

自立相談支援事業における令和2年度の取組

項目	令和元年度の評価（成果と課題）	令和2年度の取組計画	令和2年度実績（令和2年12月末時点）
周知・啓発	<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>【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、戸屋市としての対応が違うため、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。 	<p>【実績】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・昨年度に引き続き、総務部債権管理課、市民生活部保険課へ協力依頼し、催告書送付時に相談窓口案内チラシを同封してもらった。 ・全戸配布をしている「社協だより」やホームページなどに総合相談窓口の案内を掲載し、全市民への周知を継続して行った。 ・就労準備支援事業と協働し、近隣の高校、大学へ訪問し、相談窓口や事業内容の周知に取り組んだ。 ・社協地域福祉係と就労準備支援事業担当者が、「こえる場！」参加企業へ事業内容の周知を行い、意見交換を行った。 ・社協として要保護児童対策地域協議会に参加し、個別ケース支援において児童福祉分野の専門職とつながることができた。 <p>【評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症の影響により従来実施していた集合型の研修会などが開催できなかった。 ・総合相談窓口の案内チラシを改訂し、配布したことにより、相談につながったケースがあった。 <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ため、総務部債権管理課、市民生活部保険課と協力し、催告書送付時に相談窓口案内チラシを同封するなど周知に努めたが、相談に結びつく件数が少ないことが課題である。 ・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と潜在的ニーズの把握のため、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、周知啓発が課題である。
家計相談	<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。 ・福祉部生活保護課と定例的な連携会議を開催し、生活保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う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。 	<p>【実績】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・今年度は、新型コロナウイルス感染症の影響により減収となり、生活費の貸付を利用希望する相談が多かった。 <p>【評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・社協内部の他部署から応援職員を相談窓口へ配置し、貸付への対応をした。 ・貸付利用者の中には、継続支援が必要であっても本人が希望しないため、家計再建できないケースがあった。 ・9月以降、落ち込んだ家計状況で子どもがいる世帯からは、教育支援資金（奨学金）の貸付相談が増えることを見込んでいたが、例年と同様の申請件数であった。 <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・外国籍の方（留学生など）からの生活福祉資金貸付の相談に対応した後、継続支援が必要と思われる方に家計の相談などを提案しても拒否されるケースがある。また、簡易な日本語は通じるが、制度の説明となると内容が難しい上に、日本語も高度なものになるため、言葉が通じにくく、内容の理解や申請書類への記載が困難であった。生活状況を掘り下げていく際も趣旨がうまく伝わらず、生活実態が把握しづらいために継続支援にもつながりにくいなど課題が残った。 ・貸付で一時的に生活費を確保することができても、長期的な生活再建が難しい方が多くあり、収入の範囲内での生活の維持だけでなく、世帯として収入を増やす取り組みが必要である。
地域での居場所・役割	<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を検討する。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、閉じこもりがちの方が増える中で、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と協力し、体験就労が可能な事業所を開拓する。 	<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」を定例的に開催し情報交換した。令和2年3月以降は新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、開催を中止し、7月から再開することができた。 ・ひきこもりの相談内容で定期訪問や面談をしていたケースに関して、新型コロナウイルス感染症拡大防止のために緊急事態宣言発令中は、面談や訪問を控え、電話で状況確認を行いました。 ・総合相談連絡会に参加している専門職同士で「日頃相談窓口で感じることを意見交換し、新たなつながりができたケースがあった。また、毎回意見交換を実施することで各機関の事業内容を理解することができた。 ・新たに開催された「まごのて」の協力員として地域活動に参加することを働きかけ、社会参加の一場面となった。また、社協地域担当職員と連携を図り、担当者が同行することなく他の方との交流場面となった。 <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「ひだまりの会 一子どもを思いやる親の会」案内チラシを作成し、周知した。 ・総合相談連絡会において専門職が意見交換する場面を持つことで、各関係機関がもつ社会資源の共有ができたことで、個別支援が進んだケースがあった。 <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・社会的孤立の方の中には本人に会えないことが多く、新型コロナウイルス感染症の影響で、さらに会いにくい状況となり、支援が停滞している。 ・居場所機能として定例的に開催されているカフェなどが、今年度は中止せざるを得ない状況になったこともあり、今後は対面以外での実施にするなど、開催方法について課題である。 ・支援ケースについて、課題が解決した後、地域との関係性が途切れてしまうことがある。また、目の前の課題解決に取り組むことで精いっぱいな状況になるケースが多い。転居先の地域のルールや行事を知るなど、地域になじみ、生活を維持することができるよう地域住民の協力が得られるよう働きかける必要がある。

項目	令和元年度の評価（成果と課題）	令和2年度の取組計画	令和2年度実績（令和2年12月末時点）
就労支援	<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。 	<p>【実績・評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> 昨年度に続き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、就労支援の必要性と手立てを早期に検討し、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うことができた。 <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> 就労中の高齢者で年金収入と就労収入で生活を維持していた方について、新型コロナウイルス感染症の影響により失業する方が多く、新たにアルバイトを希望する相談が多くみられるが、年齢的に就職に結びつきにくいことや職種が限られるなど、対応が困難な場合がある。 継続支援対象者の中には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る。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。 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を提供していく必要があります。
他機関連携と多分野横断課題への取組み	<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。 青少年愛護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す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がかり、情報共有することが漏れ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とつながることにより、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会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。 	<p>【実績】</p> <ul style="list-style-type: none"> 昨年度、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、今年度はさらに地域住民との協働による潜在的な相談者を掘り起こすチェックシートを作成し、モデル事業の実施に取り組んだ。 民生児童委員協議会との連携により生活困窮ケースへの経済的支援や日頃からの見守りをした。 フードバンク関西や社協の生活物品等ゆす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、支援が進んだケースがあった。 困っている方の相談をもれなく対応するためにも様々な相談部門が「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ことが重要であると考え、総合相談連絡会において専門職が日ごろ相談対応する中で思うことを意見交換し、他の専門職のアイデアなどを聞くことにより新しいつながりができたケースがある。 <p>【評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> 総合相談連絡会において参加する専門職がざっくばらんに意見交換することができ、自分の業務の分野以外の制度内容への理解が進んだ。 どこにもつながりにくい相談内容について意見交換することができ、支援のアイデアなどを考えることができた。 <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> 相談窓口を紹介するだけでなく一歩踏み込んだ「つなぎ」をすることの重要性を専門職が認識する必要がある。 引き続き総合相談連絡会などの場面を活用し、顔の見える関係づくり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、行政や関係機関との連携だけでは不十分であり、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の仕組みづくりが今後の課題。
個別ケース支援を通して見えた共通課題	<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。 	<ul style="list-style-type: none"> 新型コロナウイルス感染症の影響による減収等で、貸付などの各種制度を利用された方は、従来の生活費より一時的に潤沢になっていると思われる世帯が散見される。今後、償還時にはさらなる収入の増額がなければ、生活の維持が難しく、返済のために消費者金融等での借金を増やすことになることが予想される。 従来から転職を繰り返す人や無職の期間がある人、不安定雇用、預貯金等がない世帯などの場合、経済状況の低調が長期化すると、深刻な困窮状態になり、生活保護につながざるを得ない状況が増えると考えられる。 経済状況の低迷は今後も続くことが予想され、増加する対象者へ自立相談支援機関での継続支援の必要性が高まると考えていますが、各種支援策が終了した方への具体的な支援方法がない中で、家計再建の難しさが課題である。