

令和 2 年度（2020 年度）  
福祉なんでも相談窓口事業実施状況について

## 令和2年度福祉なんでも相談窓口の事業実績

### ■ 相談窓口箇所数

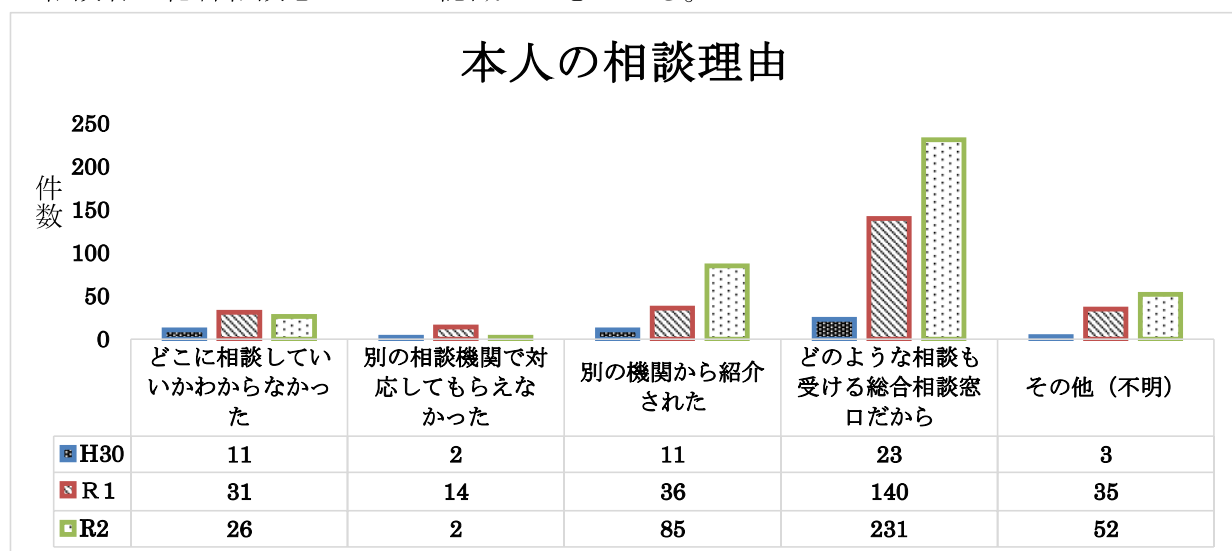
	H30	R1	R2
箇所数	5	15	15

### ■ 相談件数

	H30	R1	R2
複合的課題を抱えた世帯数	94	505	873
複合的課題を抱えた世帯人数	123	571	949
延べ人数	983	3,686	6,987

### ■ 本人が相談した理由

支援者が窓口機能を認識し、適切に窓口の紹介ができており、相談者が総合相談窓口として認識ができています。



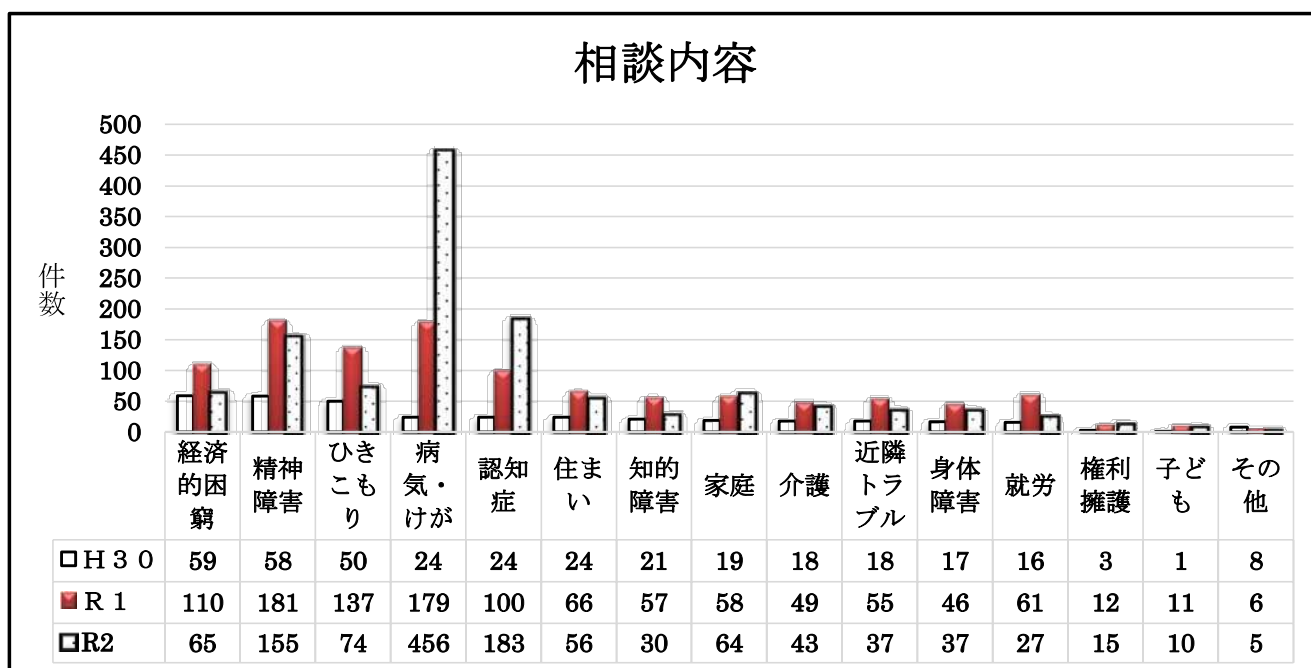
### ■ 相談内容（重複あり）

分野別相談内容では障害分野の相談が最も多く、次いで介護、生活困窮と続き、子育てに関する相談は少ない。

相談の内容	H30		R1		R2	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
障害	195	46.5%	1,870	38.4%	2,793	34.7%
介護	123	29.4%	1,306	26.8%	2,689	33.4%
子育て	4	1.0%	41	0.9%	35	0.4%
生活困窮	32	7.6%	439	9.0%	769	9.5%
その他	65	15.5%	1,212	24.9%	1,771	22.0%
合計	419	100%	4,868	100%	8,057	100%

■ 複合的課題を抱える世帯の相談内容（重複あり）

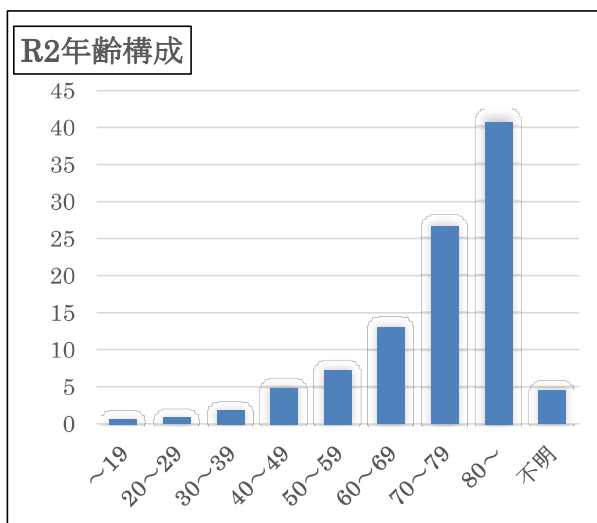
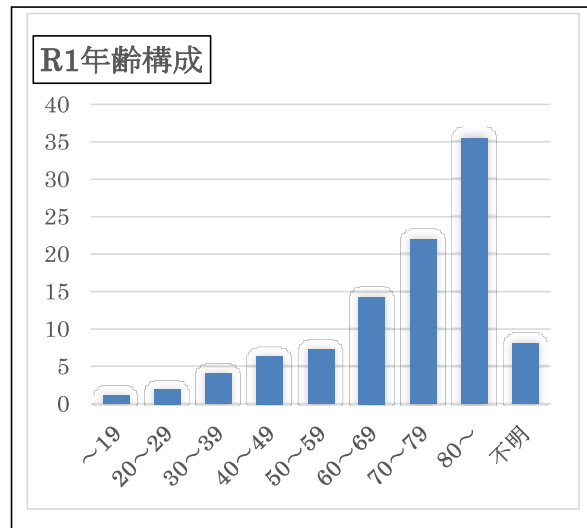
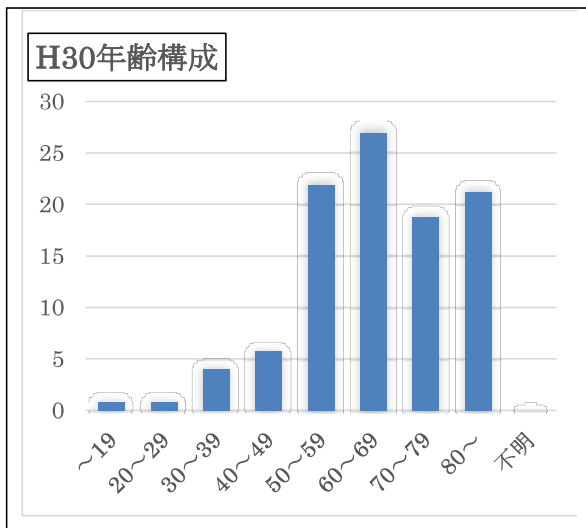
相談の内容	H30		R1		R2	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
経済的困窮（借金・債務、経済的困窮）	59	16.4%	110	9.8%	65	5.2%
精神障害（精神障害、依存症、自殺企図）	58	16.1%	181	16.0%	155	12.3%
ひきこもり（親の年金のみで子が無職、ひきこもり孤立）	50	13.9%	137	12.2%	74	5.9%
病気・けが	24	6.7%	179	15.8%	456	36.3%
認知症	24	6.7%	100	8.9%	183	14.6%
住まい（被災者、ホームレス、ごみ屋敷）	24	6.7%	66	5.9%	56	4.5%
知的障害	21	5.8%	57	5.1%	30	2.4%
家庭（家庭内暴力、家庭が不仲）	19	5.3%	58	5.1%	64	5.1%
介護（在宅介護が困難）	18	5.0%	49	4.4%	43	3.4%
近隣トラブル	18	5.0%	55	4.9%	37	2.9%
身体障害	17	4.7%	46	4.1%	37	2.9%
就労（ニート、失業、就労不安定）	16	4.4%	61	5.4%	27	2.1%
権利擁護（虐待、成年後見制度）	3	0.8%	12	1.0%	15	1.2%
子ども（家庭での養育困難、不登校、非行）	1	0.3%	11	1.1%	10	0.8%
その他（刑余者他）	8	2.2%	6	0.5%	5	0.4%
合計	360	100%	1,128	100%	1,275	100%



■ 相談対象者の年齢構成

高齢者のみならず、幅広い年齢層に対応できているものの 64 歳以下の方からの相談は 223 名 (23.5%)、また、子どもの件数は全体の 0.6% に留まっている。

	H30		R1		R2	
	人数	割合	人数	割合	人数	割合
～19	1	0.8%	6	1.1%	6	0.6%
20～29	1	0.8%	11	1.9%	8	0.8%
30～39	5	4.0%	23	4.0%	17	1.8%
40～49	7	5.7%	36	6.3%	46	4.8%
50～59	27	21.9%	41	7.2%	68	7.2%
60～69	33	26.9%	81	14.2%	123	13.0%
70～79	23	18.7%	125	21.9%	252	26.6%
80～	26	21.2%	202	35.4%	386	40.7%
不明	0	0%	46	8.0%	43	4.5%
合計	123	100%	571	100%	949	100%



## ■ 終結件数

複合的課題を抱えた世帯が増え、関係機関につないで終結するという支援ではなく伴走型支援に変化してきている。

		H30	R1	R2
終結数		100	254	303
終結率 (終結数／実人数)		81.3% (100/123)	44.5% (254/571)	31.9% (303/949)
終結状況	課題解決	32	180	212
	状況改善	59	58	59
	音信不通	7	13	2
	死亡	2	3	30

## ■ 把握した地域課題

- 1 食糧支援の情報が集約できておらず、必要な人に情報が届いていない。  
アルバイトが減り、収入が少なくなり困っているという学生の声が聞かれた。
- 2 地域の中で集う機会が少なく、地域住民同士の関係性が希薄になっている。
- 3 歩いて参加できる集いの場が少なく、参加しにくい状況がある。  
また、男性が参加しやすい集いの場が少ない。
- 4 認知症や発達障害、精神疾患等に関して地域住民の理解が進んでいない。  
家族が近所の人に障害について話すことができず、抱え込んでいる事例がある。
- 5 地域関係者の地域支え合いの意識の醸成や活動の活性化ができていない。
- 6 団地が多く、団地ごとに年齢層等状況がちがい団地ごとの活動状況に格差が生じている。  
高齢化している団地では見守り体制づくりが必要である。

## ■ 評価と課題

<p>評価</p>	<ol style="list-style-type: none"><li>1 地域関係機関との連携はできているが、地域住民への周知が十分とは言えない。</li><li>2 窓口の特性上高齢者からの相談が多く、子どもについての相談件数は少ない。</li><li>3 相談内容も経済的困窮や精神疾患、ひきこもりの相談など複合的課題を抱えた世帯からの相談が多く、その支援に苦慮している。希死念慮のある方への対応や活動意欲の向上に向けた支援が必要となっている。終結には時間を要し、伴走型支援となっている。</li><li>4 窓口の周知の方法や個別の対応方法の検討など相談員同士の協力による自主的、積極的な活動ができている。</li></ol>
<p>課題</p>	<ol style="list-style-type: none"><li>1 地域住民への窓口の周知と周知策の検討</li><li>2 子どもから高齢者まで複合的課題を抱える世帯等に対応できる支援力の向上</li><li>3 子どもの関係機関との連携強化</li><li>4 個別ケースにおける課題の把握と解決策の検討</li></ol>

**令和 3 年度（2021 年度）  
福祉なんでも相談窓口の取り組みについて**

## 令和3年度福祉なんでも相談窓口の取り組み

### 1 宇部市地域包括支援センター事業実施方針に基づいた活動

#### (1) 相談窓口の周知と相談アクセスの向上

- ・支援が必要な方が必要な時に相談できるよう窓口の周知に努めるとともに身近な場所での相談会の開催など相談アクセスの向上に努める。
- ・必要な情報がだれでも受け取れるよう情報をわかりやすく伝える工夫や効果的な発信方法を工夫する。

#### (2) 気づきが支援につながる分野を超えた地域連携ネットワークの強化

- ・日常の気づきを支援につなげていくために福祉分野のネットワークに限らず、地域住民や銀行、宅配業者等地域事業者との分野を超えたネットワークの拡大・強化を図る。

### 2 認証相談員養成講座(市主催)による支援力の向上

- ・令和3年度認証相談員研修基礎編及び応用編を実施し、子供から高齢者まで相談に対応できる支援力の向上を図る。

### 3 アウトリーチ等による継続した支援の実施

- ・支援関係機関との連携や地域住民とのつながりの構築による複合化・複雑化した課題を抱えながらも支援が届いていない方の把握や当該本人に対するアウトリーチ(訪問等)による丁寧な働きかけや時間をかけた関係性の構築といった継続した支援を実施する。