

《令和 2 年度福祉なんでも相談窓口の実施方針の中間評価と課題について》

## 5 包括的相談体制の強化

- ・窓口の周知に努め、高齢者だけでなく、子どもから高齢者まで複合的課題を抱える世帯からの相談に対応する。
- ・地域住民や関係機関と連携し、課題解決に向けた支援を行う。

## 6 障害者や子ども等の関係機関との連携の拡大・強化

- ・高齢者に関する関係機関のみならず、障害者や子ども等の関係機関との連携を拡大・強化する。
- ・保健・医療・福祉分野を超えた機関とのネットワークを構築する。

### 中間評価と課題

	方針	評価
中間 評価	1 包括的相談支援体制の強化	
	① 窓口の周知に努め、高齢者だけでなく、子どもから高齢者まで複合的な課題を抱える世帯からの相談に対応する。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・スーパー、ふれあいセンター、郵便局、地域行事など多様な場所での相談会の実施など積極的に周知活動を行っている。</li> <li>・窓口としての周知度は市民意識調査から、まだ、低いものになっているということが分かった。</li> <li>・相談件数は増えており、複合的課題を抱える世帯の相談に対応できている。</li> <li>・子どもに関する相談は全体の約 1%に留まっており、ダブルケアに関する相談は少ない。</li> </ul> 子育て包括支援センターなど子どもに関する相談窓口が充実しているためと思われる。
	② 地域住民や関係機関と連携し、課題解決に向けた支援を行う。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・関係機関と連携し、課題解決に向けた支援を実施している。</li> <li>・課題解決のためのアウトリーチ機関数及び相談支援包括化推進会議数については活動指標の目標値を達成できていない。</li> <li>・高齢者を糸口にしたひきこもり世帯の掘り起こしができても本人への直接的支援にはつながりにくく、対応に苦慮している。</li> </ul>

	<p><b>2 障害者や子ども等の関係機関との連携の拡大・強化</b></p> <p>① 高齢者に関する関係機関のみならず、障害者や子ども等の関係機関との連携を拡大・強化する。</p> <p>② 保健・医療・福祉分野を超えた関係機関とのネットワークを構築する。</p> <p>・障害者や子どもの支援機関への窓口の周知を行うとともに障害ブロック会議（地域ケア会議）等障害者関連の会議や研修会への参加や子育てサークルに参加するなど積極的に連携を図っている。</p> <p>・銀行や商工関係、就労関係機関等と連携を図っている。</p> <p>・ネットワークを超えた連携機関数は活動指標の目標値をほぼ達成できている。</p>
<p><b>課題</b></p>	<p>① 地域住民への窓口の周知 市民意識調査での窓口の認知度は低く、十分周知できているとはいえない。情報提供の方法を工夫しながら周知をさらに進めていく必要がある。また、サテライト窓口の開催など相談のアクセスの向上に努める必要がある。</p> <p>② 相談員の支援力の向上 子どもから高齢者まで複合的課題を抱える世帯への支援力は十分とは言えない。今年度、認証福祉なんでも相談員養成講座を開催し、支援力の向上に努めたが、継続して実施していく必要がある。</p> <p>③ 支援の必要な方を早期に支援につなげるために弁当配達業者、タクシー事業者、牛乳配達業者、宅配便業者など分野を超えた幅広い地域ネットワークの構築が必要である。</p>

# 令和2年度福祉なんでも相談窓口事業実績

(令和2年4月1日～令和2年12月31日)

## ■ 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	620
複合的課題を抱えた実人数	123	571	728
延べ人数	983	3,686	5,191

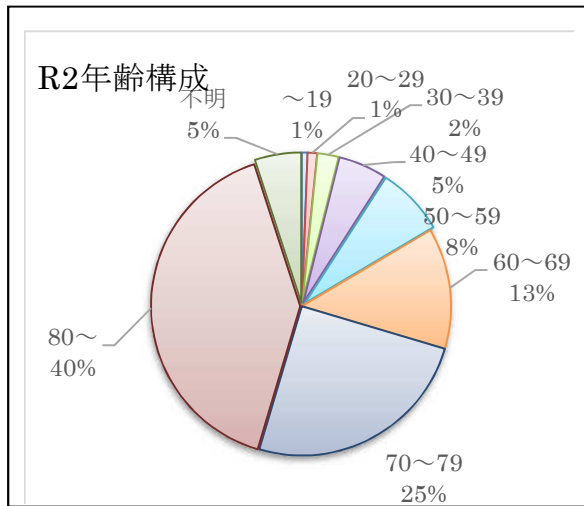
## ■ 相談内容（重複あり）

複合的病気やけが、精神障害、認知症に関する相談が多い。

次いで8050に関連した相談が多い。

相談の内容	件数		
	H30	R1	R2
経済的困窮（借金・債務、経済的困窮）	59(16.4%)	110(9.8%)	44(4.4%)
精神障害（精神障害、依存症、自殺企図）	58(16.1%)	181(16.0%)	125(12.6%)
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%)	56(5.7%)
病気・けが	24(6.7%)	179(15.8%)	361(36.5%)
認知症	24(6.7%)	100(8.9%)	154(15.6%)
住まい（被災者、ホームレス、ごみ屋敷）	24(6.7%)	66(5.9%)	44(4.4%)
知的障害	21(5.8%)	57(5.1%)	23(2.3%)
家庭（家庭内暴力、家庭が不仲）	19(5.3%)	58(5.1%)	46(4.7%)
介護（在宅介護が困難）	18(5.0%)	49(4.4%)	33(3.3%)
近隣トラブル	18(5.0%)	55(4.9%)	28(2.9%)
身体障害	17(4.7%)	46(4.1%)	30(3.0%)
就労（ニート、失業、就労不安定）	16(4.4%)	61(5.4%)	21(2.1%)
権利擁護（虐待、成年後見制度）	3(0.8%)	12(1.0%)	15(1.5%)
子ども（家庭での養育困難、不登校、非行）	1(0.3%)	11(1.1%)	6(0.6%)
その他（刑余者他）	8(2.2%)	6(0.5%)	3(0.3%)
合 計	360(100%)	1,128(100%)	989(100%)

## ■相談対象者の年齢構成



相談の対象となる年齢は全年齢にわたっているものの高齢者からの相談が中心となっている。

64歳以下の方からの相談は19.6%  
また、子供の子どもについての相談は0.6%に留まっている。

## ■終結件数

終結率は年々低下している。

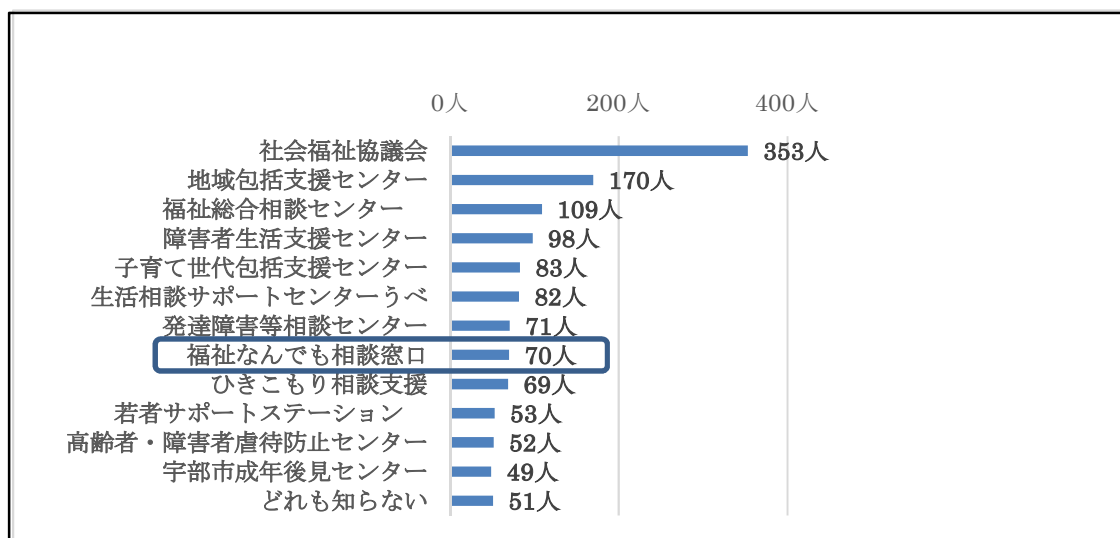
複合的課題を抱えた世帯が増え、関係機関につないで終結するという支援ではなく  
伴走型支援が必要とされている。

		H30	R1	R2
終結数		100	254	249
終結率 (終結数/実人数)		81.3% (100/123)	44.5% (254/571)	34.2% (249/728)
終結状況	課題解決	32	180	170
	状況改善	59	58	52
	音信不通	7	13	1
	死亡	2	3	26

## ■相談機関の認知度

宇部市地域福祉意識調査

無作為抽出した18歳以上の市民1,500人(令和2年6月1日～6月19日)に実施  
地域包括支援センターの認知度は高いが、福祉なんでも相談窓口の認知度はまだ低い。



事業計画の活動指標 (令和2年12月現在)

指標	内容	達成した箇所数 (達成見込みを含む)
◆ 総合相談対応		
総合相談対応件数	相談対応総件数 (のべ件数/年)	8
複合的課題を抱える世帯への相談対応件数	総件数のうち、障害者、ダブルケアや8050 など複合的課題を抱える世帯への相談対応のべ件数	8
アウトリーチによる把握・訪問件数	総件数のうちアウトリーチでの把握や訪問による相談のべ件数	8
電話・来所等その他の相談件数	総件数のうち電話や来所等(アウトリーチや訪問以外)での相談のべ件数	8
終結件数	総件数のうち課題が解決して終了したまたは関係機関につないで終了した件数	5
関係機関等へのアウトリーチ機関数	課題解決のために訪問した関係機関数	7
◆ 保健・医療・福祉分野を超えた機関とのネットワークの構築		
ネットワークを構成している連携関係機関数	ネットワークを構成している連携関係機関数(累計)	9
◆ 相談支援包括化推進会議 ((個別検討、仕組みづくり等)の開催)		
相談支援包括化推進会議	相談支援包括化推進会議の開催回数 *地域ケア個別会議、地域ケア会議、地域支え合い会議等既存の会議を活用しての開催も可	6
◆ 個別支援から課題やニーズ把握、課題解決策の提案		
課題・ニーズの把握及び課題解決策の提案件数	個別支援から課題やニーズの把握及び改善策等の提案を行った件数	7