

自立相談支援事業等（必須事業）の実績（令和3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ました。しかし、令和3年度に入り、コロナ関連の支援策が次々と追加・変更・終了される中で、「自分は何が使えるのかわからない」という内容の相談も多くなりました。

新型コロナウイルス感染症拡大の影響が長期化し経済的困窮状態に陥る世帯が増加したため、前年から引き続いて「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。さらに「総合支援資金再貸付」、「住居確保給付金再支給」、「新型コロナウイルス感染症生活困窮者自立支援金」など追加支援策の相談支援対応を実施しました。

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支援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ます。相談の初期段階から課題を整理し一緒に取り組むことによって、本人にとっては「人に言えない悩みをわかってもらえる」安心感と課題解決の進捗を確認しながら取り組むことができます。

コロナ禍の影響を直接的に受けて経済的困窮状態になっている世帯が少なくなってきていますが、各種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。

また、就労自立や生活保護受給となった場合、経済的な問題は解決することになりますが、「会社で何かあった時に相談できる相手がない」、「生活保護を受給したことにより様々な問題は解決したが、話し相手がない」など社会的孤立に関する課題が残った状態の人が多い状況にあります。緩やかにつながり続ける支援が必要ですが、相談員や専門職だけで支援できるものではなく、地域住民と協力し、地域とのつながりの中で、その地域で生活する一員としてお互いを知っていくことができる支援が必要と考えています。

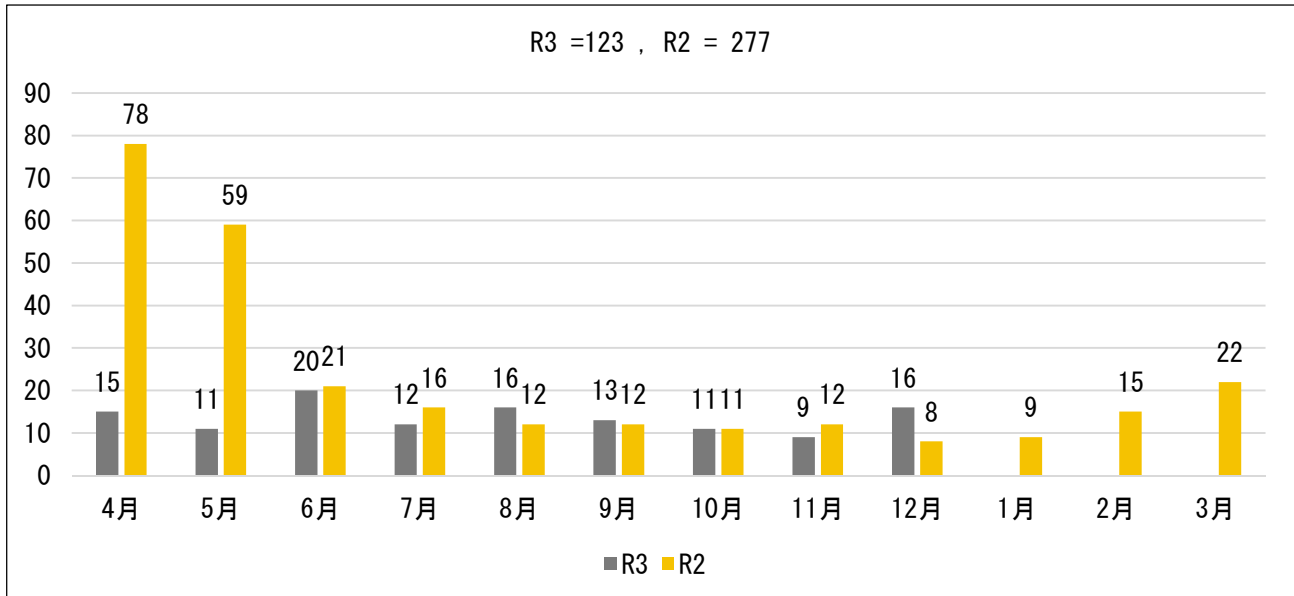
次頁以降に本事業に関する実績を報告します。

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)	15	11	20	12	16	13	11	9	16				123

イ 性別・年代別

【図表 1-3】

性別	男性	57
	女性	65
	その他	1

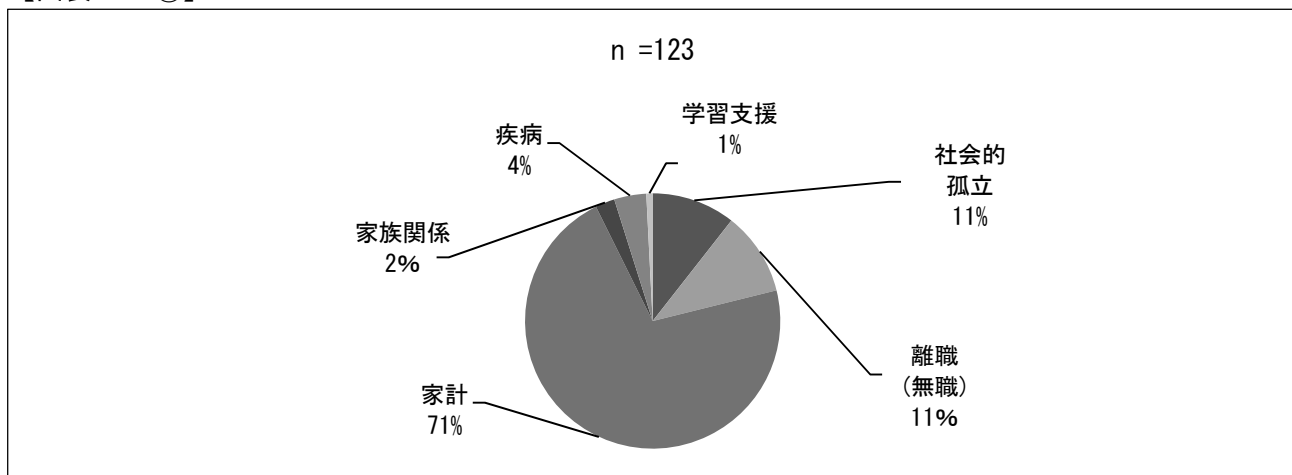
【図表 1-4】

年代	～10代	3
	20代	10
	30代	11
	40代	26
	50代	32
	60～64歳	7
	65歳～	29
	不明	5

昨年度に続き、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多く、全体を通しては、中高年齢層と10代、20代の方からの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	13
住まいについて	23
収入・生活費のこと	81
家賃やローンの支払いのこと	28
税金や公共料金等の支払いについて	10
債務について	12
仕事探し、就職について	25
仕事上の不安やトラブル	6
地域との関係について	2
家族との関係について	19
子育てのこと	4
介護のこと	3
ひきこもり・不登校	8
DV・虐待	0
食べるものがない	3
その他	11
合計	248

全相談件数に対して約2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。

また、従来より社会的孤立に関する相談が増え、すぐには解決できない相談内容のため、居場所や役割などを検討する場面が必要です。

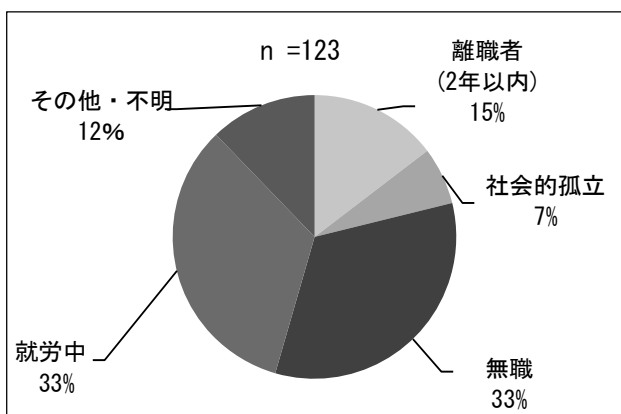
【図表 1-6 年代別の状況】

年代 困りごと	10代	20代	30代	40代	50代	60~64歳	65歳以上	不明	合計	R2
社会的孤立	1	3	3	1	1	1	2	1	13	7
離職（無職）	1	2	0	5	4	0	1	0	13	18
家計	0	3	8	19	24	6	24	4	88	237
家族関係	0	1	0	0	0	0	2	0	3	11
疾病	0	1	0	1	3	0	0	0	5	4
学習支援	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0
合計	3	10	11	26	32	7	29	5	123	277

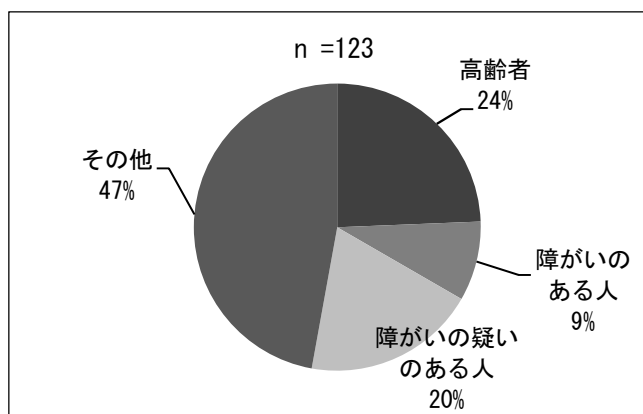
昨年度と同様に1年を通して、新型コロナウイルス感染症拡大の影響による就労中の人の「収入減少」に関する相談が増えました。また、貸付などの各種経済支援策を終了した後の生活相談も増えています。

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】

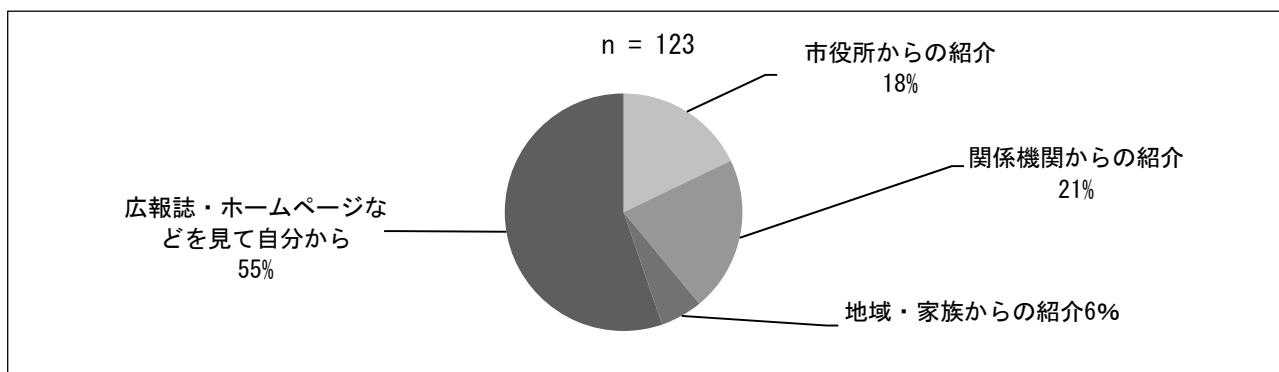
就労状況 対象者	高齢者	障がいのある人	障がいの疑いのある人	その他	合計	R2
離職者（2年以内）	1	4	3	10	18	49
社会的孤立（ひきこもり）	1	0	5	2	8	4
無職	15	3	11	12	41	52
就労中	8	2	3	28	41	156
その他・不明	5	2	2	6	15	16
合計	30	11	24	58	123	277

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たことで生活保護申請が必要なケースが増えています。

また、「その他」の中にはひとり親世帯が含まれており、学級閉鎖や休校などで子どもが自宅にいる間、親も仕事を休まざるを得ないため収入が減少する一方で、家にいる時間が増えることで食費や水光熱費が増えるため、家計に直結し、経済的困窮になる世帯が増えています。

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	3	高齢者生活支援センター	10	地域・家族から	家族・知人・大家	4		
総務部 債権管理課	3	障がい相談支援事業所・障がい基幹相談支援センター	3		民生委員・児童委員	3		
こども・健康部 健康課	3	若者相談センターアサガオ	3		小計	7 (9)		
こども・健康部 子育て推進課	3	社会福祉協議会	2	広報誌・ホームページなどを見て自分から		68 (230)		
都市建設部 建設総務課	3	医療機関	2	(C) 合計		82 (239)		
市民生活部 保険課	1	学校園	2					
福祉部 障がい福祉課	1	ハローワーク	1					
市民生活部 上宮川文化センター	1	保護司	1					
都市建設部 都市整備課	1	ひきこもり支援センター	1					
市民生活部 地域経済振興課	1	権利擁護支援センター	1					
市役所交換・部署不明	2	(B) 合計		26 (14)				
(A) 合計		22 (24)						

※各項目合計（ ）内の値：令和2年度実績

今年度は、関係機関から相談窓口につながるものが多くありました。また、市役所からは、福祉部以外の庁内各課からつながることが多く、生活福祉資金コロナ特例貸付の窓口としての周知が進んだ結果ではないかと思われます。

【図表 1-12 主な困りごと種別の相談経路】

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		学習支援		合計		R2	
		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	全数	内滞納・負債有
(A) 市役所からの紹介		2	0	1	1	18	9	0	0	0	0	1	0	22	10	24	7
(B) 関係機関からの紹介		9	0	5	1	10	3	1	0	1	0	0	0	26	4	14	6
(C) 総合相談窓口からの紹介	地域・家族からの紹介	1	0	1	0	5	1	0	0	0	0	0	0	7	1	9	3
	自分から(広報誌等)	1	0	6	3	55	11	2	0	4	1	0	0	68	15	230	70
合計		13	0	13	5	88	24	3	0	5	1	1	0	123	30	277	86

高齢者生活支援センターからつながったケースの多くは、親の年金と子どもの就労収入で生活していたが、新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受け、子どもの収入が減少し、経済的に困っている世帯や、経済的虐待を疑われるものでした。

全件数のうち、滞納・負債有の割合が約 24% となっており、昨年度と比較して減少しています。慢性的な低所得世帯やひとり親世帯などでは、何かあった時の預貯金が少なく、また不安定雇用での就労者も多いため、本人だけでは解決できない課題を抱える世帯が多くあります。

収納関係課との連携では、窓口へ同行することを原則として支援することにより、分納相談等もスムーズに行うことができ、「滞納しているお金を支払うストレス」が軽減し、継続的な支払いをすることができているケースが多くなっています。

権利擁護支援センター専門相談を活用し、法的債務整理をするケースが増えており、生活再建への道のりが遠く感じられるケースが増えています。

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ます。家賃滞納が続くと居住場所を失う危険性があり、居住支援を含む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

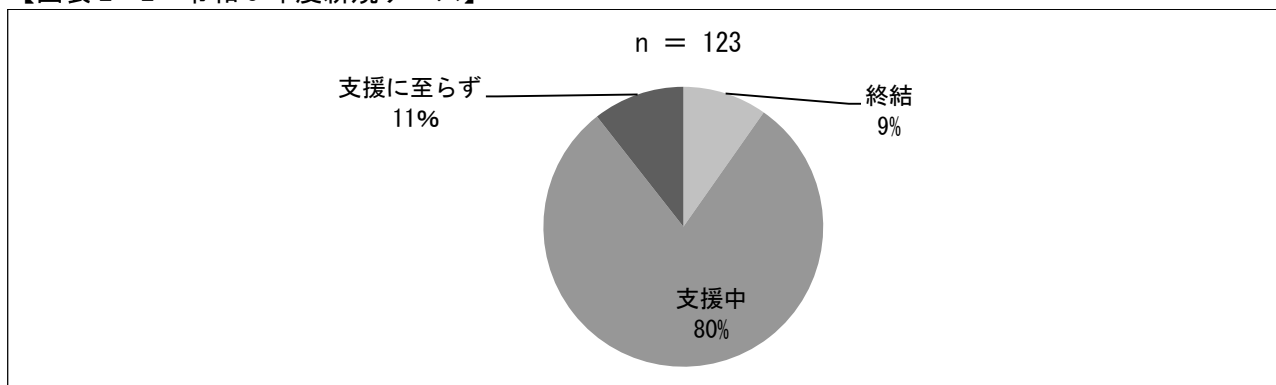
【図表 2-1 令和3年度実績】

		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	R2
新規相談受付件数（本人未特定を含む）		15	11	20	12	16	13	11	9	16				123	277
プラン策定前支援終了件数 （初回スクリーニング時）		3	2	0	1	6	4	3	0	1				20	52
	情報提供のみで終了	2	2	0	1	4	3	1	0	0				13	35
	他機関へのつなぎで終了	1	0	0	0	2	1	2	0	1				7	17
	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	0
支援決定・確認件数（再プランを含む）		0	5	5	5	0	10	4	5	4				38	117
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）		0	4	3	2	0	5	2	3	3				22	70
事業等 利用	住居確保給付金	4	3	2	3	1	3	3	1	1				21	120
	住居確保給付金 再支給	13	16	3	3	3	2	2	0	0				42	
	就労準備支援事業	0	1	1	0	0	2	0	2	1				7	5
	自立相談支援事業による就労支援	0	1	2	1	0	1	0	1	1				7	24
	子どもの学習・生活支援事業	0	0	0	0	0	1	0	0	0				1	0
その他	生活福祉資金による貸付	0	3	3	3	0	2	4	1	1				17	66
	生活保護受給者等就労自立促進事業	0	2	1	0	0	2	1	0	2				8	15
評価実施件数（再プランを含む）		0	4	2	2	1	3	2	0	1				15	29
評価 結果	終結	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0	1
	再プランして継続	0	4	2	2	1	3	2	0	1				15	28
	中断	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0	0
変化 見られた	変化あり	0	4	2	1	1	2	2	0	1				13	25
	変化なし	0	0	0	1	0	1	0	0	0				2	4
評価実施件数中就労支援対象プラン作成者分		0	2	0	1	1	1	2	0	1				8	14
	一般就労開始	0	0	0	0	0	0	1	0	0				1	0
	就労収入が増加	0	0	0	0	0	0	0	0	1				1	1

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の追加支援策や変更が多く、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。

イ スクリーニング状況

【図表 2-2 令和3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	学習支援	合計
終結	H27~R2 年度*	4	6	47	5	1	0	63
	R3 年度	2	0	10	0	0	0	12
	合計	6	6	57	5	1	0	75
支援中	H27~R2 年度*	12	21	238	13	7	0	291
	R3 年度	9	12	69	3	4	1	98
	合計	21	33	307	16	11	1	389
支援に至らず	H27~R2 年度*	1	0	11	0	1	0	13
	R3 年度	2	1	9	0	1	0	13
	合計	3	1	20	0	2	0	26
中断	H27~R2 年度*	0	0	0	0	0	0	0
	合計	0	0	0	0	0	0	0

*H27~R2 年度中に終結に至らなかったケース

全ケースについて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」、 「支援に至らず」と分類しました。関係機関は何らかの支援が必要と考えている場合でも、家計相談など踏み込んだ支援を提案すると、本人が生活状況を変えることを望まない場合が多く、具体的な支援にならないことがあります。

【図表 2-4 主な困りごと別の解決法】

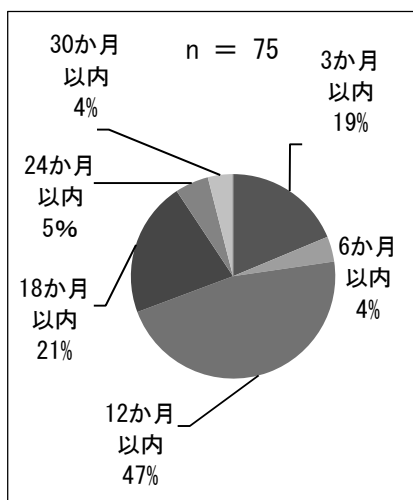
解決法 主な困りごと	就労	家計改善	他機関 つなぎ	他市転出	その他	合計	R2
社会的孤立	1	0	2	2	1	6	6
離職（無職）	2	1	1	0	2	6	8
家計	3	6	25	6	17	57	46
家族関係	1	0	2	0	2	5	3
疾病	0	0	0	1	0	1	3
合計	7	7	30	9	22	75	66

社会的孤立に関する相談が増えました。

親から子どもの不登校やひきこもりに関する相談が増えましたが、必ずしも本人と会える場合ばかりではないため、本人の主訴が不明であることが多いです。その場合、相談者である親などに状況を聞いたり、同様の困りごとを持つ人との交流を進めるなどの家族支援の提供から始めます。

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	R2
3か月以内	0	0	12	0	2	14	12
6か月以内	0	1	2	0	0	3	14
12か月以内	2	6	8	4	15	35	21
18か月以内	5	0	6	2	3	16	10
24か月以内	0	0	2	1	1	4	3
30か月以内	0	0	0	2	1	3	6
合計	7	7	30	9	22	75	66

1年から1年半で終結となったケースの多くは、新型コロナウイルス特例貸付や住居確保給付金を利用して、生活再建ができた世帯が多く、さらに緊急事態宣言が解除になり、もともとの仕事で収入が得られるようになったため終結となりました。自営業や個人事業主の方々は、事業に関する経済支援策も活用することができるため、自立相談支援機関での家計の見直しなどの支援は望まない傾向にありました。

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拡大の影響を受けて減収となり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。

生活保護利用を強く拒否する方がいますが、貸付などの対象とならない場合は他の経済支援策や制度がなく、経済的困窮が深刻になります。

(2) 自立相談支援事業による就労支援

就労支援においても新型コロナウイルス感染症の影響は大きく、求人数の減少や求職者数の増加により、高齢者が職に就きにくい状況でした。

ハローワーク西宮とは積極的に連携し、情報共有や支援調整会議での支援方針の検討、生活保護受給者等就労自立促進事業の活用をしました。

本人の就労意欲喚起が難しいケースは、事例検討会を通じてスーパーバイザーから助言をいただき、支援方針を検討しました。

(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

昨年度に続き、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・利用件数ともに増加しました。

イ 就労準備支援事業

社会的孤立や転職を繰り返すケースの相談が増えたため、就労準備支援事業利用者も増加しました。自立相談支援機関担当職員と就労準備支援事業担当者が一体的に関わることで、就労相談と生活相談の担当者を分けることができ、また本人も課題によって関わる人が違う体験を積み重ねることができました。

「くろまつ」や「寄ってカフェ」は新型コロナウイルスの影響を受け、開催が難しい時期がありました。オンライン面談などの新たな方法を用いて継続することができました。本人に寄り添った居場所を作ることができるように、関係機関との連携も必要となってきます。

ウ 子どもの学習・生活支援事業

自立相談支援事業からつながった子どもの学習・生活支援事業の利用者は1件であり、事業の周知・啓発の不足が課題となっています。また、開催場所から自宅が遠いなど、子どもが通うことが難しいケースがありました。

生活状況がひっ迫していると、親が、子どもが学びたいと思っているかどうかを把握することが難しいことがあります。教育委員会や学校との協力により、子ども本人がどう思っているのかを把握し支援に結び付ける必要があると考えています。

子どもの学習・生活支援事業担当者と自立相談支援機関間ではケースの情報共有を行うことができ、具体的な世帯支援には有用であると思われます。

(4) 他機関等との連携

個別支援においてさまざまな機関との連携を重視し、支援に取り組んでいます。新たな課題である外国人支援など自立相談支援機関だけでは解決できない課題は、地域ケアシステム検討委員会などで協議するよう提案し、連携することで解決に結び付く糸口を探しました。また、重層的支援体制整備事業を検討する会議にも積極的に参加し、課題提案を行いました。

【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。	2 件
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。	34 名 91 点 (家電・日用品・衣類等)
フードドライブによる食材提供	コープこうべ、芦屋市環境施設課と芦屋市社協で余剰食品の提供を受け、即時必要な方へ向け数日分の食材を提供するもの。	32 件
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。	16 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。	教育支援資金 3 名 緊急小口資金 3 名 芦屋市社協独自資金 2 名
国際ソロプチミスト芦屋ほほえみ支援基金	子どもや女性支援を活動方針としている国際ソロプチミスト芦屋による基金を活用し、子どもや女性に必要な生活用品の購入を支援するもの。	1 世帯 2 名
コープこうべによる食材提供	コープこうべから受け取ったお米とレトルトカレーを生活困窮世帯へお渡しする支援	40 世帯

機関・事業名	内容	利用数
生きがい探し（兵庫県ひきこもり支援センター阪神ランチ）との協働による居場所事業	兵庫県ひきこもり支援センター阪神ランチ 生きがい探しの居場所事業に協力。参加者の呼びかけ等を実施。	1回



(5) コロナ禍での相談支援

ア 総合相談窓口と生活福祉資金（新型コロナウイルス特例貸付），自立相談支援機関の役割について

(ア) 総合相談窓口の役割

総合相談窓口は、相談者の困りごとを聞き取り、整理し、何から取り組んでいくかを一緒に考える役割があります。しかし、コロナ禍においては、相談者が多く、丁寧な聞き取りができなかった反省とジレンマがあります。

相談者の大半は、緊急小口資金コロナ特例貸付等のコロナ関連の経済支援策の利用申請で、来所していましたが、その中には、従来から家計が不安定であった世帯が含まれており、生活費を貸付することだけでは生活を再建することが難しい世帯が多数ありました。

そのような状況下において、電気やガスなどのライフラインの滞納がないか、当座の食料はあるか、借金はないか、健康保険証は所持しているか、病院受診はできているかなど最低限を聞き取り項目として、相談員間で共有し、ひとつでも該当することがあれば、自立相談支援機関の担当者へつなぐこととしました。

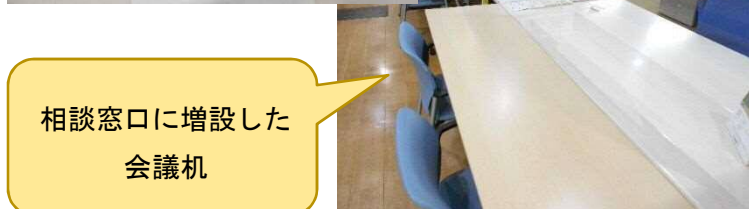
相談件数が多く相談支援系の職員体制では対応が難しかった時期は、一時的に他部署の職員に相談対応を依頼しました。相談者の相談内容や状況については、毎朝のミーティングにより相談員間で情報を共有し、対応や担当の確認、つなぎ先や今後の支援方針などを確認することで、相談員の孤立とケースの抱え込み防止に取り組みました。

相談対応時、生活福祉資金（新型コロナウイルス特例貸付）利用者に最低限聞き取る内容

- 電気やガスなどのライフラインの滞納がないか
- 家賃は対応になっていないか
- 当座の食料はあるか
- 借金はないか
- 保険証は所持しているか、保険料は滞納になっていないか
- 眠れているか、食べられているか。
- 病院受診はできているか。



案内のしおり



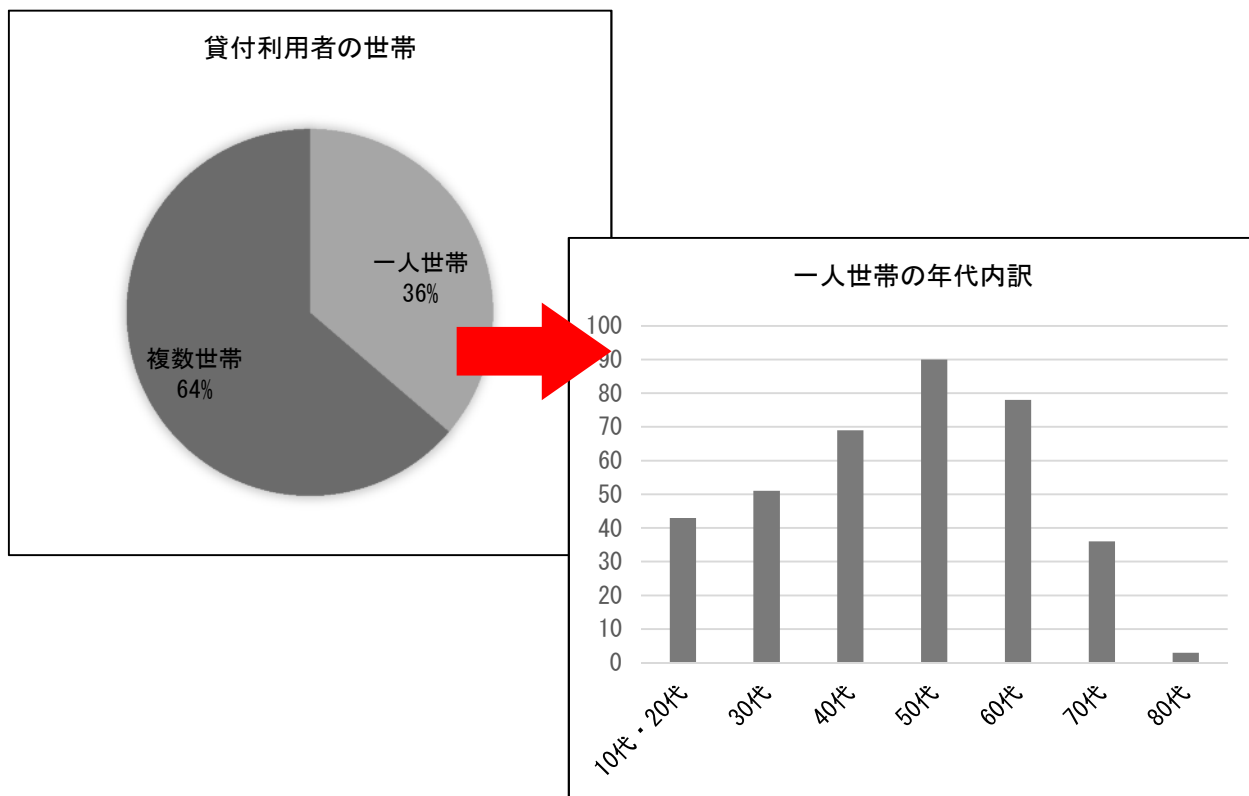
相談窓口に増設した
会議机

(イ) 生活福祉資金（新型コロナウイルス特例貸付）利用者世帯の状況

生活福祉資金（新型コロナウイルス特例貸付）には3種類あります。

一時的な収入減少に対応する緊急小口資金貸付、緊急小口資金貸付だけでは生活再建が難しい場合3か月間定額を貸し付ける総合支援資金、さらに生活再建が困難な場合、総合支援資金延長貸付、追加支援策としての総合支援資金再貸付です。

【生活福祉資金（新型コロナウイルス特例貸付）	利用件数】
・ 緊急小口資金（新型コロナウイルス特例貸付）	1,035 件
・ 総合支援資金（新型コロナウイルス特例貸付）	809 件
（同 延長貸付	511 件）
・ 総合支援資金（新型コロナウイルス特例貸付） 再貸付	588 件



生活福祉資金（新型コロナウイルス特例貸付）利用者のうち、一人世帯が全体の約36%を占めています。40代から60代が多く、けがや病気など本人に何かあれば収入がなくなり、生活の維持が困難になることが予想されます。

この年代の多くは、年金受給者ではないため、就労の維持が必要です。また、従前から借金があり、家計において返済額の占める割合が高い人や家賃が高額な人も多く、働いている間に生活の見直しをする必要があります。

収入減少の不安から精神的に不安定になる人が多く、精神科受診など必要な医療の受診をすすめますが、お金がないことにより受診を控えているケースが多くありました。

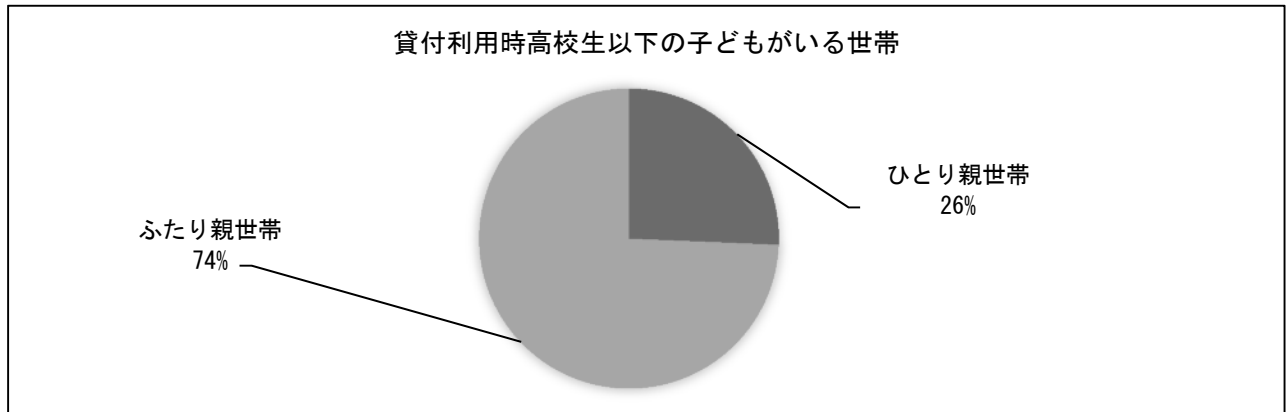
貸付利用世帯全体において、家賃滞納となっていることが多く、強制退去を告知されているケースなどへの支援として今後、居住支援が必要であると考えています。

【生活福祉資金（新型コロナウイルス特例貸付）だけでは生活再建が困難な世帯の特徴（例）】

- ・ 従来から借金があり、世帯の家計に占める返済額の割合が高い。
- ・ 不安定雇用・低所得世帯であり、預貯金等が少ないため、家計急変に耐えられない。
- ・ 家賃が高額だが、転居費用が捻出できない。
- ・ 世帯の中で収入源となっているのが一人である。
- ・ 世帯の家計の中で通信費が高く、収支がアンバランスであるが見直しに抵抗がある。
- ・ 求職活動をするが、職種や収入額にこだわりがあり採用に結び付かない。
- ・ 70歳以上の場合、本人に意欲があっても年齢で断られる求人先が多い。

(ウ) 子育て世帯の状況

貸付利用世帯のうち、高校生以下の子どもがいる世帯に対しては、相談対応時、食材や靴、生活物品などの不足がないか、子どもとの関係で困っていることはないかなど特に気を付けて聞き取りを行いました。



ひとり親世帯の親が不安定雇用の場合、新型コロナウイルス感染症拡大の影響で、働けない期間が長期になると、収入減少となります。そうしたケース多くは、収入を維持しようとダブルワークやトリプルワークなどを行っています。しかし、一方で子どもと関わる時間が減ることで、子どもの生育へ影響が出ないか不安を感じているといった相談も多くあります。

ふたり親世帯であっても、どちらか一方だけが働いていて新型コロナウイルス感染症拡大の影響で収入減少となった場合などは、生活の維持が難しくなります。

家族数が多い世帯の場合、世帯全体の日々の生活費が大きく、収入に応じた生活費に見直すことが困難な場合があります。

時間に余裕がない中、仕事と子育て・家事に負担を感じる親が多く、また、病気や障がいなどで養育能力が低い親もあり、子育て世帯への家事支援など具体的な支援策の検討が必要であると考えています。

親への支援と同時に、子どもへの精神的サポートや学用品などの必要最低限のものは受け取れるような仕組みが必要です。

3 成果と課題

(1) 成果

ア 周知・啓発について

・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い相談窓口周知を行いました。

・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実施しました。

- ・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。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ました。

- ・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ました。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、早期に発見するきっかけづくりの一助を担いました。

- ・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みました。

- ・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ました。今後は子育て推進課との協力により学校園への周知・啓発を検討していきます。

- ・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ました。

イ 就労支援について

- ・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ました。

- ・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しました。

- ・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ました。

ウ 地域での居場所・役割について

- ・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ました。

- ・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いました。

- ・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、閉じこもりがちな方が増える中で、不安定な精神状態の人が増えたと感じます。そのため、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ました。

- ・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ました。

- ・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ました。ZOOMで開催することで感染予防に配慮することができ、開催中止となることもなく、意見交換することができました。

エ 多機関・他機関連携について

- ・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いました。
- ・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ました。
- ・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いました。
- ・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）

- ・新型コロナウイルス感染症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と思われます。
- ・経済的に不安定な子育て世帯と子ども本人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必要があります。またヤングケアラーなどの新たな課題を抱える世帯への相談窓口の周知方法と支援策を早急に検討する必要があります。

イ 家計相談について（緊急支援を要する人への支援）

- ・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。
- ・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ますが、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ります。
- ・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す。

ウ 地域での居場所・役割について

- ・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ります。
- ・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ります。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ります。

- ・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りますが、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ります。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ります。

- ・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れます。また、就労不可の場合もあり生活保護担当者とは協力し、社会参加支援の場を提供する必要があります。

エ 就労支援について

- ・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ます。

- ・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ります。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ります。

- ・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きません。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ています。

オ 多機関・他機関連携について

- ・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、一步踏み込んだ「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。相談内容の聞き取りが不十分な場合、本人はたらいまわしにされたと感じ、支援につながりにくくなります。

- ・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ります。

カ 個別ケース支援を通して見えた共通課題

- ・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、急ぐ支援となります。しかし、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す。

- ・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す。

・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す。

【参考】令和3年度総合相談窓口集計

2021(令和3)年度 総合相談集計		新規	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
		2回目以降	128	140	192	130	174	176	78	73	60	48	0	0	1199
		計	20	28	35	15	35	42	71	69	19	17	0	0	351
新規	面談		30	16	30	19	25	23	13	17	15	14	0	0	202
	電話		90	123	162	107	149	150	63	54	45	34	0	0	977
	出張相談		0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
	メール・他		8	1	0	4	0	2	2	2	0	0	0	0	19
気づき	チェックシート 有		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	フィードバック 要		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2回目以降	面談		2	1	0	3	3	0	5	0	0	0	0	0	14
	電話		18	27	35	12	30	42	64	69	19	17	0	0	333
	訪問・同行		0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2
	メール		0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
	他機関との情報共有・会議		0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
	本人同席会議		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
相談者	本人		124	138	183	116	164	164	70	64	53	39	0	0	1115
	家族		4	2	2	9	5	5	2	3	5	7	0	0	44
	友人・知人		0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	3
	関係機関		0	0	1	2	1	4	1	0	1	1	0	0	11
	地域関係者(民生委員・福祉推進委員など)		0	0	4	1	2	1	1	3	1	0	0	0	13
	その他		0	0	2	1	3	2	3	2	0	1	0	0	14
性別	男		71	76	117	77	98	101	36	32	31	24	0	0	663
	女		52	64	75	53	77	75	41	41	29	24	0	0	531
年代	不明		5	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	6
	～10代		0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	4
	20代		4	2	2	4	4	3	1	1	2	0	0	0	23
	30代		3	0	5	1	4	5	1	2	4	3	0	0	28
	40代		8	3	3	3	1	5	5	5	6	4	0	0	43
	50代		9	2	3	5	5	6	4	2	4	7	0	0	47
	60～64歳		0	3	5	0	1	4	0	2	4	2	0	0	21
	65歳～		9	14	10	16	15	12	12	6	7	15	0	0	116
不明		95	115	164	100	145	141	55	54	33	16	0	0	918	
対象者区分	高齢者		9	15	6	12	16	12	13	12	9	14	0	0	118
	障がい者		1	0	5	3	1	3	4	0	3	4	0	0	24
	児童		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	離職者(離職して2年未満)		2	0	0	0	2	1	0	1	1	0	0	0	7
	依存症		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	無職(2年以上就労していない)・ひきこもり		1	1	0	0	0	1	0	0	2	0	0	0	5
	その他		115	124	181	115	156	159	61	60	45	30	0	0	1046
世帯区分	独居		4	4	4	8	13	8	13	7	5	5	0	0	71
	夫婦のみ		2	1	1	3	4	14	2	4	3	4	0	0	38
	二世帯(母子・父子家庭以外)		6	1	7	2	4	12	2	11	7	7	0	0	59
	母子家庭・父子家庭(子は18歳未満)		3	1	2	1	0	8	4	2	5	3	0	0	29
	三世帯		1	0	0	1	0	2	0	0	0	1	0	0	5
	その他		2	0	0	1	0	3	0	1	1	1	0	0	9
	不明		110	133	178	114	154	129	57	48	39	27	0	0	989
住所	精道		20	21	30	34	44	29	18	23	11	14	0	0	244
	潮見		16	15	34	13	20	26	17	9	13	11	0	0	174
	西山手		7	5	17	7	14	20	8	7	13	2	0	0	100
	東山手		15	13	16	16	21	21	14	7	7	6	0	0	136
	他市		1	2	1	3	1	0	1	1	1	2	0	0	13
不明		69	84	94	57	75	80	20	26	15	13	0	0	533	
相談内容(重複あり)	介護保険・福祉制度について		3	0	1	5	3	3	4	0	6	2	0	0	27
	生活(衣食住の欠如)について		1	1	0	0	0	0	2	1	0	2	0	0	7
	経済・法律問題(多量債務等)		116	134	180	116	164	162	63	53	48	35	0	0	1071
	家族との関係について(DV・虐待)		4	0	0	0	2	0	1	1	2	0	0	0	10
	健康(疾患、障がい等)・病院について		0	0	1	1	3	2	3	0	2	5	0	0	17
	メンタルヘルス(こころ、依存症等)		1	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	4
	介護予防について		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	就労について		0	0	1	0	0	2	0	0	2	0	0	0	5
	役所の手続きについて		0	0	1	0	2	4	0	1	0	2	0	0	10
	社会的孤立について		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	不安・話し相手		0	0	2	1	0	1	1	0	3	0	0	0	8
その他		5	5	7	7	5	2	3	17	2	2	0	0	55	
対応	情報提供のみ		4	2	7	11	5	6	9	8	3	11	0	0	66
	窓口再来所(傾聴)		1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	3
	他機関・他制度紹介		123	138	185	119	170	170	68	65	56	37	0	0	1131

事例『同居する親に生活全般の援助を受け、自立意識が低い方への支援』

(※事例内容は本人が特定されないよう、修正しています。)

●事例の概要	
<p>・同居する親に経済的にも、生活全般も面倒を見てもらっている 40 代女性。80 代の父親の認知機能低下が見られ、自立を目指す、転職を繰り返してしまう。</p>	
●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"> ・父親と同居。二人暮らし。父親の持ち家である自宅兼店舗で生活。 ・調理師専門学校を卒業後、自宅飲食店で仕事をしていた。 ・父親が経営者、本人は社員であるが、ほとんどお店の仕事はせず、月数回程度手伝っていた。 ・本人に関わる生活費はすべて父親が負担。本人は月 10 万円を給料として受け取り、全て使い切る。 ・持病は糖尿病。飲酒と喫煙を行う。 ・衣服や化粧品、飲み代などのためにお金を借りたため、総額 300 万円ほどの借金がある。 ・最近、父親から「物がなくなった、お金を盗った」など言われることが増え、口論になりストレスが大きいので一人暮らしをしたいと思っている。 ・一人暮らしをするためにも自宅飲食店ではなく、調理師として雇ってくれる飲食店を見つけ、貯金もできるようになりたい。 	
●支援の方向性	
<ul style="list-style-type: none"> ・仕事を探したいという本人の意向に沿い、就労支援をする。借金整理と一人暮らしに向けてお金を貯める。 ・認知機能低下が見られる父親への支援は高齢者生活支援センターが担当する。 ・父親の状態によっては、高齢者生活支援センターと権利擁護支援センターで成年後見制度の活用を検討する。 	

●支援経過	●支援プラン
<p>R3 高齢者生活支援センターより紹介</p> <ul style="list-style-type: none"> ・父親が経営している飲食店が新型コロナウイルス感染症拡大の影響で休業等のやむを得ない状況にあり、売り上げが減少し、生活費に困っていると相談あり。 	
<ul style="list-style-type: none"> ・緊急小口資金（新型コロナウイルス特例貸付）利用希望のため、父親に説明し申請。その後、貸付金 20 万円が振り込まれた。 ・父親から「娘がしっかり働いてくれたらいいのに、働かなくて困っている。」と相談を受ける。 	<ul style="list-style-type: none"> ・緊急小口資金（新型コロナウイルス特例貸付）を利用して経済的生活再建を提案
<ul style="list-style-type: none"> ・本人へ就労支援を提案し、ハローワークへ同行する。 ・求職活動をし、すぐに仕事が見つかる。 ・その後、「聞いていた条件と違った。」と 3 日で辞めてしまう。お金に困り、父親へ金銭的援助を要求する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・就労支援、ハローワーク同行 ・社会保険のしくみや雇用契約書の確認方法などを支援
<ul style="list-style-type: none"> ・父親の年金受給日にお金をもらおうとしたが、拒否され、口論となる。警察が介入し、高齢者虐待として通報・認定される。 ・自立相談支援機関担当者と求職活動をすることを再度提案。新たな就職先を見つけ働き始めたが、人間関係が嫌だったと 2 日で辞めてしまう。 ・買い物や飲食代などで多額の借金があることが分かる。債務整理の相談をすすめる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・再度、就労支援を提案 ・債務整理と家計収支管理支援を提案
<ul style="list-style-type: none"> ・父親に成年後見人が選任され、本人がお金を要求しても、一切受け取れない状態になる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・父親の権利擁護支援のため、成年後見制度利用
<ul style="list-style-type: none"> ・就労アセスメントの中で、生活リズムを整え、いずれフルタイム勤務を目指すことを提案。本人も納得しハローワークで求職活動を行う。 ・ハローワークで紹介された飲食店で採用となったが、本人が「お金がたくさんほしい。」との理由でフルタイム勤務を選択。 ・就職後早々、「仮病で休みました。」と欠勤を繰り返し、雇い主より厳重注意を受ける。 	<ul style="list-style-type: none"> ・退職を繰り返すことの振り返りを含む就労支援を提案
●支援の効果	
<ul style="list-style-type: none"> ・学校卒業後、ほとんど働いたことがなく社会経験が乏しいため、就労先での社会人としての常識のなさを指摘されることが多く、人間関係の構築も難しい面がある。 ・就労できたことにより、今後は就労定着支援が必要であり就労自立まで支援する必要がある。 	
●支援を通じた地域課題等	
<ul style="list-style-type: none"> ・父親と口論することが多くなり、近隣からは問題のある娘と見られているため、地域との関係性は希薄である。今後は父親の状態によっては、近隣に協力してもらうことなどが増えるため、近隣住民との関係性の構築を支援する必要がある。 	