

自立相談支援事業における令和元年度の実績報告及び令和2年度の取組

項目	平成30年度の評価（成果と課題）	令和元年度取組計画	令和元年度の評価（成果と課題）	令和2年度取組計画
周知・啓発	<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紙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で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・近隣市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と、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紙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>	<p>【実績】</p> <ul style="list-style-type: none"> 近隣の高校・大学へ訪問し相談窓口の周知をした。 周知啓発の一部を就労準備支援事業と協働実施することにより、事業内容の周知に取り組んだ。 青少年愛護センターや打出教育文化センターなどの会議へ参加し、情報共有を図った。 生活困窮者自立支援制度に関する意見交換会にて事例を用いて庁内連携を図ることができた。 総務部債権管理課・市民生活部保険課と協力し、催告書送付時の相談窓口案内チラシの作成に取り組んだ。 民生児童委員協議会定例会で研修会を開催し、周知啓発に取り組んだ。 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紙により全市民へ継続的に周知した。 児童福祉分野の担当者で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>【評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> 前年度の課題であった若年層への周知啓発不足について、今年度初めて近隣の高校・大学へ相談窓口の周知を実施、また青少年愛護センターや打出教育文化センターなどと情報共有することで若年層への支援ニーズを把握することができた。 市役所や関係機関からつながったケースについてフィードバックすることにより、相談支援への理解が進み、つながるケースが増えた。 <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> 滞納や負債を抱える家計に課題がある方へ相談窓口を周知する必要がある。 学習支援事業利用に結びつくような対象者の掘り起こしが必要である。 中高年齢層のひきこもりケースへの相談窓口がはっきりしていない現状にあり、総合相談窓口において対応可能であることの認知度が低く、周知啓発が必要であると考えている。 「働く」をキーワードに啓発のためのプログラムを実施に向け検討する。 	<ul style="list-style-type: none"> 昨年度から総務部債権管理課と協力し、催告書送付時に相談窓口案内チラシを同封し生活再建の相談窓口の周知を行ってきたが、今年度は新型コロナウイルス感染症拡大の影響により催告書の送付時期をずらすなど、芦屋市としての対応が違いため、所管課と連携し実施する。 市役所や関係機関からの紹介シートであるジョイントシートの主要部分を入れた案内チラシを作成配布し、より関係機関から紹介しやすいよう周知する。 新型コロナウイルス感染症拡大の感染に配慮しながら、近隣の高校・大学へ訪問し、卒業生とその家族への相談窓口の周知を行う。また、新型コロナウイルス感染症拡大の影響による学生の状況の変化や課題などの情報を共有する。 新型コロナウイルス感染症拡大の影響により収入が減少した世帯に生活福祉資金コロナ特例貸付の相談として対応し、必要に応じ自立相談支援機関での継続支援を提案する。 ホームページなどで新型コロナウイルス感染症拡大の影響により収入減少した世帯に受けての相談窓口を周知する。
家計相談	<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。 福祉部生活援護課と定例的な連携会議を開催し、お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>◎福祉部生活援護課との定例連絡会議を継続的に開催し、生活保護脱却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>	<p>【実績】</p> <ul style="list-style-type: none"> 総務部債権管理課と協力し催告書送付時期の相談に対応するため、一時的ではあるが分庁舎に相談員を配置した。 支援が必要だと思われる本人が支援を拒否をするケースにおいて、福祉部門以外の関係者と支援者会議を開催した。 福祉部生活援護課と定例的な連携会議を開催し、生活援護課からの紹介ケース及び保護終了ケースについて支援状況等を確認した。 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法律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>【評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> 福祉部門以外の関係者や民間業者と個別ケース支援を通じて支援方針や支援内容を理解してもらった場面が増えたことにより、本人への支援が進んだ。 相談対応の初期段階で家計収支表を作成することにより、本人支援において家計に関する課題を明らかにし共有することができ、優先して取り組む課題が明確になるなど支援において効果があった。 <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> 家計表作成に取り組む必要性の理解が得られにくい相談者に積極的に働きかける必要がある。 相談時の所持金が極端に少ない状態の相談が多い傾向にあるため、早めの相談を周知する必要がある。 収入の範囲内での金銭管理・家計管理ができるように支援する必要がある。 	<ul style="list-style-type: none"> 新型コロナウイルス感染症拡大の影響により収入が減少し生活に困窮している世帯や、貸付だけでは生活再建が困難であると思われる世帯に対し、給付金や貸付などの情報提供を行い相談対応するとともに、家計収支表の作成支援、就労支援を提案する。必要に応じて権利擁護支援センター専門相談を活用した支援を提案する。 年金収入と軽労働での収入により生活を維持してきた高齢者からの相談が増加している。家計収支表等作成支援とともに、保健センターや高齢者生活支援センターと連携し、健康の維持に関する支援を提案する。 民生児童委員や福祉推進委員に働きかけ、生活に悩みを抱える方に対し、早めの相談を周知する。
地域での居場所・役割	<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。 中高年齢層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。 中高年齢層ひきこもり者の場合、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>◎中高年齢層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>	<p>【実績】</p> <ul style="list-style-type: none"> 中高年齢層のひきこもりの子どもを持つ親の会「ひだまりの会 一子どもを思いやる親の会」を立ち上げた。 総合相談連絡会に地域まなびの場支援事業担当者が出席し、連携を促進した。 <p>【評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> 中高年齢層のひきこもりの子どもを持つ親の会を立ち上げ、定例的に開催することで、相談の受け皿として機能していることに加え、参加者にとって同じ悩みを持つ者として感情の共有や情報交換ができる場となっている。 <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が多く、本人の思いに沿った支援方針を立てられない場合が多い。 本人のタイミングで行くことができる常時開催の居場所が少ない。 社会的孤立の方は、地域との関係性が途切れてしまうことが多く、地域住民の協力が得られるよう働きかけを促すことが必要である。 新型コロナウイルス感染症拡大防止に努めながら、居場所事業を継続する必要がある。 	<ul style="list-style-type: none"> 新型コロナウイルス感染症拡大の影響によりひだまりの会をはじめとした催しが中止となり、再開することができたものもあるが、感染者の増減などの状況によって開催するかどうか検討する。またオンラインでの開催なども検討する。 地域福祉部門やボランティア活動センターなどの関係機関と連携し、新たな居場所づくりや既存の居場所事業の実施方法の見直しなどにより、感染予防に配慮した取り組みを検討する。 新型コロナウイルス感染症拡大の影響によって外出自粛期間が長くなり、閉じこもりがちな方が増える中で、本人や家族の状況に合わせた社会とのつながりを回復する支援を検討する。 就労準備支援事業担当者や協力し、体験就労が可能な事業所を開拓する。

項目	平成30年度の評価（成果と課題）	令和元年度の取組計画	令和元年度の評価（成果と課題）	令和2年度の取組計画
就労支援	<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>	<p>【実績】</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の利用者のうち、約半数が就労に至った。 <p>【評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> 積極的な就職活動により生活再建を望む相談者にとっては、ハローワークとの連携によるハローワーク職員の定期的な面談や、職業相談などの支援は、就職に結びつきやすく本人にとって有益であるため、会議などを通じて顔の見える関係を築くことは効果的である。 <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> 就労中の高齢者から生活費を補うために副業やアルバイトを希望する相談が多いが、年齢的に年齢的に就職に結びつきにくい場合や、職種が限られるなど対応が困難な場合がある。 就労定着困難な方が一定数おり、生活基盤が安定しない課題があり、転職支援などでハローワークを積極的に活用する必要がある。 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に至るまでの準備段階から関わる必要があり、家族以外の人とのコミュニケーションの場面を提供していく必要がある。 	<ul style="list-style-type: none"> 新型コロナウイルス感染症拡大の影響により収入が減少し転職を含めた就労支援が必要な個別ケースに関しては積極的にハローワークにつなぎ、早期の就職を目指す支援を提案する。 継続支援者については転職希望も含め、本人の希望を伺いながら、就労自立に向けて支援をする。
他機関連携と多分野横断課題への取組み	<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>	<p>【実績】</p> <ul style="list-style-type: none"> 芦屋市地域発信型ネットワークの中の地域ケアシステム検討委員会においてケース検討を行い、モデル的に支援チーム作成を検討した。 青少年支援センターや打出教育文化センターと情報共有することができ、教育相談員連絡会議へ参加した。 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生活物品等ゆずりあいネットワーク事業など他事業と連携することにより、支援が進んだ。 「こえる場！」に参加、一般企業と就労体験協力について相談することができた。 <p>【評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> フォーマル支援だけでなく、インフォーマル支援を組み合わせることで地域生活課題を抱える本人の生活再建を早め、またその生活の維持に重要な役割を果たすことができた。 地域共生社会の実現に向けた取り組みを地域福祉部門、教育部門などの人の生活にかかわる様々な部門の専門職とかわかり、情報共有することが漏れのない相談体制を作ることに効果的である。 <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> 様々な相談部門が「自分の分野ではない相談」を適切な相談窓口につなぐ役割を担う必要がある。 既存の他分野のネットワークなどをつなぐことにより、多分野横断課題の解決に向けた他機関連携を進める必要がある。 相談者が抱える地域生活上の様々な課題を解決していくためには、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連携する仕組みを検討する必要がある。 	<ul style="list-style-type: none"> 新型コロナウイルス感染症拡大の影響により従来型の集合同議等が困難な場合には、オンラインなども活用することを検討し他機関との連携をする。 断らない相談を展開するため、「自分の分野ではない相談内容」にどのように対応する必要があるのか多機関協働支援を検討する場面で協議する。 包括的な支援体制の構築に向け、地域発信型ネットワークはじめ関係機関との連携会議等には積極的に参加する。
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も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>	<ul style="list-style-type: none"> 令和2年3月以降、急速に広がった新型コロナウイルス感染症拡大の影響による相談者の増加に関しては住居確保給付金などの制度を活用し支援を継続したが、一時的に金銭の確保を求めており継続した支援を望まない方などに対し、制度の趣旨と本人の目的との差異に相談員が困惑し、対応に苦慮する場面が多々あった。今後の自立相談支援機関としての役割と支援方法を検討していく必要がある。 	<ul style="list-style-type: none"> 新型コロナウイルス感染症拡大の影響により減収状況が続く世帯に対し、他機関と連携し、家計相談や就労支援等を提案していく。