

令和5年度 福祉相談センター業務実績

1 福祉相談センターの概要

(1) 概要

近年の核家族化や社会経済状況の変化、人口減少、家庭・地域社会の変容により、今までの制度では対象とならない生活課題や複合的な課題を抱える世帯などニーズの多様化・複雑化により、対応が困難なケースが浮き彫りになっています。

川越市においては、これらの課題に対応するため、地域福祉計画の中で、長年、「属性や課題が明確でなく、どこに相談したらよいか分からないような問題を抱えた方が、気軽に相談できる窓口(総合相談窓口)の設置」が重点事項として位置付けられており、令和2年6月8日に「福祉総合相談窓口」が開設されました。

これまでも高齢者の相談については、介護や医療等の高齢者の相談に留まらない多様で複雑な課題を抱えた相談が寄せられており、それに対する支援調整を行ってきたという長年のノウハウを活かす形で、包括的な支援体制の中核を担う部署として設置されました。

なお、地域包括ケア推進課の出先機関として新設されました。

(2) 設置場所

川越市民サービスステーション(川越市脇田本町 8-1 U_PLACE3 階)

(3) 開設時間

月曜日から土曜日* 午前9時30分から午後6時15分まで

*祝日、年末年始(12/29～1/3)を除く

(4) 人員配置

所長*1名、相談員 5名(社会福祉士 3名、保健師 2名)

*上司の命を受け、センターの事務を掌理し、所属職員を指揮監督する。

(5) 業務内容

① 総合相談支援事業

介護・福祉・保健・医療のことなど高齢者に関するあらゆる相談に応じ、適切な機関、サービスや制度の利用につなげるなどの支援を行います。

また、高齢・障害・子ども・生活困窮等の属性に関係なく、複雑化・複合化した課題を抱えているなど相談先が分からない方の相談を受け止め、相談者に寄り添いながら世帯全体の課題を整理して、解決に向けた総合的な支援調整を行います。

② 権利擁護事業

高齢者虐待、成年後見制度、消費者被害に関する相談に応じ、専門的・継続的な視点から高齢者の権利擁護のために必要な支援を行います。

また、高齢者虐待の防止、権利擁護のための関係機関のネットワークを構築します。

③ 包括的・継続的ケアマネジメント事業

地域における関係機関や多職種の連携・協働の体制づくりや介護支援専門員への支援等を行います。

④ 認知症総合支援事業

認知症又はその疑いのある高齢者に対して、保健・医療・福祉に関する専門知識を有する者による認知症の早期における症状の悪化の防止のための支援等の総合的な支援を行います。

⑤ 多機関協働事業

重層的支援体制整備事業の 3 つの柱である「相談支援」、「参加支援」、「地域づくり支援」を、より効果的・円滑に実施できるよう、主に支援者に対する支援を行います。

《重層的支援体制整備事業》

地域共生社会の実現のため創設された事業で、属性を問わず包括的に相談を受け止め(相談支援)、本人・世帯の状態に寄り添いながら、社会とのつながりを回復する支援(参加支援)を実施しつつ、地域における多世代の交流や多様な活躍の場を確保する環境整備(地域づくり支援)を一体的に実施することで、課題解決を目指す「個別支援」と個別支援が終結した後も地域の中でゆるやかに見守りを行う「伴走支援」を重ねて、人と人のつながりを基盤としたセーフティーネットを強化するものです。(社会福祉法第 106 条の 4)

川越市では、「川越市重層的支援体制整備事業実施要綱」に基づき、令和 3 年 4 月 1 日より実施しています(所管:福祉推進課)。

2 業務実績

(I) 総合相談支援事業

① 高齢者に関する相談

高齢者に関する地域の相談窓口である地域包括支援センター(以下、「包括」と併せ、当センターにおいても、介護・福祉・保健・医療のことなど高齢者に関するあらゆる相談に応じ、適切な機関、サービスや制度の利用につなげるなどの支援を行いました。

		令和3年度	令和4年度	令和5年度
総数		1,066	1,203	1,252
相談内容	医療	69	75	84
	介護	239	283	319
	認知症	203	190	182
	虐待	65	68	58
	その他	490	587	609
経路	本人	395	434	537
	家族・親族	384	588	501
	近隣住民・知人	41	41	29
	民生委員	10	6	9
	市関係各課	32	13	35
	社協	1	4	5
	サービス事業者	92	38	45
	医療機関	11	14	18
	市以外の行政機関	64	41	43
	その他	36	24	30

		令和3年	令和4年度	令和5年度
総数		1,066	1,203	1,252
年代別	20歳未満	7	1	3
	20歳代	5	20	23
	30歳代	49	33	47
	40歳代	144	70	119
	50歳代	216	237	263
	60歳代	133	97	114
	70歳以上	465	718	615
	不明	47	27	68
方法	来所	388	372	446
	電話	654	803	767
	内 FAX	0	0	0
	内 メール	1	5	3
	訪問	24	27	38
	その他	0	1	1

② 地域包括支援センターとの連携・調整

地域の相談窓口である包括が高齢者に関する一次相談窓口を担っていますが、高齢者虐待事例、支援困難事例や複合的な課題を抱える世帯など包括だけでは対応が難しい事例について、随時、情報共有・協議するなど連携しながら対応しました。

令和3年度	令和4年度	令和5年度
845 件	1,233 件	1,196 件

③ 福祉の総合相談の一次窓口

福祉に関する総合相談の一次窓口として、高齢・障害・子ども・生活困窮等の属性に関係なく、相談先が分からない(決まっていない)方の相談を受け止め、世帯全体の課題を整理して、適切な支援機関へつなぐなど解決に向けた総合的な支援調整を行いました。

【相談対応例】

経路	警察	包括	本人
概要	精神障害を抱える娘からの暴力により、母を分離したことで世帯全体のバランスが崩れた家庭への支援	祖母への介入を機に、世帯の生活困窮状態を把握し、孫の高校進学に向けた支援	犯罪被害に遭い、体が動かなくなった本人(65歳未満)の生活支援
対応	多機関協働事業にてプラン作成し、各支援機関による連携支援体制の構築	自立相談支援センター、こども家庭課と連携し、世帯の家計改善及び孫の進学資金の調達	障害者総合相談支援センターと連携し、埼玉犯罪被害者援助センターへのつなぎ

(2) 権利擁護事業

① 高齢者虐待への対応

地域における高齢者虐待に関する相談窓口である包括と併せ、当センターにおいても、相談・通報を受け付け、昨年度改訂した「川越市高齢者虐待対応マニュアル」(以下、「マニュアル」)に基づき、包括と連携・協力しながら高齢者虐待への対応を行いました。

また、1年間のマニュアルの運用結果について、包括と振り返りを行い、運用方法の見直しを行いました。

その他、高齢者虐待の未然の防止、早期発見のために、ケアマネ情報交換会や地区民生委員・児童委員協議会の定例会へ参加し、マニュアルの周知を行いました。

【相談受付件数】 *包括からの相談を除く

令和3年度	令和4年度	令和5年度
65件	67件	58件

② 高齢者虐待の防止、権利擁護のための関係機関のネットワーク構築・連携強化

(川越市要援護高齢者等支援ネットワーク会議)

高齢者虐待の防止、認知症その他の理由により判断能力が低下しているなど援護を要する状態にある高齢者の権利擁護を図るためには、関係機関及び民間団体との連携協力体制の整備が必要となります。

川越市要援護高齢者等支援ネットワーク会議を開催し、高齢者虐待・権利擁護に関する情報共有を行うなど、連携強化を図りました。

実績	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度
	2 回	4 回	3 回
内容	・ 川越市高齢者虐待対応マニュアルに基づく対応状況の報告 ・ 事例検討(高齢者虐待、消費者被害) ・ 研修「地域の医療と介護を守る」 (講師：ふじみ野市福祉部地域福祉課長(前高齢福祉課長) 仲野公堅 氏) ・ 高齢者虐待、消費者被害、権利擁護に関する各種情報の共有		

③ 高齢者虐待対応専門職チーム

標記チーム及び地域包括支援センターとともに個別の高齢者虐待事例の検討・振り返りを行い、標記チームによる法律・福祉の両面から専門的な助言を受けることで、市全体としての高齢者虐待対応スキルの向上に取り組みました。

【実績】

令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度
1 回	2 回	3 回

《 詳細 》

目 的	個別ケースの検討
参加者	・ 高齢者虐待対応専門職チーム(弁護士、社会福祉士) ・ 市(福祉相談センター) ・ 地域包括支援センター(全センター長) ・ 川越市成年後見センター
内 容	・ 個別ケース(計 6 事例)の検討 ・ 事例に対する法律・福祉面での専門的助言 ・ 川越市高齢者虐待対応マニュアルに基づく対応状況の報告

(3) 包括的・継続的ケアマネジメント事業

介護支援専門員(以下、「ケアマネ」)から支援困難事例等についての相談を直接受け付け、包括と連携しながらケアマネに対する支援を行いました。

また、包括がケアマネから受け付けた事例のうち、包括だけでは対応が難しい事例について、随時、包括と情報共有し、包括へ助言等を行うなど、ケアマネに対する間接的な支援を行いました。

なお、当該事例が複雑化・複合化した課題を抱えている世帯であった場合には、高齢者のみならず世帯全体のアセスメントを行い、適切な支援機関へつなげるなど解決に向けた総合的な支援調整を行いました。

(4) 認知症総合支援事業

① 認知症初期集中支援チーム

認知症に係る専門的な知識・技能を有する医師の指導のもと、認知症に係る専門的な知識・経験を有する作業療法士及び当センターの職員が、認知症の人(疑い含む)及びその家族に対して、訪問、観察・評価、家族支援などの初期の支援を包括的・集中的に行い、自立生活のサポートを行いました。

なお、昨年度に引き続き、認知症か精神疾患か判断に悩む事例まで幅広く対応を行い、また、初動期間(支援依頼受付から初回訪問までの期間)の短縮に取り組みました。

実 績	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度
	チーム員会議：6 回 支援件数：1 件	チーム員会議：12 回 支援件数：13 件	チーム員会議：12 回 支援件数：12 件
チーム員	・ 認知症サポート医：2 名(川越市医師会より派遣) ・ 作 業 療 法 士：3 名(埼玉県作業療法士会へ委託) ・ 保 健 師：2 名(福祉相談センター職員) ・ 社 会 福 祉 士：3 名(福祉相談センター職員)		

② 医師による認知症相談会

認知症の専門医が、認知症及び認知症介護に関する知識や情報提供を幅広く行う標記相談会を開催しました。

実 績	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度
	11 回 32 組(54 名)	10 回 30 組(43 名)	11 回 30 組(42 名)
対象者	本人、家族		
主な 相談内容	・ 認知症の種類や治療方法について知りたい。 ・ 認知症の予後と対応方法について知りたい。		

③ 認知症ケア専門相談会

「① 認知症初期集中支援チーム」のチーム員である作業療法士が、個別的な事例の実践的な対応方法を提案する標記相談会を開催しました。

実 績	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度
	7 回 11 組(27 名)	9 回 16 組(37 名)	8 回 10 組(23 名)
対象者	家族、ケアマネジャー、地域包括支援センターなど		
主な相談内容	・対応に困っており、家族の心構えと対応方法を知りたい。 ・本人拒否のため、介護サービスの導入・提供に苦慮している。		

④ 認知症地域支援推進員

当センターに標記推進員を 3 名配置し、「認知症地域支援推進員会議」を地域包括ケア推進課と開催(共催)しました。

上記会議にて、包括に配置されている標記推進員と連携しながら、認知症ケアの向上を図る体制づくりを行いました。

実 績	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度
	5 回	4 回	4 回
主な内容	・チームオレンジの立ち上げ事例の共有 ・オレンジカフェの在り方の再検討 ・各種認知症施策についての情報共有		

(5) 多機関協働事業

① 多機関協働事業への協力

当センターに相談支援包括化推進員を 2 名配置して、複雑化・複合化した課題を抱えており、多機関が対応しているが、支援が円滑に進んでいない事例に対し、支援の方向性や各支援機関の役割分担の整理を行うための支援プランを 1 件作成して終結まで支援を行いました。

また、当該プラン内容の適切性の協議や支援の評価を行う重層的支援会議へ継続的に参加し、プラン・支援に関する助言等を行いました。

内容 \ 実績	令和 4 年度	令和 5 年度
相談支援包括化推進員の配置	1 名(全 3 名中)	2 名(全 5 名中)
多機関協働事業のプラン作成	0 件(全 1 件中)	1 件(全 3 件中)
重層的支援会議への参加	8 回(全 10 回中)	13 回(全 13 回中)

② 多機関協働のネットワーク構築(福祉総合相談窓口話し合い)

総合的な支援調整を行うためには、支援機関間のネットワーク構築が重要となります。

福祉総合相談窓口に設置されている 4 センターでの話し合いを定期的に行い、相談対応状況等に関する情報共有や事例検討を行い、多機関協働による包括的支援体制の構築に向けた取組みを実施しました。

実 績	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度
	9 回	12 回	12 回
参加者	・ 福祉相談センター ・ 障害者総合相談支援センター ・ 子育て世代包括支援センター ・ 自立相談支援センター ・ 福祉推進課 ・ 川越市社会福祉協議会(コミュニティソーシャルワーカー)		