令和８年度　第１回　葛飾区くらしのまるごと相談事業推進委員会　会議録

日時：令和８年８月 17 日（月）
午後２時～
場所：葛飾区役所　705・706 会議室

＜会議次第＞

１　開　会

２　議　題

（１）区民モニター調査から見えてきた課題への対応について

ア　区民モニター調査の実施に至る経緯と目的　資料１－１

イ　区民モニター調査から見えた課題　資料１－２

ウ　（参考）区民モニター調査設問内容　資料１－３

エ　（参考）令和７年度第２回葛飾区区民モニターアンケート調査報告書　資料１－４

（２）現行制度のみでは対応が困難な複合化・複雑化した課題について

ア　社会的孤立（ひきこもり含む）への取組　資料２－１

イ　ごみ屋敷事案における環境改善への対応　資料２－２

（３）庁内連携ミーティングの実施について　資料３

３　その他

４　閉　会

１　開　会

事 務 局：定刻になりましたので、ただいまから、「令和８年度第１回葛飾区くらしのまるごと相談事業推進委員会」を開催いたします。本日は、ご多忙の中、お集まりいただきまして、誠にありがとうございます。
　なお、本日の会議につきましては、議事録作成のため、音声を録音させていただきますので、予めご了承いただきますようお願いいたします。

事 務 局：それでは、議事に先立ちまして、委員の皆様をご紹介させていただきます。

事 務 局：～委員紹介～

事 務 局：それでは、議題に移る前に、本日の資料を確認いたします。～配付資料確認～

委 員 長：それでは、ここからは私が進行を務めさせていただきます。初めに「副委員長の指名」を行いたいと思います。副委員長につきましては、「葛飾区くらしのまるごと相談事業推進委員会設置要綱」第５条の規定により、委員の中から委員長が指名することになっております。私から、副委員長として鈴木福祉部長を指名したいと思いますが、いかがでしょうか。よろしければ、拍手をもってご賛同をいただきたいと思います。～賛同の拍手多数～

委 員 長：本日、傍聴を希望されている方はいらっしゃいますか。

事 務 局：本日の傍聴希望者は２名です。

　　―傍聴者入室―

２　議　題

（１）区民モニター調査から見えた課題への対応について

事 務 局：～資料１－１～資料１－４について説明～

委 員 長：区民モニター調査は、無作為抽出された 18 歳以上の区民の中からモニターとなった方を対象とするものですね。回収率は高いですが、区民全体の中でどのような位置付けのデータとして読むべきかは、留意が必要だと思います。

事 務 局：回収率が高い理由としては、モニター登録者を対象としていることや、回答に対する謝礼の仕組みがあることなどが考えられます。

委　　員：区民モニターは、行政への関心が高い方が多いと思います。その中でも、くらしのまるごと相談窓口を知らない方が８割を超えていることは、重く受け止める必要があると思います。一体何が足りなかったのでしょうか。現時点でのお考えを伺いたいです。

事 務 局：くらしのまるごと相談課開設当初は、広報への掲載やチラシ配布などを実施しましたが、ＰＲが十分ではなかったと受け止めています。３年が経過した今年度、改めてＰＲに力を入れる必要があると考えていますので、インターネットを活用した発信も強化していきたいと思います。

委　　員：若い世代で認知度が低いことは、民生委員の認知度とも似ていて、一定程度妥当な面もあると思います。年齢が上がるほど認知度が高くなる傾向がありますし、30 代は自分自身の生活で忙しく、生活上の問題を区に相談するという意識がまだ薄い可能性があります。一方で、モニターは一定の関心を持つ方ですので、調査結果の信頼度は比較的高いのではないかと思います。

委　　員：相談件数を増やすことだけを目標にすると、軽度の相談までくらしのまるごと相談課に集中してしまい、本来時間をかけて関わるべき深刻なケースに十分注力できなくなる懸念があります。相談窓口としての認知度向上と、専門性を要するケースに集中することのバランスが重要だと思います。

委　　員：認知度そのものよりも、区民が悩みや相談ごとを抱えた時に、必要な窓口につながる仕組みができていることが重要だと思います。若い世代はインターネットやＡＩを使って、一定程度自己解決することもあります。本当に困った時に相談につながる導線を整えることが大切だと思います。

委 員 長：葛飾区のくらしのまるごと相談は、他自治体からも注目されている取組だと思います。一方で、周知や相談導線には課題がありますので、引き続き、他の議題とも関連させながら検討してほしいと思います。

（２）現行制度のみでは対応が困難な複雑化・複合化した課題について

ア　社会的孤立（ひきこもりを含む）への取組について

事 務 局：～資料２－１について説明～

委　　員：社会福祉協議会では、今年度から当事者及び家族会であるだんご虫タイムを受託しています。年６回開催予定で、５月は亀有地区センターで７人、７月は東四つ木在宅サービスセンターで６人の参加がありました。

また、住民向け講演会は６月に開催し、約 50 名の参加がありました。次回は 12 月に新小岩で開催する予定です。

居場所づくりについては、居場所づくり講座を開催しています。居場所とは何か、当事者や家族の思いを知ることなどをテーマに実施しており、区内外の居場所見学も行っています。今後は、参加者が考える居場所像を整理していく予定です。

家族会については、近隣の会場であることに抵抗を示す参加者もいます。近いから参加しやすいとは限らないことが見えてきましたので、今後、開催場所については参加者の声を踏まえて検討する必要があると考えています。

委 員 長：社会福祉協議会では、どのような体制で実施しているのでしょうか。

委　　員：小地域福祉活動推進課が担当しています。昨年度までくらしのまるごと相談課に派遣していた職員２名のうち１名を社会福祉協議会に戻し、主担当としています。ただ、１名だけでは対応できませんので、課全体で支えています。区から引き継いだひきこもりケース３名に加え、社会福祉協議会に相談があった方で継続支援が必要と考えられる方についても、今後、くらしのまるごと相談課と連携して支援を進めていきたいと考えています。

委 員 長：社会福祉協議会からの派遣職員が２名から１名になったことで、くらしのまるごと相談課の体制に変更はありますか。

事 務 局：社会福祉協議会からの派遣職員は１名となりましたが、減員分は常勤職員で補充しています。福祉職と保健師を合わせた相談員 10 名の体制は変わっていません。

イ　ごみ屋敷事案における環境改善への対応について

事 務 局：～資料２－２について説明～

委 員 長：「ごみ屋敷」という表現については、海外では「ためこみ症」など、本人の状態や背景に着目した表現が用いられることがあります。対象者の尊厳に配慮した表現を検討する必要があると思います。「ごみ屋敷」という表現は、庁内で通用しているのでしょうか。

委　　員：庁内でも問題を共有する際に「いわゆるごみ屋敷」という表現を用いることはありますが、正式な施策名や事業名として用いているわけではありません。課題としては、本人の特性、生活環境、近隣への影響など、複数の要素に分けて考える必要があると思います。

委 員 長：葛飾区として、対象者の状態に配慮した別の表現を検討し、発信していくことも考えられるのではないでしょうか。また、区内にどの程度の事案があるのか、実態把握はされていますか。

事 務 局：各課で相談を受けた事例として把握しているものはありますが、区全体でどの程度あるのかという実態は把握できていません。

委　　員：高齢者の一人暮らしで介護が入る際、住まいに物が多く堆積しているケースは少なくありません。実態を調査すると、相当数が把握される可能性があると思います。

委　　員：地域包括支援センターが近隣住民等からの連絡を受けて訪問し、介護保険申請につながるケースが多いです。本人から助けを求めることは少ないので、包括、ケアマネジャー、保健所、区など、仲間を増やしながらアプローチしていく必要があると思います。本人にとっては、周囲が「ごみ」と見るものも大切なものですので、勝手に片付けることはできません。信頼関係を築き、まずは動線だけでも一緒に片付けるなど、少しずつ生活しやすい範囲を広げていくことが必要です。背景には、配偶者の死亡、視力低下、孤立など様々な事情がありますので、まず本人を知ることが重要だと思います。

委　　員：町会では現状、把握している案件はないですが、かつて自分の仕事に関係する案件で、集合住宅のごみ置き場からごみを拾ってきて自宅に持ち込む人がいたことは覚えています。ごみが堆積することで鳩が来て、糞をしていくので、近隣に迷惑がかかり、問題になっていました。

委　　員：子どもや若者の支援現場でも、住環境の悪化が見られる世帯があります。相談支援や訪問看護など、多くの関係機関が関わっていることもあります。片付けを促すには相当な信頼関係が必要ですので、居場所等を通じて継続的な関係を築いた上で、少しずつ対応していく必要があると思います。

委 員 長：長期的な信頼関係の構築と同時に、区内で物品を溜め込んでいるケースを早期に見つけていく仕組みづくりが重要だと思います。また、経済的困窮が必ずしも直接の要因とは限らず、本人に資力があっても改善が進まないケースがあると思います。

委　　員：空き家対策や環境部門で対応した経験では、本人が「財産」と認識しているものは勝手に撤去できません。過去に私が関わった事例では、元教員の方で、元生徒が説得に協力したことをきっかけに、進展につながったことがあります。また別の事例では、親族を探し出して協力を得たこともあります。関係者を探り当て、本人に影響力のある人と連携することが、一つのポイントになると思います。

委 員 長：高齢者のみ世帯や夫婦のみ世帯が増え、配偶者の死亡により単身化すると、生活様式が変化し、精神的な課題も重なり得ます。住居等に物品が堆積した事案は、今後も増加する可能性がありますので、区として総合的に対応を検討していく必要があると思います。

（3）庁内連携ミーティングの実施について

事 務 局：～資料３について説明～

委 員 長：既に課長級の会議体はあるのでしょうか。

事 務 局：推進委員会の前段に庁内検討会があり、こちらは課長級の会議です。今回計画しているものは、より実務者レベルでの連携ミーティングです。

委 員 長：「中堅職員」とは、どのような職員を想定していますか。

事 務 局：おおむね３年目から５年目以上で、現場の状況をよく知っている職員同士がつながることをイメージしています。係長が参加していただいても差し支えありません。

委　　員：区役所は縦割りと言われることがあり、それゆえに横串が重要だと盛んに言われますが、言葉だけになりがちな面もあります。今回のミーティングは、区民の顔が見える部署同士の横の連携だと思います。個人情報への配慮は必要ですが、可能な範

囲で具体的な事案も出し合いながら、実務に生かせる場にすることが重要だと思います。

委 員 長：まず１回実施して、その結果を本会議にも報告していただければと思います。

事 務 局：まずは１回実施し、結果を検証していきます。

３　その他

事 務 局：～事務連絡～

４　閉　会

委 員 長：これをもちまして、令和８年度第１回葛飾区くらしのまるごと相談事業推進委員会を終了いたします。本日はありがとうございました。

以上