

事前資料 1

平成 30 年度 自立相談支援事業 実績報告

平成 30 年 12 月末現在

1 相談実績

(1) 自立相談支援事業の相談分析

① 月別相談件数の推移

【図表 1-1】

月	H30	H29
4月	7	3
5月	12	5
6月	11	2
7月	6	6
8月	9	5
9月	5	7
10月	7	4
11月	8	1
12月	7	4
1月	0	7
2月	0	5
3月	0	3

② 性別

【図表 1-2】

n = 72

女性 57%

男性 43%

【図表 1-3 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	H29
男女別							
男性	7	7	14	2	1	31	27
女性	1	7	28	1	4	41	25
合計	8	14	42	3	5	72	52

【図表 1-4 年代別】

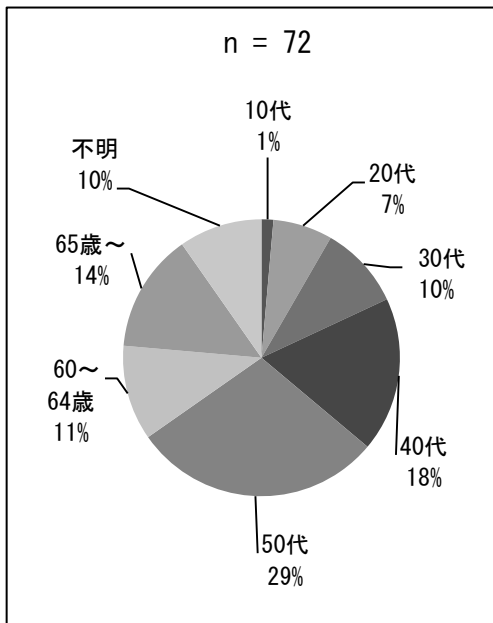
年代	10 代	20 代	30 代	40 代	50 代	60~ 64 歳	65 歳 以上	不 明	合 計	H29
男女別										
男性	1	2	4	5	7	4	3	5	31	27
女性	0	3	3	8	14	4	7	2	41	25
合計	1	5	7	13	21	8	10	7	72	52

昨年度に比べ相談件数が増加しています。全体として男女比は、昨年度までとは変わり女性が多くなっています。

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。年代別では男女ともに、50代からの相談が多くなっています。50代女性からの相談内容の傾向として、50代母親と20代の子の世帯において、生計中心者である母親の離職による相談が多くなっています。

③ 年代別

【図表 1-5】



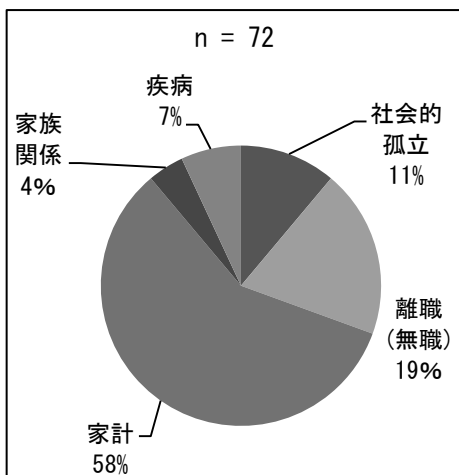
【図表 1-6 各地区の状況】

地区別 年代別	精道	潮見	東 山手	西 山手	不明	合計	H29
10代	0	1	0	0	0	1	1
20代	3	0	1	0	1	5	2
30代	3	2	2	0	0	7	7
40代	4	4	2	2	1	13	17
50代	10	6	3	1	1	21	9
60~64歳	2	3	0	1	2	8	2
65歳以上	2	3	3	2	0	10	14
不明	1	0	2	1	3	7	0
合計	25	19	13	7	8	72	52

今年度は、昨年度と同様、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50代が多く、10代から30代の相談件数の割合は減少しています（H29年度19%、H30年度18%）。

④ 主な困りごと種別

【図表 1-7】



【図表 1-8 年代別の状況】

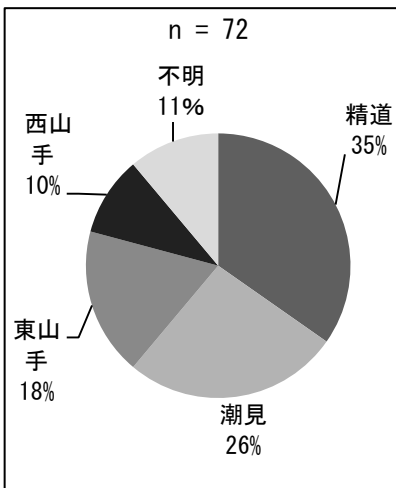
年代 困りごと	10代	20代	30代	40代	50代	60~64歳	65歳以上	不明	合計	H29
社会的孤立	0	3	2	2	0	0	0	1	8	11
離職(無職)	1	0	1	2	5	3	1	1	14	11
家計	0	1	3	8	14	4	7	5	42	28
家族関係	0	0	0	1	0	1	1	0	3	1
疾病	0	1	1	0	2	0	1	0	5	1
合計	1	5	7	13	21	8	10	7	72	52

「家計」の相談においては、昨年度に引き続き、自己破産や任意整理、借金の支払い、家賃・公共料金の滞納などの相談が多くあります。それに加え、今年度は就労中の人への転出・転入、本人または家族の事故や病気により、収入の範囲内での生活が難しくなったことによる家計の相談が多くありました。

また、昨年度と比較すると「離職（無職）」の相談が増加しています。

⑤ 地区別

【図表 1-9】



【図表 1-10 主な困りごと種別】

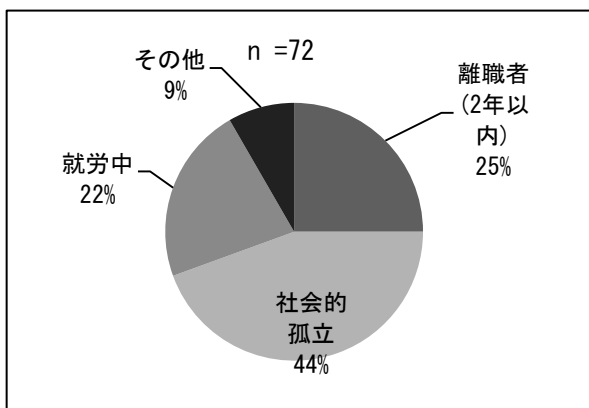
	社会的 孤立	離職 (無職)	家計	家族 関係	疾病	合計	H29
精道	3	5	13	1	3	25	23
潮見	3	4	12	0	0	19	11
東山手	1	3	6	1	2	13	6
西山手	0	0	7	0	0	7	8
不明	1	2	4	1	0	8	4
合計	8	14	42	3	5	72	52

今年度は、潮見地区や東山手地区の相談が増加しました。

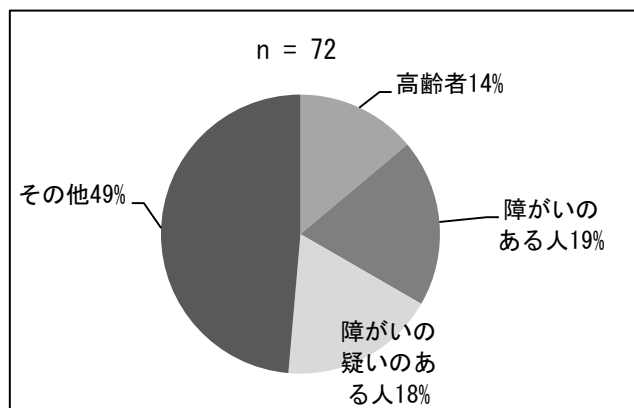
昨年度と同様、地区に関わらず、相談全体で「家計」に関する相談の占める割合が高くなっています。

⑥ 就労状況・対象者

【図表 1-11 就労状況】



【図表 1-12 対象者】



【図表 1-13 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	H29
離職者（2年以内）	1	2	4	0	11	18	11
社会的孤立（2年以上）	7	8	8	0	9	32	11
就労中	2	4	1	0	9	16	11
その他	0	0	0	0	6	6	19
合計	10	14	13	0	35	72	52

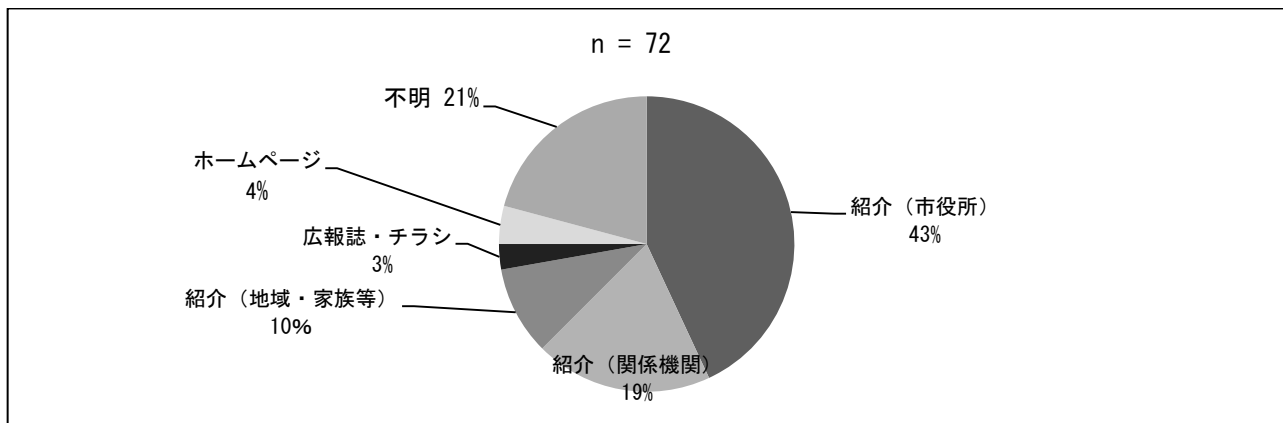
昨年度に比べ、「離職者（2年以内）」、「社会的孤立（2年以上）」の件数が増加しています。

「障がいのある人」、「障がいの疑いのある人」の相談も多く、就労定着が困難であり、転職を繰り返しているという相談が増加しています。

また、高齢の母親と40代・50代の子との世帯も多く、主な収入が母親の年金であると、高齢者への経済的虐待案件となる場合もあり、虐待対応における養護者支援を行うこともありました。

⑦ 相談経路

【図表 1-14】



【図表 1-15 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	17	高齢者生活支援センター	3	家族・知人	4
市民生活部 保険課	3	社会福祉協議会	3	民生委員・児童委員	1
総務部 債権管理課	2	障がい者相談支援事業	2	UR・家主	2
企画部 お困りです課	2	就労準備支援事業	2	(C) 合計	7
こども・健康部 子育て推進課	2	兵庫県社会福祉協議会	2	H29	7
福祉部 高齢介護課	2	ハローワーク西宮	1	(D) 自分から(広報誌等)	件数
福祉部 障害福祉課	2	若者相談センターアサガオ	1	広報誌・チラシを見て	2
福祉部 地域福祉課	1			ホームページを見て	3
(A) 合計	31	(B) 合計	14	(D) 合計	5
H29	27	H29	6	H29	12
				(E) 不明合計	15

【図表 1-16 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		H29	
	全 数	内 滞納 ・ 負債 有	全 数	内 滞納 ・ 負債 有	全 数	内 滞納 ・ 負債 有	全 数	内 滞納 ・ 負債 有	全 数	内 滞納 ・ 負債 有	全 数	内 滞納 ・ 負債 有	全 数	内 滞納 ・ 負債 有
(A) 市役所 からの紹介	1	0	6	3	21	7	0	0	3	1	31	11	27	8
(B) 関係機関 からの紹介	6	0	1	0	6	3	1	0	0	0	14	3	6	3
(C) 地域・家族 からの紹介	1	0	2	2	2	1	1	0	1	0	7	3	7	1
(D) 自分から (広報誌等)	0	0	2	0	3	2	0	0	0	0	5	2	12	9
(E) 不明	0	0	3	1	10	4	1	0	1	0	15	5	0	0
合計	8	0	14	6	42	17	3	0	5	1	72	24	52	21

昨年度に引き続き、ハローワーク西宮や若者相談センターアサガオ等と連携をしたことにより、関係機関からの紹介が増えました。市役所からの相談は引き続き多くみられました。

今年度も、各分野の相談支援業務に携わる、関係機関の新任・異動職員向け制度勉強会を実施しました。今後は、新しくつながった関係機関との連携を継続するとともに更に、周知・啓発に取り組む必要があると考えます。

福祉部生活援護課との連絡会議を開催し、お互いの制度理解や支援方針について協議することにより、相談窓口により結びつきやすくなりました。

2 支援実績

(1) 相談支援

① 相談支援の状況

【図表 2-1 平成 30 年度実績】

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	H 29
自立相談件数	7	12	11	6	9	5	7	8	7				72	52
プラン作成件数（新規）	2	1	0	3	1	1	2	3	4				17	20
プラン作成件数（延長）	2	1	3	3	0	3	4	0	1				17	22
住居確保給付金（新規）	1	0	0	0	0	0	0	1	0				2	2
住居確保給付金（延長）	0	0	1	0	0	1	0	0	0				2	5
就労準備支援事業（新規）	0	0	0	1	0	0	0	0	0				1	1
就労準備支援事業（延長）	0	0	1	1	0	0	0	0	0				2	2
学習支援事業（新規）	0	0	0	0	0	0	0	1	0				1	0
自立相談支援事業による就労支援	2	0	1	2	1	1	0	1	0				8	19
生活福祉資金等による貸付	1	0	1	0	0	1	1	0	1				5	4
生活保護受給者等就労自立促進事業	1	0	1	1	1	1	2	1	0				8	9
就労者数	0	1	2	0	0	1	2	1	0				7	13
増収者数（就労者数除く）	0	0	1	0	0	0	0	1	0				2	8

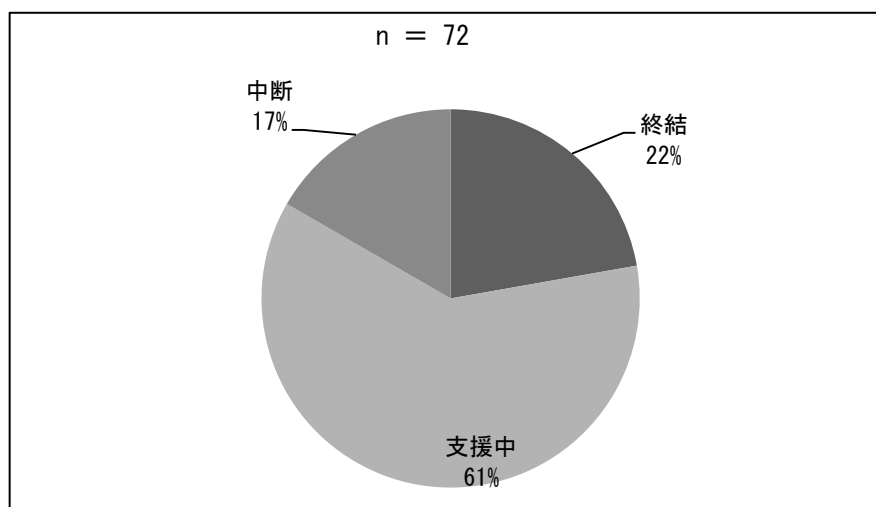
「プラン作成件数」は、新規・延長ともに昨年度とほぼ同様の件数になっています。

障がいの疑いのある人からの相談や、家計に関する相談などは課題が複合的であり、アセスメントに時間を要するため、2回目以降の継続相談の中で、プラン作成につながるものが多くあります。

世帯員が複数の場合は、課題が複合的であり取り組むべき課題の優先順位から本人と話し合う必要があるため、支援にも時間を要することが多くなっています。

② スクリーニング状況

【図表 2-2 平成 30 年度新規ケース】



【図表 2-3 主な困りごと種別】

		社会的	離職	家計	家族	疾病	合計
		孤立	(無職)		関係		
終結	27~29 年度 *	3	1	1	0	0	5
	30 年度	1	4	8	3	0	16
	合計	4	5	9	3	0	21
支援中	27~29 年度 *	14	12	25	0	0	51
	30 年度	6	9	25	0	4	44
	合計	20	21	50	0	4	95
中断	27~29 年度 *	3	3	1	0	0	7
	30 年度	1	1	9	0	1	12
	合計	4	4	10	0	1	19

* 27~29 年度中に終結に至らなかったケース

平成 27 年度から平成 29 年度に終結とならず、平成 30 年度に終結となった継続ケースは市外転居や他機関へのつながりによる終結でした。支援中のケースの多くは「家計」や「離職（無職）」に課題がある人が多く、就労していても収入の範囲内での生活が難しい人や離職や転職を繰り返すため生活が安定しない場合が多くなっています。

また、「家計」に関する相談者の中には、金銭の給付や貸付を希望し、来所する人もいます。所持金がなく食材も不足するなど緊急支援を要する相談内容の場合、フードバンクを利用した支

援を行うことが多くあります。しかし、貸付相談などは申請から決定まで時間がかかるため、急ぐケースには対応できないこともあります。

今年度は高額家賃から低額家賃への転居や、家賃滞納など家賃に関する相談が19件ありました。

また、就労や収入が不安定になり、所有住宅の住宅ローンや管理費の滞納により、自己破産や任意整理などを必要とし、自宅売却と転居を伴う相談も多くありました。

【図表 2-4 主な困りごと別の解決法】

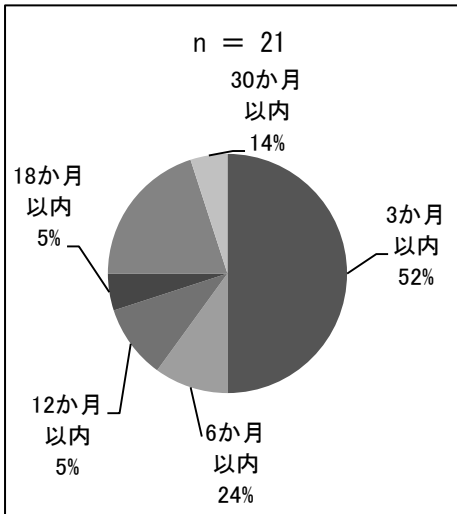
解決法 主な困りごと	就労	家計 改善	他機関 つなぎ	その他	合計	H29
社会的孤立	0	0	2	2	4	6
離職（無職）	1	0	3	1	5	4
家計	0	1	6	2	9	8
家族関係	0	0	2	1	3	1
疾病	0	0	0	0	0	1
学習支援	0	0	0	0	0	0
合計	1	1	13	6	21	20

解決法で一番多いのは「他機関つなぎ」で、生活保護受給につながる 경우가多くあります。また、権利擁護相談へつながり継続支援となったケースもあります。

「社会的孤立」に関する困りごとは、「他機関つなぎ」で障がい者相談支援事業での支援継続となっています。

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	H29
3か月以内	1	1	8	1	11	10
6か月以内	0	0	3	2	5	2
12か月以内	0	0	1	0	1	2
18か月以内	0	0	1	0	1	1
24か月以内	0	0	0	0	0	4
30か月以内	0	0	0	3	3	1
合計	1	1	13	6	21	20

終結までの期間は、3か月以内が最も多くなっています。

解決法では「他機関つなぎ」で、つなぎ先としては障がい者相談支援事業、福祉部生活援護課（生活保護担当課）が多くなっています。

④ 福祉部生活援護課との連携

昨年度と同様、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、17件でした。今年度から福祉部生活援護課との連絡会議を3回開催し、両制度の制度理解のための研修やケースについての支援方針を協議し、つなぎ方のルールなどについても検討しました。今後も2か月に1回の頻度で開催します。

また、事例検討会へもケースワーカーが出席し、本人への関りについてスーパーバイザーからアドバイスをいただいたケースもあり、支援停滞ケースへの支援方針を検討することができ連携を深めています。

(2) 住居確保給付金

家賃の支払い等に関する相談は19件あり、そのうち住居確保給付金事業の利用実績は新規、延長を合わせて4件あり、期間中に常用就職につながったケースもあります。事業利用期間中に常用就職に至らなかった場合も、引き続き支援を行っています。

(3) 就労支援

一般就労者数は7人（前年度13人）でした。また転職による増収者数は2人（前年度8人）いました。転職支援によるものと考えます。

(4) 学習支援事業との連携

学習支援事業担当者と事業の利用手順や自立相談支援事業からのつなぎ方を確認しました。また、自立相談支援事業利用の対象者世帯や関係機関への周知を行いました。

自立相談支援事業からつながった学習支援事業の利用者は、1件でした。

3 成果と課題

(1) 成果

① 周知・啓発について

今年度、西宮市の自立相談支援機関へ呼びかけ、共同で宅建業協会に出向き制度説明をするとともに、市内不動産業者へ案内チラシを送付し周知・啓発に努めました。

また、福祉部生活援護課との連絡会議を立ち上げ、両者の制度理解、ケースのつなぎ方の確認、支援方針の共有などを2か月に1回開催しています。ケースを通しての担当者間の連携だけではなく、関係機関同士の連携と理解・ルール作りが個別ケース支援において有益であると考えます。

昨年度に引き続き、市と関係機関の新任職員向けの研修会やケアマネジャー友の会の研修会にて周知に努めました。

② 就労支援について

定例支援調整会議にハローワーク担当者と就労準備支援事業担当者が出席することにより、新規ケースの情報を共有し、就労支援の必要性和手立てを早期に検討することができました。

③ 地域での居場所・役割について

参加には至りませんでした。昨年度に引き続き、社会参加の場として地域行事への参加を促しました。また、「ひとりー役活動推進事業」などのボランティア活動を紹介し、保健福祉センターと連携して花苗の植替えボランティアに参加をすることができました。

④ 総合相談窓口でのスクリーニングの見直し

初回スクリーニング時に実施している「他制度・他機関つなぎ」と自立相談支援事業の支援の中で行っている「他機関つなぎ」の違いが不明確となっていた課題に対して見直しを行い、関係機関からの相談については直接、自立相談支援機関として相談を受け付けることとしました。また、総合相談窓口で受け付けた相談に関しても初回スクリーニングを見直し、自立相談支援事業を他機関つなぎとしました。この見直しにより関係機関から自立相談支援事業を目指してきた相談については、総合相談窓口を経由せずに、自立相談支援事業対応ケースとすることで、相談員の負担が軽減されるとともに、自立相談支援事業としての実績が明確になりました。また初回スクリーニングを改編することで、総合相談窓口及び自立相談支援事業の機能が明確になり、より効果的に各窓口との連携ができるようになりました。

定例支援調整会議の機能も見直したことにより、自立相談支援事業にて対応した全ケースについて、共有・協議することで、実態を適切に把握し、効果的な支援体制の構築等につなげることができました。

(2) 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）

チラシや周知グッズの配布、研修会の開催により、総合相談窓口の周知に努めていますが、社会的孤立など潜在化しやすい対象者の掘起こしのために、新たな分野・業種へアプローチするなど、周知方法の工夫が課題となっています。学習支援事業の潜在的ニーズ把握のため、児童福祉分野・教育分野との連携、周知方法が課題です。

② 家計相談について（関係性の構築が難しい人への支援）

家計相談として支援をはじめた場合でも、家庭訪問をすると生活状況から解決すべき課題が複数あることや本人の生活能力そのものが低いと判断せざるを得ない場合もあり、本人への関わり方や支援方針を立てなおすこともあります。

また、高齢の母親と40代・50代の無職の子どもの世帯や世帯員の中に障がいのある人がいる場合、収入が母親の年金、家族の障害年金のみの場合もあり、経済的虐待ケースであることもあります。虐待ケースの場合、虐待対応チームとの連携も必要であり、本人の課題の優先事項より虐待解消が最優先されるため、一時的に支援方針を転換し、慎重に手立てを考える必要があります。

今年度は債務整理が必要であり、権利擁護相談や法テラスを紹介することが多く、その後の継続支援では債務整理支援、生活支援、就労支援などさまざまな支援が必要となります。

③ 地域での居場所・役割について

市内・近隣には活動の場そのものが少ないという課題を、生活困窮の相談内容から地域課題として発信することで、地域の中での居場所づくり創出が必要とされています。

相談者の中には相談員が同行しての地域の居場所への参加に留まり、地域住民などの新たな人との人間関係の構築になりにくい状況があります。次のステップを相談者本人と検討し、自立に向け働きかける必要があります。

④ 就労支援について

就労中でも収入の範囲内での生活が困難なケースや高齢者が就職に結びつきにくいケースなどは、給付金や貸付けを希望する場合があります。転職支援などでハローワークの職業相談窓口などを積極的に活用する必要があります。

⑤ 支援調整会議について

毎月行う定例支援調整会議において継続支援ケースについては支援方針の協議と共有をすることができています。新規ケースは初回対応状況の情報共有にとどまり支援方針の協議まで至っていません。また法令事業利用時には本人同席の個別支援調整会議を随時開催し、支援計画を本人と再確認し生活再建を支援しています。

⑥ 個別ケース支援を通して見えた今年度の共通課題

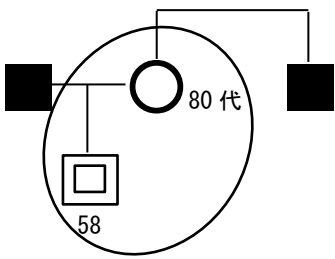
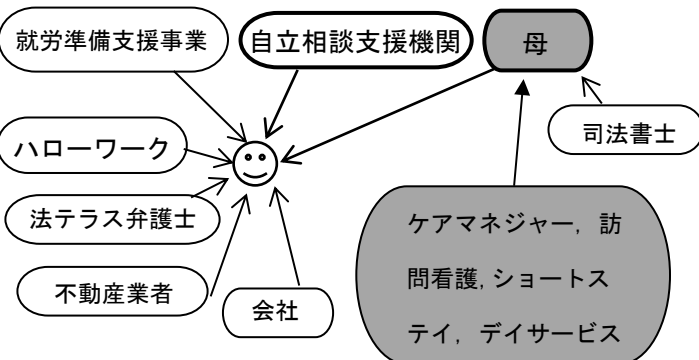
糖尿病を持病とする人は、病識があっても自覚症状が少なく治療期間が長期に及ぶことや医療費が高額であることから、医療未受診・治療断念となる人が多く、身体的に深刻な状態となるケースがあります。高額療養費制度などを利用してはなお、家計における医療費の負担が重い傾向にあり、現状では具体的な支援手段がありません。

住宅転居が必要となる場合、生活福祉資金の福祉資金（転宅費）の貸付相談が含まれることも多くあります。その場合、貸付決定までは1か月以上時間がかかるため、相談から転居予定日まで十分な準備期間がないなど対応困難なことがあります。また就労していない・高齢・身元保証人がいないなどの理由により転居先物件の賃貸借契約困難なケースも多くありました。

その他、所持金がなく食材も不足するなど緊急支援を要する相談内容において、相談者本人が、様々な手続きの対応や支援内容を理解することが難しいために、早急に支援を進めることが困難であった場合や、時間的余裕がないために利用できない制度があるなど、支援方法に苦悩するケースがありました。

事例『課題が複数あり、社会的に孤立している高齢者虐待養護者への支援』

(※事例内容は本人が特定されないよう、修正しています。)

<p>●事例の概要</p> <p>58歳，男性Aさん。介護が必要な母と同居。大学卒業後，定職に就かず趣味を活かした自営業をしていたが，うまくいかなくなり借金。母親の介護，借金整理，就労など課題が複数あり何から始めたらいいかわからない状態。</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"> ・借金整理について市役所から法テラスを紹介されるも，自己破産の準備がわからないため手付かずのまま放置されていた。 ・母の年金額が比較的多く，本人が管理しながら二人分の生活費としていた。 ・母名義の自宅は物にあふれ片付けができていない状態であり，介護が必要な母の居住空間としては不適切であった。 ・「どうしたらいいかわからない」等の発言が多く，何をすることも判断に時間を要する。 ・初対面の人とは目を合わせることや直接話をするのではなく，知っている人を介して会話をしようとする。 ・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。 	
<p>●支援の方向性</p> <ul style="list-style-type: none"> ・借金整理の手続きの支援を行う。 ・日常生活の自立と食生活の見直し支援を行う。 ・就労支援を行う。 	
<p>●支援経過</p> <p>H30.1 本人と法テラス弁護士の面談に同席</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。借金を自己破産することで整理することとなった。 <p>H30.3 母が入院</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ショートステイを利用中の母の状態が悪くなり，救急搬送される。 	<p>●支援プラン</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本人ができないことについて確認 ・母のお見舞いに行く

●支援経過	●支援プラン
<p>H30.4 自己破産手続きの準備開始</p> <ul style="list-style-type: none"> ・弁護士から指示のあった財産価値のあるものを売却すること、毎月収支表を作成することなどのうち本人が難しいと思っていることについて、相談員が手伝えることとする。 	<ul style="list-style-type: none"> ・自己破産手続きを進める ・家計管理支援
<p>H30.5 虐待通報</p> <ul style="list-style-type: none"> ・母の入院費の支払いが滞りはじめ、母の支援者から虐待通報される。 ・家財道具を売却し、生活費を確保。 ・自己破産手続き支援より就労支援を優先して進める。 ・母の入院費等の支払いよりも本人の国民年金滞納分の支払いにこだわる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・虐待対応における養護者支援 ・課題の優先順位変更を確認
<p>H30.6 就労支援開始と就労</p> <ul style="list-style-type: none"> ・就労準備支援事業、生活保護受給者等就労自立促進事業を利用し、就職活動を開始。 ・H30.7 就労開始。自己破産手続き支援、母名義の自宅売却手続き・本人の転居先検討開始。 	<ul style="list-style-type: none"> ・就労支援 ・具体的な就職活動に取り組む
<p>H30.12 自宅売却と転居、自己破産確定</p> <ul style="list-style-type: none"> ・転居後、就労収入の範囲内で家賃等必要経費を支払いながらの生活を始める。 ・自己破産審判があり、免責確定。 	<ul style="list-style-type: none"> ・就労定着支援 ・自宅売却と転居支援
<p>●支援の効果</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ・一度は法テラスにつながり借金整理をしていく予定が、本人の理解不足もあり放置されてしまった。支援が入ったことで再開し、自己破産手続きを進めることができた。 ・母への高齢者虐待となってしまったため、本人の課題の優先順位とは違ったが、虐待対応を優先するため就労支援を開始し就職することができた。 ・母の入院転院手続き、自宅売却手続きや転居に伴う手続きを支援することによって、本人の不安が解消され就労定着することができた。 	
<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。またそもそもの生活能力（家計管理・金銭管理、掃除、片づけ、調理などの能力）が低い場合、就労収入の範囲内での生活が難しく日常生活の自立支援が必要である。 ・借金整理により自宅売却や転居を伴う人への支援の場合、課題が複合的であり支援にもスピードを要求される。もともと社会との関係が希薄であるため、転居後の地域活動への参加などに興味が薄く更なる社会的孤立となるリスクが高い。地域社会と結びつくことができるような支援が必要である。 	