

令和7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

▶ 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・こども・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。

▶ **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。

▶ **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

▶ **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。

▶ **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

(1) 総合相談支援事業

■ 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 5 年度	令和 6 年度	令和 7 年度
総数		1,252	1,449	1,143
相談内容	医療	84	106	84
	介護	319	386	290
	認知症	182	241	215
	虐待	58	62	28
	その他	609	654	526
経路	本人	537	686	559
	家族・親族	501	566	450
	近隣住民・知人	29	30	35
	民生委員	9	7	2
	市関係各課	35	33	15
	社協	5	5	0
	サービス事業者	45	35	17
	医療機関	18	23	9
	市以外の行政機関	43	39	36
	その他	30	25	20

		令和 5 年度	令和 6 年度	令和 7 年度
総数		1,252	1,449	1,143
年代別	20 歳未満	3	4	0
	20 代	23	16	5
	30 代	47	45	29
	40 代	119	120	75
	50 代	263	251	156
	60 代	114	190	179
	70 歳以上	615	672	540
	不明	68	151	159
方法	来所	446	592	484
	電話	767	820	640
	内 FAX	0	0	0
	内 メール	3	8	5
	訪問	38	35	18
	その他	1	2	1

■ 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 5 年度	令和 6 年度	令和 7 年度
1,196 件	1,142 件	1,246 件

■ 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・こども・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	警察
概要	本人(65歳未満)、娘、孫(3人)の5人世帯。本人は能力が低いため、娘が金銭管理や各種手続きを行っていた。しかし、娘が逮捕されたことにより、児童相談所が孫を一時保護し、本人だけが家に取り残されることとなった。
対応	弁護士と連携し、娘から通帳等を預かる手配を行い、また、CSWと連携し、金銭管理を含め安心して在宅生活を送れるよう支援を行った。

(2) 権利擁護事業

■ 高齢者虐待への対応

「川越市高齢者虐待対応マニュアル」(以下「マニュアル」)及びその運用方針に基づき、包括と連携・協力しながら、適切かつ迅速な対応に取り組みました。

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。

	令和5年度	令和6年度	令和7年度
相談・通報受理件数	127件	189件	155件
所内協議開催・検討件数	57回 200件	45回 308件	49回 273件
コアメンバー会議開催件数	—	210件	164件
評価・終結会議開催件数	—	107件	74件

*コアメンバー会議、評価・終結会議の開催件数については、令和6年度より集計開始

■ 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5年度	令和6年度	令和7年度
	3回	3回	3回
内容	・マニュアルの改訂内容の検討 ・マニュアルに基づく対応状況及び次年度の運用方針に関する意見交換 ・事例検討(消費者被害) ・各団体からの活動・取組報告(川越市ときも見守りネットワーク)		

内容	・研修「高齢者虐待について学ぶ」 (講師：埼玉県社会福祉士会 社会福祉士 池田美帆氏) ・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
----	---

■ 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 5 年度	令和 6 年度	令和 7 年度
		3 回	3 回	3 回
詳細	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)		
	内容	・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及び次年度の運用方針に関する助言		

■ 高齢者虐待対応研修

職種や経験によらない高齢者虐待対応に必要な基本的知識・視点を学ぶ研修会を開催し、高齢者虐待に関する共通理解・対応力の向上に取り組みました。

実績		令和 5 年度	令和 6 年度	令和 7 年度
		—	—	1 回
詳細	対象者	・福祉相談センター全職員 ・地域包括支援センターの相談支援に従事する全職員		
	内容	高齢者虐待対応の基礎となる法律の理念等を学ぶ (講師：松本法律事務所 弁護士 松本弥生氏)		

■ その他

○ 高齢者虐待対応マニュアルの改訂

高齢者虐待対応の中核を担う当センターと包括が協議のうえ原案を作成し、高齢者虐待対応専門職チームの助言や、川越市要援護高齢者等支援ネットワーク会議の協力を得て、マニュアルの改訂を行いました。

○ 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、さらに高齢者虐待対応専門職チーム及び川越市要援護高齢者等支援ネットワーク会議の助言・意見交換を得て、マニュアルの運用方針の見直しを行いました。

(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

■ 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。

また、今年度より、相談会の担当医師が専門外来の受診が必要と判断した場合に、早期の適切な医療へのつなぎに向けて「連絡票」の発行を開始しました。

実 績	令和 5 年度	令和 6 年度	令和 7 年度
	11 回 30 組(42 名)	11 回 30 組(48 名)	11 回 29 組(40 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。 ・ 物忘れは受診が必要か。		

■ 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 5 年度	令和 6 年度	令和 7 年度
	8 回 10 組(23 名)	12 回 21 組(49 名)	12 回 13 組(27 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		

■ 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。さらに、今年度より、当該チームの介入による家族の介護負担の変化の把握に取り組みました。

実 績	令和 5 年度	令和 6 年度	令和 7 年度
	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	チーム員会議：12 回 支援件数：18 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)		

■ 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 5 年度	令和 6 年度	令和 7 年度
	4 回	4 回	4 回
主な内容	・ 本人向けの認知症ガイドブックの検討 ・ 認知症サポーター養成講座におけるキャラバン・メイトの育成 ・ 各種認知症施策についての情報共有		

■ 認知症関連事業に関する評価

効果的な事業実施に向け、参加者の満足度アンケートや Zarit 介護負担尺度等の実施により、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の各事業の目標達成状況の把握に取り組みました。

		令和 7 年度
医師による 認知症相談会	参加者の満足度	満足 66%
	医療につながった者	55%
認知症ケア専門 相談会	参加者の満足度	満足 91%
	家族の介護負担の軽減	33%

		令和 7 年度
認知症初期集中 支援チーム	医療・介護サービスにつながった者	85%
	終結時に在宅生活を継続している者	78%
	家族の介護負担の軽減	83%

■ その他

○ 周知啓発

地域ケア圏域会議や CM 情報交換会などに出席し、認知症関連事業の周知を行いました。

(5) 多機関協働事業

■ 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 2 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 5 年度	令和 6 年度	令和 7 年度
相談支援包括化推進員の配置	2 名(全 5 名中)	2 名(全 5 名中)	2 名(全 7 名中)
多機関協働事業のプラン作成	1 件(全 3 件中)	1 件(全 3 件中)	1 件(全 1 件中)
重層的支援会議への参加	11 回(全 11 回中)	11 回(全 12 回中)	4 回(全 5 回中)
支援会議への参加	2 回(全 2 回中)	1 回(全 1 回中)	3 回(全 3 回中)
多機関協働事業検討会への参加	1 回(全 1 回中)	1 回(全 1 回中)	1 回(全 1 回中)

■ 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組みを実施しました。

実 績	令和 5 年度	令和 6 年度	令和 7 年度
	12 回	7 回	7 回
参加者	・福祉相談センター ・子育て世代包括支援センター ・福祉推進課		
	・障害者総合相談支援センター ・自立相談支援センター ・川越市社会福祉協議会(CSW)		

内 容	・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

(6) その他

■ 福祉総合相談窓口検証プロジェクトチームへの参画

福祉総合相談窓口プロジェクトチーム(以下「PT」)へ参画し、福祉推進課及び窓口内の各センターとともに窓口の充実に向けた協議を行い、以下を実施しました。

- 担当圏域ケア会議へ参加し、福祉総合相談窓口の周知を行いました。
- 市町村総合相談支援体制構築事業アドバイザーによる重層的支援体制構築推進のための研修を受講しました。

■ 研修等検討部会への参画

研修等検討部会(以下「部会」)へ参画し、当センターの職員を中心に検討を重ね、新任者向けの研修会や全従事者向けの事業見学会を開催するなど従事者の資質向上・意思統一に取り組みました。