるケースについて、連携してニーズの発見をし、必要なサービスに繋げることができました。

◆ 連携ケース相談区分

仕事	7 件
生活・住居	5 件
健康	2 件
経済問題（生活福祉資金貸付含む）	3 0 件
地域福祉権利擁護事業	1 件
その他	2 件



6. 啓発事業について

パーソナル・サポート・サービス事業の周知・啓発を目的として、シンポジウムを開催しました。多くの参加者となり、「市の制度を知り良かった」などの感想を多く頂き啓発の効果がありました。

【しごと・くらし相談コーナー開設記念シンポジウム結果】

◆ シンポジウムでのメッセージ

【野洲市の考えるパーソナル・サポート・サービスとは、相談者のニーズを顕在化させ、各部署や機関と連携し必要な支援策を考えて、さまざまな支援をつなぎ合わせていく役割（サービス）だと考えています。市役所や地域の総合力で、皆様と一緒に、困っている市民の生活支援に取り組むために、こうした役割を担っていけるよう頑張っていきたいと思いますので、しごと・くらし相談コーナーのご理解とご協力をお願いします】

◆ シンポジウム企画内容

1. 野洲市パーソナル・サポート・サービス モデル事業の取り組みについて
～ドウタクくんの悩み事～パワーポイントによる説明
市民生活相談室職員
2. 基調講演
「パーソナル・サポート・サービスってなんだろう？」
～本人に寄り添って歩いていくということ～（45分）
内閣府参与 湯浅 誠氏
3. 対談
「支援と支援をつなぐには」（60分）
内閣府参与 湯浅 誠氏
滋賀弁護士会会長 土井 裕明 弁護士
4. NPO 法人いわて生活者サポートセンター
これからのくらし仕事支援室長 吉田直美氏 からの報告（友情出演）

◆ 参加者（117人）

県外参加者	18人	市内関係機関	3人
県内参加者	7人	市内関係機関	3人
一般参加者	26人	他市行政	8人
民生委員	16人	市職員	16人
市内老人クラブ	4人	新聞記者	2人
市内議員	2人	講師等	7人
		スタッフ	8人

◆ アンケート集計結果

参加者配布数：102部 回収数：61部 (回収率 59.8%)

① 年代・男女別

年代	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	不明
男性	0人	3人	5人	2人	5人	11人	3人	1人
女性	0人	1人	6人	8人	8人	5人	2人	1人

② 全体的な感想

理解できた	30人
おおよそ理解できた	29人
あまり理解できなかった	2人
全く理解できなかった	0人
無回答	0人

③ 今後役に立つか

大いに役に立つ	39人
まあまあ役に立つ	20人
あまり役に立ちそうにない	2人
全く役に立たない	0人
無回答	0人

- ・ 自らの今までの取り組みが整理できた。地域資源コーディネーターを自分の地域で地道に続けていきたい。この仕事は役人の仕事の醍醐味だと思う。
- ・ 市の制度を知り良かった。
- ・ P S活動がどういうものかよくわかった。
- ・ 対象の課題発見、繋げていく機関の見極めが大切だとわかった。分かりやすかった。
- ・ すばらしい組織と理解した。活躍を期待する。
- ・ 野洲市の良い結果に期待したい。継続した活動・運動になるように望む。
- ・ 民生委員としてコーナーを利用したい。スタッフに期待する。
- ・ 「つながり・きずな」について考え直す機会になった。ハード面ソフト面で充実してほしい
- ・ 悩んでいても窓口にいけない人たちが行きたくなるような（窓口の）啓発をしてほしい。 など



しごと・くらし相談コーナー開設記念 ～支援と支援をつなぐには?～

シンポジウム

・ 6月5日(日) 13:30～15:45

・ 野洲図書館併設 ホール

(市民活動支援センター：野洲市辻町 410)

今年度から、仕事・生活・借金などに悩む相談者に寄り添いながら対応していく新しい相談コーナーが立ち上がりました。こういった、相談者に寄り添いながら一緒に支援を進める考え方をパーソナル・サポート・サービスといいます。相談者と共にパズルのピースのような、さまざまな支援をつなぎ合わせ、完成させる。そんな支援について一緒に考えてみませんか?



1. 基調講演

「パーソナル・サポート・サービスってなんだろう?」
～本人に寄り添って歩いていくということ～ (45分)

内閣府参与 湯浅 誠 氏

湯浅 誠 Makoto YUASA

反貧困ネットワーク事務局長、NPO 法人自立生活サポートセンター・もやい事務局次長、内閣府参与。90 年代より野宿者（ホームレス）支援に携わる。

「ネットカフェ難民」問題を数年前から指摘し火付け役となるほか、貧困者を食い物にする「貧困ビジネス」を告発するなど、現代日本の貧困問題を現場から訴えつづける。2008～09 年年末年始の「年越し派遣村」では村長を務める。



土井裕明 Doi Hiroaki

土井法律事務所、滋賀弁護士会会長。

虐待問題、障がい者問題をはじめ、生活弱者の消費生活問題や多方面の問題に法律を武器に果敢に取り組む弁護士。社会福祉協議会や地域の関係機関と連携し、地域力アップに取り組む活動も。著書多数。

<問い合わせ先>

野洲市役所 市民生活相談室

電話 077-587-6063 FAX 077-586-3677

2. 対 談 「支援と支援をつなぐには」(60 分)

- ・ 内閣府参与 湯浅 誠 氏
- ・ 滋賀弁護士会会長 土井 裕明 弁護士



車でお越しの方は、
図書館向かいの
健康福祉センターへ!

7. 事務局機能について

本事業は、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）を支援の実践に体现させていくための核として事務局機能を構築することが重要です。この5つの理念を踏まえた事務局の活動状況について、導入段階と支援実施段階に分けて報告します。

項 目	行ったこと
①【導入段階】	朝のミーティングによるケースの状況確認・情報共有
・困難を抱える当事者と接点を多く持てるためのネットワークづくり	広報原稿作成と報告
・丸投げではなく一緒に当事者に関わるための関係機関との関係づくり	シンポジウム含む他部署タイアップ事業の計画作成・実施
・パーソナル・サポート・サービスの必要性の判断	野洲市パーソナルサポートサービスモデル事業運営会議
	榊村田製作所 マナー研修講座開催の企画調整・実施
【支援実施段階】	
項 目	行ったこと
②ケースカンファレンス、スーパービジョン	就職ナビゲーターとの連絡調整
・開催方法、頻度	各部署との連絡調整・情報共有
・対象となるケースの割合	個々の事例についてケースカンファレンス(毎日)
・「5つの理念」を具体化するために行った事務局としてのサポート	朝礼 一日の予定を確認
	関係部署・機関とのケース会議実施
	弁護士・司法書士等との連絡調整、状況確認
	支援記録・データベースの入力状況・情報確認 支援内容の把握
	滋賀弁護士会協力によるパーソナルサポートサービス・困難事例検討会開催
	野洲市高齢者虐待事例検証会に参加
③支援ネットワークの拡大	各部署との連絡調整・情報共有
・関係機関との連携を深めるために取り組んだ内容	弁護士・司法書士等との連絡調整、状況確認
・特に、支援担当者レベルでのケース会議や合同研修会の実施	シンポジウム含む他部署タイアップ事業の計画作成・実施
	野洲市自立支援協議会全体会議に参加
	野洲市パーソナルサポートサービスモデル事業運営会議開催
	野洲市高齢者虐待防止連絡協議会に出席

	野洲市自立支援協議会参加
	ワンストップサービス相談会開催(健康推進課、司法書士、商工観光課、断酒会、しごと・くらし相談コーナー 共催)
	滋賀弁護士会協力によるパーソナルサポートサービス・困難事例検討会開催
	湖南就労支援事業推進会議参加 パーソナルサポートサービス事業の報告説明実施(草津市・栗東市・守山市・野洲市 湖南就労サポートセンター事務局 協議員メンバー約40名参加)
	しが生活支援者ネットでの野洲市PS事業を報告
	野洲市自立支援協議会参加
	野洲市就労支援事業推進会議参加
④地域資源の把握・開発 ・インフォーマルな支援の把握、開拓 ・既存の就労支援策に乗りにくい方への支援策の開拓	関係部署・機関とのケース会議実施
	パーソナルサポートサービス・困難事例検討会の開催
	ワンストップサービス相談会開催(健康推進課、司法書士、商工観光課、断酒会、しごと・くらし相談コーナー 共催)
	(株)村田製作所 マナー研修講座開催の企画調整・実施
	しが生活支援者ネットでの野洲市PS事業を報告
	野洲市社会福祉協議会の地域サポート育成研修会実施
	社会的就労の事業計画の打ち合わせをするため作業所等を訪問
⑤支援モジュールの開発・改良 ・既存の支援策に乗れない人への対応 ・パターン化せずに個別状況に合った支援を貫く工夫	関係部署・機関とのケース会議実施
	スマイル事業(発達支援センターとの事業タイアップ)
	湖南就労支援事業推進会議参加 パーソナルサポートサービス事業の報告説明実施(草津市・栗東市・守山市・野洲市 湖南就労サポートセンター事務局 協議員メンバー約40名参加)
	高齢者虐待事例検証会に参加
	社会的就労の事業計画の打ち合わせをするため作業所等を訪問
⑥制度の内容 ・運用の改善に向けた働きかけ ・行政への働きかけ ・民間企業・団体への働きかけ	関係部署・機関とのケース会議実施
	毎月事業報告書作成
	スマイル事業(発達支援センターとの事業タイアップ)
	野洲市パーソナルサポートサービスモデル事業運営会議開催
	野洲市高齢者虐待防止連絡会議に
	京都産業大学法学部タイアップ法律相談会開催

	京都市労務管理研修に講師参加
	パーソナルサポートサービス会議実施(今年度事業の検証、及び次年度事業の予算含めた事業内容検討 社会福祉部長、次長、市民部長、次長、市民生活相談室長、PS 担当主査)
	野洲市自立支援協議会参加
	野洲市就労支援事業推進会議参加
	野洲市高齢者虐待防止連絡協議会に参加
	榊村田製作所野洲事業所にてマナー研修を実施
⑦情報の共有化 ・個人の抱える課題や支援内容、方法についての認識の共有 ・特に共に支援に当たる関係機関との間の情報や認識の共有 ・情報共有がしやすいツールの導入	就職ナビゲーターとの連絡調整
	各部署との連絡調整・情報共有
	個々の事例についてケースカンファレンス
	関係部署・機関とのケース会議実施
	支援記録・データベースの入力状況・情報確認 支援内容の把握
	滋賀弁護士会の協力によるパーソナルサポートサービス・困難事例検討会の開催
	野洲市パーソナルサポートサービスモデル事業運営会議開催
	野洲市高齢者虐待防止連絡協議会に出席
	野洲市自立支援協議会(定例会議)参加
	野洲市高齢者虐待事例検証会参加
⑧人材育成、担当者のスキルアップ ・支援の目的、内容、方法についての自覚化、明確化 ・行った支援の振り返り ・支援方法のバリエーションの充実 ・支援者の強み、弱みの自覚と対応 ・研修機会の確保	野洲市自立支援協議会参加
	野洲市就労支援事業推進会議参加
	関係部署・機関とのケース会議実施
	シンポジウム含む他部署タイアップ事業の計画作成・実施
	支援記録・データベースの入力状況・情報確認 支援内容の把握
	滋賀弁護士会の協力によるパーソナルサポートサービス・困難事例検討会の開催
	スマイル事業(発達支援センターとの事業タイアップ)
	博多PS研修会参加
	東京パーソナルサポートサービス会議・評価シート記入研修会参加
	野洲市自立支援協議会(定例会議)参加
	野洲市社会福祉協議会の地域サポート育成研修会実施
	野洲市高齢者虐待事例検証会に参加

	京都パーソナルサポートサービス研修会に参加
	㈱村田製作所野洲事業所にてマナー研修を実施
	社会保障財源シンポジウムにパネラー参加
	金融庁セミナーに講師参加
	神奈川県横浜市PS研修会参加
⑨広報・啓発 ・情報発信 ・支援実績の集約、評価、報告	広報原稿作成と報告
	毎月事業報告書作成と報告
	シンポジウム含む他部署タイアップ事業の計画作成・実施
	評価シートの作成と報告
	野洲市自立支援協議会全体会議に参加出席
	PS事業について各地視察の受入対応(自治体職員、議員、団体等)
	京都産業大学法学部タイアップ法律相談会開催
	教育委員会主催「こどもの貧困」テーマに湯浅さん研修講座開催
	京都市労務管理研修に講師参加
	京丹後市パーソナルサポートサービス研修講演会に講師参加
	野洲市自立支援協議会(定例会議)参加
	大阪市立大学他4名 PS事業関連ヒヤリング来庁 10:30～12:00
	金融庁セミナーに講師参加
	横浜PS、立命館大学学生の視察に来所
	野洲市議会全員協議会の報告書作成と報告
	平成23年度事業評価報告書の作成と報告
	平成23年度事業報告書のプレス発表
⑩その他	平成24年度予算ヒヤリング

野洲市市民相談総合推進委員会設置要綱

平成23年 6月15日
告 示 第 113号

(設置)

第1条 この告示は、社会問題化している自殺、生活困窮、人権侵害等の市民生活に関する深刻な問題に対し、関係課等が連携し、問題を解決するための積極的な施策の推進及び生活再建の支援を図るため、野洲市市民相談総合推進委員会(以下「委員会」という。)を設置する。

(協議事項)

第2条 委員会は、市民相談に関する次に掲げる事項について協議する。

- (1) 問題の解決のためのネットワーク形成及び具体的な対応策に関すること。
- (2) 啓発活動に関すること。
- (3) 委員の知識習得、相談対応、支援策等の技術向上に関すること。
- (4) 前3号に掲げるもののほか、問題解決のために必要と認められること。

(組織)

第3条 委員会は、委員長及び委員をもって構成する。

- 2 委員長は、市民部長をもって充てる。
- 3 委員は、別表に掲げる者をもって充てる。

(会議)

第4条 委員会の会議(以下「会議」という。)は、委員長が必要に応じて招集し、会議の議長となる。

- 2 委員長に事故があるとき、又は欠けたときは、委員長があらかじめ指名する委員がその職務を代理する。
- 3 委員長は、必要があると認めたときは、会議に関係者の出席を求め、説明又は意見を聴くことができる。

(情報等の管理)

第5条 委員長及び委員は個人情報の取り扱いについて、野洲市個人情報保護条例(平成16年野洲市条例第10号)に基づき、個人情報の保護に十分配慮し、相談事案の支援及び解決に関する目的以外に利用し、又は外部に提供してはならない。

(部会)

第6条 委員会は、次に掲げる部会を設けることができる。

- (1) 多重債務対策連絡部会
- (2) 自殺防止対策連絡部会
- (3) 人権対策連絡部会
- 2 前項に掲げる部会の構成員及びその長は、委員の中から委員長が指名する。
- 3 第4条の規定は、部会における会議について準用する。この場合において、同条中「委員会」とあるのは「部会」と、「委員長」とあるのは「部会長」と、「委員」とあるのは「部会の委員」と読み替えるものとする。
- 4 部会長は、部会において審議した結果を委員会に報告しなければならない。

(庶務)

第7条 委員会の庶務は、市民部市民生活相談室において処理する。

(その他)

第8条 この告示に定めるもののほか、委員会の運営に関し必要な事項は、委員長が委員会に諮って定める。

付 則
(施行期日)

- 1 この告示は、平成23年6月15日から施行する。
(野洲市住民・人権相談総合推進委員会設置要綱及び野洲市多重債務対策連絡会議設置要綱の廃止)
- 2 次に掲げる告示は、廃止する。
 - (1) 野洲市住民・人権相談総合推進委員会設置要綱(平成16年野洲市告示第146号)
 - (2) 野洲市多重債務対策連絡会議設置要綱(平成21年野洲市告示第150号)

付 則(平成24年告示第45号)
この告示は、平成24年4月1日から施行する。

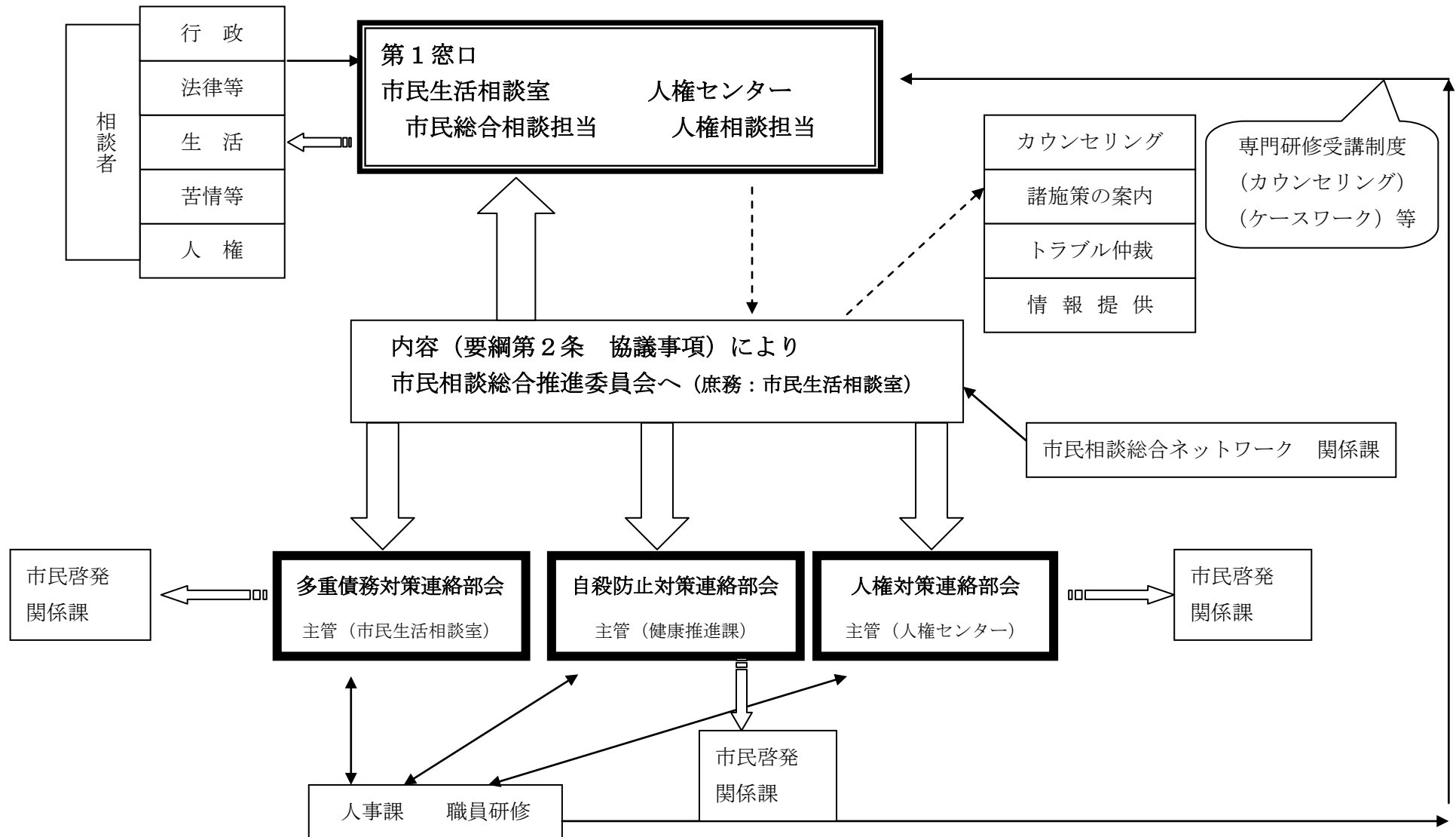
別表(第3条関係)

(平24告示45・一部改正)

政策調整部企画調整課職員
総務部人事課職員
総務部人権施策推進課職員
総務部人権センター職員
総務部野洲地域総合センター職員
総務部市民交流センター職員
総務部税務課職員
市民部生活安全課職員
市民部協働推進課職員
市民部市民生活相談室職員
健康福祉部社会福祉課職員
健康福祉部障がい者自立支援課職員
健康福祉部子ども家庭課職員
健康福祉部家庭児童相談室職員
健康福祉部高齢福祉課職員
健康福祉部健康推進課職員
健康福祉部健康推進課職員
健康福祉部保険年金課職員
都市建設部住宅課職員
環境経済部環境課職員
環境経済部商工観光課職員
環境経済部上下水道課職員
教育委員会教育総務課職員
教育委員会学校教育課職員
教育委員会人権教育課職員
教育委員会生涯学習スポーツ課職員
野洲市地域包括支援センター職員
野洲市子育て支援センター職員
ふれあい教育相談センター職員
野洲市発達支援センター職員

市民相談総合窓口システム

H24.4.1 現在



市民相談総合窓口ネットワーク

第 1 相談窓口

市民生活相談室

人権センター

第 2 窓口となる関係課と主な相談内容

企画調整課

(外国人からの相談、外国人への人権侵害)

税 務 課

(税務関係相談等)

市民生活相談室

(市民生活相談、隣近所間の人権侵害)

協働推進課

(自治会と会員間の人権侵害)

生活安全課

(交通・防犯・防災問題、ストーカー等の人権侵害)

人 事 課

(公権力・不良公務員に対する苦情、各業務相談員の採用・職員への研修・個人情報の開示・保護)

人権センター 人権施策推進課

(同和問題・外国人・DV・障がい者・高齢者・女性・インターネット・その他の人権侵害)

社会福祉課

(生活困窮相談、貧困差別)

家庭児童相談室・子ども家庭課

(母子自立支援・子育て支援、就園指導等の相談、DV・児童虐待・いじめ等の人権侵害)

障がい者自立支援課

(権利擁護・就労支援、身体障がい・発達障がい・知的障がい者への人権侵害・その他障がい者への人権侵害)

高齢福祉課 地域包括支援センター

(生活・高齢者施策・権利擁護・就労相談、虐待・障がい者への人権侵害)

健康推進課

(患者からの相談・感染症相談・乳幼児相談・精神障害者相談等、患者・精神障がい者・自殺防止・その他障がい者への人権侵害)

発達支援センター

(心身の発達に支援を必要とする人に対し、乳幼児期から成人期までの相談支援や発達支援(療育事業等)等を通しての人権相談)

子育て支援センター

(子育て支援)

環 境 課

(野焼き・公害等の苦情)

商工観光課

(障がい者就労・その他就労相談、企業及び企業内での人権侵害・セクハラ)

ふれあい教育相談センター

(いじめや不登校の相談、子どものことばに関する心配や悩みの相談)

その他関係課

(市施設内・市機関内での第 2 相談窓口内容にかかる相談)

人 権 教 育 課

(同和問題・外国人・DV・障がい者・高齢者・インターネット・その他の人権侵害)

生涯学習スポーツ課

(社会教育・社会体育団体内での人権侵害、青少年に関する相談、青少年家庭内暴力)

学 校 教 育 課

(子育て支援相談、児童虐待・いじめ等の人権侵害)

保 険 年 金 課

(国民健康保険・国民年金等の手続き)

野州市多重債務者包括的支援プロジェクトについて

○目的

経済状況の低迷に伴い、生活困窮者が増加している中で、市税等を滞納している市民が多重債務に陥っていないかを積極的にお尋ねし、該当すれば債務整理と併せて各課連携のもと生活再建を図り、結果として収納率の向上を図ろうとするものです。

ここまでは、平成19年4月に国の多重債務者対策本部で決定された「多重債務問題改善プログラム」に基づき、本市においても従来からの多重債務対策連絡会議で取り組みを進めてきましたが、今回のプロジェクトでは、もう一步進めた取り組みとするため、特に税や使用料等の徴収を行う部門をプロジェクトチームメンバーとして、情報交換等により横の連携を図り、「チーム市役所」として多重債務者の掘り起こしや、債務整理の決断説得、税や使用料等の滞納情報と分納計画の一元化をはかり、法律家の協力・支援を得て納付を図るとともに、生活再建の支援を行政の総合的で取り組もうとするものです。

○具体的な取組

各課においては、従来以上に積極的に催告書への法律相談チラシ（多重債務解説付き）の同封や、滞納している市民に接するときに、滞納理由が借金ではないかと注意を払い、聴き取りのなかで多重債務に陥っている事がわかれば、市民生活相談室に相談するように促し誘導をします。

市民生活相談室でカウンセリングを実施し、聴き取った内容と、債務整理や生活再建の目処等について、法律家の相談を紹介すると共に、プロジェクトチームメンバーに情報提供し、これまで各部門が個別に行っていた請求をまとめ、相談者の生活や家計も考慮した分納計画に役立てます。

この際に、市役所と相談者との間で、個人情報取扱同意書並びに、過払い金を回収した際に税金等を受任した法律家が納付して頂く、代理納付承諾書を取り交わし、個人情報の保護に配慮します。

そして、債務整理を受任する弁護士等法律家と緊密に連携し、債務整理とともに過払い金等で税や使用料の計画的な納付につなげていきます。

野洲市多重債務者包括的支援プロジェクトの流れ

