

福祉の総合相談の実績・事例

住まい・医療・介護・予防・生活支援を一体的に提供する地域包括ケアシステムの理念を踏まえ、「福祉の総合相談窓口」には、くらしの相談、ふくしの相談、住まいの相談、ひきこもりの相談の4つの窓口を設置し、包括的な相談支援体制の充実を図った。

1 相談件数

(1) 福祉の総合相談窓口（福祉のコンシェルジュ）

① 新規内訳（年齢別）

支援対象者	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
64歳以下	582	281	387	476
65歳以上	472	387	226	201
計	1,054	668	613	677

② 新規内訳（内容別・複数計上）

相談内容	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
福祉サービスに関すること	194	190	65	47
経済的な困りごと	826	292	308	252
その他	118	282	305	420

(2) ふくしの相談（保健福祉に関する相談）

内訳	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
新規受付件数	875	737	496	483
相談延べ件数	3,586	2,820	4,337	3,000

(3) くらしの相談（生活の困窮等に関する相談）

内訳	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
新規受付件数	965	727	589	717
相談延べ件数	9,536	6,298	4,751	4,843

(4) 住まいの相談（令和4年度から実施）

内訳	令和4年度	令和5年度	令和6年度
新規受付件数	134	117	146
相談延べ件数	353	365	466

(5) ひきこもりの相談（令和5年度から実施）

内訳	令和5年度	令和6年度
新規受付件数	58	73
相談延べ件数	381	585

2 主な相談内容

(1) ふくしの相談（内容別件数、複数計上）

相談内容（6年度の件数が多い順）	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
総合相談				
・認知症	461		862	590
・家族関係	238	383	385	559
・経済的問題	312	283	505	512
・介護の相談	349	260	439	421
・疾病・医療	491	194	519	415
・精神疾患・精神保健	516	319	377	363
・ひきこもり	155	314	221	346
・施設入所	172	140	678	342
・住まい	463	249	275	184
・ひとり暮らしの生活	321	203	97	170
・生活困窮	434	166	151	126
・見守り・安否確認	98	302	89	72
・介護保険	93	100	55	52
・いわゆる「ゴミ屋敷」	89	37	57	35
・8050問題	8	74	3	22
		0		
権利擁護				
・高齢者虐待	303	396	478	357
・成年後見制度等	365	346	451	301

(2) 暮らしの相談（内容別件数、複数計上）

相談内容（6年度の件数が多い順）	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
・住まい	186	252	203	327
・収入・生活費	591	325	240	263
・家賃やローンの支払い	377	311	180	157
・仕事探し・就職	141	97	98	111
・病気・健康・障害	121	113	83	92
・税金・公共料金の支払い	87	68	77	57
・債務	57	52	52	54
・家族関係	30	34	15	23
・ひきこもり・不登校	5	11	7	18
・仕事上の不安・トラブル	16	17	15	16
・介護	16	12	19	8
・食べるものがない	12	12	12	6
・子育て	16	11	10	6

3 相談者、相談に至った経緯

(1) ふくしの相談

- 相談者は、本人（支援対象者）が最も多く、次に家族が多い。支援機関からの相談としては、地域包括支援センターが最も多く、次にケアマネジャー、病院の医療ソーシャルワーカー、近隣住民など。
- 相談に至った経緯としては、次のようなケースがある。
 - ・地域包括支援センターから、介入困難なケースの相談
 - ・医療ソーシャルワーカーから、身寄りのない認知症が進行している入院患者の相談
 - ・民生委員から、いわゆる「ゴミ屋敷」になっているひとり暮らし高齢者の相談（アウトリーチによる相談支援）

(2) ぐらしの相談

- 多い相談者は、本人、地域包括支援センター、社会福祉協議会、ワークサポートめぐろ
- 相談に至った経緯として、庁内の関係部署、社会福祉協議会の貸付相談、ワークサポートめぐろの就労相談において、ぐらしの相談窓口を紹介され来所したケースなど。

4 複合的な課題

- 「ふくしの相談」では、包括支援センターの後方支援として、行政の権限行使や緊急対応等において迅速な対応が求められている。複合的な課題を抱え、複雑化・深刻化しているケースが増加している。

5 対応・支援、連携の仕組み

- 「ふくしの相談」では、地域包括支援センターをはじめ、区の生活福祉課、高齢福祉課、地域保健課等の関係課及び関係機関と連携して、支援を行っている。複数の課題を抱え、支援が難しいケースについては、関係課、関係機関と情報を共有し、個別ケース会議や重層的支援体制整備事業の支援会議において支援の方向性を確認している。認知症や精神疾患に関する相談が多い傾向にあり、保健所と連携し治療・入院につなげている。
- 「ぐらしの相談」では、生活困窮者の自立支援の視点に立ち、相談に包括的に対応している。支援対象者の状況に応じて、住居確保給付金、就労準備支援事業、家計改善支援事業、居住支援事業、子どもの学習・生活支援事業等の支援を行っている。
- 連携の仕組みとしては、①区の9部局21課からなる「生活困窮及びふくしの相談庁内連携会議」、②福祉総合課、生活福祉課、ハローワーク等による「生活困窮者支援調整会議」③福祉総合課、地域包括支援センター、サービス提供事業者等による「個別ケース会議」、④福祉総合課、高齢福祉課、地域包括支援センター等による「コアメンバーミーティング」など。

事例1 ふくしの相談（介護、高齢者虐待、精神保健、ひきこもり支援）

相談の時期	令和5年12月（初回相談）
支援対象の本人及び家族の状況	祖母90代（要介護2）と孫20代（女性）の2人暮らし。 孫は大学在学中に人間関係のトラブルがあり、中退し、ひきこもっていた。その後、両親が他界し、孫は祖母を、親に代わり介護したい思いが強い。
相談者	担当ケアマネジャー
相談に至った経緯	同居の祖母が無職の孫について心配し、担当ケアマネジャーに相談したことから、ひきこもり支援につながった。
相談内容	孫は90代の祖母を置いて仕事に行くことはできないと考えており、ひきこもり支援として孫との面談を開始した。祖母は体調を崩すことが増え、入退院を繰り返すようになった。在宅中の転倒の心配や、認知機能低下により介護サービス利用を渋ることが増えるようになった。排せつの介助等で不眠も重なり、互いにイライラして言い合いをする状況下で、孫は介護への負担感が強くなっていた。ある朝、孫が祖母を怒鳴っていると近所から通報が入り、虐待事案として対応した。
対応・支援の内容	<ul style="list-style-type: none"> ・祖母が定期的にショートステイを利用できるよう、サービスを調整。 ・孫との定期的な面談により支援者との関係性ができていたため、孫の不安や思いに寄り添い思いの表出を図った。（孫は反省し、涙ぐむ様子であった） ・祖母のショートステイ利用を機に、孫は趣味を再開し、気分転換を図った。 ・孫は介護負担が軽減し、相談を続ける中で「働きたい」「自由なお金が欲しい」という思いが強くなり、くらしの相談係につながぎ、就労支援を開始した。 ・就労支援において、学生時代に飲食店のアルバイト経験があったことから、「仕込みで忙しい時間だけでも来てほしい」とひきこもりに理解のある店とのマッチングができ、就労を開始した。
担当者所感・課題	<ul style="list-style-type: none"> ・孫とは継続的に面談を行い、思いに寄り添いながら祖母の介護を続けている孫のひきこもり支援を行っていた。 ・虐待事案においては、被虐待者の保護や支援だけではなく、養護者への支援も重要である。今ケースは養護者である孫は支援者との信頼関係が構築されていたため、虐待に至ったつらさや思いに寄り添いながら、適切なサービスや支援に繋ぐことができた。

事例2 くらしの相談（精神障害、生活困窮）

相談の時期	令和6年2月（初回相談）
支援対象の本人及び家族の状況	本人は20代男性。発達障害の疑いあり、家計の収支管理や就労がうまくいかない（小中学校時代に医療機関の受信歴あり）。本人は区内で一人暮らしをしており、故郷である遠方に住む両親は本人を心配し、見守っている。
相談者	本人
相談に至った経緯	家賃を3か月滞納し、「督促が来て困っている」とのこと以来。聞き取りを行う中で、家賃だけではなく、ガス、携帯電話、芸能事務所のレッスン料等も滞納しており、消費者金融からの借入れもある状況であった。
相談内容	債務や家計管理だけではなく、就労面においても課題があったため、家計改善支援及び就労準備支援等を行うこととなった。
対応・支援の内容	<ul style="list-style-type: none">・家計表を作成し、収支の把握を行った。・債務整理を行い、自己破産の手続きを行った。・クリニックの受診に同行するなどし、精神障害者保健福祉手帳を取得した。・就労移行支援事業所とも連携をし、本人が自身に合う就労先に就けるよう共に支援を行った。
担当者所感・課題	<ul style="list-style-type: none">・様々な課題を抱える相談者であるが、本人のみならず家族も含めて支援者との信頼関係を構築することができ、少しずつ生活の改善に向けて動いている。すぐに解決することができない課題も多いが、複数の支援者が連携し、本人に伴走して急がず関わり続けることが大切である。