

令和 6 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。

また、川越市においては、長年、地域福祉計画の中で「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課題を抱えた方が、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いました。

これらの課題に対応するため、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ました。その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、福祉相談センターは設置されました。

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)

(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 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度
総数		1,203	1,252	1,449
相談内容	医療	75	84	106
	介護	283	319	386
	認知症	190	182	241
	虐待	68	58	62
	その他	587	609	654
経路	本人	434	537	686
	家族・親族	588	501	566
	近隣住民・知人	41	29	30
	民生委員	6	9	7
	市関係各課	13	35	33
	社協	4	5	5
	サービス事業者	38	45	35
	医療機関	14	18	23
	市以外の行政機関	41	43	39
	その他	24	30	25

		令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度
総数		1,203	1,252	1,449
年代別	20 歳未満	1	3	4
	20 歳代	20	23	16
	30 歳代	33	47	45
	40 歳代	70	119	120
	50 歳代	237	263	251
	60 歳代	97	114	190
	70 歳以上	718	615	672
	不明	27	68	151
方法	来所	372	446	592
	電話	803	767	820
	内 FAX	0	0	0
	内 メール	5	3	8
	訪問	27	38	35
	その他	1	1	2

② 地域包括支援センターとの連携・調整

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 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度
1,233 件	1,196 件	1,142 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	民生委員	医療機関(訪問診療)
概要	生活困窮により医療中断し、体調が悪化した日本語での意思疎通が難しい外国籍の方(65歳未満)への支援	体調不良があるが、医療拒否しており、死亡診断書の記載だけを希望している 65歳未満の方への支援
対応	CSW と連携し、生活保護を申請。その後、資産が判明したため、生活保護を取下げ、自立相談支援センターへのつなぎ	訪問診療(相談者)、訪問看護、CSW へのつなぎ及び各支援機関による連携支援体制の構築

(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・通報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、「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。

なお、高齢者虐待事案について協議する会議を、センター内では定期的に、また、包括とは随時開催し、組織的な判断・対応を行いました。

【相談受付件数】 *包括からの相談を除く

令和4年度	令和5年度	令和6年度
67件	58件	62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、川越市要援護高齢者等支援ネットワーク会議を開催し、関係機関及び民間団体との連携強化を図りました。

実績	令和4年度	令和5年度	令和6年度
	4回	3回	3回

内容	<ul style="list-style-type: none"> ・マニュアルに基づく対応状況の報告及び次年度の運用方針の検討 ・事例検討(高齢者虐待、消費者被害) ・研修「高齢者に多い消費者トラブルと契約の適合性について」 (講師：川越市消費生活センター 消費生活相談員 石田義明氏) ・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

個別の高齢者虐待事例に関して、標記チームより法律・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 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度
		2 回	3 回	3 回
詳細	参加者	<ul style="list-style-type: none"> ・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) 		
	内容	<ul style="list-style-type: none"> ・個別ケース(計 5 事例)の検討 ・事例に対する法律・福祉面での専門的助言 ・マニュアルに基づく対応状況の報告 		

④ その他

○ 川越市高齢者虐待対応マニュアルの運用結果の振り返り

「川越市高齢者虐待対応マニュアルに基づく対応に関するチェックシート」を新たに作成して実施し、成果及び課題を抽出しました。また、その結果を基に、包括と振り返りを行い、マニュアルの運用方針の見直しを行いました。

○ 評価手法の検討

川越市要援護高齢者等支援ネットワーク会議及び高齢者虐待対応専門職チーム(以下「権利擁護関連事業」)に関して、目標や評価項目等について検討しました。

○ 地域包括支援センターの新任職員向けの説明

高齢者虐待対応に関する共通理解、対応力向上のため、「地域包括支援センター等新任職員研修」にてマニュアルの説明を行いました。

(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相談を受け付け、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 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 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度
	10 回 30 組(43 名)	11 回 30 組(42 名)	11 回 30 組(48 名)
対象者	本人、家族		
主な 相談内容	・ 物忘れは年齢によるものか、認知症によるものか。 ・ 認知症予防について教えてほしい。		

② 認知症ケア専門相談会

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 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度
	9 回 16 組(37 名)	8 回 10 組(23 名)	12 回 21 組(49 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	・ 認知症などによる問題行動に対しての具体的な対応や支援方法について ・ 家族の精神的不安や苦痛の解消法について		

③ 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、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 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度
	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	チーム員会議：12 回 支援件数：13 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：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) 		

④ 認知症地域支援推進員

当センターに標記推進員を 5 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 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度
	4 回	4 回	4 回
主な内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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 その他

○ 地域包括ケア推進課との連携

地域包括ケア推進課と協議を行い、医師による認知症相談会、認知症ケア専門相談会及び認知症初期集中支援チーム(以下「認知症関連事業」)の実施方針について検討を行いました。

○ 評価手法の検討

上記の協議結果を基に、認知症関連事業に関して、効果的な事業実施に向けた目標や評価項目等について検討しました。

なお、医師による認知症相談会及び認知症ケア専門相談会については、「参加者の満足度」を調査するためのアンケートを作成・実施しました。

○ 周知啓発

地区民生委員・児童委員協議会の定例会へ参加し、認知症関連事業の周知を行いました。

(5) 多機関協働事業

① 多機関協働事業の推進

当センターに相談支援包括化推進員を5名配置し、センター内で事業の再周知を行い、対象事例の把握に努めました。その結果、新規プランを1件作成し、終結まで支援を行いました。

また、重層的支援会議や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	令和6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)	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)	1件(全3件中)
重層的支援会議への参加	8回(全10回中)	11回(全11回中)	11回(全12回中)
支援会議への参加	－(未開催)	2回(全2回中)	1回(全1回中)
多機関協働事業検討会への参加	2回(全2回中)	1回(全1回中)	1回(全1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)

支援機関間のネットワーク構築のために福祉総合相談窓口(以下「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、多機関協働による包括的支援体制の構築に向けた取り組みを実施しました。

実績	令和4年度	令和5年度	令和6年度
	12回	12回	7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) 		
内容	<ul style="list-style-type: none"> ・相談対応状況等に関する情報共有 ・事例検討 ・運営上の課題・問題点に関する協議 		

*令和6年度より福祉総合相談窓口検証プロジェクトチームと隔月開催に変更