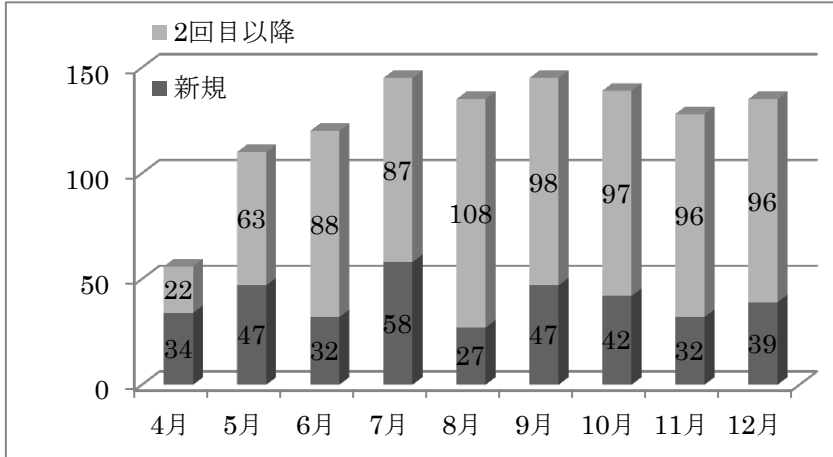


自立相談支援事業の現状と課題について

芦屋市では、福祉センターに設置されている総合相談窓口が、機能強化として自立相談支援事業を受託している。そのため、相談には、これまでの総合相談機能と自立相談機能がある。

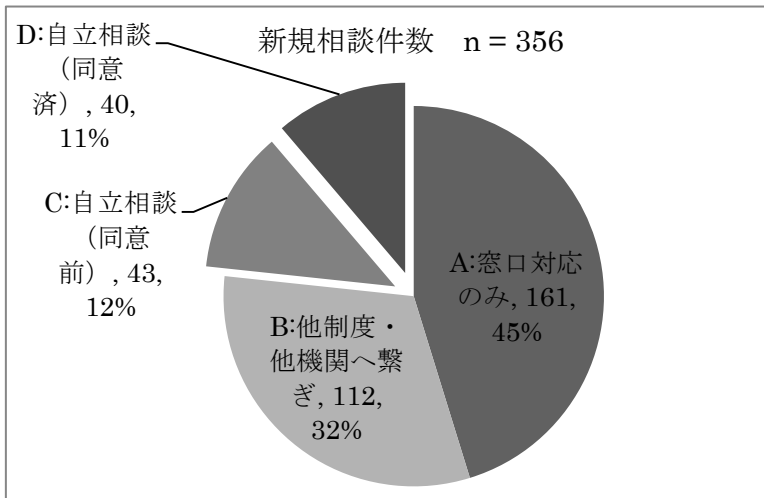
1. 総合相談窓口の相談分析

①相談件数（総合相談窓口）



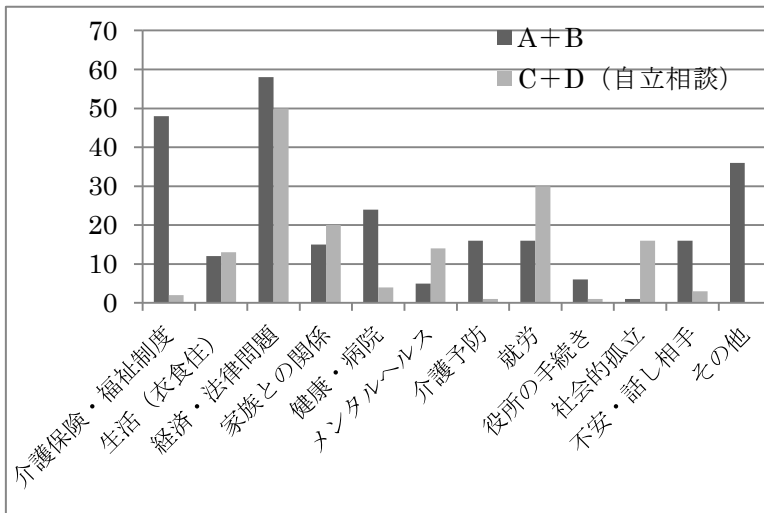
H26年度の相談数は、月平均16件だったので、昨年度比約8~9倍の相談数。
7月に総合相談が特集された福祉センターだよりが全戸配布され、相談数が増加している。

②新規相談におけるスクリーニング（総合相談窓口）



「A 窓口対応のみ」では、制度（介護保険や高額療養費等）や民間サービスの紹介、傾聴対応等。
また、「B 他制度、他機関への繋ぎ」では、地域包括や社協（貸付）、健康福祉事務所への繋ぎ等。

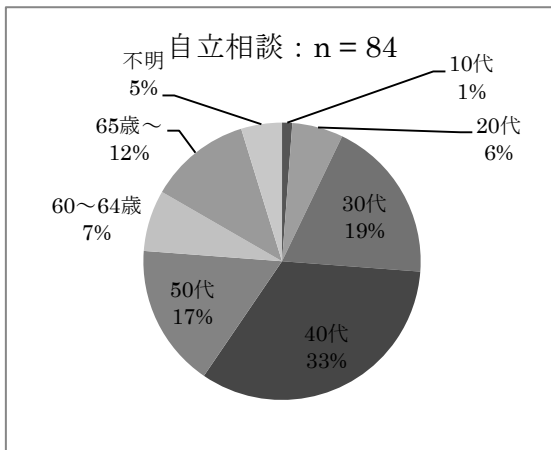
③総合相談窓口と自立相談ケースにおける初回相談内容（総合相談窓口：重複あり）



「A 窓口対応のみ」と「B 他機関繋ぎ」では、介護保険等福祉制度や経済面での貸付の紹介（他機関への繋ぎ）が多い。
一方、自立相談（C・D）となるケースでは、就労や家計に関する相談、そして社会的孤立に関する相談が多い。

2. 自立相談支援事業の相談分析

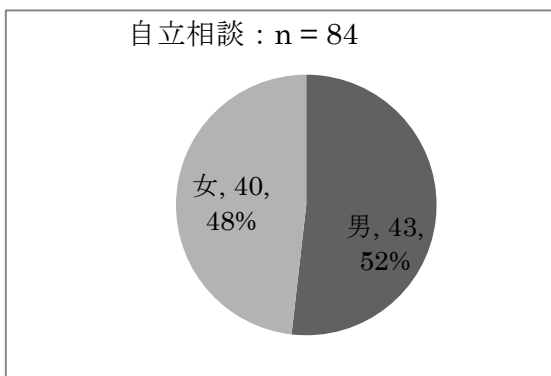
④ 相談者の年齢別（自立相談）



自立相談では、30代～40代の方が全体の過半数を占めており、就労支援やひきこもり支援の必要性が明確になっている。

また、65歳以上の高齢者の相談も12%と多い。年金だけでは暮らしていけない方の就労支援ニーズや減収に生活スタイルを合わせられず、家計のやりくりが難しいとの相談も多い。

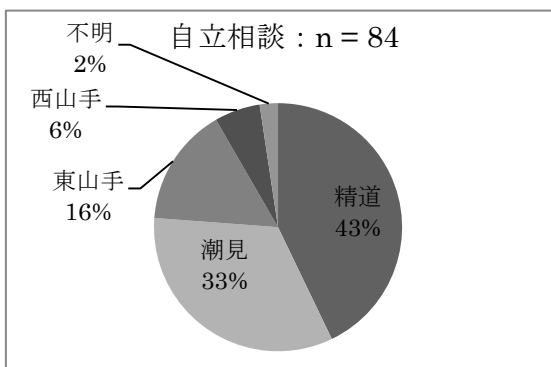
⑤ 男女比（自立相談）



総合相談では、家族の介護等の相談から女性の相談が多い。

一方で、自立相談となると社会的孤立や失業・就労の相談が多いため、男性の割合が増え、ほぼ同数となっている。

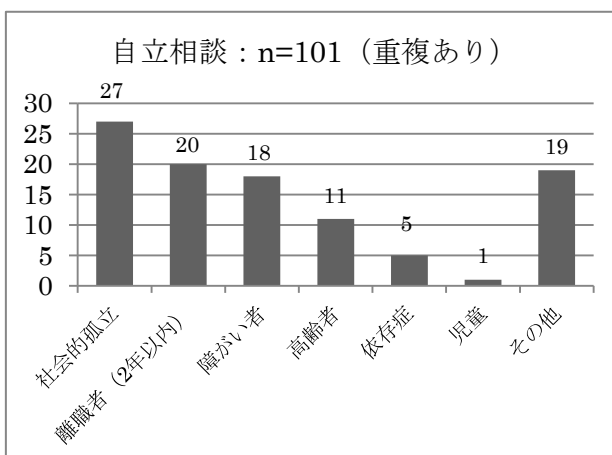
⑥ 住所地区別（自立相談）



総合相談窓口がある精道地区や近隣の潮見地区からの相談が多く、遠方になるほど、相談も少ない。

東山手・西山手地区からの相談では、メール相談もある。

⑦ 対象者区分（自立相談）

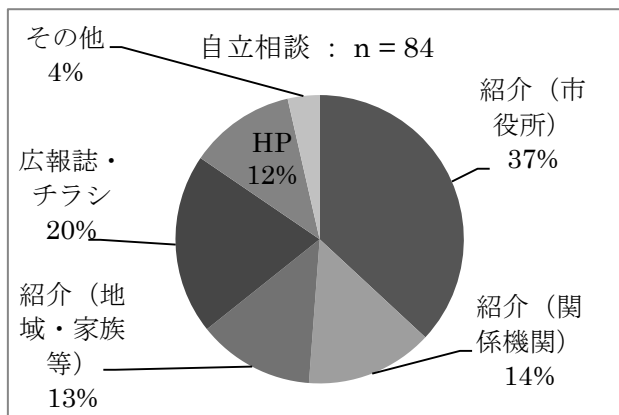


社会的孤立の方や離職者の中には、精神疾患や依存症を抱えていたり、発達障がい疑われる方がいる。

その他では、就労中であるが、負債の返済等にて家計のやりくりの困りごとを抱えている方が多い。

また、家計相談の中で家族に社会的孤立の方がおられるが、その部分の支援は求められないこともある。

⑧ 相談経路（自立相談）



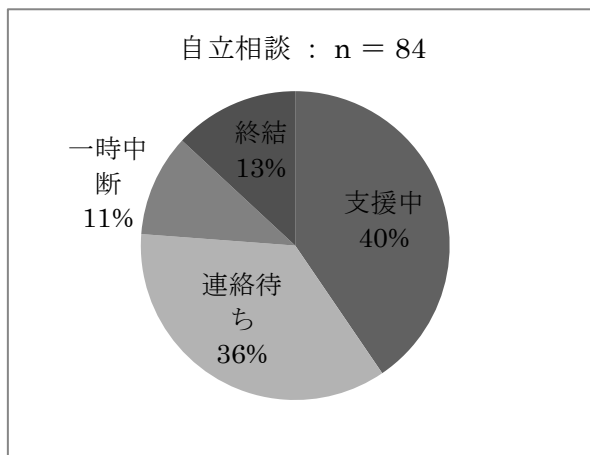
市役所から繋がるケースが一番多い。市役所からの紹介シート（Joint-Sheet）があることで、福祉部局だけでなく、お困りです課や保険課などからの紹介も多い。

一方、当初多いと予想していた関係機関からの紹介がまだ少ないことが課題である。

○相談経路内訳（自立相談）

市役所からの紹介	件数	関係機関からの紹介	件数	地域・家族からの紹介	件数
生活援護課	10	高齢者生活支援センター	4	民生委員・福祉推進委員	7
お困りです課	5	社協	3	家族・知人	3
保険課	5	障がい者相談支援センター	3	議員	1
地域福祉課	3	医療機関	1	地域・家族からの紹介合計	11
子育て推進課	3	ハローワーク	1	自分から（広報誌等）	件数
障害福祉課	2			広報誌・チラシを見て	17
高齢介護課	2			ホームページを見て	10
債権管理課	1			その他	3
市役所からの紹介合計	31	関係機関からの紹介合計	12	自分から合計	30

⑨ スクリーニング（自立相談）



「支援中」では、社会的孤立支援が多い。また、「連絡待ち」では、家計相談にて家計改善提案や法テラスを紹介し、返答待ち等であり、「一時中断」では、就労や家計相談にて困りごとは解決したが、依然気になる方。そして、「終結」の理由では、就職、他市転出、他機関への繋ぎによる課題解決などがある。

スクリーニング 困りごと	支援中	連絡待ち	一時中断・終結					合計
			就職自立	他市転出	他機関	家計改善	関係改善	
社会的孤立	16	4	3	1	1			25
失業	9	9	5	2	1			26
家計	5	12				5		22
低収入	3	2						5
家族・地域関係	1	3			1		1	6
合計	34	30	8	3	3	5	1	84

⑩ 自立相談支援事業における支援状況

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	合計
自立相談件数	12	13	11	11	10	8	7	6	6	84
新規プラン作成件数	1	1	0	2	2	1	1	1	3	12
延長プラン作成件数	0	0	0	1	0	0	0	1	2	4
住居確保給付金	0	1	0	0	0	1	0	0	0	2
就労準備支援事業（新規）	1	0	0	1	0	0	0	0	0	2
自立相談支援事業による就労支援	0	1	0	0	0	1	1	1	3	7
生活福祉資金等による貸付	0	1	0	0	1	1	0	1	0	4
生活保護受給者等就労自立促進事業	0	0	0	1	0	0	0	0	1	2
就労者数	0	1	1	3	1	2	2	3	3	16
増収者数	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1

住居確保給付金や就労準備支援事業、貸付など制度利用の時は勿論、それらの法的サービスを利用しないケースにおいてもプラン作成に繋がりがつある。社会的孤立（ひきこもり）支援では、プラン作成に向けて関係性の構築に時間を掛けている。また、就職後も定着支援や負債・滞納返済まで継続的に関わっている。

⑪ 自立相談支援事業における課題

1. 周知・啓発について

広報をすると一時的に相談件数が増加するが、次第に相談が減少するので、継続的に広報・周知を実施していかねばならない。また、関係機関からの相談が少ないため、医療・福祉の関係機関へと重点的に周知を行っていく必要がある。

2. 家計相談について

家計のやりくりでの相談支援において、貸付や住居確保給付金などの制度対象外の場合、こちらから家計改善の提案をするものの支援が継続しづらい。中には、家賃が高額で転宅を検討するが、ペットがおり転宅できないことも多い。

3. 社会的孤立支援について

社会的孤立支援では、就労の自信をつける就労準備支援事業の利用の支援に時間が掛かっている。当初、中間的就労の場が求められると考えていたが、実際はその部分よりも社会的孤立の方が、自宅から一歩外に出る場や活躍できる場の創設といった地域づくり（出口づくり）が課題となっている。