

自立相談支援事業における令和3年度の取組

項目	令和2年度の評価（成果と課題）	令和3年度の取組計画	令和3年度の実績（令和3年12月末時点）
周知・啓発	<p>【実績】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・権利擁護フォーラムにおいて生活困窮者支援の現状と課題について報告し、YouTubeでの限定配信を行った。</li> </ul> <p>【評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・権利擁護フォーラムにおいて他機関と協力し、オンラインを活用した周知を実施した。</li> </ul> <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・昨年度は新型コロナウイルス感染症拡大の影響により実施できなかったが、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う。</li> <li>・気づきのポイントチェックシートや総合相談窓口案内チラシを配布し、地域住民や関係機関から相談につながりやすいよう周知する。</li> <li>・新型コロナウイルス感染症拡大防止に配慮しながら、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。</li> <li>・生活福祉資金（新型コロナウイルス特例貸付）利用世帯で、生活困窮の状態が改善せず、自立相談支援機関での継続支援の必要があると思われる世帯については、支援プランを提案する。</li> <li>・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、相談窓口の周知を強化する。</li> </ul>	<p>【実績】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・総務部債権管理課へ協力依頼し、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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。特に新型コロナウイルス感染症の影響でオンライン授業が多くなったことによる、学生の困りごとや保護者の経済的な状況の変化などの情報を共有した。</li> <li>・気づきのポイントチェックシートや総合相談窓口案内チラシを配布し、地域住民や関係機関から相談につながりやすいよう周知した。また専門職向け気づきのポイントチェックシート作成プロジェクトチームに参画した。</li> <li>・生活福祉資金（新型コロナウイルス特例貸付）利用世帯で、生活困窮の状態が改善せず、自立相談支援機関での継続支援の必要があると思われる子育て世帯について、相談希望のアンケートはがきを送り、相談希望者への周知に取り組んだ。</li> <li>・生活物品のゆずりあい・ほほえみ支援の案内チラシを作成した。子育て推進課との協力により学校園への周知啓発を検討している。</li> <li>・ひきこもり相談窓口、ヤングケアラー相談窓口などの周知啓発チラシを作成をした。</li> </ul> <p>【評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・社協内の同じ部署で生活福祉資金（新型コロナウイルス特例貸付）の受付窓口をしているため、貸付利用世帯に対し、生活状況の聞き取りを行い、自立相談支援機関担当者が継続的に支援することができた。</li> <li>・経済的困窮状態にあるひとり親世帯や子育て世帯への支援を具体的に実施することができた。</li> </ul> <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルスの影響が長期化する中で、生活再建ができず経済的困窮状態が続いている世帯への具体的な支援策を検討する必要がある。</li> <li>・経済的に不安定な子育て世帯へ支援を届けるため、子育て推進課、教育委員会と連携する。</li> </ul>
家計相談	<p>【実績】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・子どもの卒入学時の洋服、女児の下着、学用品などを準備することが困難な世帯のため、国際ソロプチミスト芦屋との協力により「ほほえみ支援基金」を立ち上げた。</li> </ul> <p>【評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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見込んでいたが、例年と同様の申請件数であった。</li> <li>・社会活動団体との協力により、狭間となる課題への支援策を立ち上げた。</li> </ul> <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・ポケットなどの機材を活用したが、アセスメントは困難なことがわかった。</li> <li>・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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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、利用できる給付金等については情報提供を行った。</li> <li>・求職中の方にはハローワークと協働し就労支援を実施した。また、自己破産や債務整理が必要であると思われる場合は、権利擁護支援センター専門相談を活用し、弁護士相談へ同席するなど相談のフォローを行った。</li> <li>・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。家計収支表の作成等の家計支援を提案するとともに、必要に応じ保健センターや高齢者生活支援センターと連携し、フレイルや健康面の情報提供等を行った。</li> <li>・福祉を高める運動研究会に出席し、民生委員・児童委員との個別ケース支援においての連携を深めた。</li> </ul> <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・相談内容の傾向として、相談時の所持金が極端に少なく、緊急的支援を要するために、限られた時間の中で様々な手続きを行う必要があることから、本人、相談員ともに負担が大きい。</li> <li>・外国籍の方への生活支援の方法については、貸付の申請書類の書き方など一時的な相談は、パソコンの翻訳アプリなどを活用して実施することができるが、生活支援を継続的に行うには関係機関と協力していく必要がある。</li> <li>・債務整理を伴う家計の見直しや、収支表作成は支援期間が長期間になることがあり、途中で挫折しないように、本人が社会的に自立できるような支援展開が必要である。</li> </ul>	<p>【実績・評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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、利用できる給付金等については情報提供を行った。</li> <li>・求職中の方にはハローワークと協働し就労支援を実施した。また、自己破産や債務整理が必要であると思われる場合は、権利擁護支援センター専門相談を活用し、弁護士相談へ同席するなど相談のフォローを行った。</li> <li>・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。家計収支表の作成等の家計支援を提案するとともに、必要に応じ保健センターや高齢者生活支援センターと連携し、フレイルや健康面の情報提供等を行った。</li> <li>・福祉を高める運動研究会に出席し、民生委員・児童委員との個別ケース支援においての連携を深めた。</li> </ul> <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・相談内容の傾向として、相談時の所持金が極端に少なく、緊急的支援を要するために、限られた時間の中で様々な手続きを行う必要があることから、本人、相談員ともに負担が大きい。</li> <li>・外国籍の方への生活支援の方法については、貸付の申請書類の書き方など一時的な相談は、パソコンの翻訳アプリなどを活用して実施することができるが、生活支援を継続的に行うには関係機関と協力していく必要がある。</li> <li>・債務整理を伴う家計の見直しや、収支表作成は支援期間が長期間になることがあり、途中で挫折しないように、本人が社会的に自立できるような支援展開が必要である。</li> </ul>

項目	令和2年度の評価（成果と課題）	令和3年度 of 取組計画	令和3年度の実績（令和3年12月末時点）
地域での居場所・役割	<p>【実績】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>事例検討会をZoomで開催し、主に社会的孤立・ひきこもりの方への支援方法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。</li> </ul> <p>【評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul> <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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に地域住民の協力が得られるよう働き掛ける必要がある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ひだまりの会を継続的に開催し、親の会として情報共有や勉強会などに取り組む。</li> <li>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情報収集を行い、相談者に提供する。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>事例検討会で社会的孤立・ひきこもりの方への支援方法を検討する。Zoomで開催することで感染予防に配慮する。</li> </ul>	<p>【実績・評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ひだまりの会を継続的に開催し、ひきこもりの子どもを持つ親の会として情報共有などに取り組むことができた。</li> <li>総合相談連絡会において、ケース支援のための居場所情報や制度・各種支援策などの情報共有を行い、困っている人を早く相談窓口へつなぐための取組を行った。</li> <li>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、不安定な精神状態の人が増えたと感じたため、電話対応時、相談員が丁寧な対応と傾聴を心がけるよう努めた。</li> <li>就労準備支援事業担当者と協力し、体験就労や内職が可能な事業所を開拓することができた。</li> <li>事例検討会で社会的孤立・ひきこもりの方への支援方法を検討した。</li> </ul> <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>本人が相談員との面談や電話での会話を居場所と認識しているケースに対し、地域での生活を充実させることができるように、本人を取り巻く環境を広げる働きかけを検討する必要がある。</li> <li>高齢者生活支援センターからの依頼ケースで、高齢の親とひきこもりの中高齢の子どもへの支援の場合、ひきこもりが常態化し、支援のきっかけを見出せないことがある。そのような場合は、親に介護が必要になるなどの環境の変化により、きっかけが掴める場合があるので、緩やかであっても継続して連携しておく必要がある。</li> <li>本人が居場所と思えるような参加支援を提供できるように関係機関と協力する必要があるが、既存の居場所には参加しにくいなど、居場所があるだけでは問題が解決しないことがある。</li> <li>人間関係の構築など社会参加支援の働きかけを継続的に行う必要がある。</li> <li>生活保護受給となった場合、それまで大きな問題であった経済的問題が解決し、「やることがない」状態になるケースが見受けらる。就労不可の場合もあるため、生活保護担当者とも協力し、社会参加支援の場を提供する必要がある。</li> </ul>
就労支援	<p>【実績・評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul> <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>タウンワークや新聞の折り込み情報などを集め、窓口で就職希望者へ情報提供する。</li> <li>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。</li> </ul>	<p>【実績・評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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ことができた。</li> <li>タウンワークや新聞の折り込み情報などを集め、窓口で就職希望者へ情報提供するとともに、感染症対策のため郵送するなど工夫を行った。</li> <li>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、就労自立と就労定着支援を実施した。</li> </ul> <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>就労条件のこだわりが多いために求職先が見つかりにくく、求職活動が困難な状態にあり、就職に結びつかない人へは、丁寧な就労アセスメントが必要であり、こだわる理由や現実との乖離など本人とともに考える時間の確保が必要であると考えている。</li> <li>障がいの疑いがある人の多くは、転職を繰り返す傾向にある。</li> <li>障がい者枠での就労など、障がい者手帳取得も含めて、本人の障がい受容の働きかけが必要な場合、本人の受容程度によって、障がい専門支援が適切なのか判断する必要がある。</li> <li>所持金が極端に少ないケースの場合、一時的に生活保護受給をしたのち、求職活動することを勧めるが、納得しない人が多く、生活保護利用に結び付かないため、自立相談支援機関と生活援護課で就労支援を一体的に実施するなど、生活援護課と制度活用の在り方を検討する必要があると考える。</li> </ul>

項目	令和2年度の評価（成果と課題）	令和3年度 of 取組計画	令和3年度の実績（令和3年12月末時点）
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"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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、支援が進んだケースがあった。</li> <li>・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ふことを意見交換し、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。</li> <li>・コープこうべと芦屋市と協働し、フードドライブの仕組みを作り、食材がない世帯への即時支援を実施することができた。</li> <li>・廃業した靴屋の経営者より残ってしまった在庫を譲り受け、生活困窮者の方に配布した。</li> </ul> <p>【評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul> <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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、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を検討する。</li> </ul>	<p>【実績・評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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会議等が困難な場合には、オンライン等を活用して、他機関との連携を行った。</li> <li>・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、社協内部で多機関協働支援を検討する場面で事例を提供し、積極的に協議することができた。</li> <li>・包括的な支援体制の構築に向け、総合相談連絡会など専門職が集まる会議で相談内容の共有を行い、支援窓口などの情報共有を行った。</li> <li>・高齢者生活支援センターと連携し、高齢の親と同居する40代、50代の子どもへの就労支援、社会生活自立支援を実施することができた。</li> </ul> <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・困りごとを抱える人へ相談窓口を紹介するだけでなく、相談内容を聞き取り、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。</li> <li>・継続的に関わり続けることで生活が安定し、精神状態が安定するケースにおいては多機関でのチーム支援が必要であり、そのことを関係者間で共有する必要がある。</li> </ul>
個別ケース支援を通して見えた共通課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・家賃滞納や強制退去のケースなど、住宅を失う恐れがある場合、急ぐ支援となるが、経済的問題を抱えているケースでは、住宅を借りる費用や転居費用の捻出が困難な場合が多く、そのようなケースに対応できる居住支援策の検討が必要である。</li> <li>・ひとり親世帯など子育て世帯への就労支援と、養育に不安がある世帯への子育て支援として、家事支援策等の検討が必要である。</li> <li>・子どもが成長するために最低限必要な衣服・学用品、生活用品など必要物品を受け取ることができるように子どもへの支援策の検討が必要である。</li> </ul>