

住宅部局と福祉部局等の連携について

1 相談件数の他自治体との比較（令和5年度）

自治体名	人口（人）	相談件数（件）	人口／件数	相談窓口	窓口の形態
西東京市	205,000	147	1,395 ③	常設、必要に応じて訪問	直営
八王子市	560,000	186	3,011 ⑧	常設、電話、住宅相談	協働
立川市	185,000	146	1,288 ②	事前予約日時限定窓口	委託
府中市	260,000	32	8,125 ⑩	常設窓口のみ	委託
調布市	238,000	113	2,106 ⑤	事前予約日時限定窓口	委託
小金井市	124,000	130	954 ①	常設、電話	委託
日野市	187,000	119	1,571 ④	事前予約日時限定	委託
狛江市	82,000	25	3,280 ⑨	日時限定窓口	委託
多摩市	147,000	56	2,625 ⑦	常設、電話	委託
町田市	430,000	186	2,312 ⑥	電話	委託

出典：居住支援協議会における相談窓口の実績調査（令和7年1月町田市実施調査）

西東京市の相談件数は、令和4年度から毎年140件程度となっている（資料2参照）。
多摩地区他自治体との比較（人口／件数）でも、小金井市・立川市に次ぐ件数を維持。

2 住宅部局と福祉部局等との連携の課題

<課題の一例>

両部局間での
事前の情報共有不足

支援対象者からの状況確認

- ・聞取り内容の真偽が分かりづらい
- ・両部署で同内容の説明をすることに

連携先担当者が不在
により当日の確認が困難

支援の要否の判断が困難
支援対象者も意図が
伝わらずストレス

支援対象者を窓口にしたまま
連携先に連絡し聞取り内容の再確認

切れ目のない適切な支援
の実現が困難

【支援対象者】説明の重複、時間が掛かる
【両部局職員】他業務への影響、理解不足

課題を踏まえた
対応の検討

- 情報共有のルール化
- お互いの業務の理解促進
- 体系的な業務運用 など

課題の解決に取り組み
連携の更なる強化を目指す

3 課題解決に向けての取組み

<取組みの一例>

【支援対象者】窓口でのストレス緩和
【両部署職員】課題の即時解決・共有

居住支援完了までの
連携継続

担当者が窓口への同行を行い
スムーズな支援を実現

時短の実現と
確認内容の即時解決

時短の実現と
聞取り内容の質の向上

共有された情報を基に
その他必要事項の聞取り実施

情報共有について
支援対象者から
事前の承諾要

両部局間での
事前の情報共有

要配慮者主体の
連携体制の構築

- 情報共有ルールなどの作成
- 任せっきりにしない連携強化
- 対応の質の向上 など

要配慮者に対する
切れ目のない支援の実現

4 連携強化内容

【現在】	要配慮者への切れ目のない支援を目的に、住宅課の最大の連携先となる生活福祉課と、更なる連携強化に向けて情報共有ルールの内容を調整中。
【今後】	生活福祉課との間で調整した情報共有ルールを基に、関係部署と同様の連携強化を図って行くことを想定。

■ 具体的な調整内容（例）

生活福祉課・地域共生課など	その他関係部局など
➤ 両課の役割分担 ➤ 情報共有ツールの作成 など 連絡シートの作成	➤ 外国人への対応 多言語対応 ➤ 地域包括支援センターなど外部機関との連携

- ➡ 庁内の連携強化により物件探しをお願いする不動産業者とのやり取りもスムーズに
- ➡ 発効した情報共有ルールは、新たな課題に対応すべく随時ブラッシュアップを実施