

会 議 録

☐ 全部記録 ☒ 要点記録

1 会 議 名	令和 7 年度 姫路市地域福祉計画推進懇話会
2 開催日時	令和 7 年 1 0 月 8 日（水曜日） 1 4 時 3 0 分～1 6 時 0 0 分
3 開催場所	姫路市総合福社会館 5 階 第 1 会議室
4 出席者又は欠席者名	出席者 1 4 名、事務局
5 傍聴の可否及び傍聴人数	傍聴可、傍聴人 なし
6 議題又は案件及び結論等	<div>1 姫路市地域福祉計画の概要について</div> <div>2 姫路市地域福祉計画の進捗状況について</div> <div>（1）重層的支援体制整備事業の実施状況について</div> <div>（2）「終活支援事業」について</div> <div>（3）「対話型チャットAIによるお悩み相談」実証実験について</div>
7 会議の全部内容又は進行記録	議事要点については別紙参照

事務局	開会（14：30）
事務局	挨拶
事務局	<p>委員及び事務局の確認 配布資料の確認 当日新規配布資料 「会議次第」 「名簿」 「配席図」 「開催要領」 「資料２別紙」</p>
B委員	<p>本日は、地域福祉計画の推進に向けて、様々な取組を紹介していただく。 委員のみなさまからは、それぞれの立場から意見をいただければありがたいと思っている。 ぜひ、よろしく願いしたい。</p>
事務局	<p>次第２ 計画の概要について 資料説明 ・資料 姫路市地域福祉計画【概要版】</p>
事務局	<p>次第３ 計画の進捗状況について 地域福祉計画に基づいて行政が実施する各方策について報告したい。資料１の「地域福祉計画（令和３年３月策定） 重点方策（取組状況）」に重点方策についての取組の概要、令和６年度の実績、令和７年度の計画、今後の方針及び改善点等をまとめている。本日は時間の都合上、計画に掲載している取組及び地域福祉に関する取組の中から、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・重層的支援体制整備事業の取組状況について ・「終活支援事業」について ・「対話型チャット AI によるお悩み相談」 実証実験」について <p>の取組に絞って所管課から説明したい。</p>
事務局	<p>資料説明 資料２ 重層的支援体制整備事業の取組状況について</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ・重層的支援体制整備プログラムの概要 ・令和6年度の実施状況 <p>資料3 「終活支援事業」について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業内容 ・利用実績 ・その他報告事項 <p>資料4 「対話型チャットAIによるお悩み相談 実証実験」について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・実施経緯 ・実証実験の概要 ・実証実験結果 ・実証実験を踏まえた対応
B委員	<p>事務局より、次第に沿って説明いただいた。</p> <p>個人的には、対話型チャットAIによるお悩み相談 実証実験に関心を持った。</p> <p>現在、生成AIが幅広く活用されるようになっており、大学でも取り入れられている。生成AIを活用するにあたり大切なのは、鵜呑みにしないという前提を持つことであるが、文部科学省においても、様々な学びのヒントを見つけるために、生成AIを活用することについて、ガイドライン等で示している。</p> <p>生成AIはこちらの問いかけ方によって、回答が変化する。相談支援に生成AIを取り入れることは、非常に興味深い事例であると感じた。</p> <p>各委員から、意見や質問があればお願いしたい。</p>
E委員	<p><終活支援事業について></p> <p>エンディングサポートの事業内容について、もう少し詳しく教えてほしい。また、収入要件があるため、利用者が少ないのではないと思う。よい取組だと思うので、利用者が増えるよう工夫したらよいと感じた。</p>
事務局	<p>エンディングサポート事業については、利用を希望される方へ、趣旨にご賛同いただいた協力葬祭事業者様をご案内し、その契約される場に職員が立ち会うなどの支援を実施している。本人負担の契約金額を低廉に抑えていただきながら、ご本人の最後を、ご本人が決めていただく伴走支援を目的としていることから収入要件を設けている。</p>
A委員	<p><対話型チャットAIによるお悩み相談 実証実験について></p> <p>相談者はAIとして認識して、相談しているのか。</p>
事務局	<p>相談者も認識している。</p>

A委員	私自身は相談するなら AI ではなく人と相談したいという気持ちが強いため、2 か月で 521 件の相談があった驚きがあった。
B委員	相談者にとっては、AI の方がかえって気軽さがあるということか。
事務局	人々のつながりに関する市民アンケートにおいても、匿名や SNS やメールで、かつ、曜日や時間帯を気にせず相談できることを求める声も多く、人に相談することに苦手意識を持つ方にとっては、AI の方が気軽であると感じているのではないかと思う。
D委員	対話型チャット AI によるお悩み相談について、相談の内容や AI がどのように回答しているのか傾向の分析は行ったのか。
事務局	相談の記録は残っているが、今回、実証実験に活用した生成 AI は、相談に対して答えを求めるのではなく、「傾聴・共感」を重視したものとなっており、その中で相談者が自身の課題を整理することにつながることを意図としている。
C委員	重層的支援体制整備事業について、まず、重層とは相談支援体制のどのような部分を指しているのか。次に、令和 6 年度の重層的支援会議の開催件数は 0 件であるが、支援会議は 5 件となっている。この会議の違いは何か。
事務局	<p>複合的な課題に対して、様々な分野の相談支援機関が集まり、それぞれの立場でできる支援や分野間の連携・協働により課題解決を図ることを指して、複数の機関が重なる「重層」というイメージと考えている。</p> <p>重層的支援会議は、本人の参加や同意を得て開催するものであるが、支援会議は守秘義務を課したうえで、複数の支援機関が参加し、個別ケースの検討、支援方針の共有、役割分担などの検討を行うものである。</p>
C委員	<p>会議名称の定義については承知した。</p> <p>重層的支援会議や支援会議の対象となる方は、難しい事情を抱えた方となると思うが、これらをサポートしていくにあたり、地域包括支援センターが最初の窓口になることが多いのではないかと感じる。地域包括支援センターに求められる役割が増えてきているように感じる。センターの負担が大きいと思うが、市ではどのように認識しているか。</p>
事務局	地域包括支援センターは、高齢者の相談が多いと認識しているが、支援会議の議題としては、障害・こどもなど高齢者以外の分野も取り扱うため、各分野の相談窓口で受けとめることとしている。

C委員	<p>この家庭はヤングケアラーではないか等については、地域包括支援センターが早く気付くのではないかと思います。こどもは学校を介して相談が上がってくるとは思うが、障害・こどもの分野について、どこから相談があるケースが多いのか。もし、地域包括支援センターが、報酬にならないような形で多くの相談を受け、負担になっているのであれば、気の毒に感じる。</p>
事務局	<p>相談があった方の課題を掘り下げの中で、複合化した問題を抱えていることが分かったというケースが多いように感じている。相談のきっかけとして、地域包括支援センターに相談があった方も多いが、福祉つながる窓口が相談の入り口となるケースも多い。</p>
事務局	<p>住民のみなさまからの地域包括支援センターへの相談については、市から業務委託しており、職員の給与は委託料に含まれている。要支援1、2の方の介護予防のプランについては、別途、報酬が支払われている。</p>
I委員	<p><地域包括支援センターについて></p> <p>例えば、地域の中で障害がありひきこもりとなっている方や高齢者の方がおられた場合に、民生委員の見守りや老人クラブの愛の訪問の中で気づくことがあるのかもしれない。ただ、気づいたとしても、本人が助けを求めているなければ、その家庭の中に支援に入ることは難しいと感じる。本人が声を上げるように促していくことも見守りをしている方々にお願いすることとなるのかもしれないが、今年度、民生委員の一斉改選が行われる中で、その担い手を探すことも、難しい状況になってきている。そのようなことを感じながら、懇話会を聞いていた。</p> <p>先ほど、地域包括支援センターの話題があったが、要支援の間はセンターの方が相談を聞いてくれるが、要介護状態となると、つなぎの部分は地域包括支援センターが支援するものの、介護サービスを受けるのであれば、自分や家族でどのようなサービスを受けるのがよいか調べ、対応することが多く大変であるように思う。こういったことも含め、様々な悩みがあった場合、行政のどの窓口で相談するのがよいか、要支援の場合の地域包括支援センターのように、気軽に相談できる窓口があればよいのではないかな。</p>
事務局	<p>ヤングケアラーの場合、自分がそのような状況だと認識していない場合が多い。そういった場合に、家族や地域から行政へ相談していただくことで、気づくことができるかと考えている。例えば、福祉つながる窓口では、自治会回覧などによって、ひきこもりの相談窓口であることを周知しているが、回覧をした直後に、相談件数が増加するということがあった。相談できる窓口があると知ってもらうことも一つ重要な取組だと考えている。</p> <p>気軽に相談できる窓口については、重層的支援体制の目指すところとして、各分</p>

事務局	<p>野の窓口が包括的な相談窓口として、まずは、相談があった方の思いをしっかりと受けとめることを求められている。姫路市としても、それぞれの相談窓口の職員に聞く力を養っていかなければいけないと感じている。</p> <p>福祉つながる窓口は、どこに相談したらよいか分からないという方への相談窓口としている。将来的には、それぞれの相談窓口で様々な相談ができることを目標として、試行錯誤をしているところである。行政は縦割りとなっているのではという点をご指摘いただいたのではないかと考えているが、いかに横軸として情報共有をしながら繋げていくかを課題として、しっかりと取り組んでいきたい。</p>
K委員	<p><地域づくりへの取組について></p> <p>重層的支援体制整備事業について、私は地域づくりの一助として関わらせていただいている。特に、こどもの地域の居場所づくりについて、清元市長からもお願いされており、公民館を放課後の小中学生へ開放している。近くの公民館には、毎日10～15人くらいの子どもが集まっており、自由に過ごしているところを見守るようにしている。</p> <p>また、高齢者の方については、75歳以上の方の多くが災害時要援護者として登録いただいております、地域として、高齢者の状況を把握し、安全安心に過ごしていただける地域づくりを心がけている。</p>
F委員	<p><地域コミュニティについて></p> <p>地域福祉計画について、大きく3つの圏域に分けて施策展開をしていくこととしているが、この中では、自治会圏域における福祉コミュニティの活性化を謳われており、また、地域づくりを促進する連携を強化していくとされている。福祉コミュニティの活性化について、どのように捉えており、今後、どのように取り組んでいくか教えていただきたい。</p>
事務局	<p>地域の担い手が見つからないという相談を受けることもあり、以前に比べると、地域コミュニティ自体が希薄化していると感じる部分はある。コミュニティの活性化のきっかけとして、顔の見える関係性づくりが重要ではないかと考えている。例えば、災害時要援護者事業の中で、国から個別避難計画の作成を求められているが、いざという時に肝心なことは、近所の方から、一緒に避難しようという声かけではないかと感じている。</p>
F委員	<p>私も地域団体の一員として、地域福祉コミュニティの重要性を感じている。近所の方が亡くなられた時に、しばらくしてから、そのことを知るなど、地域のつながりが以前とは変わってきていることを実感している。また、今後、ますます高齢者が増加していく中、私も身近なところで、軽度の認知症でデイサービスに通われて</p>

事務局	<p>いる方がおられるが、ご自宅に戻ってこられたときに、どのように地域で付き合っていくのか、悩むことがある。そのような相談は、市にも届いているのか。</p> <p>介護保険のサービスは、その要介護度に応じて、利用者の方へケアマネージャーがつくが、高齢者の方の悩みやお困りごとについては、先ほども地域包括支援センターが繁忙となっているとご指摘があり、心苦しい部分はあるが、まずは、地域包括支援センターにご相談いただければと考えている。しかしながら、地域包括支援センターで対応が難しい内容については、高齢者支援課に基幹型地域包括支援センターを設置しているため、各地域包括支援センターと一緒に相談させていただいたり、適切な相談窓口をご案内するなど伴奏型の支援を行っていきたいと考えている。</p>
C委員	<p>認知症の方については、受診されれば病院で対応ができるが、認知症の方の多くは病識を感じていないケースが多く、家族がおられないとなると、強制力をもって受診させるようなことは難しいと思う。そういった意味では、地域包括支援センターや民生委員の方が気づかれることが多い。</p>
G委員	<p><地域での声かけについて></p> <p>社会福祉協議会でふれあい通信というものを配布している。私は配布の際に、声かけをして、本人にお会いし、その方の様子を確認するようにしている。何度か訪問して、お声がけしていると、少しずつ会話や信頼関係が生まれてくる。その中で困りごとがあれば相談されるようなことも増えてくる。昨今、個人情報の壁があり、そういった活動も少しずつ難しくなってきたと感じることも多い。</p>
H委員	<p><主任児童委員について></p> <p>昨年、主任児童委員が制度化され、30周年を迎えているが、認知度が低いと感じている。</p> <p>特に、中学校の先生が主任児童委員制度を理解されていないことがあり、対応に戸惑ったような事例もあった。認知度を高めるような取組ができるのであれば、お願いしたいと思う。</p> <p>また、以前は、個別のケースの検討会議にもお声がけがあったが、最近は参加するケースが少ない。主任児童委員が担う役割がないのであればよいが、先日も、地域で対応が難しいケースがあると児童センターから主任児童委員に相談があり、民生委員や学校の先生と相談の場を持つような事例があった。おそらく、要対協で把握されている家庭であるとの想定で、会議を進め、会議で話し合いをした内容を市の子育て支援室にお伝えしたところ、市でも状況を把握されていたようなので安心した思いを持った。</p> <p>そこで感じたのが、相談内容まで伝えられないにしても、「地域で変わったことがあればお知らせください。」とだけでも、市から民生委員や主任児童委員に伝えてい</p>

事務局	<p>ただければ、見守りがしやすいのではないかとということである。</p> <p>要対協についてであるが、参加者に守秘義務が課せられており、前もって個人情報主任児童委員の方々にお伝えするのが難しいと考えている。</p> <p>子育て支援室に相談があったケースについては、児童センターや学校を通じて、情報が入ることが多い。虐待やネグレクト等については、スピード感を持って対応していくことが重要であるため、地域の見守りの中で気づいたことをお伝えいただけることは、非常にありがたいことだと感じている。引き続き、協力をお願いしたい。</p>
M委員	<p><入退院等支援サービスについて></p> <p>社会福祉協議会では、入退院等支援サービスを実施している。入院前に必要なものを揃えたり、入院時の付き添い、退院時にご自宅に帰るまでを支援するサービスを実施している。この事業の中で、大切にしている点として、本人の同意を得たうえで、入退院等支援サービスの利用を地域の民生委員の方にお伝えしていることである。サービスの利用者の多くは、見守りが必要な方となるため、また、民生委員の方へ社会福祉協議会が支援している方だと知っていただく意味でも、そのように対応している。本日、説明のあった終活支援事業について、社会福祉協議会が市と連携をとれていなかった部分は、反省点だと感じている。</p>
J 委員	<p><終活支援事業について></p> <p>終活支援事業について、ケアマネージャーにもそういった事業を市が実施していることを周知していくことが大事だと感じた。身寄りのない生活保護を受給している方も、この事業の対象となるのか。また、ケアマネージャーのブロック会議でも、終活支援事業を周知していると聞いたことがあるが、登録カードには、どのような項目を記入するのか。また、終活情報を登録した方の中で、実際に医療機関や警察から緊急連絡先等の問い合わせがあったことがあるのか、教えてほしい。</p>
事務局	<p>生活保護を受給している方についても、ご希望される方は利用いただける事業となっている。登録カードは、カードケースに入る紫色の用紙となっており、パウチ加工をしている。緊急連絡先やかかりつけの病院を記載いただくものとなっている。また、ご自宅の玄関扉の内側に終活情報を登録していることが分かるよう、シールを一緒にお渡ししている。あわせて、災害時要援護者事業と同じように、ご本人が伝えたい情報を、筒状の容器に封入し、冷蔵庫に入れていただくようお願いしている。</p> <p>当事業は、令和6年10月から開始しているため、現在まで、医療機関や警察から問い合わせがあったケースはない。</p>

L委員	<p>終活支援事業に関心を持った。姫路市に限らず周辺市町においても、終活に関する相談が増えている。終活情報登録やエンディングサポートを市が実施していることは、良いことだと感じる。この事業については、利用者本人の費用負担があるのか。</p>
事務局	<p>終活情報登録は、費用負担が発生しないが、エンディングサポートについては、市に支払うものはないが、ご本人が葬祭事業者と契約を締結するため、その費用について発生する。</p>
N委員	<p>終活支援事業に関して、成年後見人の方も利用できるのか。</p>
事務局	<p>ご本人が認知症の方のケースで、成年後見人の方から相談があり、成年後見人の方が立ち合いのもと、直接、ご本人が入所されている施設にお伺いし、利用にはつながらなかったが対応した事例がある。</p>
B委員	<p>本来であれば、もっと委員のみなさまからの意見を多くいただきたいところであるが、時間の関係でここまでとさせていただく。各委員からの意見については、今後の地域福祉計画の取組に活用していただきたい。</p> <p>閉会（16：00）</p>