

第3期岩倉市地域福祉計画 令和7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。	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	4回				12回	重層事業実施2年目を迎え、相談時の振り分け機能が向上した。単一課題は各窓口へ直接繋ぎ、本会議は多機関連携を要する「複雑・複合的な課題」に限定したため回数は減少したが、困難ケースへの効率的な支援体制が構築された。	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)					各分野の包括的相談窓口において、対象者の属性に応じた総合的かつ専門的な相談支援を実施した。 ○障がい分野:障がい者基幹相談支援セ			複雑化・複合化する住民ニーズに対応するため、各窓口の専門性を活かしつつ、機関同士の連携をさらに深めることが課題である。 今後は、各センターにおける総合		
福祉課、長寿介護課、健康課、こども家庭課										

		ンターにおいて延べ1,832件の相談対応を行った。また、児童発達支援センター「ベアす」にて障がい児等への中長期的・継続的な相談支援を実施し、延べ587件の相談に対応した。 ○高齢分野:市内2か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2,138件の専門的な相談対応を行った。 ○子育て分野:こども家庭センター(保健センター)において妊娠期から育児期にわたる相談に応じるとともに、子育て支援センターでは世代間交流の場づくりと相談支援を実施し、関係機関との連携を図った。	的な相談支援を継続するとともに、こども家庭センターを中心とした施策の充実や、妊産婦の精神的課題に対する切れ目のない支援などを推進する。引き続き関係部署・機関と緊密に連携し、包括的相談支援体制の強化に取り組む。
●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	貧困や障がいなど他分野が関係する複雑化・複合化した相談に対応するため、関係課や専門職と協働し「断らない相談支援会議」を1回、「重層的支援会議」を3回実施し、制度の狭間にある課題を持つ世帯への支援を多機関で検討した。	本事業について、庁内の関係課には一定の周知が図られ支援会議の依頼も出ているが、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、周知を進めることが課題である。 引き続き、包括的な相談支援が必要な事例を多機関協働事業へ確実に繋げるとともに、関係課や専門職との協働・情報共有に努め、切れ目のない支援を行っていく。
●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った声もあり利用が進まなかったため、断らない相談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重要であるため、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。
●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	サロン活動や「顔の見える連携交流会」等の機会を通じて福祉総合相談の周知を行ったほか、窓口においても地域包括支援センターのパンフレットを配布するなど、相談体制の積極的な情報発信に努めた。	総合相談の仕組みが市民や支援機関に広く認知され、必要な際に確実に利用してもらえるようにすることが課題である。今後も引き続き、様々な機会を捉えた積極的な情報発信と周知活動に努めていく。

●その他						
事務局評価	取組 2	指標 Ⅱ	評価 B	評価理由	断らない相談情報共有会議の実施回数は目標を下回ったが、これは相談時の振り分け機能が向上した結果である。単一課題は各窓口へ直接繋ぎ、会議を多機関連携を要する「複雑・複合的な課題」に限定したことで、困難ケースへのより効率的な支援体制が構築された。総合相談体制の質的向上として評価できる。	
推進委員評価	B			推進委員評価 判断理由・コメント	福祉総合相談窓口等において、分野を問わず相談を受け止め、適切な支援へ繋ぐ体制が概ね機能していることを評価する。「断らない相談情報共有会議」の開催回数は4回と目標を下回ったが、これは相談総数 213 件に対し、単一の課題は各専門窓口へ繋ぎ、本会議を「多機関連携を要する複雑・複合的な困難ケース」に特化させた結果である。こうした運用は、支援体制の質的な向上と効率化に繋がるものとして、施策全体として肯定的に評価できる。	