

第 3 期岩倉市地域福祉計画 令和6年度進捗評価シート

基本目標	3 包括的な支援に向けた体制づくり
施策	(2) 総合相談体制の整備

<現状と課題>

・本市では、市民が抱える地域生活課題に対し、分野ごとの相談窓口を設置し、相談対応・支援を行ってきました。しかし、社会情勢の変化や人々の生活の多様化などにより、8050 問題やダブルケア、ヤングケアラー、ひきこもりなど、個人や世帯が持つ地域生活課題が複雑化・複合化している事例が増えてきています。
・アンケート調査で暮らしの中で何か困ったことが生じた場合に頼りにしている人をたずねたところ、「そのような人はいない」と回答する割合が 6.5%みられました。これまで以上に、市民が悩みや困りごとを一人で抱え込むことがないよう、受け止める相談窓口や、適切なサービス・専門の支援機関に円滑につなげていけるような包括的な相談支援体制が求められています。
・また、本市には外国にルーツをもつ市民や、障がいのある人等、多様な市民が暮らしています。相談先等の重要な情報については、多くの人に情報が伝わるよう、わかりやすい広報や情報等のバリアフリー・ユニバーサルデザインを踏まえた配慮が求められます。

成果指標	現状値	実績値						目標値	実績値に対する分析	指標数値根拠 担当
	R3	R5	R6	R7	R8	R9	R10	R11		
困ったことが生じた場合に頼りにできる人がいない市民の割合	6.5%	-	-					5.0%	第3期地域福祉計画策定に合わせて実施したアンケート指標のため実績なし。次回は計画見直しのR8年度実施予定。	市民アンケート 福祉課

単位施策:26 各種相談窓口における連携の強化										
・各種の福祉分野で実施している相談窓口において適切な相談対応ができるよう、人材育成等を行います。相談内容によっては適切な機関等につなげられるよう、「総合相談シート」等を活用しつつ、相談窓口間や関係機関等との連携を強化します。併せて、各種事業及び会議体について重複しているものや省力化できるものがないか確認し、統廃合の検討を行います。また、相談対応にあたっては多言語対応、手話や筆談等での対応、やさしい表現の使用等により、様々な人が相談できるよう窓口の利便性の向上を図ります。										
成果指標	現状値	実績値						目標値	実績値に対する分析	担当
	R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10	R11		
断らない相談情報共有会議の実施回数	1回	3回	9回					12回	令和6年度から実施した重層的支援体制整備事業の認知度が上がることで実施回数が増加した。	福祉課
事業								取組内容及び成果		課題及び今後の方向性
●地域包括支援センター、子育て世代包括支援センター、障がい者基幹相談支援センター等における対応(包括的相談支援事業)				福祉課、長寿介護課、健康課、こども家庭課				障がい者基幹相談支援センターを設置し、障がいに関する総合的かつ専門的な相談支援を始め、延べ1,470件の相談対応を行った。 市内2カ所の地域包括支援センターにおいて、高齢者の総合相談窓口として延べ1,881件に対し、総合的かつ専門的な		引き続き、障がい者基幹相談支援センター及び児童発達支援センターにおいて、障がい者・児に関する総合的かつ専門的な相談支援を行い、関係機関と連携した包括的相談支援に取り組む。 引き続き、地域包括支援センター

		相談対応を行った。 児童発達支援相談業務等を委託した児童発達支援センターペーすでは、障がい児やその保護者への中長期的かつ継続的に対応する相談支援を実施し、延べ235件の相談があった。 健康こども未来部にこども家庭センターを設置し、寄り添う支援ができる体制づくりを進めた。こども家庭センターとして保健センターでは妊娠期から育児期にわたる市民の相談に応じ、子育て支援センターでは、子育て世代が気軽に集まれる場を作り、関係部署や関係機関と連携を図った。	において、高齢者に関する総合的かつ専門的な相談対応を行う。また、関係機関との連携し、適切な支援に取り組む。 こども家庭センターが中心となって子育て支援施策を充実していく。 妊婦や産婦の精神的な問題に対しては、関係部署及び関係機関との連携を密にして支援を継続していく。 引き続き、子育て世代が集まり交流できる場を提供していく。
●断らない相談支援の実施(多機関協働事業)	福祉課、長寿介護課、健康課、学校教育課、こども家庭課	断らない相談支援会7回、重層的支援会議2回を実施し、複合的課題や制度の狭間にあたる課題を持つ世帯の支援を多機関で検討した。 貧困や障害などの他分野が関係するような複雑化・複合化した相談にも対応し、関係課や専門職との協働に努めた。	多機関協働事業については庁内で相談窓口を持つ担当課には一定の周知が図られ、支援会議の依頼も出ている。今後は外部機関からも必要に応じて支援会議の依頼が出るよう周知を進める必要がある。 引き続き、複雑化・複合化した相談については、関係課や専門職との協働に努めていく。支援が必要な世帯の情報共有を行い、切れ目のない支援を行う。
●総合相談シート(相談者の情報共有シート)による連携強化(多機関協働事業)	福祉課、長寿介護課、学校教育課、こども家庭課	令和4年度に作成した総合相談シートは相談者に書いてもらうという点が使いにくいということであり使用されていないため、断らない相談情報共有会議では専用の依頼票を用いて情報共有を行った。 外部機関に対しては顔の見える連携交流会で依頼票の使い方や作り方について説明した。	外部機関を含めて多機関協働事業を実施するにあたっては、支援方針を検討する前段階で必要な情報を過不足なく共有することが大切なため、今後研修等を通してアセスメント力を高めていく必要がある。 シートの活用方法について、検討していくとともに、連携強化のため、柔軟な対応に努めていく。
●総合相談にかかる情報発信や対応での配慮(包括的相談支援事業)	関係課、社会福祉協議会	まちづくり出前講座、顔の見える連携交流会等の機会を通じて総合相談に関する検討状況を伝え、意見交換を行った。 窓口において、地域包括支援センターパンフレットを配布するなど情報発信に	総合相談が市民や支援機関に認知され、必要に応じて利用してもらえるように周知していく必要がある。

				努めた。		
●その他						
事務局評価	取組 2	指標 Ⅱ	評価 B	評価理由	複合的課題を持つ世帯の支援について断らない相談情報共有会議で連携して支援を行った。また、総合相談体制の整備に向け、高齢・障がい・子ども・困窮の各相談窓口を持つ担当課と検討を行い、令和6年度から実施できた。	
推進委員評価	B			推進委員評価 判断理由・コメント	複合的課題や制度の狭間にあたる課題を持つ世帯の支援について、断らない相談情報共有会議、重層的支援会議が実施されており、多機関協働による支援が順調に進められている。総合相談がさらに推進されるように、市民や支援期間への周知をさらに進めてほしい。	