

令和6年2月13日  
(2024年)

### 常任委員会行政視察報告書

|       |  |
|-------|--|
| 委員会名  | 健康福祉常任委員会  |
| 視察委員  | 委員長 井口 直美 副委員長 中西 勇太<br>委員 梶川 文代、山根 建人、井上真佐美、清水 亮佑、白石 透  |
| 視察期間  | 令和6年1月31日(水)から2月1日(木)まで2日間   |
| 視察内容等 | <p>1 視察先及び調査事項</p> <p>1日目 東京都中野区 児童相談所の運営について</p> <p>2日目 東京都港区 タブレット端末等を活用した遠隔手話通訳サービスの取組について</p> <p>2 視察調査の概要及び意見(中野区)</p> <p>(1) 中野区の子な事業概要</p> <p>ア 子ども・若者支援センター(子ども家庭総合支援拠点)</p> <p>(ア) 総合相談(18歳未満の子供とその家庭に関する相談)</p> <p>(イ) 若者相談(義務教育終了後から40歳未満の若者とその家庭に関する相談)</p> <p>(ウ) 児童虐待相談(子ども家庭支援センター機能と児童相談所機能を統合、一体的に運営することにより切れ目のない効果的な相談、支援を実施)</p> <p>イ 児童相談所</p> <p>(ア) 医学相談(児童精神科医等)、法的対応相談(弁護士)、児童相談専門支援(児童相談SV)</p> <p>(イ) 一時保護所の運営(定員12名)</p> <p>(ウ) 施設入所(児童を施設や里親に措置)</p> <p>(エ) 愛の手帳(療育手帳)の交付</p> <p>ウ その他</p> <p>上記の説明のほか、複合施設(みらいステップなかの)内の図書館等の見学</p> <p>(2) 主な質疑内容</p> <p>担当者からの説明の後、委員から次の質問があった。</p> <p>ア 子ども家庭支援センター機能に加え児童相談所を設立した理由</p> |

及び経過について

- イ 児童相談所設立に係る区民からの反対意見の有無
- ウ 児童相談所の職員確保策及び人事交流について
- エ 複合施設によるメリットとデメリット（コスト面・事業運営面）
- オ 児童相談所設立前後での通報件数の増減
- カ 複合施設内において、民間委託を行っている箇所
- キ 夜間を含む警備体制及び夜間当番職員との連絡手段
- ク 複合施設内に一時保護所を設置しなかった理由
- ケ 転入・転出に係る他市（区）との連携方法
- コ 中学校と併設する複合施設を建設するために改正した条例

(3) 委員会としての所感

ア 中学校に隣接する形で造られた複合施設「みらいステップなかの」に、斬新な発想と近代的な施設構造の素晴らしさを感じた。特に児童相談所は、センシティブな個人情報扱う関係上、中学校、児童相談所、図書館などで施設の出入口を分け、フロアごとに機能を集約したり、通路や階段には中学生の作品を展示するなどの工夫が見られた。また職員の業務スペースをワンフロア化することで、連携の取りやすい構造になっていた。今後、本市の公共施設の新設、複合施設の在り方を考える上で参考になると感じた。

イ 児童相談所と子ども家庭総合支援拠点を一体化、教育センターを複合することで、不登校の問題や、市民からの虐待通報、様々な相談等に対して各部所が迅速に情報共有し、縦割りではなく横断的に対応ができる体制が構築されていた。これらの仕組みは本市でも大いに参考にすべきである。

ウ 児童福祉司の配置数は人口当たりで決まっているが、子ども家庭総合支援拠点と一体化することで、児童虐待相談対応件数が増加し、専門職員を配置基準よりも上乘せして採用していることや、職員確保策についての工夫を聞くことができ、参考になった。

エ 児童相談所は敷居が高く相談しにくいと区民に感じられる傾向があり、また児童相談所の職員が家庭に訪問すること自体にショックを受けられる親もいらっしやるとの説明があった。他の相談機関と児童相談所では施設を利用することの重みが違うのだと感じた。

3 視察調査の概要及び意見（港区）

(1) 港区の主な事業概要

ア 手話通訳サービス

- (7) 手話通訳者による手話通訳サービス（来庁した際に、配置した手話通訳者による対面での手話通訳を提供）

(イ) タブレット端末等を活用した遠隔手話通訳サービス（各地区総合支所等にタブレット端末を配備し、区役所等の手話通訳者が遠隔で手話通訳を提供する。さらに音声文字化機能、手書き機能も活用可能）

(ウ) QRコードを活用した遠隔手話通訳サービス（区立施設の窓口に設置したQRコードを自身のスマートフォンで読み取り、スマートフォンのテレビ電話機能を活用して遠隔で手話通訳を提供）

イ 港区手話言語の理解の促進及び障害者の多様な意思疎通手段の利用の促進に関する条例

ウ その他の聴覚障害者意思疎通支援事業

(ア) 港区社会福祉協議会による手話通訳者の派遣

(イ) 東京手話通訳等派遣センターによる手話通訳者・要約筆記者の派遣

(ウ) 代理電話サービス

## (2) 主な質疑内容

担当者からの説明の後、委員から次の質問があった。

ア タブレット端末利用時の通信環境の問題

イ 港区手話言語の理解の促進及び障害者の多様な意思疎通手段の利用の促進に関する条例の制定後に拡充したサービス

ウ 職員、議会に対する手話等の研修

エ 災害発生時などにおいて障がい者が円滑に情報を取得できるための取組

オ QRコードを活用した遠隔手話通訳の利用可能範囲及び利用条件

カ 民間事業者への理解の促進に関する今後の課題

キ 障害者福祉課以外でのUDトークの活用状況

## (3) 委員会としての所感

ア 港区役所では、開庁時間において手話通訳者が常時配置されており、複数同時に手話通訳が必要になった場合でも、委託先の通訳者とタブレットを介して遠隔手話サービスが利用できるよう工夫されていた。こうした工夫によって、長時間待たせる、出直してもらいなど障がい者に負担がかかることのないように配慮されていると感じた。

イ 港区では、遠隔手話通訳を行う企業と委託契約を結ぶ際に、遠方にある企業を選んでいる。その理由は、都内で大災害が起きると都内にある企業も機能しなくなるため、あえて遠方の大阪などの企業を選んでいるという説明を受け、災害時に対応できる体制を整えることの必要性を感じた。

ウ UDトークを利用したサービスには音声文字化機能、手書き機能もあり、実演を見学したが、音声の文字化も早く正確で、聾者

の方とのやり取りは手書きでも可能であるため便利だと感じた。また外国語に対応しているので、福祉現場に加えて窓口のある幅広い部局で利用できると感じた。本市でも利用の検討をしてほしいと思う。

エ 港区では、港区手話言語の理解の促進及び障害者の多様な意思疎通手段の利用の促進に関する条例制定後、職員も手話の習得ができるよう手話サークル等が出来たと伺った。初心者向けから上級者まで習熟度によって分けているようで、担当部署だけでなく区役所全体で取組が広がっていることが素晴らしいと感じるとともに、本市でも参考になると感じた。

オ 港区役所では、障がい者の就労支援、働く場の確保を目的とした福祉売店があると説明を受けた。売店には障がい者施設で作られたクッキー、パン、手芸用品のほかに全国から取り寄せたアクセサリー、積み木なども販売されていた。また重度障がい者の方は、分身ロボット（オリヒメ）を使って自宅にいながら遠隔で販売の仕事に参加していると伺い、障がい者の就労支援の拡充の参考になると感じた。