

自立相談支援事業における令和4年度の取組

項目	令和3年度の評価（成果と課題）	令和4年度の取組計画	令和4年度の実績（令和4年12月末時点）
<p>周知・啓発</p>	<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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>生活困窮者自立支援事業の周知を家計改善支援事業と併せて行う。</li> </ul> <p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>・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。</p>	<p>【実績】</p> <ul style="list-style-type: none"> <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。近隣高校からの依頼で、自立相談支援事業、就労準備支援事業、家計改善支援事業の各担当者で出前講座を実施した。</li> <li>多文化共生センター、NGO神戸外国人救済ネットと協働で外国人のための生活相談会を開催し、食料や日用品提供を併せて行った。</li> <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>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、子ども家庭総合支援課の協力により学校園への周知啓発を行い、校長会など教育委員会との連携にも取り組んだ。</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> <li>総合相談連絡会等で家計改善支援事業の周知に取り組んだ。</li> </ul> <p>【評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>新たに始まった家計改善支援事業の周知に取り組み、経済的困窮者へ家計の見直しを進めることができた。</li> <li>また、債務整理の相談や滞納税金、保険料の支払いに同行するなど連携した支援を提供することができた。</li> </ul> <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>コロナ特例貸付などのコロナ禍での経済支援策が終了し、償還が始まっている。そのような中で生活再建が難しい世帯が明らかになってきており、単純な経済的な問題ではなく複合的な問題を抱える世帯が増加している。適切な支援を提供するには、関係機関と連携強化が必要であると考えている。</li> <li>経済的に不安定な子育て世帯へ支援を届けるため、子ども家庭総合支援課、教育委員会と連携する。</li> <li>外国人からの相談に対応するため、外国人支援団体との連携をする必要がある。</li> </ul>
<p>家計相談</p>	<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、緊急の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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>家計改善支援事業と協働し、家計収支表の作成等の家計支援や就労支援を提案する。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た支援を提案する。</li> </ul> <p>・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、保健センターや高齢者生活支援センターと連携し、健康面のフォローも行う。</p> <p>・民生委員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> <p>・世帯の中に支援を必要とする人が複数いるケースが増えている。関係機関との協力で世帯支援を実施する。</p>	<p>【実績】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>家計に課題のある世帯については、相談対応の初期の段階から家計改善支援事業に面談同席してもらい、家計収支表の作成等を提案することができた。</li> <li>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た支援を提案することで、生活再建の道筋が見え、家計の見直しに取り組む支援提供ができた。</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、医療機関の積極的な受診や健康診断の受診勧奨をすることで体調管理を働きかけた。</li> <li>社協地域福祉係と協力し民生委員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ため、相談窓口案内チラシを配布した。</li> <li>世帯の中に支援を必要とする人が複数いるケースが増えている。関係機関との協力で世帯支援を実施するため、必要に応じて担当者間での連携を充実できるように、顔の見える関係づくりに取り組んだ。</li> </ul> <p>【評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>家計改善支援事業が始まったことにより、相談の初期の段階で家計収支表の作成や借金の洗い出しなどに取り組むことができ、早い段階で経済的な生活再建策を提案することができた。相談者は早い段階から継続的に家計の見直しに取り組むことができるため、見直しを持った生活の見直しに取り組むことができた。</li> <li>経済的に困窮している高齢者からの相談が増えており、家計の見直し等の家計支援を行い、公営住宅への転居や生活保護の申請に至り、生活再建につながった。</li> </ul> <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>家計に問題があるが、見直しには消極的な人は、経済支援策が終了した後、自立相談支援事業への継続支援には至らず、深刻な状態になることが予想されるため、継続的な周知等、経済支援策終了後のフォローアップが必要である。</li> </ul>

項目	令和3年度の評価（成果と課題）	令和4年度 of 取組計画	令和4年度の実績（令和4年12月末時点）
地域での居場所・役割	<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、生活保護担当者との協力し、社会参加支援の場を提供する必要がある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自立相談支援事業を中心に、社会的孤立の方への支援として、就労準備支援、日常生活自立支援、就労支援、家計改善支援を一体的に提供できるような仕組みを検討する。</li> <li>・就労準備支援事業と協働で、協力企業・事業所の開拓に取り組む。</li> <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。ひきこもり支援センターと協力できる体制をつくる。</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>・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】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・社会的孤立の方への支援として、ひきこもり支援センターとの協働による出張居場所を開催した。</li> <li>・就労準備支援事業と協働で、協力企業・事業所の開拓に取り組むため、市内の証券会社、工務店などを訪問し、取り組みや活動内容について意見交換し、具体的な活動への話し合いができた。</li> <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んだ。家族支援のCRAFT（ひきこもっている本人の家族に働きかけることによって、本人が治療の場所まで出て来られるようにサポートする認知行動療法プログラム）にも取り組むことができた。</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、ひきこもりの人の居場所となっている「ボードゲーム研究会」への参加呼びかけ、ボランティア活動の紹介を行った。</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。Zoomで開催することで感染予防に配慮することができた。</li> </ul> <p>【評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「ひだまりの会」に新たな参加者が増えた。ひきこもりの状態像が違う参加者が意見交換することができた。</li> <li>・市内の企業を訪問し、具体的な取り組み内容について意見交換することで、社会参加場面を増やすことができた。</li> </ul> <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・社会的孤立支援は、長い時間を要する支援になるため、短期間では本人・家族に変化があることがないため、変化を望む家族の思いとずれ違うことがある。</li> <li>・社会的に孤立していて、ひきこもり状態にある方が生活困窮者自立支援制度を利用後、生活保護受給となった場合、直ちに就労することは難しく、生活保護受給者も就労準備支援事業の利用ができるような仕組みの検討が必要であると考えている。</li> </ul>
就労支援	<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保護課で就労支援を一体的に実施するなど、生活保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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・就労条件のこだわりが多いため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。就労準備支援事業と協力し、本人の就労に関するアセスメントシートを作成し、評価を可視化できるように取り組む。</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と思われる。障がい相談支援専門職と相互研修会を開催し、より早い段階で、障がい相談と協力できる体制を作る。</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保護課で就労支援を一体的に実施するなど、生活保護課と制度活用の在り方を事例検討などを通して検討する。</li> </ul>	<p>【実績】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・就労条件のこだわりが多いため、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。市内介護施設へ仕事の切り出しを依頼するとともに、本人の自己評価シートを作成し、可視化できるように取り組んだ。</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と思われる。障がい相談支援専門職と相互研修会を開催し、顔の見える関係づくりに取り組んだ。</li> <li>・コープこうべの協力により、コープ打出浜店において、「めーむひろば」を就労体験の場として活用させていただき、就労に結び付くよう継続的に体験を実施した。</li> </ul> <p>【評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・継続的な軽労働を確保するため、市内介護保険施設に働きかけ、仕事の切り出しを実施した。本人による自己評価や施設担当者との相談員による評価をし、問題点の洗い出しができるような仕組みづくりを構築することができた。</li> </ul> <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> <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、生活保護申請に結び付かないため、自立相談支援機関と生活保護課で就労支援を一体的に実施するなど、支援方法を検討する必要があると考えている。</li> </ul>

項目	令和3年度の評価（成果と課題）	令和4年度 of 取組計画	令和4年度の実績（令和4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・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同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>	<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。総合相談連絡会など専門職が集まる会議で、つなぎ方などを再度確認する。</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。</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> </ul>	<p>【実績】</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と考えている。また、重層的支援体制整備事業の一環として総合相談連絡会のリノベーションに向け、複合多問題世帯へのアプローチと参加支援について、ケース検討を行った。</li> <li>相談当初の課題は解決したが、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ついて、継続的な傾聴に努める支援を提供した。</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において研修会を開催し、多機関協働支援を再確認する学び直しの機会となった。</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をはじめ、関係機関との連携会議等には積極的に参加した。子どもへの支援を地域で取り組む必要があるとの課題認識が共有された。</li> <li>他機関と連携して外国人生活相談会を開催した。</li> </ul> <p>【評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>重層的支援体制整備事業の一環として、総合相談連絡会のリノベーションを検討し、試行的な取組として、複合多問題世帯へのアプローチと参加支援のケース検討を行った。事例検討を通して、参加支援や地域づくりの視点を共有することができた。</li> <li>ケースによっては課題が解決した後も、相談員に傾聴を求める場合がある。精神状態の安定と不安の解消のため対応することで、次のステップへ踏み出せることがわかった。</li> <li>外国人相談会を開催したことで、外国人支援団体とつながることができ、支援の幅が広がった。</li> </ul> <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>コロナ特例貸付などの取組から、低収入の高齢者、日本語理解が難しい外国人、ひきこもり状態の人、養育能力に不安がある家庭などが今後、深刻な状態になることが予想される。多機関との連携によるチーム支援が必要となると考えている。</li> </ul>