

第 3 期岩倉市地域福祉計画 令和5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 | | | | | | 12回 | 令和6年度から実施する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することが見込まれる。 | 福祉課 |

| 事業 | 取組内容及び成果 | 課題及び今後の方向性 |
|---|--|---|
| <p>●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)</p> | <p>福祉課、長寿介護課、健康課、子育て支援課</p> <p>令和5年度から市役所1階に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1,327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1,765件に対し、総合的かつ専門的な</p> | <p>引き続き、障がい者基幹相談支援センターにおいて、障がい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。</p> <p>引き続き、地域包括支援センターにおいて、高齢者に関する総合的かつ</p> |

| | | | | | | |
|---------------------------------------|---------|---------|---------|----------------------------|--|---|
| | | | | | 相談対応を行った。 保健センターでは関係部署及び関係機関と連携して、妊娠期や育児期の市民の相談に応じた。 子育て支援センターで、子育て世代が気軽に集まれる場を作り、相談支援を行った。 | 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。 妊婦や産婦の精神的な問題や経済的な問題等は、今後も関係部署及び関係機関とのさらなる連携が必要だと思われる。 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、子育て支援課 | 複合的・複雑な課題や既存の制度に当てはまらない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対応を検討し、支援にあたった。 | 断らない相談情報共有会議では個人情報提供同意のないケースの取り扱いが難しいため、令和6年度から重層的支援体制整備事業を開始することで実施できる支援会議「断らない相談支援会議」へその機能を移していくことで、引き続き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、子育て支援課 | 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えないということによりあま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のため、関係機関でどのように多機関協働を実施していくのか、仕組みをしっかりと検討する必要がある。 |
| ●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 | 庁内連携会議、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。 | 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。 |
| ●その他 | | | | | | |
| 事務局評価 | 取組 2 | 指標 Ⅲ | 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年度からの実施につなげた。 | |
| 推進委員評価 | B | | | 推進委員評価 判断理由・コメント | 重層的支援体制整備事業を実施するための準備をしっかりと進めてもらった。情報共有を含めて多機関協働等で連携する仕組みをしっかりと検討・実行してもらいたい。 | |