

自立相談支援事業等（必須事業）の実績（令和2年12月末時点）

<事業の概要>

芦屋市の自立相談支援事業は社会福祉法人芦屋市社会福祉協議会（以下、社協）が芦屋市から委託を受けて実施しています。

令和2年3月から続く、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、収入減少・離職に関する相談が増え、生活困窮状態に陥る世帯が増加したため、「生活福祉資金緊急小口資金（新型コロナウイルス特例貸付）」、「総合支援資金（新型コロナウイルス特例貸付）」及び「住居確保給付金」を活用した支援を実施しました。社協では、生活福祉資金貸付事業と生活困窮者自立相談支援事業を同じ相談支援係で所管しており、生活福祉資金の貸付を「世帯の自立に向けた支援の一つ」として捉えています。そのため、貸付を入口とした相談から生活困窮者自立相談支援事業へ円滑につなぐことができるというメリットがあります。

生活困窮者自立相談支援事業の相談員がメインケースワーカーとなって本人支援をすることにより、窓口が一本化され、家計支援、就労支援、世帯の自立支援を一体的に提供できる体制があり、相談の初期段階から生活福祉資金貸付以外に、フードバンクや債務整理の提案、弁護士の紹介など様々な支援を提供することができました。

生活福祉資金貸付や住居確保給付金は一時的な支援策であり、常態的な経済困窮者に対しては根本的な解決とならないことが多いため、制度利用の終了とともに関係が切れてしまうことがないように、継続的に支援する必要があります。新型コロナウイルス感染症拡大による2回目の緊急事態宣言が発令されるなど、終息の見通しが立たない中、経済的に困窮する世帯が増加傾向にあります。

各制度を利用しても生活が再建できない対象者については、債務整理等も含めた生活再建策を提案し、継続的に支援を行う必要があると考えています。

社協として、芦屋市とコープこうべとの協働によるフードドライブ事業の立ち上げ、国際ソロプチミスト芦屋の協力によるほほえみ支援基金設立など新規事業を立ち上げました。

また、断らない相談、参加支援、地域づくりを実現するため多機関と協働する仕組みを、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でモデル的に実施しました。

芦屋市保健福祉センター内での総合相談連絡会において、相談事例と日頃の支援・関わりから相談員同士が意見交換をする場面を作り、顔の見える関係づくりに努めました。

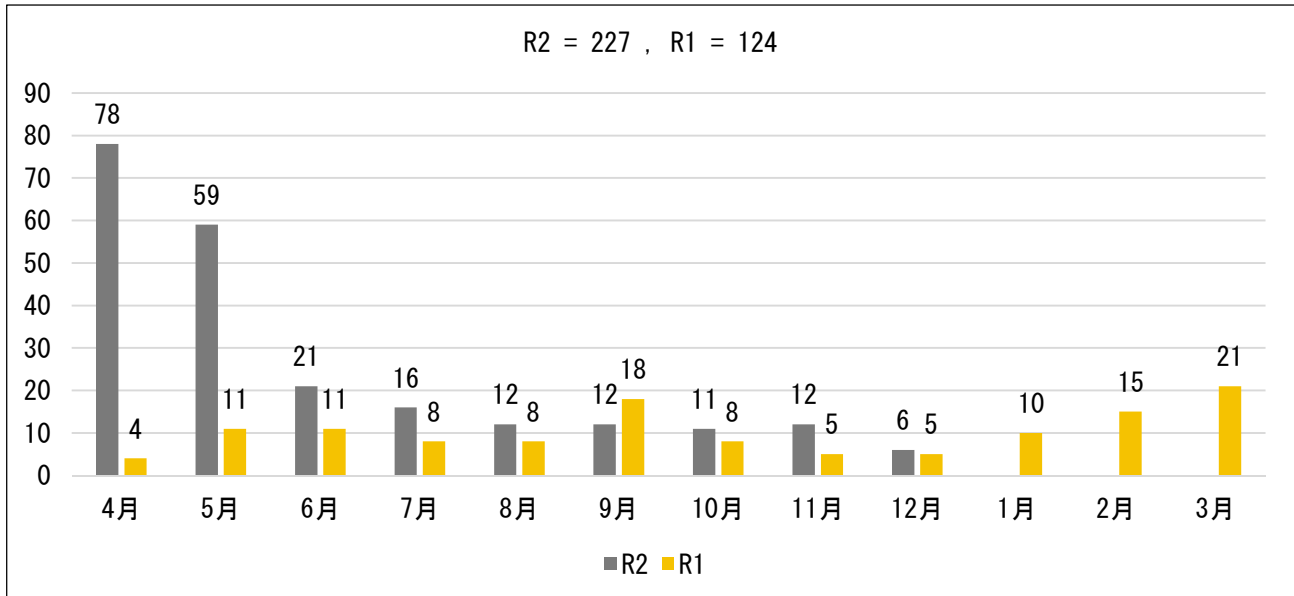
次頁以降にその内容を示しています。

1 相談実績

(1) 自立相談支援事業の相談分析

ア 月別相談件数の推移

【図表 1-1】



【図表 1-2】

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年間合計
新規相談受付件数 (本人未特定を含む)	78	59	21	16	12	12	11	12	6				227

イ 性別・年代別

【図表 1-3】

性別	男性	121
	女性	106
	不明	0

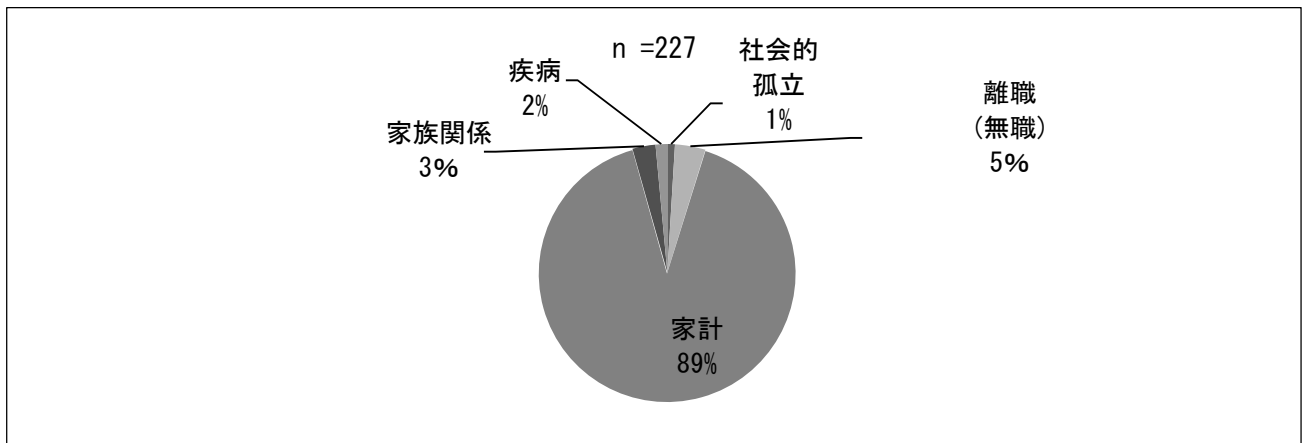
【図表 1-4】

年代	～10代	1
	20代	11
	30代	31
	40代	59
	50代	48
	60～64歳	25
	65歳～	44
	不明	8

相談件数は新型コロナウイルス感染症拡大の影響による収入減少に関する相談が増加したため倍増しており、全体を通して中高年齢層の方からの相談が増えています。また、65歳以上の高齢者の就労に関する相談が増えています。

ウ 主な困りごと種別

【図表 1-5①】



【図表 1-5②】

困りごとの詳細（複数回答があるため、相談者数とは合致しません。）

項目	件数
病気や健康, 障がいのこと	5
住まいについて	50
収入・生活費のこと	157
家賃やローンの支払いのこと	64
税金や公共料金等の支払いについて	8
債務について	8
仕事探し, 就職について	23
仕事上の不安やトラブル	4
地域との関係について	0
家族との関係について	7
子育てのこと	3
介護のこと	0
ひきこもり・不登校	1
DV・虐待	1
食べるものがない	8
その他	7

全相談件数に対して約3倍の困りごとがあり、1人の相談者が複数の困りごとを抱えていることが分かります。課題が複雑になると、解決までの支援期間が長期化します。

【図表 1-6 年代別の状況】

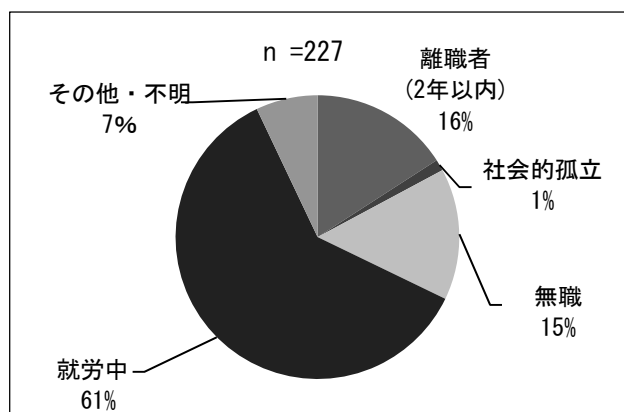
困りごと	年代	10代	20代	30代	40代	50代	60~64歳	65歳以上	不明	合計	R1
社会的孤立		0	0	0	2	0	0	0	1	3	12
離職（無職）		0	0	3	2	3	2	1	0	11	17
家計		1	11	25	53	44	22	41	6	203	82
家族関係		0	0	1	2	1	0	2	0	6	8
疾病		0	0	2	0	0	1	0	1	4	5
合計		1	11	31	59	48	25	44	8	227	124

今年度は1年を通して、新型コロナウイルス感染症拡大の影響による就労中の人の「収入減少」に関する相談が増えました。

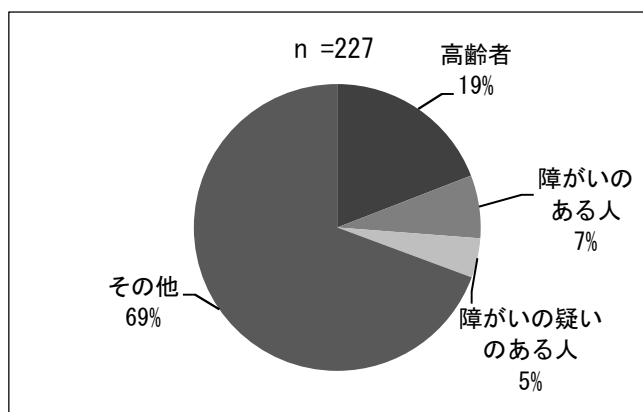
中には、所持金が数百円など緊急支援を要するケースがありました。また、緊急小口資金等の貸付だけでは生活再建の見通しが立たないなど、慢性的な赤字家計を抱えるケースが増加傾向にあり、収支のバランスを整えるような家計支援が必要であると感じます。

エ 就労状況・対象者

【図表 1-7 就労状況】



【図表 1-8 対象者】



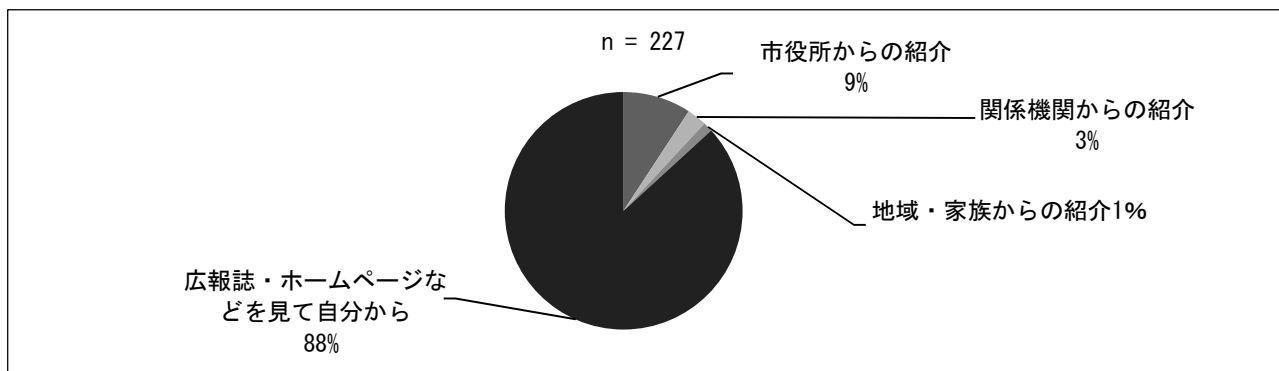
【図表 1-9 就労状況・対象者】

就労状況	対象者	高齢者	障がいのある人	障がいの疑いのある人	その他	合計	R1
離職者（2年以内）		3	7	3	23	36	24
社会的孤立（ひきこもり）		0	1	1	1	3	12
無職		12	2	2	18	34	45
就労中		26	5	3	104	138	27
その他・不明		2	1	1	12	16	16
合計		43	16	10	158	227	124

高齢者世帯の相談が増加しています。年金と就労収入で生活をしてきた高齢者世帯が、新型コロナウイルスの影響で就労収入を失ったことで困窮し、その後再就職が難しい方が増加しています。非正規雇用やダブルワークなどの不安定な雇用形態で働く方の低賃金・低所得による生活課題や、収入が減少しても支出の調整をすることが難しいなどの相談が増加しています。

オ 相談経路

【図表 1-10】



【図表 1-11 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)総合相談窓口からの紹介		件数
福祉部	生活支援課	9	ケアマネジャー	2	地域・家族から	家族・知人	2	
総務部	債権管理課	3	若者相談センターアサガオ	2		民生委員・児童委員	1	
市民生活部	保険課	3	就労準備支援事業	1		小計	3(16)	
都市建設部	住宅課	2	高齢者生活支援センター	1	広報誌・ホームページなどを見て自分から		197(34)	
こども・健康部	子育て推進課	1	(B)合計		6(28)	(C)合計		200(50)
企画部	お困りです課	1						
福祉部	地域福祉課	1						
福祉部	高齢介護課	1						
所管課不明								
(A)合計		21(46)						

※各項目合計（ ）内の値：令和元年度実績

今年度は、新型コロナウイルス感染症に関する経済対策として、様々なメディアや情報機関が相談窓口の情報を発信したことにより、相談者自ら相談窓口につながるケースが多くなりました。

また、自立相談支援機関から関係機関に協力を働きかけるケースが増えました。

【図表 1-12 主な困りごと種別の相談経路】

困りごと		社会的孤立		離職(無職)		家計		家族関係		疾病		合計		R1	
		全数	内滞納・負債有	全数	内滞納・負債有	全数	内滞納・負債有	全数	内滞納・負債有	全数	内滞納・負債有	全数	内滞納・負債有	全数	内滞納・負債有
(A) 市役所からの紹介		0	0	1	0	17	6	1	0	2	0	21	6	46	26
(B) 関係機関からの紹介		2	0	0	0	3	1	0	0	1	0	6	1	28	7
(C) 総合相談窓口からの紹介	地域・家族からの紹介	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	3	0	16	5
	自分から(広報誌等)	0	0	10	6	181	54	5	1	1	1	197	62	34	14
合計		3	0	11	6	203	61	6	1	4	1	227	69	124	52

福祉部生活援護課とは職員同士の顔の見える関係性を維持し、つないだケースについて支援状況を確認するなど、切れ目のない支援を行うことができました。

収納関係課との連携では、本人からの委任状に基づいた、税情報の開示により、相談初期から市税や保険料の滞納額が把握できたことで、本人との課題の共有、支援方針の共有をすることができました。また、収納関係課が発行する催告書と同時に総合相談窓口の案内チラシを送付することにより相談に結びつくケースがありました。

給与の差し押さえなどの深刻な事態になる前に、生活再建のための収支計画を作成し、滞納額の方納返済を含む自立に向けた支援を展開することができました。

また、医療受診の要否の判断のために、保健センターの保健師に面談への同席を依頼し、必要に応じて市立芦屋病院へつないでもらうことができ、早期受診につながりました。

新型コロナウイルス感染症拡大の影響による収入減少の相談者の中には、慢性的な家計の赤字により滞納・負債がある世帯があり、社会的な経済状況の低迷が続く場合、各種支援策が終了することにより、より深刻な困窮状態になることが予想されるため、今後の支援方法の検討が必要であると考えます。

2 支援実績

(1) 相談支援

ア 相談支援の状況

【図表 2-1 令和 2 年度実績】

		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年間合計	R1
新規相談受付件数（本人未特定を含む）		78	59	21	16	12	12	11	12	6				227	124
プラン策定前支援終了件数 （初回スクリーニング時）		6	28	4	7	1	0	2	1	1				50	22
	情報提供のみで終了	0	21	1	6	1	0	2	1	1				33	14
	他機関へのつなぎで終了	6	7	3	1	0	0	0	0	0				17	6
	スクリーニング判断前に中断・終了	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0	2
支援決定・確認件数（再プランを含む）		13	38	1	6	5	5	8	11	6				93	62
就労支援対象者数（プラン期間中の一般就労を目標にしている）		7	24	1	5	2	3	5	5	4				56	27
事業法等 法に基づく 利用	住居確保給付金	10	57	14	13	6	2	3	2	1				108	9
	就労準備支援事業	0	0	0	0	1	0	2	0	1				4	2
	自立相談支援事業による就労支援	1	1	0	2	1	2	3	4	1				15	21
	子どもの学習・生活支援事業	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0	2
その他	生活福祉資金による貸付	10	14	0	5	2	4	2	10	5				52	17
	生活保護受給者等就労自立促進事業	0	0	0	3	0	0	2	1	1				7	13
評価実施件数（再プランを含む）		3	1	1	1	1	0	2	10	2				21	38
評価結果	終結	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0	8
	再プランして継続	3	1	1	1	1	0	2	10	2				21	30
	中断	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0	0
見られた 変化	変化あり	2	1	1	1	1	0	2	7	2				17	38
	変化なし	1	0	0	0	0	0	0	3	0				4	0
評価実施件数中就労支援対象プラン作成者分		0	0	1	0	0	0	1	8	2				12	19
	一般就労開始	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0	9
	就労収入が増加	0	0	0	0	0	0	1	0	0				1	4

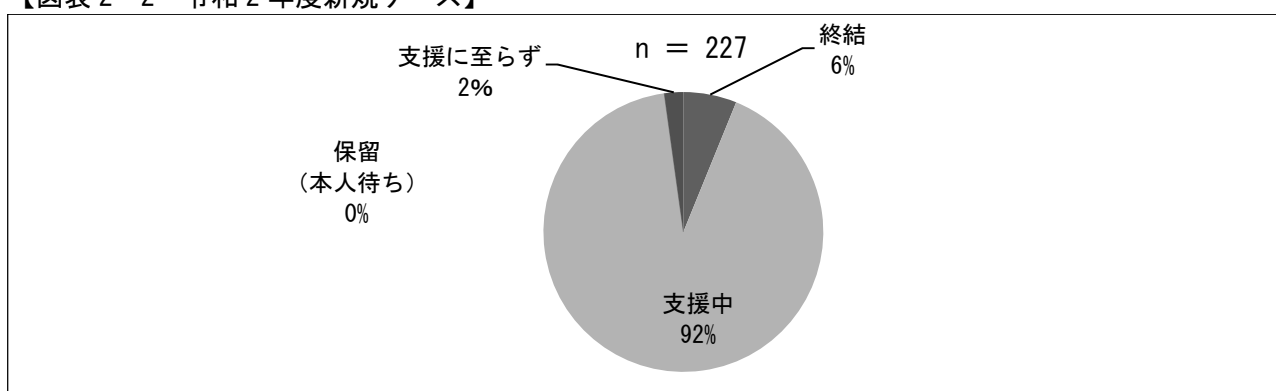
今年度の上半期は、新型コロナウイルス感染症拡大の影響による各種制度利用の申請受付業務に追われ、生活再建に必要な生活状況の聞き取りや支援方針を検討するなどの丁寧な支援ができなかった状況にありました。

相談者も制度利用を目的とし、「新型コロナウイルス感染症が終息すれば元の生活に戻る」という認識の方が多く、就労支援や家計の見直しなどを拒否する方が多くみられました。

従来から転職を繰り返すなどのケースでは、新型コロナウイルス感染症の影響とは直接的な関係がないと思われる方が多く、報道が先行したことによる制度への誤解や勘違いから対象とならない方も多く、窓口での説明に対して不満を言われ、対応に苦慮しました。

イ スクリーニング状況

【図表 2-2 令和 2 年度新規ケース】



【図表 2-3 主な困りごと種別】

		社会的孤立	離職(無職)	家計	家族関係	疾病	合計
		終結	H27~R1 年度 *	1	1	6	0
	R2 年度	0	3	11	0	0	14
	合計	1	4	17	0	2	24
支援中	H27~R1 年度 *	16	13	61	3	2	95
	R2 年度	2	8	189	6	3	208
	合計	19	22	256	9	7	303
中断	H27~R1 年度 *	0	0	0	0	0	0
	R2 年度	0	0	0	0	0	0
	合計	4	5	7	0	0	16
(本人待ち) 保留	H27~R1 年度 *	2	0	5	2	0	9
	R2 年度	0	0	0	0	0	0
	合計	2	0	5	2	0	9
支援に至らず	H27~R1 年度 *	0	0	0	0	0	0
	R2 年度	1	0	3	0	1	5
	合計	1	0	3	0	1	5

* H27~R1 年度中に終結に至らなかったケース

昨年度に続き、全ケースの見直しを行い、支援状況の確認や支援停滞ケースについて進捗確認し、ケース支援を「終結」、「中断」、「支援中」、「保留（本人待ち）」、「支援に至らず」と分類しました。「保留（本人待ち）」は、本人は支援継続を希望しており、本人からの連絡を待っている状況にあるケースです。また、「支援に至らず」は、関係機関から情報提供や紹介をされたケースで本人とつながらなかった場合や支援拒否のケースを含みます。

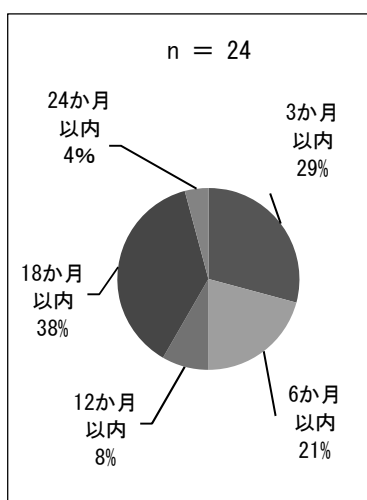
【図表 2-4 主な困りごと別の解決法】

解決法 主な困りごと	就労	家計改善	他機関 つなぎ	他市転出	その他	合計	R1
社会的孤立	0	0	0	1	0	1	9
離職（無職）	1	2	0	1	0	4	14
家計	1	3	5	3	5	17	52
家族関係	0	0	0	0	0	0	6
疾病	1	0	1	0	0	2	5
学習支援	0	0	0	0	0	0	0
合計	3	5	6	5	5	24	86

総務部債権管理課の発行する催告書に総合相談窓口案内チラシを同封し、それを見てつながったケースについて、法的整理が必要となる場合などには権利擁護支援センターの専門相談を利用しています。慢性的な赤字家計を抱えるケースでは、クレジットカードが使えなくなることを恐れ、家計改善に積極的に取り組まない方もいます。

ウ 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	就労	家計 改善	他機関 つなぎ	他市 転居	その他	合計	R1
3か月以内	0	3	3	0	1	7	37
6か月以内	1	1	1	1	1	5	6
12か月以内	0	0	0	2	0	2	9
18か月以内	2	1	4	1	1	9	7
24か月以内	0	0	0	0	1	1	17
30か月以内	0	0	0	0	0	0	10
合計	3	5	8	4	4	24	86

全ケースの見直しを行う中で、支援の進捗を確認し、生活の安定が見られたことにより終結としたケースが多くあったことから、昨年度と比較して終結件数が増加しています。

解決法の「他機関つなぎ」のつなぎ先は、障がい者相談支援事業、福祉部生活援護課が多くなっています。

エ 福祉部生活援護課との連携

新型コロナウイルス感染症の影響を受けて減収となって相談に来られた方の中で、生活保護を必要とするケースについては相談員同行の上で、生活保護を申請するなど切れ目のない支援を行いました。

(2) 自立相談支援事業による就労支援

昨年と同様にハローワーク西宮との連携による生活保護受給者等就労自立促進事業を積極的に活用しました。新型コロナウイルス感染症による緊急事態宣言発令時にはハローワークの窓口業務が停止するなど、一時的に就労支援の方策が不足しました。緊急事態宣言解除後は、相談員がハローワークの職業相談に同席することにより、本人との関係性の構築に努めました。また、今年度も引き続き、ハローワーク西宮の担当者が定例支援調整会議に出席し、支援内容の共有や支援方針の検討を行いました。

(3) 自立相談支援事業における他事業との連携

ア 住居確保給付金

新型コロナウイルス感染症に関する経済対策として、住居確保給付金の対象者の拡大や求職活動要件が緩和されたことで、相談件数が増加しました。

住居確保給付金の受給期間中に生活再建に至らない場合も、引き続き就労支援・生活支援を行っています。

イ 就労準備支援事業

就労準備支援事業主催「寄ってカフェ」の参加者から相談につながり、継続支援となったケースがありました。

若年層の対象者の場合、社会経験不足や情報不足などから本人の中に働くことのイメージがなく、また複雑な家庭環境の場合、働こうとする本人に対して家族の手助けがないことが多くあります。担当者が、定期的に関わりを持つことにより就労意欲喚起と働くことの意味やその準備について具体的に支援することができました。

ウ 学習支援事業

子ども家庭相談室相談員などの児童福祉にかかわる関係機関に対し、利用に結びつく周知啓発を検討する必要があります。

対象となる児童が、自ら相談窓口相談することは難しいため、関係者の中で対象となる児童とその保護者へ丁寧に働きかける必要があると考えます。

自立相談支援事業からつながった学習支援事業の利用者は1件であり、学習支援事業の周知啓発不足が課題となっています。

(4) 他機関等との連携

昨年度、地域ケアシステム検討委員会においてモデル的に施行した、社会的孤立支援ケースに対する支援チームについて、今年度は、結成された支援チームで社会的孤立ケースへ個別支援を行いました。

住宅困窮要配慮者の支援策を検討することを目的に、都市建設部住宅課及び宅建業協会と協議の場を設けました。取組の1つとして、宅建業協会の幹事会において本事業の周知等を行う予定でしたが、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、会が中止となり事業周知の実施に至っていません。

【その他の機関・事業利用数】

機関・事業名	内容	利用数
フードバンク関西による食材提供	所持金が少なく次の収入までの食材購入費用がない場合、食材提供支援を受けるもの。	15名
生活物品等ゆずりあいネットワーク	芦屋市地域発信型ネットワークの中で検討され事業化。家電等生活に必要な物品を地域住民等の提供者から無償で譲り受けることができる。	1名
福祉を高める運動世帯経済的支援	民生児童委員協議会と社協との共同事業。赤い羽根共同募金を財源として困窮世帯へ年2回配分金をお届けするもの。	28世帯
生活福祉資金、緊急小口資金等貸付(従来からのもの)	兵庫県社会福祉協議会実施の生活福祉資金貸付事業の中のひとつ。緊急小口資金利用のため、芦屋市社協独自小口貸付を合わせて利用するが多い。	6名 (うち1名辞退)

その他にもコープこうべからコロナの影響で家計が苦しい方へ窓口で配布してほしいと、お米、レトルトカレー、レトルトコーンスープをいただき、希望者にお渡しした。

3 成果と課題

(1) 成果

ア 周知・啓発について

- ・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みました。
- ・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、意見交換を行いました。
- ・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ました。
- ・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いました。
- ・新型コロナウイルス感染症拡大の影響により集合研修の開催ができない中、民生児童委員協議会定例会において本制度に関する研修を実施しました。
- ・全戸配布をしている「社協だより」などの広報紙に相談窓口の案内を掲載し、全市民への周知を継続して行いました。

イ 就労支援について

- ・昨年度に引き続き、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、就労支援の必要性和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ました。

ウ 地域での居場所・役割について

- ・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 ー子どもを思いやる親の会ー」を定例的に開催し情報交換することができました。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、開催を中止していましたが、7月から再開しました。
- ・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りました。また、毎回、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ました。
- ・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りました。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交流することができました。

エ 多機関・他機関連携について

- ・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みました。
- ・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ができました。
- ・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、支援が進みました。

(2) 課題

ア 周知・啓発について（潜在的な相談者をどうつなぐか）

- ・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ります。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ましたが、相談に結びつく件数が少ないことが課題です。
- ・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、周知方法が課題です。
- ・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状況にあり、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ます。

イ 家計相談について（緊急支援を要する人への支援）

- ・外国籍の方（留学生など）から、緊急小口資金（新型コロナウイルス特例貸付）等に関する相談が約50件あり、口コミで友人を連れてくるケースが多く、正確な情報が伝わっていないことが多くありました。簡易な日本語は通じますが、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りました。また、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継続支援にもつながりにくいなど課題がありました。
- ・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ことがあります。早めの相談を周知すること、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ります。
- ・支援を行っている中で、キャッシュレス決済等の普及により、現金に比べ支出の管理が難しくなっている方が多く見受けられます。

ウ 地域での居場所・役割について

- ・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、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、緊急事態宣言が出ている時期中は訪問や面談を控え、電話で状況確認を行いました。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にあり、支援が停滞しています。
- ・居場所機能として、定例的に開催されている「寄ってカフェ」などがありますが、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ことや、開催方法について課題であると考えています。
- ・自宅売却や転居をする必要がある場合、地域との関係性が途切れてしまうことが多く、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あるケースが多いです。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ります。

エ 就労支援について

- ・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ますが、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ります。
- ・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という課題があります。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ます。家族以外の人とのコミュニケーションの場面を提供していく必要があります。

オ 多機関・他機関連携について

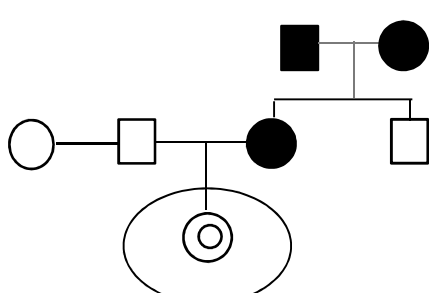
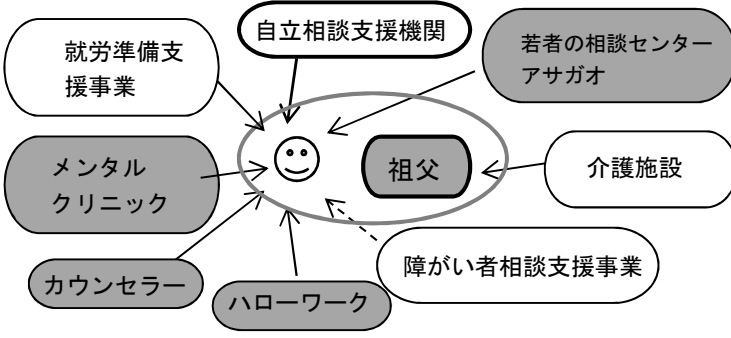
- ・困っている方の相談をもれなく対応するために、様々な相談部門が「自分の分野ではない相談」を適切な相談窓口につなぐ役割を担うことが重要です。そのためにも、窓口を紹介するだけでなく、一歩踏み込んだ「つなぎ」をすることの重要性を専門職が認識する必要があります。また、関係機関の専門職が顔の見える関係でつながっていることも大切であると考えます。
- ・総合相談連絡会において、専門職が相談対応する中で思うことを意見交換し、他の専門職のアイデアなどを聞くことにより新しいつながりができたケースがありました。引き続き、そのような場面を活用し、参加支援にもつながるような意見交換ができればと考えています。
- ・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です。

カ 個別ケース支援を通して見えた共通課題

- ・新型コロナウイルス感染症の影響により、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ます。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のではないかと懸念されます。
- ・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ます。
- ・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と思込んでいましたが、予想より増加しませんでした。
- ・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す。

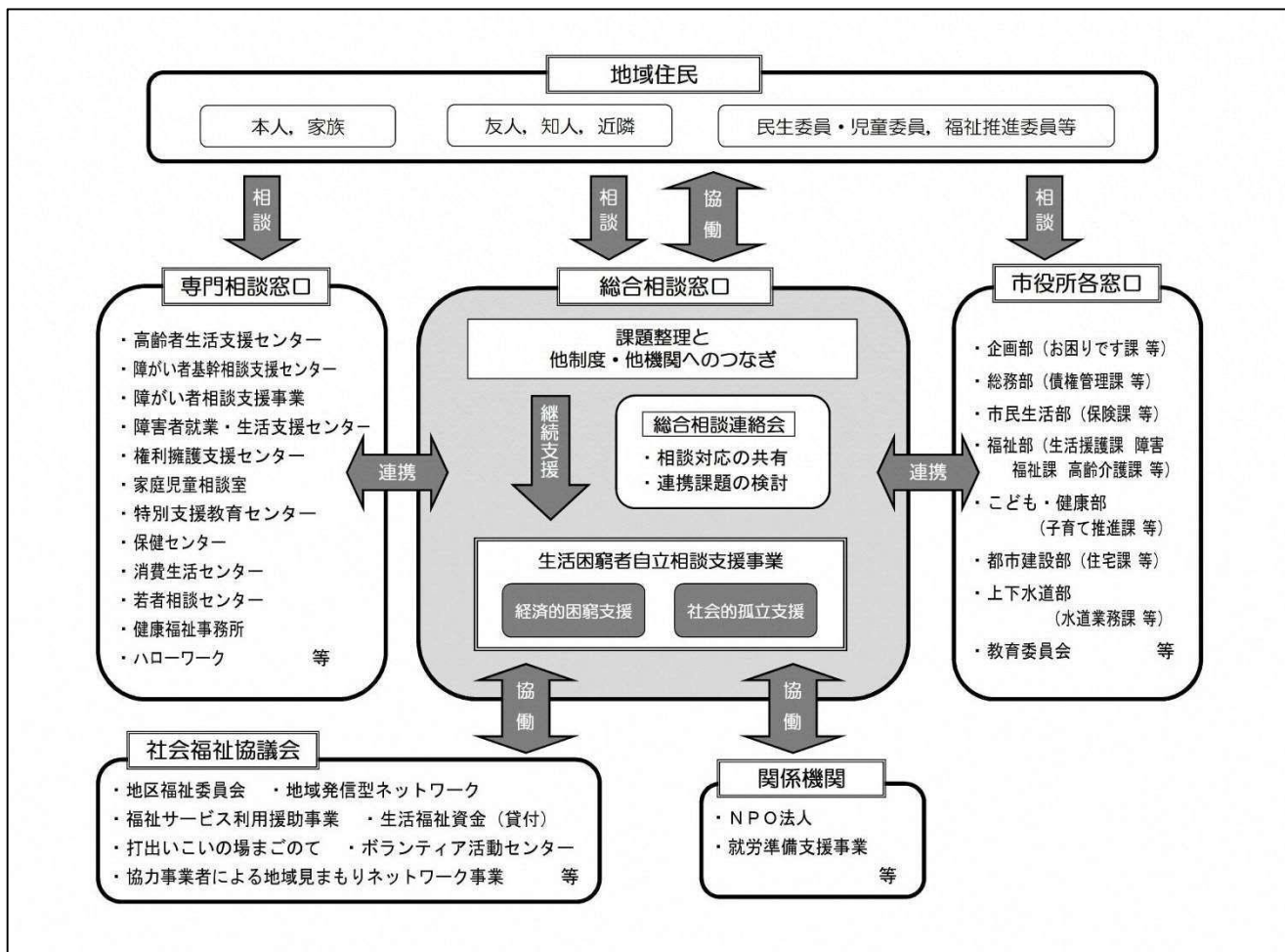
※事例内容は本人が特定されないよう、修正しています。）

事例1 『社会的孤立・中高齢のひきこもりの方への支援』

●事例の概要	
<ul style="list-style-type: none"> ・過去に生活困窮者自立相談支援事業を利用し、他機関支援へとつながった方が再度支援を希望されたケース。 	
●ジェノグラム	●エコマップ
	 <p>※「塗りつぶし」…支援開始前の社会資源</p>
●インタビュー・アセスメント時の本人の課題	
<p>【生活歴等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・同居していた祖父が亡くなり、相続が発生。 ・幼いころに母親が死去。父親が再婚した後、祖父と同居。 ・以前、生活困窮者自立支援制度利用者だったが、障がい者手帳を取得し、他機関つなぎとなった。 ・祖父が亡くなったことにより、生活費の基盤であった年金受給がなくなり働く必要に迫られた。 ・さまざまな相談窓口相談しながら、就職活動などをしてほしいとの希望がある。 	
●支援の方向性	
<ul style="list-style-type: none"> ・今困っていることに焦点を当て、課題解決に取り組むことを支援する。 ・本人は様々な窓口で「聞いてもらいたい」、「認めてもらいたい」欲求が強く、些細なことでも確認できるまで電話連絡をしてしまうなどの特性がある。 	
●支援経過	●支援プラン
<p>H28 市役所からの紹介</p> <ul style="list-style-type: none"> ・同居している家族と別居している家族との関係性、困っていることなどを聞く。就労希望だが、ブランクが長い不安がある。 	
<ul style="list-style-type: none"> ・就労準備支援事業利用開始。ハローワークでの相談も活用し、販売の仕事へ就くことができた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・就労準備支援事業プラン作成
<ul style="list-style-type: none"> ・職場の人間関係やルールに納得がいけない部分があり、退職。ハローワーク職業訓練等を受講。事務の仕事を目指す。就職活動するもうまくいかず。 	

●支援経過	●支援プラン
H30 発達障がいの診断を受け、精神保健福祉手帳取得。他機関つなぎケースとして支援終結。	・精神保健福祉手帳取得と障がい福祉部門にて就労支援利用
R2 精神保健福祉手帳を返納したので、再度、支援を希望すると本人から申し出があり面談。	
<ul style="list-style-type: none"> ・就職をしたいが、ブランクがあり働くことへの不安が強い。今までの職歴から、苦手な仕事ややりたくない仕事は本人の中で明確である。 ・就労のブランクや生活リズムの乱れがあるため、就労準備支援事業利用を勧めた。 	・就労準備支援事業プラン作成
<ul style="list-style-type: none"> ・同居の家族が亡くなり、経済的に不安定となったため、生活保護の申請を希望されたため、生活援護課の窓口へ同行する。 ・生活保護の説明を受けた際に、受給者の義務について本人が納得できず、今回は申請を行わないこととなった。 	・生活保護申請同行
<ul style="list-style-type: none"> ・求職活動を積極的に行い、本人が納得できる環境で清掃業務に就くことができた。 ・本人は、就労を継続していくことに対して不安が強い様子であるため、定期的に面談等を行い、就労定着ができるよう支援を行う。 	
●支援の効果	
<ul style="list-style-type: none"> ・困りごとの傾聴や関係機関への同行支援などを行う中で、他者との関わりやコミュニケーション能力を養うことができ、就労に結び付いた。 	
●支援を通じた地域課題等	
<ul style="list-style-type: none"> ・コミュニケーションが苦手な部分があり、地域行事への参加や近隣との付き合いがあまりなく、関係者のみと関係性を構築している状況である。今後は担当者とともに本人が参加できる地域活動などを探し、地域生活を支援する必要がある。 	

総合相談窓口の関係図



(第3次芦屋市地域福祉計画より抜粋)