

令和 3 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、上記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、どこに相談したら良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 4 名(社会福祉士 3 名、保健師 1 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、高齢者・障害者・子ども・生活困窮者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 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。

③ 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。

④ 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。

⑤ 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。

＜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。(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日より実施している(所管課:福祉推進課)。

2 業務実績

(1) 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(一次相談窓口)である地域包括支援センターと併せ、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2年度	前年比
総数		1,066	1,093	-2.5%
相談内容	医療	69	110	-37.3%
	介護	239	269	-11.2%
	認知症	203	203	0.0%
	虐待	65	50	30.0%
	その他	490	461	6.3%
	経路	本人	395	415
家族・親族		384	375	2.4%
近隣住民・知人		41	34	20.6%
民生委員		10	15	-33.3%
市関係各課		32	32	0.0%
社協		1	6	-83.3%
サービス事業者		92	89	3.4%
医療機関		11	25	-56.0%
市以外の行政機関		64	45	42.2%
その他		36	57	-36.8%

		令和3年度	令和2年度	前年比
年代別	20歳未満	7	1	600.0%
	20代	5	12	-58.3%
	30代	49	64	-23.4%
	40代	144	122	18.0%
	50代	216	170	27.1%
	60代	133	112	18.8%
	70代以上	465	414	12.3%
	不明	47	198	-76.3%
方法	来所	388	385	0.8%
	電話	654	661	-1.1%
	内 FAX	0	2	-100.0%
	内 メール	1	3	-66.7%
	訪問	24	47	-48.9%
	その他	0	0	0.0%

② 地域包括支援センターとの連携・調整

高齢者に関する一次相談窓口については、地域の相談窓口である地域包括支援センターとなっていますが、支援困難事例や複合的な課題を抱える世帯など地域包括支援センター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2年度	前年比
845件	686件	23.2%↑

③ 福祉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、高齢者・障害者・子ども・生活困窮者等の属性に関係なく、どこに・誰に相談して良いか分から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	本人	弁護士	保健所
概要	家族関係で悩みを抱え、家出した、刃物を携帯している大学生の支援	刑事事件を起こして拘留中の精神疾患のあるホームレスの釈放された場合の支援	60代前半の介護・障害両制度に該当せず、精神科領域での対応の必要性が不明確な制度の狭間の方への対応
対応	障害者総合相談支援センター、自立相談支援センターとともに面談を重ね、医療へのつなぎ	埼玉県自立生活支援センターへのつなぎ	多機関協働事業、アウトリーチ等を通じた継続的支援事業、参加支援事業にて支援

(2) 多機関協働事業

① 多機関協働のネットワーク構築(福祉総合相談窓口の話合い)

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

福祉総合相談窓口の4センターでの話し合いを定期的で開催し、「相談対応状況等に関する情報共有」及び「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2年度
	9回	9回
参加者	<ul style="list-style-type: none"> ・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) 	

② 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1名配置し、他のセンターに配置された相談支援包括化推進員と協力しながら「多機関協働事業マニュアル」を策定し、事業開始に向けた準備を進めました。

また、上記マニュアル策定後は、当センターの相談支援包括化推進員が、多機関協働事業の支援対象である「多機関で支援しているが、ケース全体の方向性や各機関の役割分担が整理されていないため、支援が円滑に進んでいないケース」、「支援は円滑に進んでいるが、地域社会から孤立していて、地域との交流、社会参加、地域資源の活用が必要なケース」のそれぞれ1ケースずつプランを作成し、支援を行いました。

内容	令和3年度 実績
相談支援包括化推進員の配置	1名(全3名中)
多機関協働事業検討会への参加	16回(全16回中)
多機関協働事業のマニュアル	策定
多機関協働事業のプラン作成	2件(全3件中)
重層的支援会議への参加	8回(全10回中)

(3) 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地域包括支援センターと併せ、当センターにおいても、通報を受け付け、地域包括支援センターや警察等と連携し、高齢者虐待への対応を行いました。

また、当センターでは養護者支援を主に実施し、高齢者虐待に至るリスクの軽減、世帯の自立に向けた支援を行いました。

【相談件数】

令和3年度	令和2年度	前年比
65件	50件	30.0%↑

② 高齢者虐待対応専門職チーム

当センターと地域包括支援センターが連携して対応している高齢者虐待事例で判断・対応に迷うケースについて、標記チーム参加のうえで個別事例の検討を行い、法律・福祉面での専門的助言を仰ぎました。

令和3年度
1回(1件)

*令和2年度については、未実施です。

③ 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2年度
	2回	2回
参加者	<ul style="list-style-type: none"> ・ 高齢者虐待・権利擁護に関する各種情報の共有 ・ 川越市高齢者虐待対応マニュアルの改訂について 	

(4) 包括的・継続的ケアマネジメント事業

地域包括支援センターと併せ、当センターにおいても、ケアマネジャーから支援困難事例等についての相談を受け付け、地域包括支援センターと連携し、ケアマネ支援を行いました。

なお、当該支援困難事例が複雑化・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。

(5) 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)及びその家族を訪問、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。

実績	令和3年度
	チーム員会議：6回 支援件数：1件
チーム員	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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：1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)

*新型コロナウイルス感染症の感染拡大状況を考慮し、令和2年度は事業を中止しました。

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拡充し、開催しました。

実績	令和3年度	令和2年度*
	11回 32組(54名)	6回 16組(21名)
対象者	本人、家族	
主な相談内容	<ul style="list-style-type: none"> ・認知症かもしれないが、どうしたら良いか分からない。 ・現在、服用している薬の効能について詳しく知りたい。 ・認知症の種類と予後や治療方法について知りたい。 	

*令和2年度までは、年6回の開催

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2年度*
	7回 11組(27名)	5回 9組(20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	<ul style="list-style-type: none"> ・認知症の本人への対応(ケア)に困っている。 ・認知症の本人の支援を行っているが、適切な支援につながらない。 ・認知症の本人への介護サービスの提供に苦慮している。 	

*令和2年11月より新規開始

④ 認知症地域支援・ケア向上事業

当センターに認知症地域支援推進員を2名配置し、地域包括ケア推進課に配置されている認知症地域支援推進員とともに、「認知症地域支援推進員会議」を開催(共催)しました。

上記会議にて、地域包括支援センターに配置されている認知症地域支援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2年度
	5回	3回
主な内容	<ul style="list-style-type: none"> ・認知症予防教室での認知症地域支援推進員が行う講義内容について ・認知症サポーターステップアップ講座の内容について ・チームオレンジの立ち上げについて ・各種認知症施策についての情報共有 	