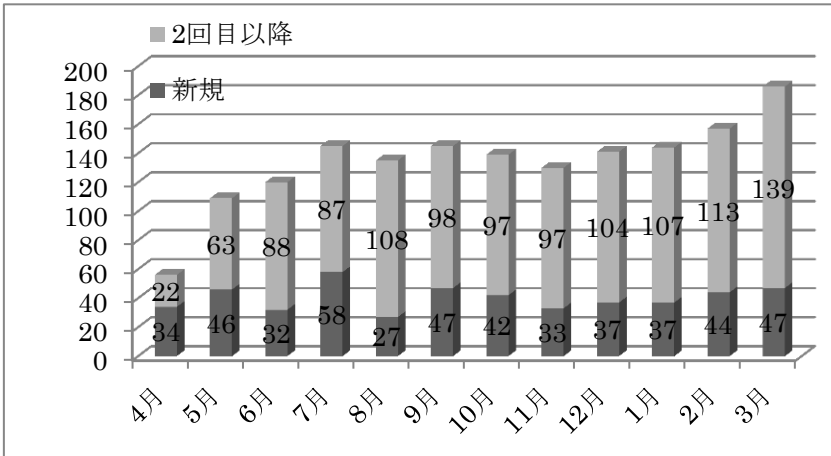


## 自立相談支援事業の現状と課題について（平成 27 年度版）

芦屋市では、福祉センターに設置されている総合相談窓口が、機能強化として自立相談支援事業を受託している。そのため、相談には、これまでの総合相談機能と自立相談機能がある。

### 1. 総合相談窓口の相談分析

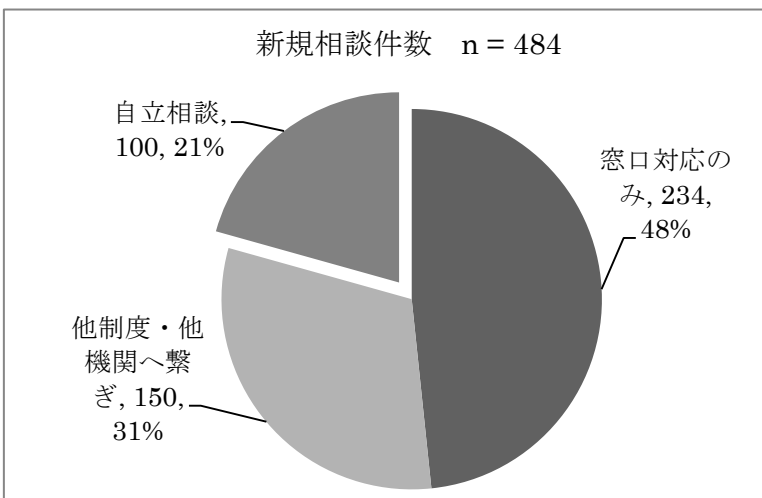
#### ①相談件数（総合相談窓口）



H26 年度の相談数は、月平均 16 件だったので、昨年度比約 10 倍の相談数。

7 月に総合相談が特集された福祉センターだよりが全戸配布され、相談数が増加している。

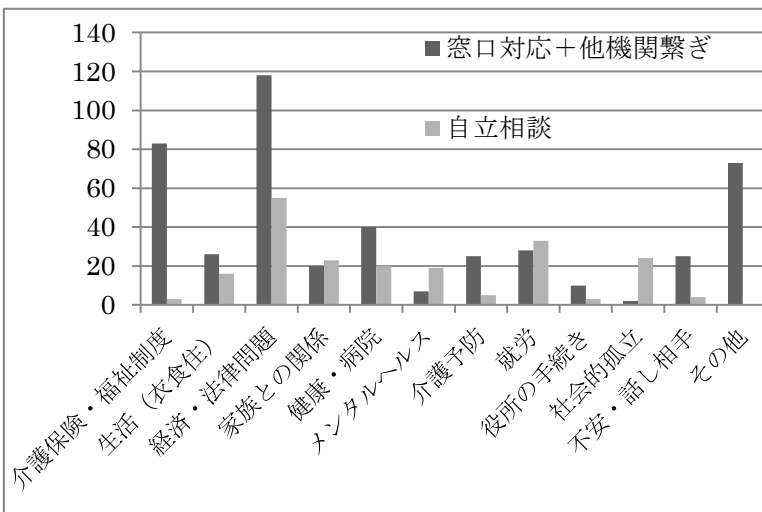
#### ②新規相談におけるスクリーニング（総合相談窓口）



「窓口対応のみ」では、制度（介護保険や高額療養費等）や民間サービスの紹介、傾聴対応等。

また、「他制度、他機関への繋ぎ」では、地域包括や社協（貸付）、健康福祉事務所への繋ぎ等。

#### ③総合相談窓口と自立相談ケースにおける初回相談内容（総合相談窓口：重複あり）

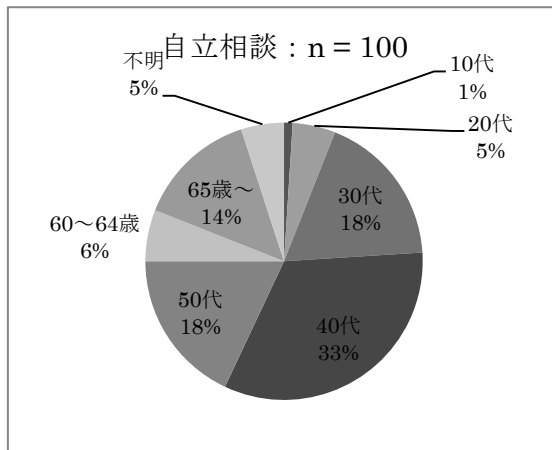


「窓口対応のみ」と「他機関繋ぎ」では、介護保険・福祉制度や経済面での貸付の紹介（他機関への繋ぎ）が多い。

一方、自立相談となるケースでは、就労や家計に関する相談、そして社会的孤立に関する相談が多い。

## 2. 自立相談支援事業の相談分析

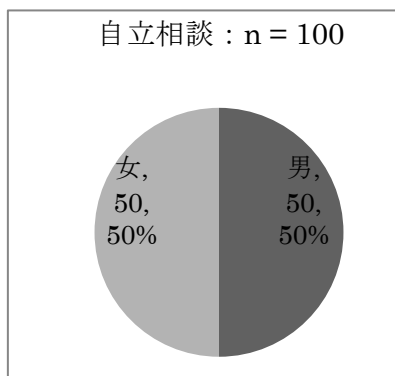
### ④ 相談者の年齢別（自立相談）



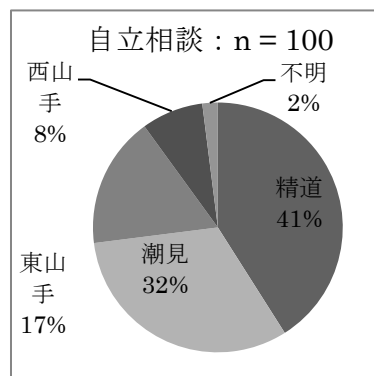
自立相談では、30代~40代の方が全体の過半数を占めており、就労支援やひきこもり支援の必要性が明確になっている。

また、65歳以上の高齢者の相談も14%と多い。年金だけでは暮らしていけない方の就労支援ニーズや減収に生活スタイルを合わせられず、家計のやりくりが難しいとの相談も多い。

### ⑤ 男女比（自立相談）

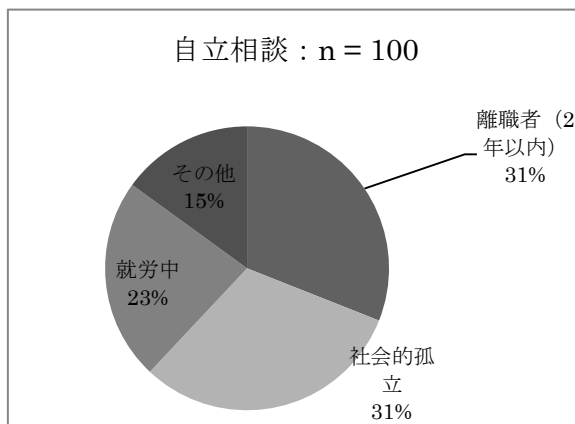


### ⑥ 住所地区別（自立相談）



男女比は同数である。住所地別でみると、窓口がある精道地区や近隣の潮見地区からの相談が多い。東山手や西山手地区からの相談では、メール相談もある。

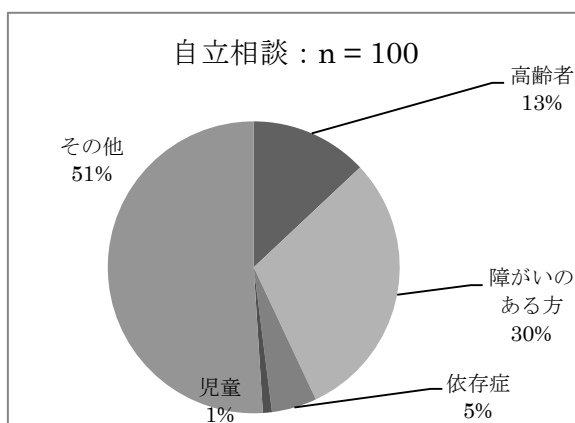
### ⑦ 就労状況別（自立相談）



社会的孤立の方や離職者の中には、精神疾患や依存症の方や、発達障がい疑われる方がいる。一方、就労中の方からの相談では、多重債務の返済等にて家計のやりくりの困りごとを抱えている方が多い。

その他の方は、主に高齢者で年金生活等の方である。

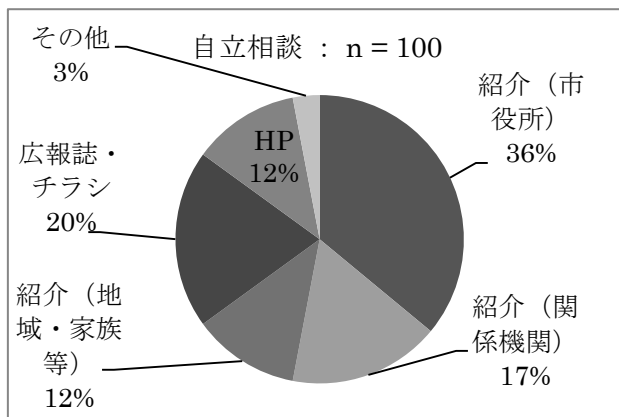
### ⑧ 対象者区分（自立相談）



高齢者の相談では、家計のやりくりに関する相談が主である。

一方、障がいのある方や依存症の方の中には、医療未受診や医療中断の方もおられ通院支援からとなるが、場合によっては保険証の取得からの支援になることもある。

⑨ 相談経路（自立相談）



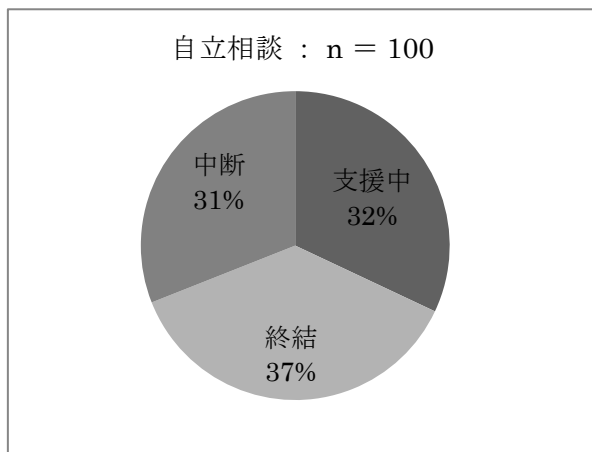
市役所から繋がるケースが一番多い。市役所からの紹介シート（Joint-Sheet）があることで、福祉部局だけでなく、お困りです課や保険課などからの紹介も多い。

一方、当初多いと予想していた関係機関からの紹介がまだ少ないことが課題である。

○相談経路内訳（自立相談）

市役所からの紹介	件数	関係機関からの紹介	件数	地域・家族からの紹介	件数
生活援護課	13	高齢者生活支援センター	5	民生委員・福祉推進委員	7
お困りです課	5	社会福祉協議会	4	家族・知人	4
保険課	5	ケアマネジャー	3	議員	1
子育て推進課	4	障がい者相談支援センター	3	地域・家族からの紹介合計	12
地域福祉課	3	ハローワーク	1	自分から（広報誌等）	件数
障害福祉課	2	医療機関	1	広報誌・チラシを見て	20
高齢介護課	2			ホームページを見て	12
債権管理課	2			その他	3
市役所からの紹介合計	36	関係機関からの紹介合計	17	自分から合計	35

⑩ スクリーニング（自立相談）



「支援中」では、社会的孤立支援が多い。また、「終結」の理由では、就労や家計改善、他機関繋ぎが多く、主な困りごとが解決し、終結としたが、他の困りごとへの支援を引き続き行っていることも多い。一方、「中断」では、家計相談にて家計改善提案や法テラスを勧めるもその後、連絡が繋がらなくなることが多い。

スクリーニング 主な困りごと	支援中	終結					中断	合計
		就労	他市転出	他機関	家計改善	その他		
社会的孤立	15	3	1	3		1	5	28
失業	6	14	2	1			8	31
家計	10		1	1	8		17	37
家族関係				1		1	1	3
疾病	1							1
合計	32	17	4	6	8	2	31	100

⑪ 自立相談支援事業における支援状況

	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	合
	月	月	月	月	月	月	月	月	月	月	月	月	計
自立相談件数	12	13	12	11	9	8	7	5	7	6	6	4	100
新規プラン作成件数	1	1	0	2	2	1	1	1	3	0	2	1	15
延長プラン作成件数	0	0	0	2	0	0	0	1	2	0	0	0	5
住居確保給付金	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	3
就労準備支援事業（新規）	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	3
自立相談支援事業による就労支援	0	1	0	0	0	1	1	1	3	0	1	0	8
生活福祉資金等による貸付	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	0	1	5
生活保護受給者等就労自立促進事業	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	2
就労者数	0	1	1	3	1	2	2	3	3	1	1	1	17
増収者数（就労者数除く）	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	2

住居確保給付金や就労準備支援事業、貸付など制度利用の時は勿論、それらの法的サービスを利用しないケースにおいてもプラン作成に繋がりがつある。社会的孤立（ひきこもり）支援では、プラン作成に向けて関係性の構築に時間を掛けている。  
また、就職後も定着支援や負債・滞納返済まで継続的に関わっている。

⑫ 自立相談支援事業における課題

1. 周知・啓発について（潜在的な相談者をどうつなぐか）

広報をすると一時的に相談件数が増加するが、次第に相談が減少するので、継続的に広報・周知を実施していかねばならない。また、関係機関からの相談が少ないため、医療・福祉の関係機関へと重点的に周知を行っていく必要がある。

2. 家計相談について（関係性の構築が難しい方への支援）

家計のやりくりでの相談支援において、貸付や住居確保給付金などの制度対象外の場合、こちらから家計改善の提案をするものの支援が継続しづらい。一方、家計の見直しをする中で、高額な家賃が要因と分かるものの、年齢的に貸し付けが受けられない、すでに家賃滞納がある、保証人がいない、ペットがいるなどの理由で転宅できないことも多い。

3. 社会的孤立の状態にある方への支援について

社会的孤立支援では、就労の自信をつける就労準備支援事業の利用の支援に時間が掛かっている。当初、中間的就労の場が求められると考えていたが、実際はその部分よりも社会的孤立の方が、自宅から一歩外に出る場や活躍できる場の創設といった地域づくり（出口づくり）が課題となっている。