

# 世田谷区福祉職



世田谷区  
SETAGAYA CITY

# 福祉職活躍先 マップ



## 総合支所 保健福祉センター (区内 5 か所)

お住まいの地域で相談できる「身近な区役所」です！複合的な家庭の課題には各課と連携して支援を行います。

### 生活支援課

(生活保護や生活困窮相談・支援)

病気や失業など様々な理由で生活が困窮している方が自立した生活を送れるよう寄り添っていきます。



### 保健福祉課

(高齢者や障害者の相談・支援)

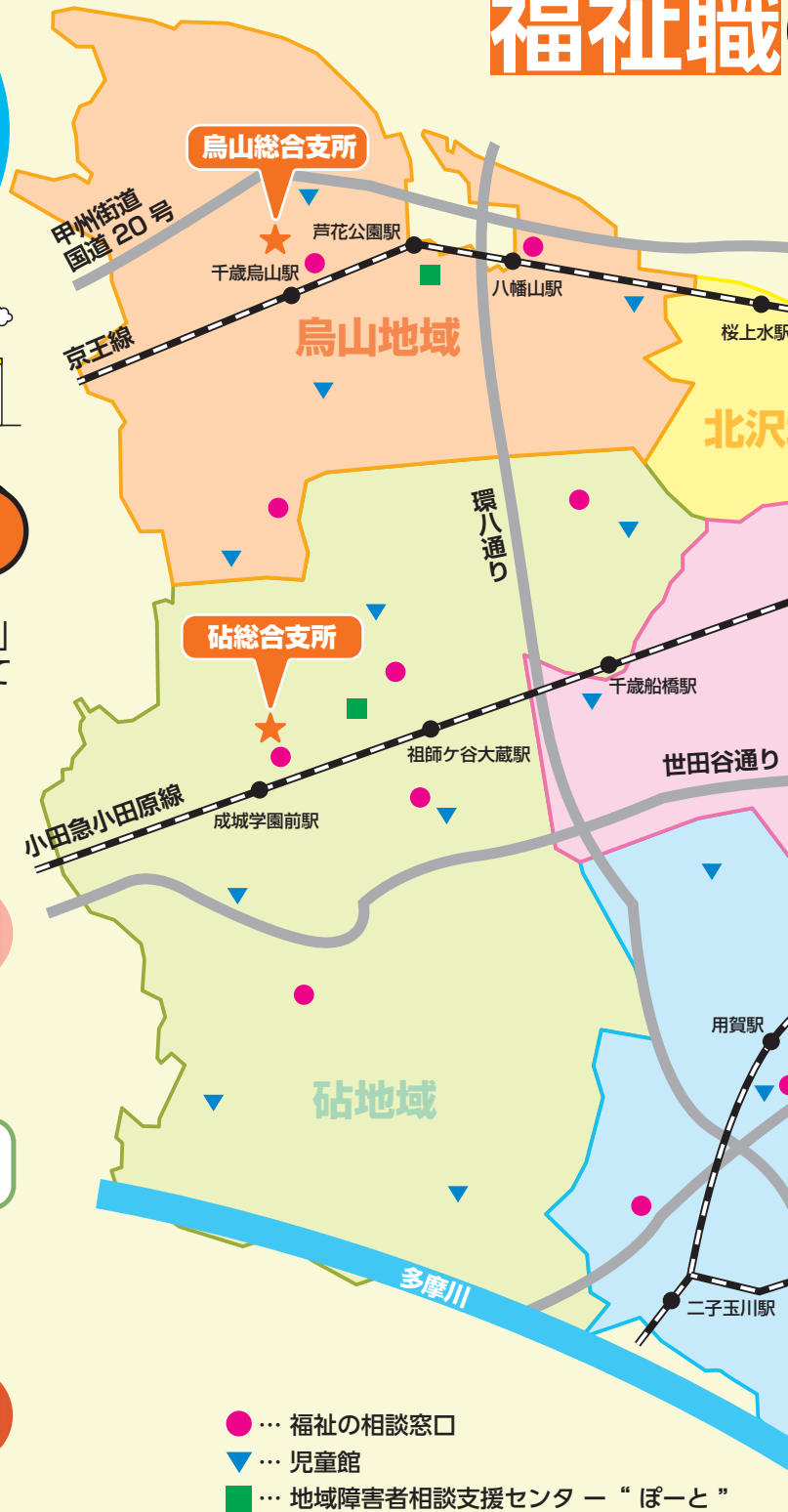


高齢者や障害者が心豊かに安心して暮らしていけるよう、支援していきます。

### 子ども家庭支援課

(子どもや家庭の総合相談・支援)

家庭や子育ての悩みや困りごとが解決できるよう、家庭と一緒に取り組んでいきます。



## 主な連携機関



様々な課題に適切に対応するため、日頃から地域の関係機関との連携・協働が欠かせません。

### 総合支所保健福祉センター 健康づくり課

各種健診などのほか、保健師、栄養士、歯科衛生士などの専門職がところからだの健康に関する相談・支援を行っています。

### ●福祉の相談窓口 (区内 28 か所)

福祉に関するあらゆる相談を受け付けています。受け付けた相談から地区の課題を抽出し、児童館を含む四者が連携して地域資源の開発を行っています。こうした取り組みを総合支所保健福祉センター、区役所で支えます。

- ▶まちづくりセンター
- ▶あんしんすこやかセンター(地域包括支援センター)
- ▶社会福祉協議会地区事務局

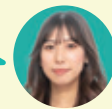
# の主な配属先

※令和5年9月時点での情報です。



保健福祉分野の福祉職は、社会状況の変化に伴う複雑・多様化する区民の福祉ニーズに的確に対応する必要があります。高齢者、障害者、子ども、生活困窮、健康、医療の課題等に個別支援だけでなく、地域全体に視野を広げて各組織、関係機関とつながり重層的な支援体制を目指しているので、福祉職として働く職場が多くあります。

ぜひ、私たちと一緒に「福祉の力」を発揮しませんか。たくさんの仲間が待っていますよ!



## 世田谷区児童相談所

23区ではじめて児童相談所を開設! 各地域の子ども家庭支援課と連携して「みんなで子どもを守るまち・せたがや」の実現を目指しています。



## 世田谷区役所

福祉領域の各主管部署

福祉領域全体や分野ごとに事業を企画し区全体の方針や予算などを庁内で合意形成して、事業を執行するための制度をつくっています。各地域の保健福祉センターやまちづくりセンターのバックアップもしています。

- ▶保健福祉政策部
- ▶高齢福祉部
- ▶障害福祉部
- ▶子ども・若者部 など



## ■地域障害者相談支援センター“ぽーと” (区内5か所)

年齢や障害種別を問わず、障害者、障害児およびその家族や関係者等からの相談に応じ、適切なサービス、施策を利用できるように関係機関と協力し連携した支援を行っています。

## ▼児童館 (区内25か所)

子育て相談・子育て講座の実施や、小学生が「あそび」を通して成長していけるよう応援し、中高生世代にはそれぞれの成長に応じた「自立」に向け応援しています。



# SETAGAYA 福祉のお仕事

世田谷区では、現在約1,500人の福祉職が区民の福祉向上に取り組んでいます。これから世田谷区で働きたいと考えているみなさんを応援するために、福祉職場の様子や福祉職として目指す姿等を先輩職員に聞いてみました。

※令和5年3月時点での情報です。



## 保健福祉 センター 生活支援課

採用1年目

とある1日の  
スケジュール

8:30	始業、スケジュール確認 朝のミーティング、メール等チェック
10:00~	電話・窓口対応・面接
12:00	昼休憩
13:00~	訪問・通院同行など
15:00	記録の作成
16:00	事務作業
17:15	終業

### 仕事の概要と職場の 雰囲気教えてください

仕事は日中に訪問や面接、電話対応、関係機関との連携などケースワークが中心になります。朝や夕方に保護費の決定に関する事務処理や記録を作成することが多いです。

職場内は会話が多く、小さなことでも聞きやすい明るい雰囲気があり、課内には同じケースワーク業務を担う職員がいるので、誰にでも気軽に相談できる点が良いです。

### 仕事で困ったときはどうしていますか

思っていたよりも事務仕事の割合が多く、ケースワークとの両立が難しくなることがあります。先輩に相談して効率の良い仕事の進め方を聞いたり、自身のタスクを整理して優先順位を決めるなどの努力をしています。

### 今後、どんな福祉職を目指したいですか

1年目に配属された生活支援課は、高齢者、障害者、子どもなど様々な分野の福祉を学ぶことができます。良い勉強の機会を与えてもらっているため、今後は他の部署での実務も経験して、ゼネラルな視点や専門的な知識をもった福祉職員になりたいと考えています。

# 世田谷区

# 児童相談所

採用2年目



## とある1日のスケジュール

8:30	始業、スケジュール確認、朝のミーティング、メール等チェック
9:00~	会議、電話対応、記録入力、打ち合わせなど
12:00	昼休憩
13:00~	所内面接
15:00~	訪問面接
16:00	記録入力、電話対応など
17:15	終業

## 仕事の概要と職場の雰囲気

18歳未満の子どもに関する相談を受けています。相談の内容は主に虐待、養育困難、障害、しつけ、非行、里親、愛の手帳の判定などに関することです。

みんなが忙しそうだと感じることもありますが、児童相談所は組織として仕事をしていることを実感できるので、相談がしやすい環境です。

## 仕事で困ったときはどうしていますか

緊急対応も少なくないため大変ですが、方針決めでは上司から助言をもらい支えあって動けるので、自信が持てます。

世田谷区には5つの地域にそれぞれ総合支所があり、児童相談所も地域ごとに担当が分かれているので、各総合支所の子ども家庭支援課と連携しながら地域密着型支援ができるのもメリットです。関係機関との顔の見える関係づくりも大切にしています。

## 今後、どんな福祉職を目指したいですか

身近に医師、弁護士などの専門職がいて専門的な助言が受けられたり、専門研修にも参加ができるので、福祉職としての視野が広がります。今後、生活支援や障害者の知識、制度なども学んでいきたいです。

## 世田谷区の福祉職を目指すみなさんへ

世田谷区は、人口、世帯数とも23区内第1位のまちです。約92万人の区民が誰一人取り残されることなく生き生きと暮らせる世田谷を目指して、高齢者、障害者、子ども、生活支援等様々な分野で福祉職が働いています。



保健福祉センター  
子ども家庭支援課長

### 人材育成のしくみ

世田谷区の福祉職の人材育成として、公務員の行政能力を身に付けるための研修と併せて福祉職としての専門性を身に付けるために、分野ごと、経験年数に応じた階層ごとの研修を行っていきます。また新規採用職員には指導担当者を指名し、実際の仕事を通じて知識や技術が身に付くようOJTチェックシート等で、先輩職員と仕事の振り返りができるような体制をとっています。

さらなるステップアップに向けて、「福祉職のあり方・人材育成ビジョン」を作成しています。このビジョンの中では、経験年数に見合った知識や技術など福祉職として求められる能力がはしごを登るように移行できる「キャリアラダー」の仕組みを示し、職員一人ひとりが自身のスキルを確認しながら次の目標を定めてステップアップを目指していきます。

### 昇任制度

福祉職が管理職を目指す昇任制度が整っています。私自身、上司や仲間にも恵まれた環境の中、専門性を深め、視野を広げた仕事に取組みたいと思い管理職になりました。

### 応援しています

ワークライフバランスも大切にしている世田谷区では、それぞれの目指していく働き方はありますが、自分を大切にしながら、福祉職として働きたいという思いや未来のキャリアプランの実現に向けて進んでいけるよう、応援していきます。私たちと一緒に専門職を含めた多職種のチーム支援で、区民が生き生きと暮らせるまちづくりに取り組んでいきたいと思いますか。

## 実際に働いてみて感じることは？



役所というと、窓口対応か、デスクで淡々と事務をしているイメージの方も多いのではないのでしょうか。



そうそう！私も就職前の役所のイメージは「窓口・電話・パソコン」でした。



実際は訪問など外出も多いし、思っていた以上に動き回ってます。あと総合支所は住民との距離が近いですね。



似たような相談でも、一人ひとり、背景を抱えている課題が違うので、淡々とこなせるような決まったテンプレートはありません。ケースにあわせて適切な支援ができるように、頭をフル回転させている日々です。



人と話している時間がとても多いですね。日々の面接はもちろん、職場でも頻繁に情報を共有し、対応方法を話し合ったり。じっとしている時間はほとんどないです。



ひとくちに生活に困っているといっても、その原因は多岐にわたっており、思っていた以上に自分の職場だけで課題が解決できることは少なかったです。他部署や関係機関との連絡・やりとりが多いですね。



ただし、調査票や記録の作成など、事務作業もしっかりとあります。私はケースワーク業務と事務作業の兼ね合いが難しく感じており、うまくこなす方法を模索中です。最近、区がDX推進にとっても力をいれているので、今後、事務作業の効率化ツールなどにも期待したいところです。

## 職場環境や世田谷区ならではの 特徴などを教えてください



児童相談所は、決して楽な仕事ではありません。でも、私の職場では、一人で悩まなきゃいけないことがほとんどありません。先ほど仕事の大半は人と話している時間と言いましたが、職場では常にお互いに報告し合い、話し合って、皆で対応などを決めていくからです。皆さんとても優しく、本当に何でも話せるし相談できます。職場の結束が固くチームワークは抜群。とても働きやすいです。



私の職場も同じです。ときには相談業務の中で面談相手の方などからキツイ言葉を言われたりもありますが、チームの仲が良いし、皆さん笑顔で雰囲気があるので、落ち込むことはありません。



私は現在、子育て中なのですが、子どもが突然発熱して保育園から呼び出されたりすることがあっても、同僚がカバーしてくれたり、職場の皆さんの理解があるので、助かっています。



これは職場というより、世田谷区の特徴ですが、区内5か所の総合支所にある保健福祉センターには、どこも共通の部署があります。私と同じ仕事をしている職場が、他に4つあることとなります。なので、私や私の職場では経験したことがない事例も、他支所では経験があったりして、5支所間でお互いに相談できるので助かっています。また世田谷区は同期の人数も多いので、同じ職場はもちろん、他支所や他部署にいる同期にも、業務の相談や、悩みや愚痴も話せるので、これはメリットと感じています。



それは本当にそのとおり。5支所に同じ仕事をしている職場があるので、何でも「×5」で考えられるのはよいよね。対応事例なども5支所で蓄積していくし、共有できるし。



それに、配属先がたくさんあるとも言えるので、色々な仕事を体験できる可能性が広がっているし、異動の度に、常に新鮮味をもって仕事ができそうです。



保健福祉センター  
保健福祉課  
(採用1年目)

世田谷区は同じ職場に事務職の方も多く、ずっと福祉職の世界だけで過ごすよりも、様々な立場から意見を聞けるし、視野が広がり成長できるのではと思います。志望しました。



保健福祉センター  
保健福祉課  
(採用1年目)

ふるさと区民まつりに行ったときに、職員の方もブースを出店していて、住民の方と一緒に取り組んでいて雰囲気がよかったです。また、児童相談所開設時に地域から反対がなく、行政と住民が同じ方向むいていると感じ世田谷区に魅力を感じました。

# 採用1~3年目 若手職員 座談会

※令和5年3月時点での情報です。

## 仕事を通じて成長したと感ずることは？



自分のことを客観的に考えられるようになったところです。新人のころは、今でもそうですが…、結構、失敗をしてしまい、例えば制度の説明でも、無意識に端折ったり、難しい言葉を使ってしまったりしてうまく伝わらなかったり…それで、後でこう言えばよかったかな、とか考えることを繰り返すうちに、自分が相手にどう映っているだろうかと、自分の言葉はどう相手に捉えられているだろうかと、客観的に見られるようになってきました。



私は基本的な仕事を、ひととおりできるようになったので、仕事全体で余裕が生まれてきたからか、相談を受けている最中に、案件の全体像とか、支援の方向性が見えるようになってきたことに、成長を感じます。



面接では、相手の話を聞くのはもちろん、書いてもらわなきゃいけない書類もあり、あれもこれもやらなきゃと、面接というより、タスクに追われている感じになっていましたが、仕事の全体像がみえてきて、また色々な方との面接を繰り返した結果、言葉の裏にある真のニーズをつかんだり、相手に共感できるようになりました。



メンタルが強くなりましたね。おどおどしなくなりました。当初はおどおどが電話越しでも相手に伝わっていたと思います。今は堂々と落ち着いて話せるようになりました。



私も同じです。タフになりました。私が面接する相手は年上が多く、人生経験が私よりも豊富。私は子育て経験がないけれど、子どもや家庭の問題に関する面接をする。なので、どこか自分に自信がない状態で面接をしていたし、それが相手にも分かると、必要なことが伝わりづらくなっていました。でも、その都度頭をフル回転して経験を積んできた今は、言うべきことを自信をもって言えるようになり、相手にも言葉が響くようになったと思います。ときには自分の一言でその場の空気も変えられるようになってきました。



## 今後のキャリアについての考えなどを聞かせて



福祉職として異動できる職場は全て経験してみたいです。支援の現場では、複合的な課題を抱えている方が多く、たくさんの部署・分野が関わっているので、ひと通りの職場を経験した上で、総合力のあるケースワーカーになりたいと思っています。



私も元々は色々な職場を経験したいと思っていました。でも、今の仕事の楽しさ、やりがいをとて感じようになってきて、もっとこの分野の専門性を高めたいとも思うようになりました。まだ自分では、どちらがよいかははっきりしていませんが、世田谷区の福祉職は配属先が色々あるし、ゼネラリストもスペシャリストも、どちらも目指せる環境にあるところは魅力的だなと感じています。



今の仕事は、直接サービスを提供するというよりも、面接を通じて家族間の調整を行い、適切な他機関につなげることが主です。将来的には、つないだ先のことを、今よりもっと具体的なイメージをもって面接に臨めるようになりたいので、サービスを提供する側の仕事もやってみたいです。



実は採用前は高齢か障害分野の職場を希望していましたが、配属されたのは児童分野。でも実際に働いてみて、この仕事の楽しさにハマってしまったので、この分野を究めていきたいという思いが強いです。当時の自分では全く想像もできませんでしたが、新しい自分を発見できた気がします。



確かに、やってみたら思いがけずハマる仕事があるかもしれないので、私も色々な職場を経験したいです。そして知識やスキルを積み上げて、将来は、職場でも住民からも頼られる存在になりたいです。



**保健福祉センター  
子ども家庭支援課**  
(採用2年目)

当初は MSW も志望していましたが、ずっと同じ仕事になるより、区役所なら色々な仕事を体験できると思い志望しました。また大学時代を世田谷区で過ごし、暮らしやすかったのもあります。



**世田谷区児童相談所**  
(採用3年目)

元々世田谷区には縁はなかったのですが、区が新たに児童相談所を開設すると聞いて、先陣をきって先進的は取り組みをしているところに魅力を感じて志望しました。



**保健福祉センター  
生活支援課**  
(採用2年目)

生まれたときから世田谷区民、保育園から高校まで世田谷区内で、「愛着がある!!」のひとことに尽きます。生活保護のケースワーカーは、これまで大学などで学んだ福祉の知識・スキルをフル活用できる仕事と感じています!



## 世田谷区役所

本パンフレットは、世田谷区の福祉職（I類）について、仕事の内容や先輩職員の生の声などを紹介するものです。採用の詳しい情報は下記問い合わせ先及びホームページを確認してください。

〒154-8504 東京都世田谷区世田谷4丁目21-27 TEL 03-5432-1111 <https://www.city.setagaya.lg.jp>

問い合わせ先

職員の採用に関すること → 総務部人事課

本パンフレットや福祉職に関すること → 保健福祉政策部保健福祉政策課

