

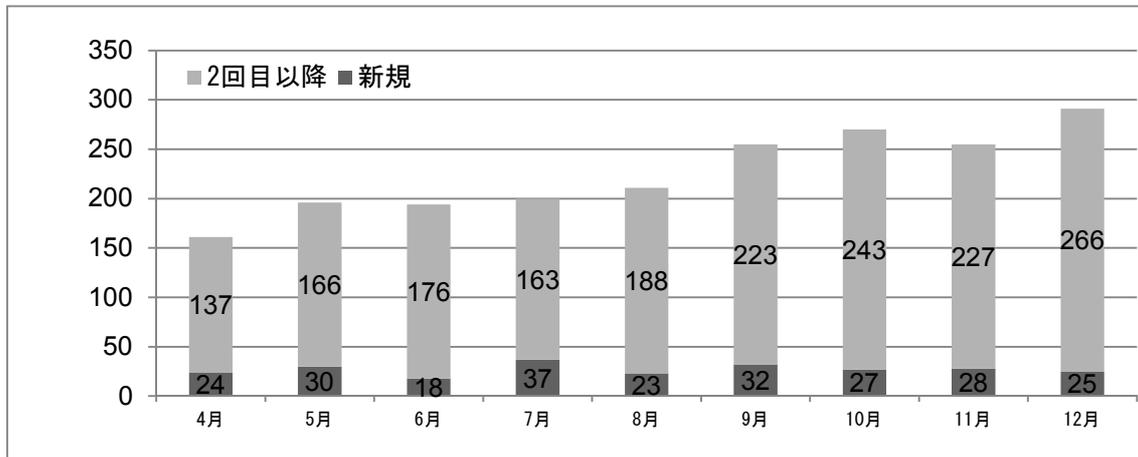
平成 29 年度 自立相談支援事業 実績報告

平成 29 年 12 月末現在

1 相談実績

(1) 総合相談窓口の相談分析

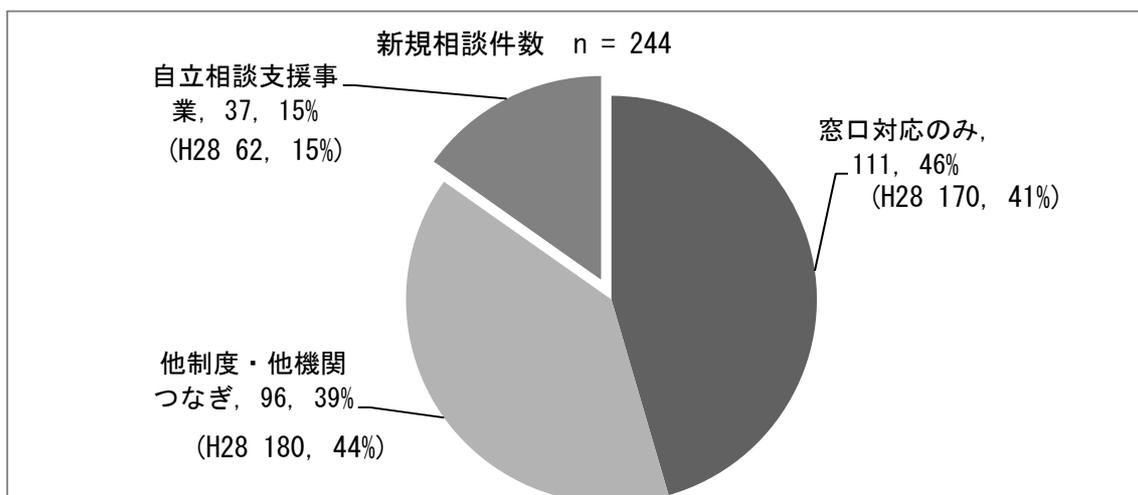
① 相談件数 【図表 1-1】



複合的な問題を抱えている相談が増えたため、「2回目以降」の相談が、昨年同時期（1,649件）に比べて、今年度（1,789件）は増加しています。

今年度7月は、全戸配布の「福祉センターだより」で総合相談窓口について周知したため、「新規」相談が増加していますが、全体を通して、「新規」の相談件数が減少しました。継続的な周知・啓発をすることによる相談件数の増加が考えられます。

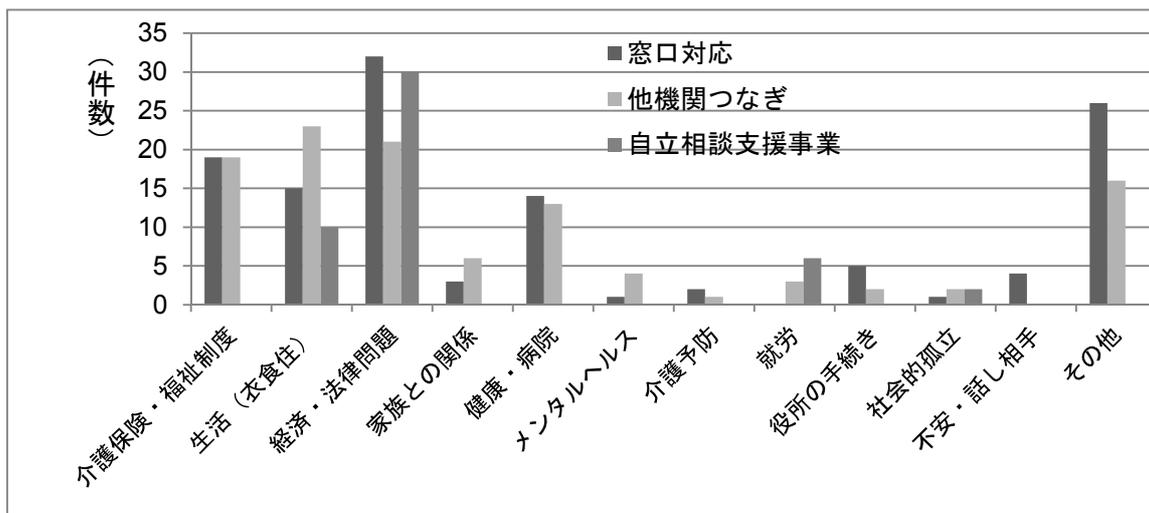
② 新規相談におけるスクリーニング 【図表 1-2】



総合相談連絡会での情報共有を重点的に取り組んだことから、「他制度・他機関つなぎ」は、昨年度と同様高い割合が見られました。

「窓口対応のみ」111件と「他制度・他機関つなぎ」96件のうち30件は、経済的な課題を抱えていても、生活福祉資金やフードバンクの利用につなぐことで見通しが立つ内容でした。

③ 総合相談窓口における初回相談内容（重複あり）【図表 1-3】



相談内容が、経済・法律問題や介護保険・福祉制度であるときは、障がい者相談支援事業や高齢者生活支援センター、弁護士相談へつなぐことが多くあります。

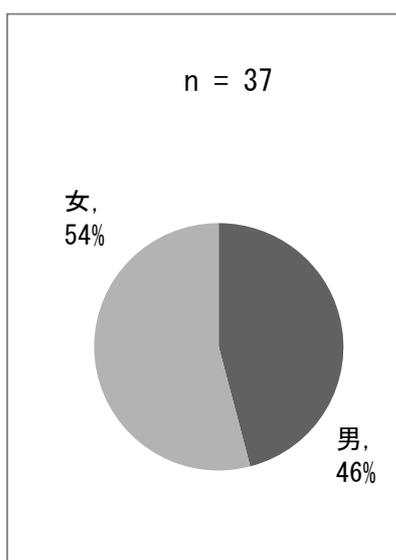
一方で、障がいの疑いのある人や高齢者になる前の、いわゆる制度の狭間の相談が増加したことで、経済・法律問題を抱えていても他機関へつながらず、自立相談支援事業で継続する相談が増加しています。

また、経済・法律問題の相談のために来所しても、制度・事業に該当しないことがわかると、情報提供のみを希望することが多く、その後の支援につながらないケースがあります。

社会的孤立の相談は、昨年度に比べ減少している一方で、若者相談センター「アサガオ」の相談件数は増加しています。

(2) 自立相談支援事業の相談分析

① 性別 【図表 1-4】



【図表 1-5 主な困りごと種別】

困りごと	社会的孤立	離職（無職）	家計	家族関係	疾病	合計	H28
男性	4	6	7	0	0	17	32
女性	0	4	14	1	1	20	30
合計	4	10	21	1	1	37	62

【図表 1-6 年代別】

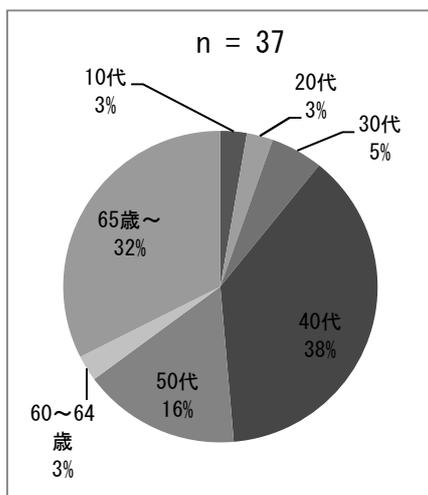
年代	10代	20代	30代	40代	50代	60~64歳	65歳以上	合計	H28
男性	1	1	2	3	3	1	6	17	32
女性	0	0	0	11	3	0	6	20	30
合計	1	1	2	14	6	1	12	37	62

男女比は、昨年度とほぼ同様ですが、女性が僅かに多くなっています。

男女ともに「家計」についての困りごとが多く、それに次いで「離職（無職）」の相談が

多くなっています。社会的孤立の相談は男性のみにみられました。年代別では昨年度と同様、40代の女性からの相談が突出して多く、昨年度比でも増加しています。

② 年代別 【図表 1-7】



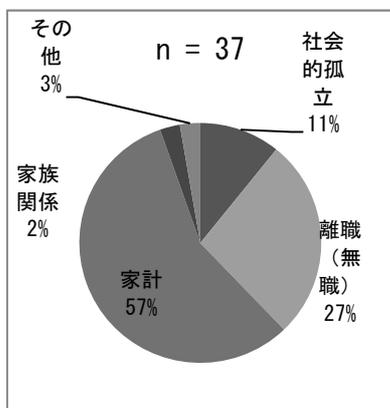
【図表 1-8 各地区の状況】

地区別 年代別	精道	潮見	東山手	西山手	不明	合計	H28
10代	0	1	0	0	0	1	0
20代	1	0	0	0	0	1	10
30代	1	0	0	1	0	2	9
40代	12	0	0	1	1	14	20
50代	4	0	0	1	1	6	13
60~64歳	0	1	0	0	0	1	3
65歳以上	3	4	2	2	1	12	7
合計	21	6	2	5	3	37	62

昨年度は、地区による相談件数の偏りはありませんでしたが、今年度は、精道地区からの相談が最も多くなっています。年代別では40代が多くなっており、20代、30代からの相談件数の割合は減少しています。

③ 主な困りごと種別

【図表 1-9】



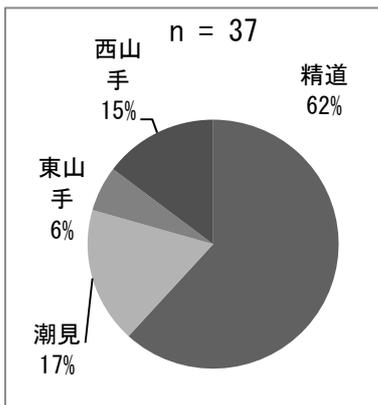
【図表 1-10 年代別の状況】

年代 困りごと	10代	20代	30代	40代	50代	60~64歳	65歳以上	合計	H28
社会的孤立	1	0	1	2	0	0	0	4	13
離職(無職)	0	1	1	4	2	0	2	10	21
家計	0	0	0	8	3	1	9	21	27
家族関係	0	0	0	0	0	0	1	1	1
疾病	0	0	0	0	1	0	0	1	0
合計	1	1	2	14	6	1	12	37	62

昨年度と同様、「家計」、「離職(無職)」が多い傾向にありました。

特に、「家計」の相談では借金の支払いや、公共料金の滞納などの相談が多く、昨年度比の割合も増加しています。

④ 地区別 【図表 1-11】 【図表 1-12 主な困りごと種別】

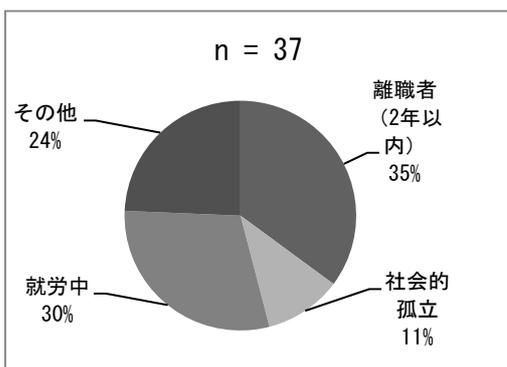


困りごと 地区	社会的 孤立	離職 (無職)	家計	家族 関係	疾病	合計	H28
精道	2	8	10	0	1	21	18
潮見	1	0	5	0	0	6	20
東山手	0	0	1	1	0	2	15
西山手	1	1	3	0	0	5	9
不明	0	1	2	0	0	3	0
合計	4	10	21	1	1	37	62

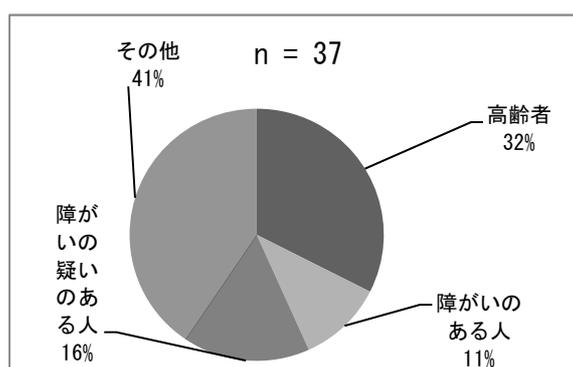
潮見地区や東山手地区の相談が減少する中、今年度は、「総合相談窓口」に近い精道地区での「家計」や「離職（無職）」に関する相談の増加が顕著となっています。地区に関わらず、相談全体で「家計」の占める割合が高くなっています。

⑤ 就労状況・対象者

【図表 1-13 就労状況】



【図表 1-14 対象者】



【図表 1-15 就労状況・対象者】

対象者区分 就労状況	高齢者	障がいの ある人	障がいの疑 いのある人	児童	その他	合計	H28
離職者(2年以内)	3	4	1	0	5	13	18
社会的孤立(2年以上)	0	0	3	0	1	4	17
就労中	1	0	2	0	8	11	9
その他	8	0	0	0	1	9	18
合計	12	4	6	0	15	37	62

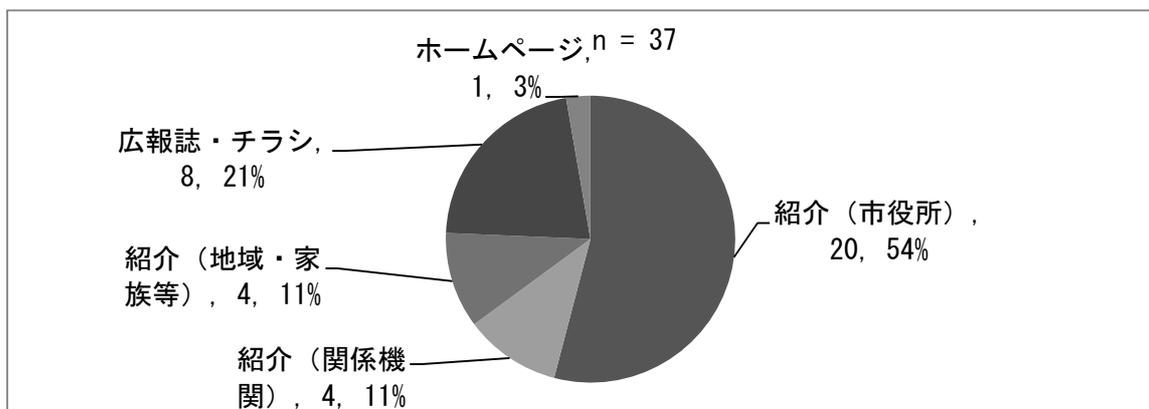
「障がいのある人」、「障がいの疑いのある人」で「離職者(2年以内)」、「社会的孤立」が多くなっています。

一方で、昨年度に比べ、「就労中」が増加しています。特に、就労していても家賃の支払いができないなど生活に必要な収入が確保できないといった相談が増加しています。

また、高齢者の「その他」は、年金を受給していても、年金額が低額であることや生活費

に占める医療費の割合が高いことにより、求職活動に取り組みたいという相談があります。しかし、高齢であるため、就職に結びつかないことがあります。

⑥ 相談経路 【図表 1-16】



【図表 1-17 相談経路内訳】

(A) 市役所からの紹介	件数	(B) 関係機関からの紹介	件数	(C) 地域・家族からの紹介	件数
福祉部生活援護課	9	高齢者生活支援センター	1	家族・知人	2
こども・健康部 子育て推進課	5	障がい者就業・生活支援センター	1	民生委員・児童委員	2
市民生活部保険課	3	ケアマネジャー	1	(C) 合計	4
福祉部地域福祉課	2	社会福祉協議会	1	H28	10
市民生活部地域経済振興課 消費生活センター	1			(D) 自分から（広報誌等）	件数
				広報誌・チラシを見て	8
				ホームページを見て	1
(A) 合計	20	(B) 合計	4	(D) 合計	9
H28	28	H28	12	H28	12

【図表 1-18 主な困りごと種別の相談経路】

困りごと 相談経路	社会的 孤立		離職 (無職)		家計		家族 関係		疾病		合計		H28	
	全 数	滞納・ 負債有	全 数	滞納・ 負債有	全 数	滞納・ 負債有	全 数	滞納・ 負債有	全 数	滞納・ 負債有	全 数	滞納・ 負債有	全 数	滞納・ 負債有
(A) 市役所か らの紹介	0	0	6	0	13	8	1	0	0	0	20	8	28	15
(B) 関係機関 からの紹介	1	0	2	2	1	1	0	0	0	0	4	3	12	6
(C) 地域・家族 からの紹介	2	0	0	0	2	1	0	0	0	0	4	1	10	5
(D) 自分から (広報誌等)	1	0	2	1	5	5	0	0	1	0	9	6	12	2
合計	4	0	10	3	21	15	1	0	1	0	37	18	62	28

昨年度と比べ、こども・健康部子育て推進課や市民生活部保険課などからの紹介が増えており、特に母子に関する紹介が多くなっています。

今年度も、関係機関に向けた、相談支援に携わる新任・異動職員向けの制度勉強会の継続的な取組を行いましたが、昨年度に比べると、紹介割合は低くなっています。今後、更に周知・啓発に取り組む必要があります。

今年度は、総務部債権管理課や市民生活部保険課との協働による、滞納者への支援について新たな取組を開始し、相談窓口に結びついたケースがあります。

2 支援実績

(1) 相談支援

① 相談支援の状況

【図表 2-1 平成 29 年度】平成 29 年 12 月末現在

	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月	合 計	H28 年 12 月末
自立相談件数	3	5	2	6	5	7	4	1	4	37	44
プラン作成件数 (新規)	0	1	0	1	1	1	2	2	1	9	23
プラン作成件数 (延長)	3	1	2	1	5	2	0	1	1	16	14
住居確保給付金 (新規)	0	0	0	0	0	1	1	0	0	2	5
就労準備支援事業 (新規)	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	2
自立相談支援事業による就労支援	2	0	1	0	2	0	2	1	1	9	19
生活福祉資金等による貸付	0	0	1	0	1	0	1	0	0	3	8
生活保護受給者等就労自立促進事業	1	0	0	1	0	0	1	0	0	3	8
就労者数	0	0	0	0	2	1	1	3	1	8	13
増収者数 (就労者数除く)	1	0	0	1	0	1	0	1	2	6	0

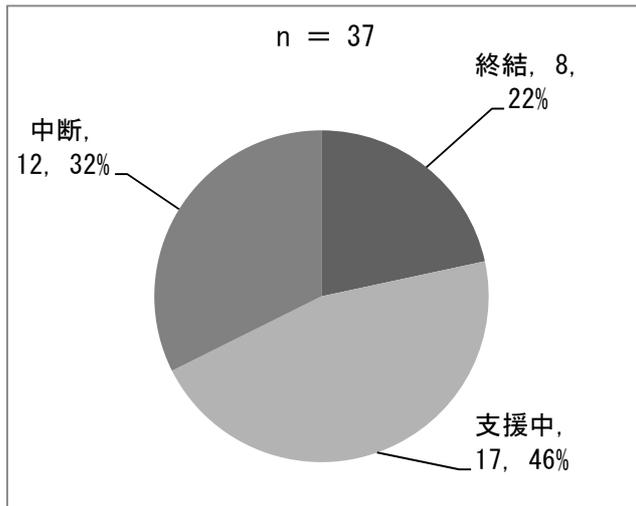
「プラン作成件数（延長）」は、昨年度とほぼ同様の件数になっています。

「プラン作成件数（新規）」は、昨年同時期より減少しています。障がいの疑いのある相談や家計などの複合的な相談によりアセスメントに時間を要し、2回目以降の継続相談の中で、プラン作成につながっています。

継続相談では、本人への働きかけとスモールステップで課題について一緒に考えることや就労に繋がる意欲を引き出すことで、昨年度に比べて、増収者が増加しています。

② スクリーニング状況

【図表 2-2 平成 29 年度新規ケース】



【図表 2-3 主な困りごと種別】

		社会的 孤立	離職 (無職)	家計	家族 関係	疾病	合計
		終結	27~28 年度	3	2	3	1
	29 年度	0	3	3	1	1	8
	合計	3	5	6	2	1	17
支援中	27~28 年度	9	5	9	0	0	23
	29 年度	4	5	8	0	0	17
	合計	13	10	17	0	0	40
中断	27~28 年度	13	13	23	1	0	50
	29 年度	0	2	10	0	0	12
	合計	13	15	33	1	0	62

終結に高い割合を占める困りごとは、「家計」、「離職（無職）」に関する困りごとです。「社会的孤立」に関する困りごとは、平成 27 年度からの継続ケースが多く、支援が長期化しています。

また、「家計」に関する困りごとでは、相談者の動機づけが不十分なケースは中断しやすくなっています。

【図表 2-4 主な困りごと別の解決法】

解決法 主な困りごと	就労	家計 改善	他機関 つなぎ	その他	合計	H28
社会的孤立	0	0	3	0	3	8
離職（無職）	3	1	1	0	5	14
家計	1	2	3	0	6	17
家族関係	0	0	2	0	2	0
疾病	0	0	1	0	1	1
合計	4	3	10	0	17	40

「社会的孤立」に関する困りごとは「他機関つなぎ」支援、「離職（無職）」に関する困りごとは「就労」支援によって終結することが多くなっています。

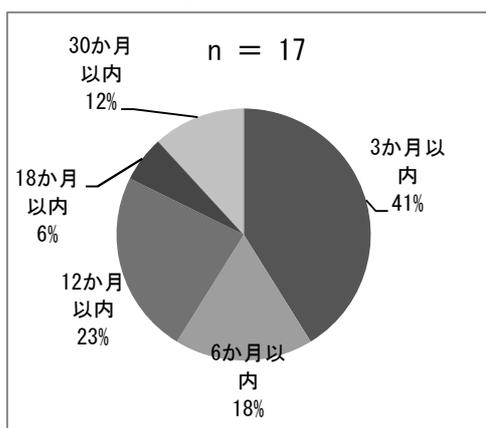
「家計」に関する困りごとに対する具体的な支援では、家計相談で課題整理を繰り返すことで解決に至るケースもあります。

「離職（無職）」に関する困りごとの場合の解決法は、「就労」支援が多くなっていますが、「家計」に関する困りごとを抱えていることも多いため、「就労」支援以外の「家計改善」の支援も必要となる傾向は昨年度と同様です。

昨年度から引き続きのケースは、他機関につながり終結となるケースが多く、今年度の新規ケースも他機関につながるケースがみられています。背景として、総合相談連絡会にて機関紹介を毎月実施し、情報共有を行うことで、役割分担が明確化したことによると考えられます。

③ 終結までの支援期間

【図表 2-5】



【図表 2-6 主な解決法の種別】

解決法 期 間	就労	家計 改善	他機関 つなぎ	その 他	合計	H28
3か月以内	2	2	3	0	7	14
6か月以内	0	1	2	0	3	12
12か月以内	2	0	2	0	4	8
18か月以内	0	0	1	0	1	5
24か月以内	0	0	0	0	0	1
30か月以内	0	0	2	0	2	0
合計	4	3	10	0	17	40

終結までの期間は、3か月以内が最も多くなっています。

複数の困りごとを抱える人は、6か月以内に終結せず、長期化する傾向にあります。「家計改善」では、「住居確保給付金」などの社会資源を利用することで、困りごとが解決しています。

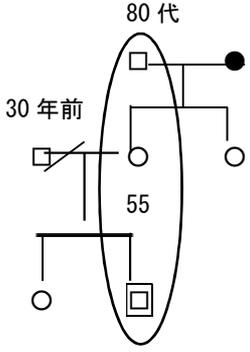
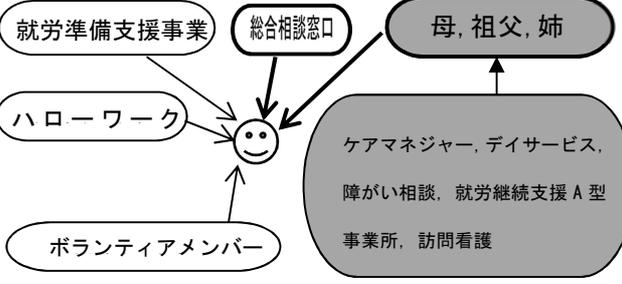
④ 生活保護窓口（福祉部生活援護課）との連携

相談経路内訳では、福祉部生活援護課からの相談が最も多く、連携が図られています。フードバンクや生活福祉資金などにつなぎ、課題解決をするなど連携を深めています。認知症の親を抱えた介護離職者に対する同行訪問を行うなど連携して支援を行うケースがあります。

（２）住居確保給付金

家賃の支払いに関する相談は 24 件あり、そのうち本事業の利用実績は新規、延長を含めて 5 件ではありますが、期間中に常用就職につながるケースがあります。

事例『社会的孤立による生活困窮の恐れのある世帯への支援』

<p>●事例の概要</p> <p>30歳、男性Aさん。精神障がいをもつ母、祖父と同居。大学卒業後、アルバイトをしていたが、倒産のため失業し、7年間無職。「働きたい」と発言はあるが、家族と共依存があり、母と祖父の喧嘩の仲裁に役割を抱いているため、就労意欲が持続しない状態。</p>	
<p>●ジェノグラム</p> 	<p>●エコマップ</p>  <p>※「塗りつぶし」…支援前の社会資源</p>
<p>●インテーク・アセスメント時の本人の課題</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相撲や野球等のスポーツ観戦が趣味。家族から小遣いをもらい、趣味や友人との外食費に充てている。 ・集団の中でも積極的に話をする事ができ、学生時代の友人や前職の上司とは今でも交流はあるが、人見知りであると認識している。 ・自宅以外の居場所がなく、コミュニティが限定されている。 ・就労を促された叔母とは絶縁となる。 ・家族から働くように言われているが、母と祖父の喧嘩の仲裁のため、働きたくても働けない環境であると認識している。 ・一方で「無職期間が長いといけない」、「働かなければならない」、「家族のことを気にしなくてよいのなら、仕事がしたい。祖父や母も応援してくれる」等の発言がある。 	
<p>●支援の方向性</p> <ul style="list-style-type: none"> ・家族関係のストレスを軽減する。 ・ボランティア活動を通して社会参加し、活動の幅を広げる。 ・ボランティア活動を通し、生活リズムの確立と体力づくりを行う。 ・就労支援を行う。 	
<p>●支援経過</p> <p>H27.12 母の支援者と本人の面談に同席</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本人の現在の困りごとについて聴き取りを行う。本人の支援者として定期的な面談を開始。 <p>H28.4 ボランティアに参加</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談員が同行し、ボランティアを体験。 ・ボランティア登録をし、月2回継続的に参加。 ・別の地域ボランティアにも参加。 ・体力づくり、生活リズムづくりのため、定期的な作業の提案。 	<p>●支援プラン</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談先の確保 ・活動、交流の場の拡充 ・社会的役割の体験

<p>H28.5 就職活動開始</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ボランティア仲間の就労をきっかけに、就労の意思が見られる。 ・ひょうご若者就労支援プログラムの担当者より説明を受ける。就労に向けた課題の確認を行う。 ・求人票の閲覧、簡単な事務作業を行い、仕事のイメージづくりを行う。 ・就労準備支援担当者も面談に加わり、ハローワークへ同行した。 ・履歴書の作成、求人先への応募や面接、派遣会社の登録を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・仕事のイメージづくり ・就職活動に取り組む ・就労支援専門機関の関わり
<p>H29.6 家族関係の調整</p> <ul style="list-style-type: none"> ・母や祖父の支援者と面談し、本人が就職後、今の本人の役割は支援者が可能であると確認した。 ・本人、母、支援者で本人の就労の意思と母が本人の就労を応援していることを共有した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・家族関係の調整 ・就労の意思確認
<p>H30.1 就労準備支援事業利用開始予定</p> <ul style="list-style-type: none"> ・就職活動に伴うストレスや不安の相談先を確保する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・具体的な就職活動に取り組む
<p>●支援の効果</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ・ボランティアに参加し、社会的役割を担い、社会参加や人間関係の広がりにつながった。 ・ボランティアで同世代のメンバーと交流することで、就労意欲を引き出すことにつながった。 ・パソコン作業に取り組むことでスキルアップとなり、就職活動への自信となった。 ・ボランティアグループの活動発表の資料作成に尽力し、表彰され、自己肯定感の向上につながった。 ・数年ぶりにアルバイトの応募、面接を受けることができ、派遣会社の登録に至った。 ・母や祖父の支援者と本人が話し合うことにより、就労後の不安を取り除き、2020年までに正社員で働く目標を立てることができるといった。 	
<p>●支援を通じた地域課題等</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ・同居する家族の収入で生活が成り立つ場合、働く動機が低く、将来的な生活困窮の恐れがある。 ・社会的孤立やひきこもりの人は、社会とのつながりが希薄であり、生活リズムの乱れや社会性が乏しい傾向にある。生活リズムの立て直しや社会性の構築、就労意欲が喚起される場や関わりが必要である。 	