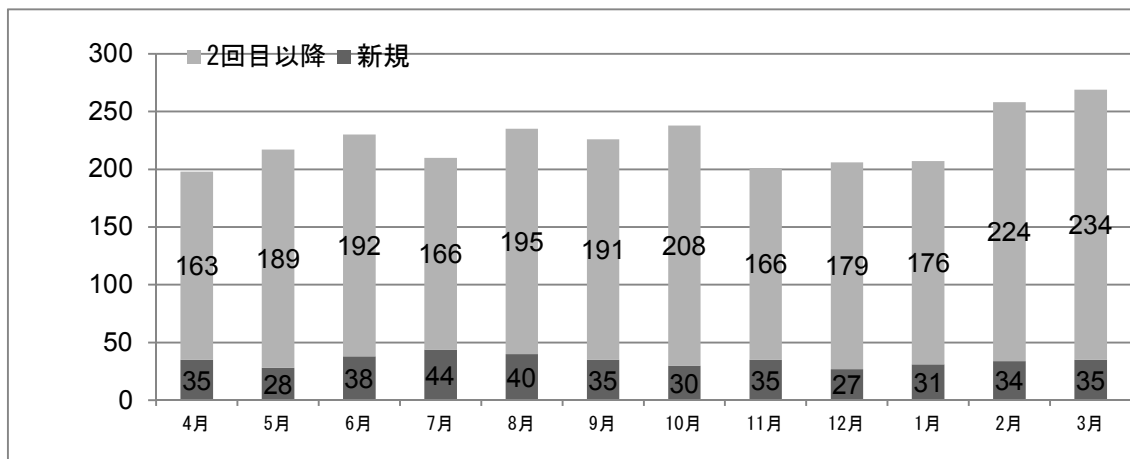


平成 28 年度 自立相談支援事業 実績報告

1 相談実績

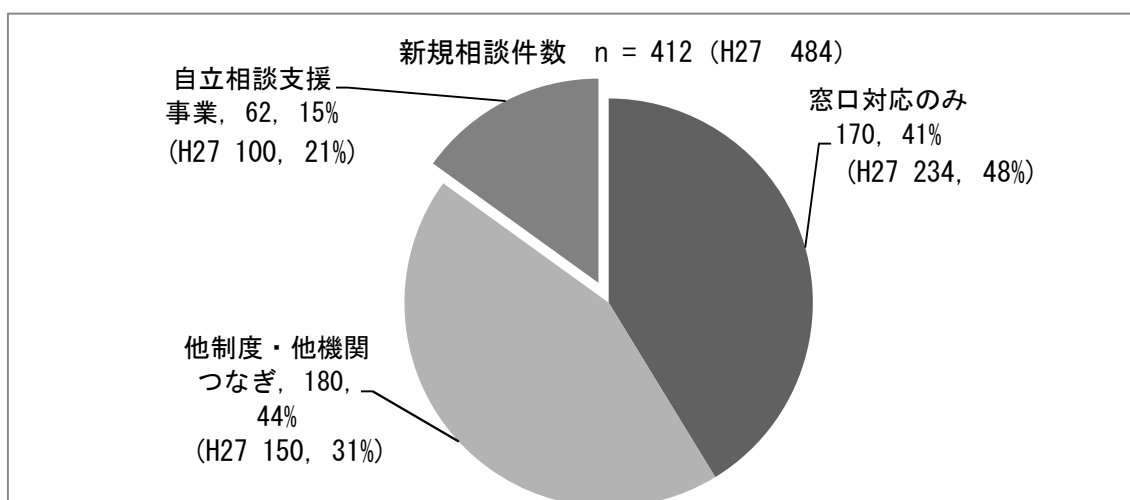
(1) 総合相談窓口の相談分析

① 相談件数 【図表 1-1】



長期的な支援を必要とする相談内容が増えたため、「2 回目以降」の相談が増加し、相談件数の合計が 2,695 件で、昨年度 (1,607 件) に比べ約 1.7 倍となりました。

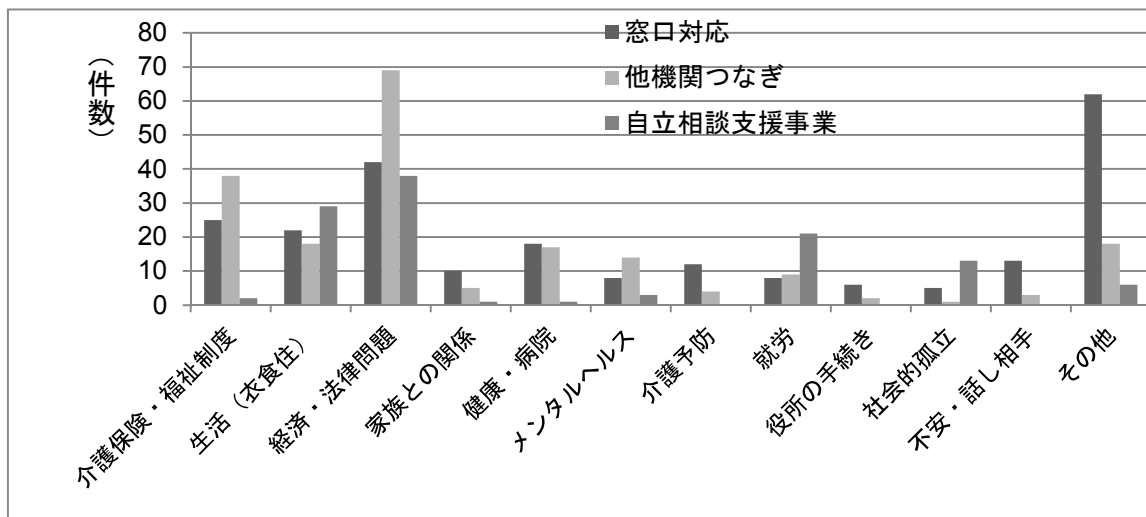
② 新規相談におけるスクリーニング 【図表 1-2】



総合相談連絡会での情報交換を重点的に取り組んだことから、他の制度や他機関の役割がわかったことで、スクリーニング機能が向上し、適切な制度、機関へつなぐことが出来たため、「他制度・他機関つなぎ」が大幅に増加しています。

「窓口対応のみ」170 件と「他制度・他機関つなぎ」180 件のうち 109 件は、経済的な課題を抱えていても、生活福祉資金貸付、フードバンクの利用や法テラスなどにつなぐことで、解決する相談でした。

③ 総合相談窓口における初回相談内容（重複あり）【図表 1-3】

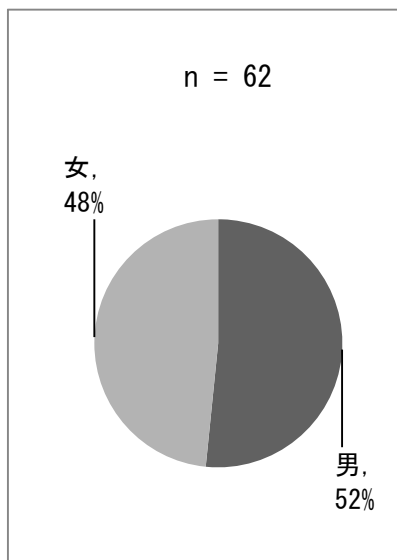


経済・法律問題や介護保険・福祉制度は、高齢者生活支援センターや弁護士相談へつなぐことが多くあります。

特に、「自立相談支援事業」では、経済・法律問題、生活（衣食住）、就労、社会的孤立に関する相談が多くなっています。

(2) 自立相談支援事業の相談分析

① 性別 【図表 1-4】



【図表 1-5 主な困りごと種別】

困りごと 男女別	社会的 孤立	離職 (無職)	家計	家族 関係	疾病	合計	H27
男性	11	12	9	0	0	32	50
女性	2	9	18	1	0	30	50
合計	13	21	27	1	0	62	100

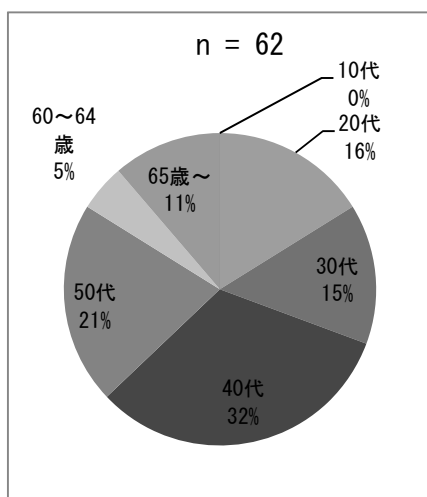
【図表 1-6 年代別】

年代 男女別	10 代	20 代	30 代	40 代	50 代	60~ 64歳	65歳 以上	合計	H27
男性	0	8	6	6	9	2	1	32	50
女性	0	2	3	14	4	1	6	30	50
合計	0	10	9	20	13	3	7	62	100

男女比は、昨年度とほぼ同様でした。

男性は「離職（無職）」、「社会的孤立」、女性は「家計」に関する困りごとの相談が多く、年代別では40代からの相談が多くなりました。

② 年代別 【図表 1-7】



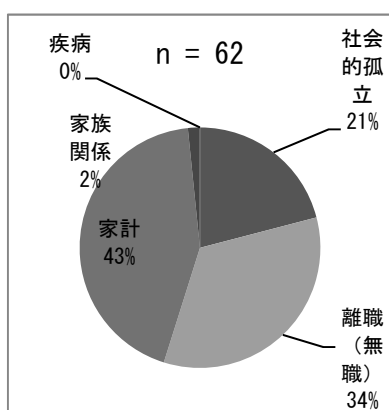
【図表 1-8 各地区の状況】

地区別 年代別	精道	潮見	東山手	西山手	不明	合計	H27
10代	0	0	0	0	0	0	1
20代	2	3	5	0	0	10	5
30代	2	2	2	3	0	9	18
40代	6	7	4	3	0	20	37
50代	4	4	3	2	0	13	19
60~64歳	1	2	0	0	0	3	6
65歳以上	3	2	1	1	0	7	14
合計	18	20	15	9	0	62	100

大半の地区で 40 代の相談が多く、65 歳以上の相談が減少する一方、20 代の相談が増加しています。年代・地区における特徴は、見受けられませんでした。

③ 主な困りごと種別

【図表 1-9】



【図表 1-10 年代別の状況】

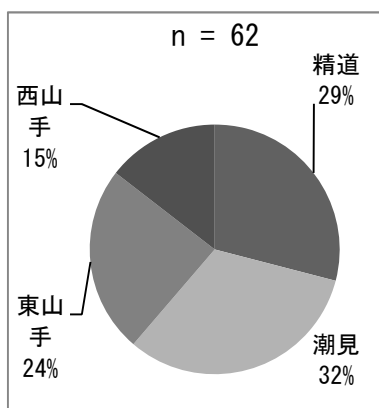
年代 困りごと	10代	20代	30代	40代	50代	60~64歳	65歳以上	合計	H27
社会的孤立	0	5	2	5	1	0	0	13	29
離職(無職)	0	4	3	8	3	2	1	21	30
家計	0	0	4	7	9	1	6	27	37
家族関係	0	1	0	0	0	0	0	1	3
疾病	0	0	0	0	0	0	0	0	1
合計	0	10	9	20	13	3	7	62	100

「家計」に関する相談が最も多く、借金の支払いや、公共料金の滞納などの相談があります。前年度比では、割合も増加しています。

一方、「社会的孤立」や「離職(無職)」に関する相談では、20 代の相談が増加しています。

また、高齢者は、「家計」に関する相談が多く、背景に子どもの社会的孤立など、他の困りごとが見えてくることがありました。

④ 地区別 【図表 1-11】 【図表 1-12 主な困りごと種別】

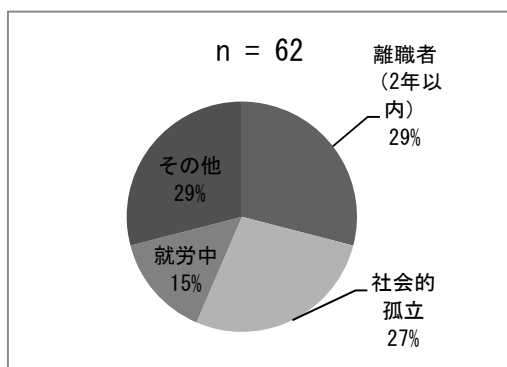


困りごと 地区	社会的 孤立	離職 (無職)	家計	家族 関係	疾病	合計	H27
精道	5	4	9	0	0	18	42
潮見	2	11	7	0	0	20	32
東山手	6	3	5	1	0	15	17
西山手	0	3	6	0	0	9	17
不明	0	0	0	0	0	0	8
合計	13	21	27	1	0	62	100

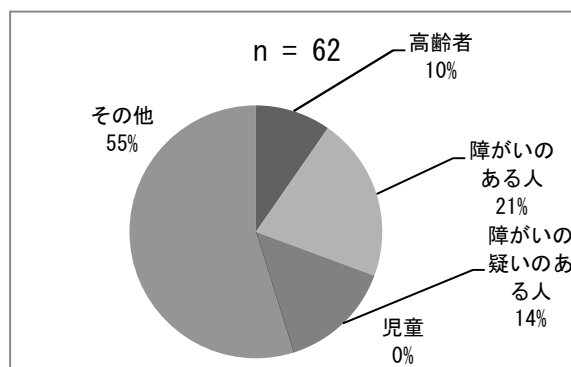
「総合相談窓口」に近い精道地区や潮見地区の相談が減少する中、今年度は東山手地区の相談が増えており、特に「社会的孤立」に関する相談が多くありました。

⑤ 就労状況・対象者

【図表 1-13 就労状況】



【図表 1-14 対象者】



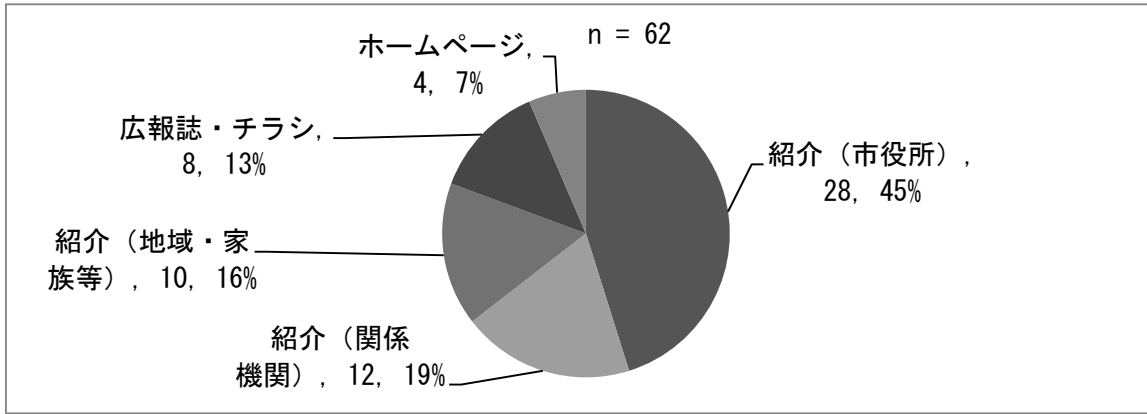
【図表 1-15 就労状況・対象者】

就労状況 対象者区分	高齢者	障がいの ある人	障がいの疑 いのある人	児童	その他	合計	H27
離職者(2年以内)	1	5	1	0	11	18	33
社会的孤立(2年以上)	1	4	4	0	8	17	30
就労中	0	2	4	0	3	9	20
その他	4	2	0	0	12	18	17
合計	6	13	9	0	34	62	100

就労状況の中で、特に「社会的孤立(2年以上)」では「障がいのある人」と「障がいの疑いのある人」が多く含まれており、全体の約半分を占めています。

一方、就労状況の「その他」では、扶養されている人が多く、世帯収入を増やすため求職活動をするも就職ができないため、就労に関する相談が多くありました。

⑥ 相談経路 【図表 1-16】



【図表 1-18 相談経路内訳】

(A) 市役所からの紹介	件数	(B) 関係機関からの紹介	件数	(C) 地域・家族からの紹介	件数
福祉部生活援護課	10	高齢者生活支援センター	3	家族・知人	7
市民生活部保険課	5	障がい者就業・生活支援センター	2	民生委員・児童委員	2
企画部お困りです課	4	障がい者相談支援事業	2	福祉推進委員	1
総務部債権管理課	4	権利擁護支援センター	1	(C) 合計	10
福祉部地域福祉課	2	障がい者福祉施設	1	H27	12
こども・健康部 子育て推進課	2	ハローワーク	1	(D) 自分から（広報誌等）	件数
		社会福祉協議会	1	広報誌・チラシを見て	8
総務部課税課	1	UR（都市機構）	1	ホームページを見て	4
(A) 合計	28	(B) 合計	12	(D) 合計	12
H27	37	H27	16	H27	35

【図表 1-19 主な困りごと種別の相談経路】

困りごと 相談経路	社会的 孤立		離職 (無職)		家計		家族 関係		疾病		合計		H27	
	全 数	滞納・ 負債有	全 数	滞納・ 負債有	全 数	滞納・ 負債有	全 数	滞納・ 負債有	全 数	滞納・ 負債有	全 数	滞納・ 負債有	全 数	滞納・ 負債有
(A) 市役所か らの紹介	4	1	9	6	14	7	1	0	0	0	28	15	37	22
(B) 関係機関 からの紹介	3	0	3	1	6	5	0	0	0	0	12	6	16	9
(C) 地域・家族 からの紹介	4	1	3	2	3	2	0	0	0	0	10	5	12	5
(D) 自分から (広報誌等)	2	0	6	2	4	0	0	0	0	0	12	2	35	10
合計	13	2	21	11	27	14	1	0	0	0	62	28	100	46

「市役所からの紹介」は、福祉部局の働きかけにより市役所内部の連携が深まり、お困りです課や保険課、債権管理課などからの紹介がありました。

関係機関では、今年度、相談支援に携わる新任・異動職員向けの「制度勉強会」を実施したことにより、自立相談支援事業の紹介につながりました。

「市役所からの紹介」では、滞納・負債のある相談が多くありました。「離職（無職）」と「家計」に関する困りごとで滞納・負債の課題を抱えるケースが多くありました。

## 2 支援実績

### (1) 相談支援

#### ① 相談支援の状況

【図表 2-1 平成 28 年度】

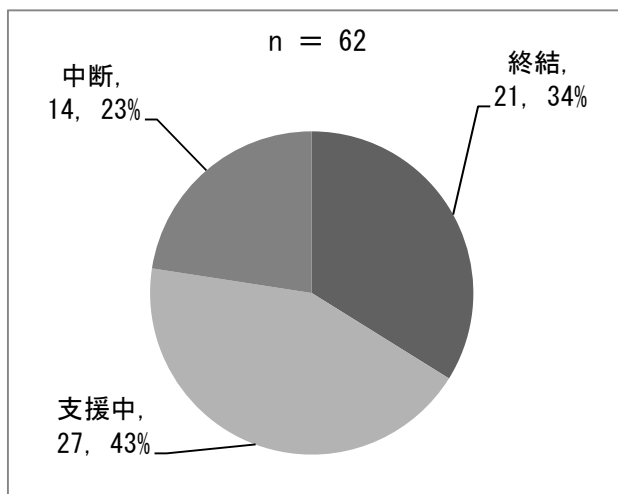
	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	合計	H27
	月	月	月	月	月	月	月	月	月	月	月	月		
自立相談件数	1	3	3	10	9	6	6	1	6	7	6	4	62	100
プラン作成件数（新規）	3	2	1	2	1	6	4	3	1	3	8	6	40	15
プラン作成件数（延長）	1	1	0	3	2	0	2	1	4	3	0	6	23	5
住居確保給付金（新規）	1	0	0	0	1	1	1	1	0	0	1	0	6	3
就労準備支援事業（新規）	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	3
自立相談支援事業による就労支援	3	1	0	1	1	3	6	2	2	5	6	8	38	8
生活福祉資金等による貸付	1	0	0	1	1	0	4	1	0	0	0	0	8	5
生活保護受給者等就労自立促進事業	2	0	0	1	1	1	3	0	0	1	0	3	12	2
就労者数	2	1	2	0	0	0	3	2	3	4	1	6	24	17
増収者数（就労者数除く）	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	1	0	4	2

「プラン作成件数」が増加しており、また「住居確保給付金」、「生活保護受給者等就労自立促進事業」の利用も増加しています。

また、支援の内容に一般就労を盛り込んだケースは、全体の約 60%あります。

#### ② スクリーニング状況

【図表 2-2 平成 28 年度新規ケース】



【図表 2-3 主な困りごと種別】

困りごと スクリーニング	社会的 孤立	離職 (無職)	家計	家族 関係	疾病	合計	H27
終結	8(2)	14(9)	17(10)	0(0)	1(0)	40(21)	40
支援中	14(8)	9(8)	14(10)	1(1)	0(0)	38(27)	32
中断	11(3)	10(4)	22(7)	1(0)	0(0)	44(14)	28
合計	33(13)	33(21)	53(27)	2(1)	1(0)	122(62)	100

※左記数値は、平成 28 年度新規ケースと前年度からの継続ケースの合計数。

※( )内は平成 28 年度新規ケース数。

終結に占める割合が高い困りごとは、「離職（無職）」、「家計」に関する困りごとです。

「社会的孤立」に関する困りごとについては、昨年度の継続ケースが多く、支援が長期化しています。

【図表 2-4 主な困りごと別の解決法】

解決法 主な困りごと	就労	家計 改善	他機関 つなぎ	その他	合計	H27
社会的孤立	4	0	2	2	8	8
離職（無職）	11	0	1	2	14	17
家計	4	7	5	1	17	13
家族関係	0	0	0	0	0	2
疾病	0	0	1	0	1	0
合計	19	7	9	5	40	40

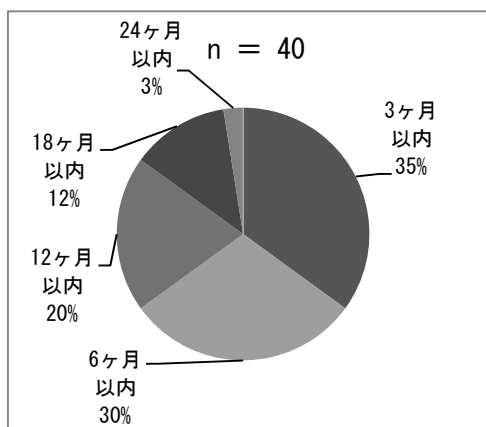
「社会的孤立」、「離職（無職）」に関する困りごとは、「就労」支援によって終結することが多くなりました。

「家計」に関する困りごとに対する具体的な支援では、債務整理や家賃の安い物件への転居など、「家計改善」の支援が多くなりました。また、金銭管理が必要な方は、福祉サービス利用援助事業を利用するなど、「他機関へのつなぎ」などによって終結に至るケースも多くなりました。

「離職（無職）」に関する困りごとの場合の解決法は、「就労」支援が多くなっていますが、「家計」の困りごとを抱えていることも多いため、「就労」支援以外の「家計改善」の支援も必要となることがあります。

### ③ 終結までの支援期間

【図表 2-5】



【図表 2-6 主な解決法の種別】

解決法 期 間	解決法				合計	H27
	就労	家計 改善	他機関 つなぎ	その 他		
3ヶ月以内	5	4	3	2	14	33
6ヶ月以内	7	1	3	1	12	6
12ヶ月以内	6	0	1	1	8	1
18ヶ月以内	0	1	2	2	5	
24ヶ月以内	1	0	0	0	1	
合計	19	6	9	6	40	40

終結までの期間は、3ヶ月以内が最も多くなっています。

6ヶ月以上かかっているケースは、複数の困りごとを抱える人が多い傾向にあります。「家計改善」では、「家計の見える化」や「家計のやりくり支援」などで、一時的に困りごとが減少することで、連絡が途絶えることが多く、困りごとの再燃から支援が再開し、債務整理等を行い解決する場合があります。

### ④ 生活保護窓口（生活援護課）との連携

継続的に関わった人で、生活保護を受給した件数は4件ですが、生活保護受給後も必要に応じて支援しており、うち2件は、財産処分や就労などの支援を行うことにより生活保護の受給が終了しています。

### (2) 住居確保給付金

家賃の支払いに関する相談は26件、そのうち本事業の利用実績は6件あり、うち4件が当初期間中の常用就職につながりました。

## 3 成果と課題

### (1) 成果

#### ① 周知・啓発について

- ・市内医療機関（103ヶ所）にチラシ、周知グッズを配布し、周知に努めました。
- ・新任・異動職員、市職員向けに本制度を紹介する説明会を行ったことにより、自立相談支援事業の周知と連携の強化が進んでいます。
- ・障がい者相談支援事業と意見交換を実施し、機能・役割を共有したことにより、協働できるケースが増えています。
- ・総合相談連絡会において、事例を通して自立相談支援事業の紹介を行うことで、自立相談支援事業の役割の周知ができています。



## ② 家計相談について

- ・キャッシュフロー表などを用い、「家計の見える化」が出来る支援を行うことで、滞納・負債の返納の見通しを立てられるケースが増えました。
- ・滞納していた保険料の分納手続きや携帯電話のプランの見直し、法テラスでの債務整理相談などの手続きに同伴することで、滞納・負債の解消への目途が立つケースがあります。

## ③ 社会的孤立の状態にある人への支援について

- ・打出商店街にある地域交流拠点「まごのて」で、20代～30代の若者5名が、月2回の運営ボランティア活動を開始したことにより、社会的孤立の状態にある人の「居場所」ができ、その中から2人が就労につながっています。

## ④ プランについて

- ・アセスメント機能の向上と、対象者がプラン作成の目的を理解することにより、新規プラン、延長プラン数ともに増加しています。

## (2) 課題

### ① 周知・啓発について

- ・チラシや、周知グッズの配布により相談窓口の周知に努めていますが、周知方法を検討する必要があります。
- ・市役所の各部署に比べ、福祉の関係機関からの相談が少ないので、より本制度の周知に努める必要があります。
- ・6人に1人の子どもが貧困状態であると言われていますが、子どもの貧困に関する相談が少ないので、潜在的ニーズの把握をするため、子どもに関わる関係機関への制度や自立相談支援事業の役割を周知する必要があります。
- ・総合相談連絡会の各機関からの出席者が固定されていないため、継続的な議論が難しく、個別事例の課題を共有し、地域の課題として検討するに至っていない現状があります。

### ② 家計相談について

- ・多重債務により明らかに債務整理を進めた方が家計の立て直しとなるにも関わらず、債務整理をすると、持ち家を手放す、クレジットカードが持てなくなることを理由に債務整理を望まない場合があります。
- ・相談者に「困った感」が無い場合、金銭感覚や生活レベルを変えることが難しく、生活費を抑制することが出来ないため、支援が難しくなります。
- ・貸付を目的に来られますが、対象外とわかると支援を拒否されます。また、貸付を受けられた場合でも、それ以降支援拒否となり継続的な支援が難しくなります。

### ③ 地域での居場所・役割について

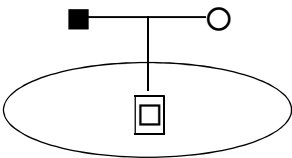
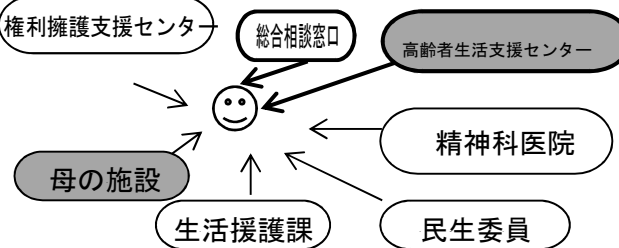
- ・社会的孤立の状態にある人への支援において、地域での居場所として、現在活用できているのは「まごのて」だけである。そのため、地域行事等へ参加するなど、それ以

外の居場所の活用と、地域での役割づくりを行う必要があります。

## 個別事例とその地域課題

(※事例内容は本人が特定されないよう、修正しています。)

### 事例1 『うつ病で失業中の方への各種手続きと就労支援』

●事例の概要	
<p>40代単身男性Aさん 正社員で働いていたが、うつ病で退職後、認知症の母の金銭管理をしているが、介護サービス利用料の滞納がある。母が施設入所となった時に、今後の生活について心配した高齢者生活支援センターから「総合相談窓口」に紹介があった。</p>	
●ジェノグラム	●エコマップ
	 <p>※「塗りつぶし」…支援前の社会資源</p>
●インテーク・アセスメント時の本人の課題	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・所持金が減ってきており、ガス、水道が止まっている</li> <li>・通院が出来ておらず、うつ症状が悪化している</li> <li>・家賃の滞納があり、家主から催促されている</li> <li>・退職金や傷病手当の申請が出来ていない</li> </ul>	
●支援の方向性	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・生活保護を申請し、ライフラインの確保を行い、経済面を安定させる</li> <li>・通院を再開する</li> <li>・退職金、傷病手当の申請を行う</li> </ul>	
●支援経過	●支援プラン
<p>H28.3 母についての相談で高齢者生活支援センターに来所した後に紹介され、本人が総合相談窓口に来所</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・現在の生活について聞き取りを行う。うつ症状があまり良くなく、あまり眠れていない。今後について一緒に考えないかと提案するが「また今度でいいですか」と言われる。</li> <li>・その後、1ヶ月以上連絡が取れず。訪問しても反応が無い。その間、関係機関や民生委員・児童委員により、電気メーターや夜間の照明のなどで、安否確認を行う。</li> </ul>	<p>①安否確認</p>

<p>H28.5 母の入院をきっかけに、本人と連絡が取れ、総合相談につながる。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・所持金が減ってきて家賃滞納、ガス、水道の停止状態となる。精神科通院や退職金、傷病手当の申請が出来ないことから、生活保護の申請を含めた当面の生活の立て直しを図るプランを作成した。</li> <li>・精神科通院に同行し、自立支援医療と傷病手当のための診断書を取得し、必要な書類をそろえた。</li> <li>・生活保護申請、自立支援医療の申請に同行する。</li> <li>・退職金、傷病手当の申請について書類作成等の支援を行う。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>①生活保護の申請（傷病手当の支給までの期間）</li> <li>②ガス水道の復旧</li> <li>③精神科通院</li> <li>④自立支援医療の申請</li> <li>⑤退職金、傷病手当の申請</li> </ul>
<p>H28.7 退職金、傷病手当支給が始まる。生活保護終了</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・生活保護費の中から滞納となっていた家賃、ガス、水道、クレジットローン代金を順番に支払う支援を行う。</li> <li>・母の成年後見制度審判申し立て支援を行う。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>①家計相談</li> <li>②保険加入手続きや、減免手続き</li> <li>③（母の）成年後見制度審判申し立て支援</li> </ul>
<p>H28.11 体調面が安定し、就労支援へ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・経済的に落ち着き、食事も十分にとれるようになり、体調面も安定してきた。</li> <li>・本人の就労意欲も出てきたことから、就職を意識したプランを作成した。</li> <li>・リハビリを兼ねて短期で始めた仕事が継続雇用となる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>①精神科通院の継続</li> <li>②ハローワークでの職業訓練の検討</li> </ul>
<p>H29.3 就労定着により終結</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・仕事にも慣れ、定着の見通しが立つ。また、精神状態も安定してきたため、本人と話し合い終結に至る。</li> </ul>	<p>終結→フォローアップ （定期的な見守り支援）</p>
<p>●支援の効果</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・各種手続きに同行することで、手続きを完了することが出来た。</li> <li>・生活が安定した後も、継続して関わることにより、本人の就労意欲が出て、結果就労することが出来た。</li> </ul>	
<p>●支援を通じた地域課題等</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・精神的に不安定な時には、支援を拒否する場合があります、安否確認もできない状況になる。地域の見守りにより、安否確認ができるよう、民生委員・児童委員等の地域支援者との連携が必要である。</li> </ul>	