

自立相談支援事業における平成30年度の実績報告及び令和元年度の取組

項目	平成29年度からの課題	平成30年度実績	平成30年度評価（成果・課題）	令和元年度の取組
周知・啓発	<p>◎潜在的な対象者を相談窓口につなぐための手立ての検討【H29年度課題①】</p> <p>◎関係機関からの相談が少ない【H28年度課題①】</p> <p>◎子どもの貧困に関する相談が少ない【H28年度課題①】</p>	<p>◎関係機関職員向け研修会を開催</p> <p>◎8/20宅建業協会幹事会へ西宮市と合同で協力依頼、11月案内チラシ配布依頼</p> <p>◎福祉センターだより（7月全戸配布）、社協だより（4月、7月、10月全戸配布）総合相談窓口周知</p> <p>◎要保護児童対策地域協議会へ参加、ケース支援連携</p>	<p>【成果】</p> <ul style="list-style-type: none"> 個別ケース支援において賃貸住宅を探す際、本人同意のもとで業者と情報共有しながら支援を進めることができた。 新任職員向け研修会やケアマネジャー友の会での事業説明などにより、多分野へ周知啓発することができた。 社協だよりなどの広報誌により一般市民へ継続的に周知した。 児童福祉分野の担当者と個別ケース支援を通じて連携することができた。 権利擁護支援者養成研修において制度理解の研修を実施した。 <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> 潜在的対象者の把握 若年層への周知啓発不足 	<p>◎市内・近隣の高等学校や専門学校へ相談窓口の周知をする。（就労準備支援事業との協働実施）</p> <p>◎児童福祉分野の担当者、対象児童が18歳以降となるケースで継続的な支援が必要と考えられるケースについて、本人同意のもと引継ぎを行う。</p> <p>◎新任職員研修会、ケアマネジャー友の会への事業説明など庁内、関係機関への周知を行う。</p> <p>◎関係機関と連携し各種広報誌等を活用して一般市民へ窓口周知を行う。</p> <p>◎民生児童委員協議会への周知啓発を行う。（就労準備支援事業との協働実施）</p> <p>◎「働く」をキーワードに啓発のためのプログラムを実施する。（就労準備支援事業との協働実施）</p>
家計相談	<p>◎生活費の抑制など家計改善支援に重点を置いた手立ての検討【H29年度課題②】</p> <p>◎関係性の構築が難しい人への支援方法を検討【H29年度課題②】</p>	<p>◎個別ケース支援を通じて、総務部債権管理課、市民生活部保険課と連携</p> <p>◎福祉部生活保護課と連絡会議を開催（偶数月）</p> <p>◎個別ケース支援を通じて市営住宅管理センターと連携</p> <p>◎高齢者福祉部門と連携し高齢者虐待ケースへ関り、支援者会議への参加による情報共有、養護者支援として個別ケース支援に取組む</p> <p>◎権利擁護支援センターと連携し、債務整理など個別ケース支援に取組む</p> <p>◎個別ケース支援において収支表を作成し、収納関係課への分納相談同行などを実施</p>	<p>【成果】</p> <ul style="list-style-type: none"> 個別ケース支援を通じて、本人同意のもと総務部債権管理課、市民生活部保険課、上下水道部水道業務課及びお客様センター、市営住宅管理センターと連携することができ支援が進んだ。 上記所管課との連携により、滞納市税・滞納家賃を支払う目途が立ち、また国民健康保険加入ができたことにより、病院受診につながるなど生活再建の見通しが立ったケースがあった。 福祉部生活保護課と定期的な連携会議を開催し、互いの制度理解や連携時のつなぎかたフローを確認した。 高齢者虐待ケースの養護者支援として関わることにより、虐待解消となったケースがあった。 権利擁護支援センター専門相談を利用し債務整理などを司法職に相談することにより、法テラス利用につながるなど支援が進んだ。 <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> 個別ケース支援において見えた共通課題の解決を他機関と協議する必要 家計改善の必要性を対象者に理解してもらおう働きかけ 家計改善支援の場合、支援の長期化傾向 	<p>◎個別ケース支援において収納関係課と連携をすることにより見えた共通課題について検討する。</p> <p>◎本人同意がなく支援が進まないケースについて支援会議を開催するなど、多分野による支援方針協議をする。</p> <p>◎福祉部生活保護課との定例連絡会議を継続的に開催し、生活保護からの自立時につなぐ必要があるケースについて共有する。</p> <p>◎家計相談ケースの分析と課題抽出</p>
地域での居場所・役割	<p>◎多様な「居場所」づくりのために「まごのて」以外の活用を行う必要がある。【H28年度課題③】</p> <p>◎相談者が活躍できる仕組みづくりの検討【H28年度課題③】</p> <p>◎市内・近隣には活動の場そのものが少ないため、地域の中での居場所づくりが必要【H29年度課題③】</p> <p>◎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る様子が見られるため、次のステップを働きかける必要がある【H29年度課題③】</p>	<p>◎地域まなびの場支援事業と事業内容について打ち合わせ個別ケース支援を通じて連携</p> <p>◎社会参加の場として、ボランティア活動情報を継続して提供</p> <p>◎定例支援調整会議において新規ケースを共有、就労準備支援事業の利用の可能性について協議。</p> <p>◎中高齢ひきこもり者の家族支援として複数の家族と同時に面談</p>	<p>【成果】</p> <ul style="list-style-type: none"> 総合相談連絡会において地域まなびの場支援事業を紹介し、関係機関へ周知した。また、個別ケース支援を通じて、地域まなびの場支援事業担当者と連携した。 定例支援調整会議において新規ケースを共有し、ケースへの見立ての共有ができた。 中高齢ひきこもり者の家族と同時に面談することにより、同じ悩みを持つ親としての課題を共有した。 <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> 社会的孤立・ひきこもりの相談者の中には、本人に会えないことも多く支援方針が立たない場合も多い。 中高齢ひきこもりケースの場合、相談窓口や具体的支援に乏しい現状があり、支援策の検討が必要。 転居を伴う場合、物理的に地域から孤立することがあり、転居先の住民の協力を得て地域生活になじむような働きかけが必要。 	<p>◎地域まなびの場支援事業の周知に協力し、個別ケース支援においては支援方針の共有など連携する。</p> <p>◎社会的孤立・ひきこもりの相談者への支援のため、支援者の専門的知識の習得に努める。</p> <p>◎中高齢ひきこもり者の家族支援として、専門家を招いての勉強会を企画する。</p> <p>◎転居を伴うケースにおいては、積極的に地域住民の協力が得られるように働きかける。</p> <p>◎ボランティア活動情報を継続して提供する。</p>
就労支援	<p>◎交通費や交通手段が無い、心理的に壁がある、などの理由でハローワーク利用につながらない対象者に就労支援の方策を検討する必要がある。【H28年度課題②】</p>	<p>◎定例支援調整会議にハローワーク西宮から職員参加、支援方針について協議、個別ケース支援を通じて連携</p> <p>◎定例支援調整会議に就労準備支援事業担当者が出席することにより、就労準備支援事業利用のための支援方針を協議</p>	<p>【成果】</p> <ul style="list-style-type: none"> 定例支援調整会議にハローワーク西宮の担当職員、及び就労準備支援事業担当者が出席することにより、就労に関連する相談内容の支援方針とケースへの見立てを行った。 生活保護受給者等就労自立促進事業を積極的に活用し、就労に至ったケースがあった。 <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> 社会的孤立・ひきこもりの相談者へは就労準備支援事業利用の準備段階から関わる必要がある。 	<p>◎就労準備支援事業担当者との連携を強化し、事業利用準備段階からの関わりを積極的に実施する。</p> <p>◎ハローワーク西宮との連携により就労支援を積極的に行う。</p>
他機関連携と多分野横断課題への取組み	<p>◎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」の違いが不明確のため自立相談支援の実態が正確に把握されていない【H29年度課題④】</p> <p>◎総合相談窓口での初回スクリーニングを見直し、総合相談と自立相談の集計を分けて検討する必要がある【H29年度課題④】</p>	<p>◎総合相談窓口での初回スクリーニングを見直し。自立相談支援事業を他制度他機関つなぎに変更</p> <p>◎定例支援調整会議にて新規ケースの初回対応状況等を把握、継続ケースの支援方針協議</p> <p>◎地域発信型ネットワークの会議体の実務者レベルの会議である地域ケアシステム検討委員会へ出席し、福祉分野の関係機関との連携を強化</p> <p>◎民生児童委員協議会の福祉を高める運動研究会へ出席し、生活困窮者ケースへの経済的支援を協議</p> <p>◎個別ケース支援を通じて、フードバンク関西や社協「生活物品等ゆずりあいネットワーク」と連携</p>	<p>【成果】</p> <ul style="list-style-type: none"> 総合相談窓口での初回スクリーニングの見直しにより、生活困窮相談を目指してきた相談を総合相談として取り扱わず対応することができ、適切な支援と実績の把握につながった。 地域発信型ネットワークの構成関係機関との連携により、個別ケース支援に役立った。 民生児童委員協議会との連携により生活困窮者ケースへ経済的支援や日頃からの見守りができた。 フードバンク関西や社協の他事業と連携することにより、支援が進んだ。 <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> 定例支援調整会議において新規ケースの支援方針協議までには至っていない。 課題が複数・複雑化している相談者のうち個人情報開示の同意が得られない場合、支援会議を設置し支援方針を協議することが必要。 地域発信型ネットワークなどの他分野のネットワークを活用し、多分野横断課題を解決する多機関連携の仕組みの検討。 地域生活上の様々な課題の解決のため、行政や関係機関との連携だけではなくガスや電気などのライフライン業者や住宅に関連する不動産業、病院やクリニックなどの民間業者との連携。 	<p>◎定例支援調整会議においてケース支援方針の協議ができるように会議のあり方を見直す。</p> <p>◎地域発信型ネットワークなどの他分野ネットワークを活用し、多機関連携を進める。また、民間業者との連携についても検討する。</p>
個別ケース支援を通して見えた共通課題			<p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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び、また医療費負担が高額のため、医療未受診・治療断念となる人も多く、身体的に深刻な状態となるケースがある。高額療養費制度などを利用してでもなお家計における医療費負担が重い傾向にあり、現状では具体的な支援手段がない。 住宅転居が必要な場合、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が多く、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る。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った。 その他のケースにおいても急を要する相談内容の場合、様々な手続きや支援内容に相談者本人も対応していく必要があり、また時間的余裕がないために利用できない制度があるなど、支援困難となるケースもあった。 	<p>個別ケース支援から見えた共通課題については、関係機関が集まる附属機関などで課題解決策について協議検討する必要がある。</p>