

「ふくしの総合相談窓口」について



福祉保健企画課
企画管理係
ふくしの総合相談窓口

「佐伯ならではの」の包括的な相談支援の推進

～本人のみならず世帯全体の課題を捉え、部局を越えた調整を通じて必要な支援の選択や決定をサポートする「相談支援の包括化」を推進する～



令和6年4月1日
ふくしの総合相談窓口
「福祉のふくちゃん」
開設

各分野ごとの相談支援を基本としつつ、複数の課にまたがるような課題を抱える世帯や、どこに相談したらよいか分からない福祉の困りごとを抱えている方については「福祉のふくちゃん」で相談を受け、必要な機関と連携を取りながら対応をしていきます。

※「介護保険の相談」「障がい者手帳を取得したい」など、相談内容がはっきりしている場合は、これまで通り、それぞれの担当課に相談してもらいます。



〈相談の流れ〉

電話・来所・メール・
訪問による相談受付

専門職による聞き取り

担当部署へ繋ぎ
関係機関とチーム支援

必要に応じ伴走支援

活動・参加を支援

「佐伯ならでは」の包括的な相談支援の推進について

「福祉のふくちゃん」の役割

- 単独の支援機関では解決が難しい、複雑化・複合化した支援ニーズを有する事例の支援
- 事例全体の調整機能を行いながら、支援者を支援する
- ※専門職が世帯のアセスメントを行い課題を整理する。課題解決のために関係機関と連携しチームで支援する体制をつくる。その後、支援全体の進捗管理を行う。



～今後の目指すべき相談支援について～

- 各分野の相談支援機関や専門職が「ふくちゃん」との協働を通じて、対応力を高めることを目指す（個々の分野の対応力の強化）。
- ➡「ふくちゃん」を介することなく、各支援関係機関が連携し対応できる事例を増やす。
- 各分野の相談支援機関が目に見える困り事へ制度を当てはめるだけではなく、生活課題の本質を捉えて支援することで、問題の繰り返しや複雑化を防ぐ。
- ➡「佐伯ならでは」の包括的な相談支援体制の整備を推進する。

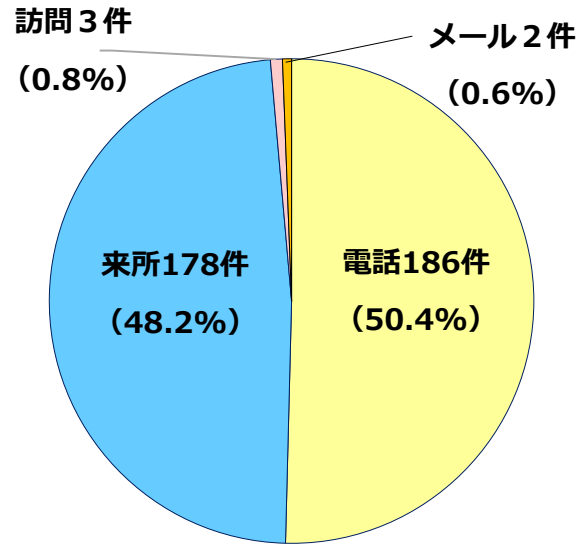


「ふくしの総合相談窓口」の実績報告

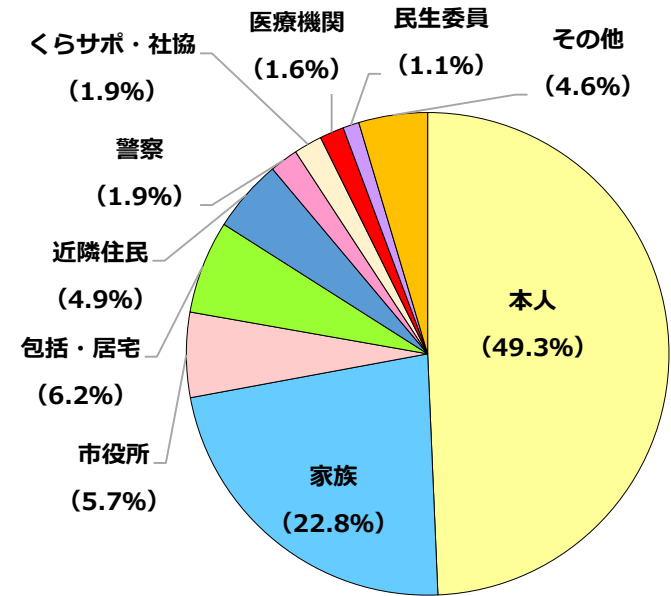


ふくしの総合相談窓口 R6.4月～R7.3月の実績（相談実数369件、延数950件）

<相談方法>



<相談者種別>



○相談実績

相談実数 369件（電話186件、来所178件、訪問3件、メール2件）

相談延数 950件（電話580件、来所297件、訪問69件、メール4件）

○相談方法

電話相談が最も多く約50%となっている。次いで来所相談が約48%となっている。

訪問相談は3件、メール相談は2件となっている。

○相談者種別

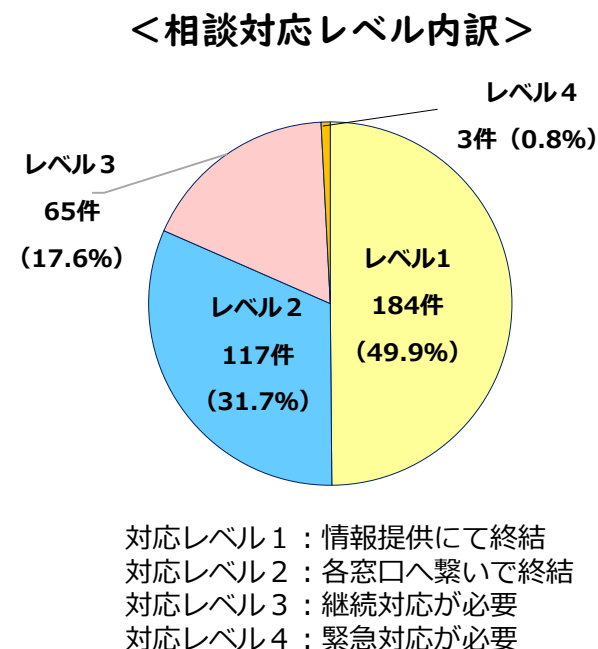
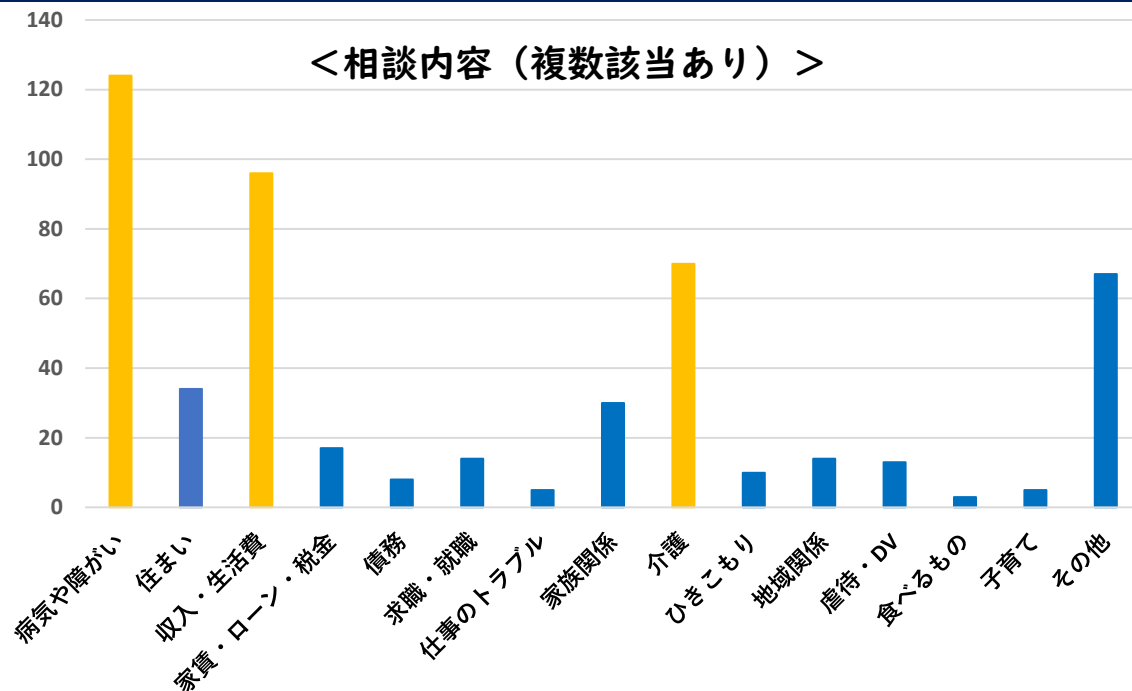
相談者は本人が最も多く約49%を占めている。次いで家族による相談が約23%となっている。

市役所各課、ケアマネ、警察、社協、医療機関等、各相談対応機関からの相談は約17%となっており、今後も連携を強化していきたい。

※令和7年度は関係機関からの相談割合が22%に増加している。



ふくしの総合相談窓口 R6.4月～R7.3月の実績（相談実数369件、延数950件）



○相談内容

相談内容で最も多いのは「病気や障がいのこと」であった。次いで「収入・生活費のこと」や「介護のこと」が多かった。経済的に困窮し生活に支障が出ている相談は全体の約44%（161件）を占めていた。

「その他」については、近隣や医療機関とのトラブル、死後の手続き、財産や土地の問題、ストーカー被害、ゴミの問題、野良猫の問題など、「ふくちゃん」では解決できない相談も多くあった。

○相談対応レベル

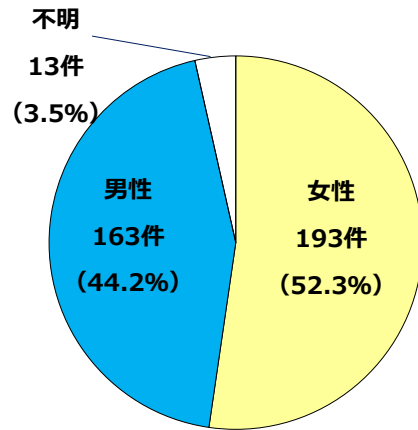
相談対応レベルはレベル1「情報提供にて終結」が約50%、レベル2「各窓口への繋ぎを行って終結」が約32%で、合わせて約82%であった。個別の支援会議が必要となるレベル3・4については約18%で、レベル3「アセスメントを行い継続対応が必要」が65件あり、電話や対面における支援会議を開催した。

65件中14件は継続支援中。多機関協働で支援をしている事例が6件、ひきこもりによりアウトリーチ支援をしている事例が6件、参加支援（就労支援）をしている事例が2件となっている。

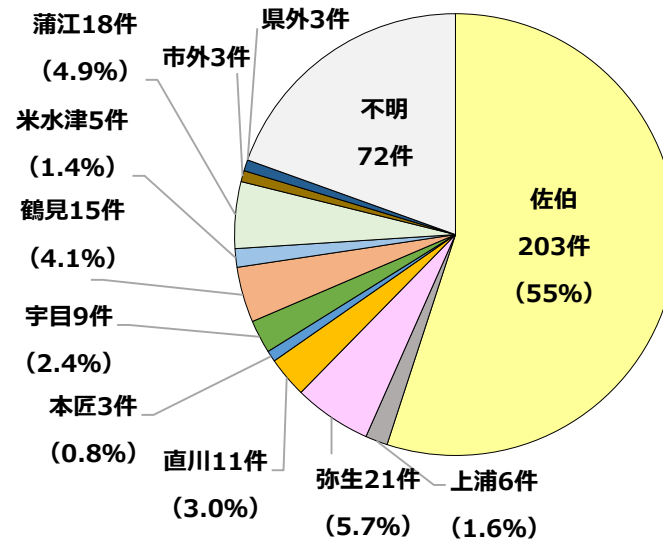
対応レベル3における困難事例の場合、1事例当たり月平均7回、多い事例で月15回の対応（事例への電話や面談、関係機関との連絡調整等）を行っている。

ふくしの総合相談窓口 R6.4月～R7.3月の実績（相談実数369件、延数950件）

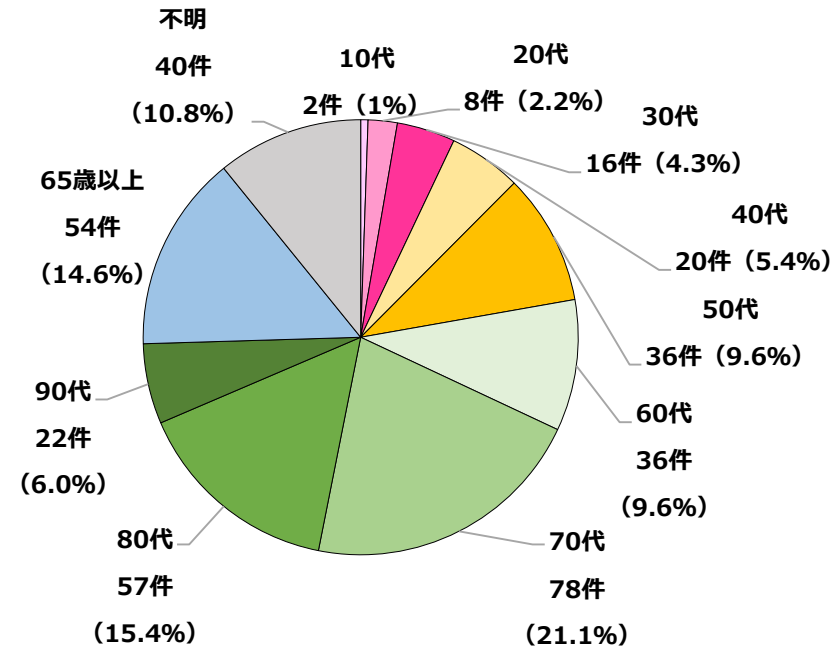
＜男女の割合＞



＜地域別内訳＞



＜年齢内訳＞

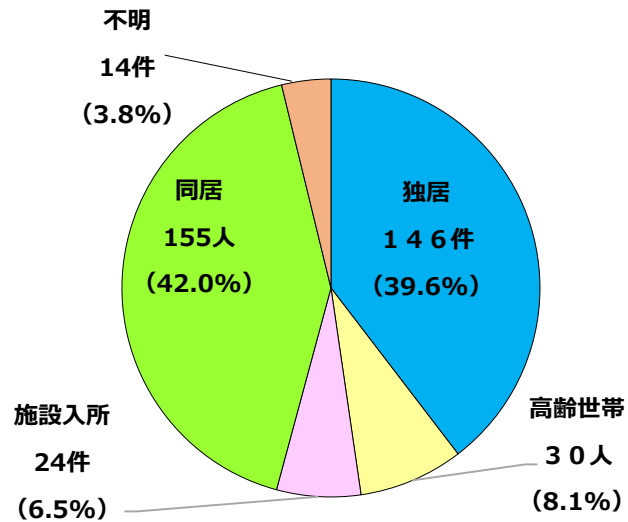


○相談者の属性分析

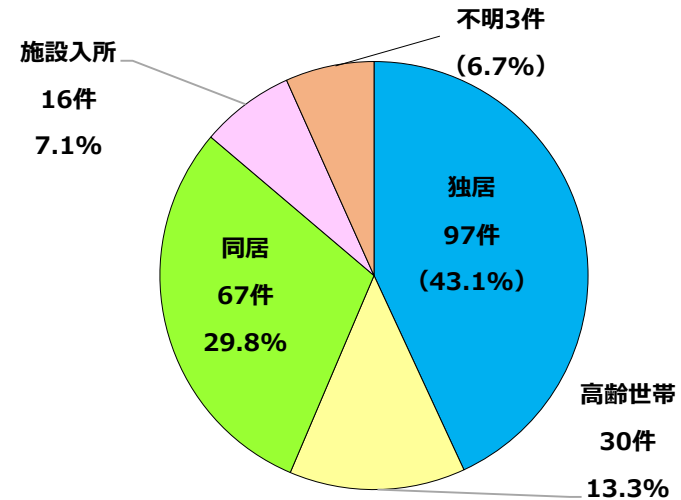
- ・相談者の男女比は女性193件（約52%）、男性163件（約44%）であった。
- ・相談者の地域別内訳では、佐伯市内203件（約55%）で最も多く、次いで弥生21件（約6%）、蒲江18件（約5%）、鶴見15件（約4%）であった。県外や市外からの相談もあった。
- ・相談者の年齢内訳は60歳以上が全体の247件（約7割）を占めており、中でも70歳代が78件（約21%）、80歳代が57件（約15%）であった。
福祉ニーズが高くなる70歳以降の相談が多い傾向が見られた。

ふくしの総合相談窓口 R6.4月～R7.3月の実績（相談実数369件、延数950件）

＜相談者の世帯状況＞



＜65歳以上相談者の世帯属性＞

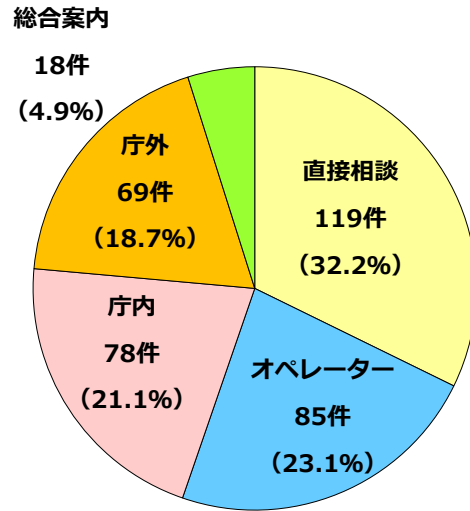


○相談者の属性分析

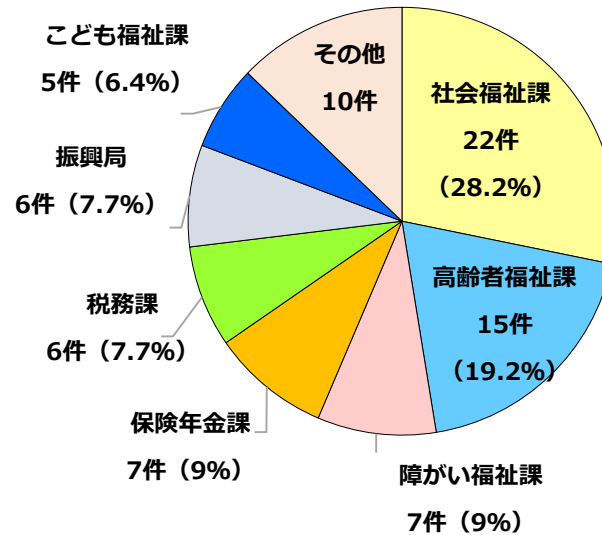
- ・相談者の世帯状況は同居家族がいる方が155件（約42%）と最も多かった。次いで独居が146件（約40%）であった。
- ・さらに65歳以上の相談者225件の世帯状況を見ると、独居97件（約43%）、高齢者世帯30件（約13%）、同居67件（約30%）、施設入所（約7%）であった。
65歳以上の相談者では、独居または高齢世帯の相談が約6割弱を占めている。
高齢になり自身や家族のことで困りごとを抱え、どこに相談したら良いかが分からずに「ふくちゃん」に繋がる事例が多い。

ふくしの総合相談窓口 R6.4月～R7.3月の実績（相談実数369件、延数950件）

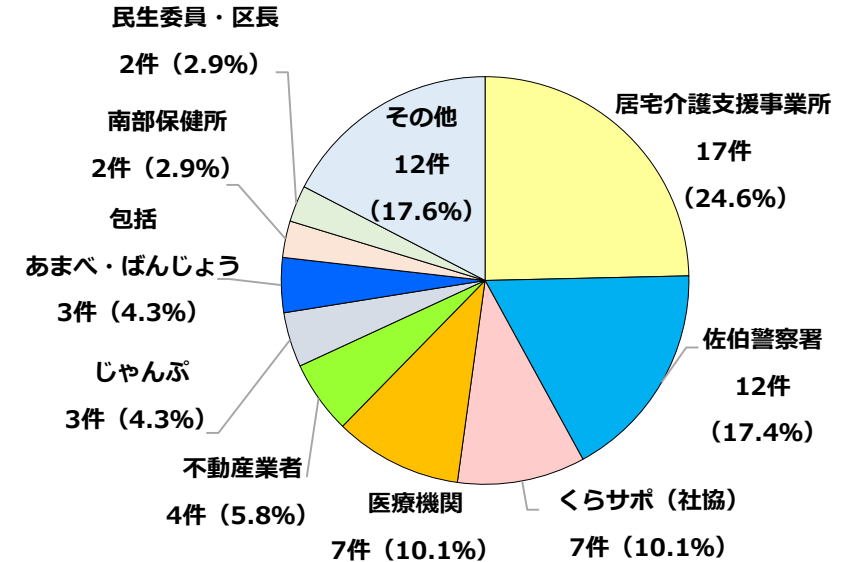
<ふくちゃんへ繋いできた機関>



<繋いできた機関（庁内）>



<繋いできた機関（庁外）>



○「ふくちゃん」へ繋いできた機関

本人や家族が直接相談	119件 (32.2%)	オペレーターより転送	85件 (23.1%)
庁内各課より繋ぎ	78件 (21.1%)	庁外機関より繋ぎ	69件 (18.7%)

○庁内各課からの繋ぎ

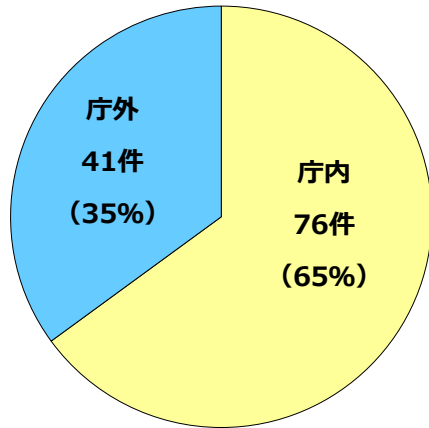
庁内各課から繋ぎがあった78件の内訳は、社会福祉課が最も多く約28%、次いで高齢者福祉課が約19%、障がい福祉課と保険年金課が約9%となっている。

○庁外機関からの繋ぎ

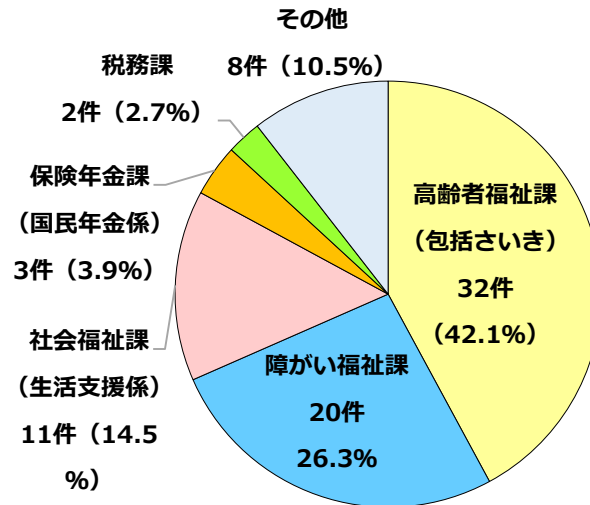
庁外機関から繋ぎがあった69件の内訳は、居宅介護支援事業所が最も多く約25%、次いで佐伯警察署が約17%、社協くらサポと医療機関が約10%となっている。

ふくしの総合相談窓口 R6.4月～R7.3月の実績（相談実数369件、延数950件）

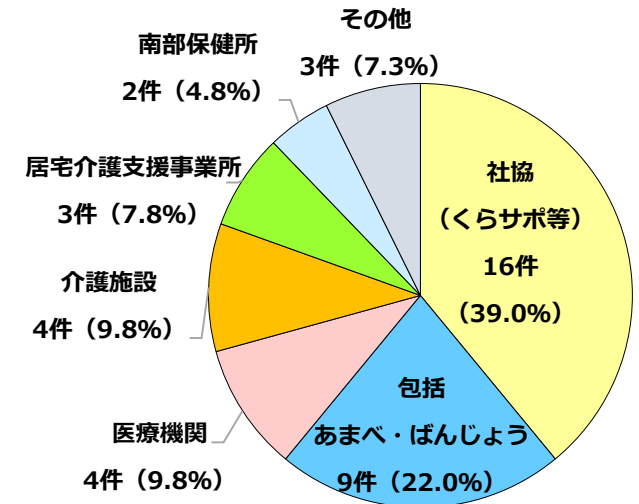
＜ふくちゃんが繋いだ機関＞
対応レベル2：117件



＜繋いだ機関（庁内）＞
対応レベル2：76件



＜繋いだ機関（庁外）＞
対応レベル2：41件



○「ふくちゃん」が繋いだ機関（対応レベル2：計117件）

庁内各課へ繋ぎ 76件（65%）

庁外機関へ繋ぎ 41件（35%）

○庁内各課へ繋ぎ

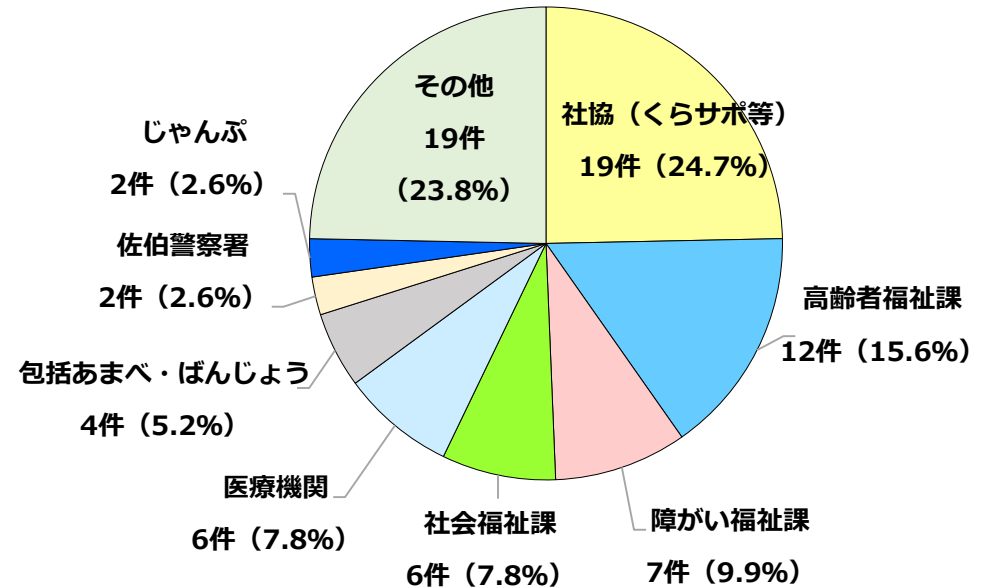
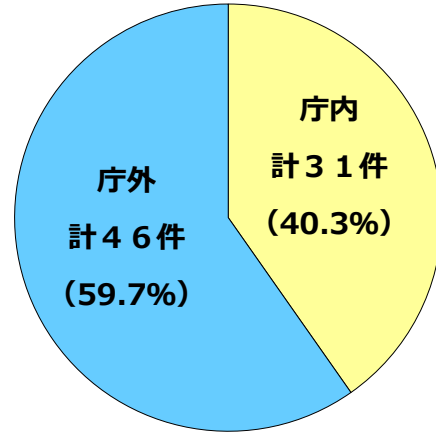
「ふくちゃん」から庁内各課へ繋いだ76件の内訳は、高齢者福祉課が最も多く約42%、次いで障がい福祉課が約26%、社会福祉課が約15%となっている。

○庁外機関へ繋ぎ

「ふくちゃん」から庁外機関へ繋いだ41件の内訳は、社協（くらしサポートセンター「きずな」等）が最も多く約40%を占めている。次いで委託包括（あまべ・ばんじょう）が約22%、医療機関と介護施設が約10%となっている。

ふくしの総合相談窓口 R6.4月～R7.3月の実績（相談実数369件、延数950件）

＜ふくちゃんが繋ぎ・連携した機関＞
 対応レベル3：65件（計77件）
 ※事例により複数の機関と連携あり



○「ふくちゃん」が繋ぎや連携をした機関（対応レベル3：計77件）

市内各課へ繋ぎ 計31件（約40%）

市外機関へ繋ぎ 計46件（約60%）

市内外の関係機関へ繋ぎや連携を行った65件のなかで最も多かったのは、社協（くらサポ等）で約25%を占めている。次いで高齢者福祉課が約16%、障がい福祉課が約10%となっている。

「ふくしの総合相談窓口」相談実績から見えてきた傾向や課題

①相談内容で最も多いのは「病気や障がいのこと」である。また経済的に困窮し生活に支障がでている相談が全体の約44%を占めている。

➡生活困窮者自立支援事業（社協に委託）とのさらなる連携が必要。

②相談者は本人（約50%）や家族（約23%）が多いが、各相談対応機関（庁内各課、包括・居宅介護支援事業所、警察、医療機関等）からの相談も約17%を占めており、令和7年度現在では約22%に増加している。

➡庁内外の関係機関との連携を強化する取組が必要。顔の見える関係づくりや、お互いの役割や強み、弱みを知る機会を作る。

③相談者の年齢内訳は60歳以上が全体の約7割を占めており、中でも70～80歳代は約4割弱を占めている。福祉ニーズが高くなる70歳以降の相談が多い傾向がある。

➡地域包括支援センターとのさらなる連携が必要。また、困った時はまず身近な人に相談したり、周囲が変化に気づけるようなくみづくりが必要（地域コミュニティや生活支援コーディネーターとの協働）。

④相談者には10代から30代の若い方（26人）もいる。相談内容としては「就職ができない」「自宅にひきこもり」「生活が苦しい」「家族との関係が悪い」など様々であるが、そのような方を繋ぐ受け皿が少ないため、課題解決が難しい。

➡何らかの生きづらさを抱える若者に対して「就労」や「居場所」など多様な受け皿が必要。

⑤「ふくちゃん」で継続支援が必要な事例（対応レベル3・4）については、課題解決のための対応にかなりの時間や労力を要する（1事例当たり月平均7回の支援、多い事例では月15回の支援を実施）。

これまでは各支援機関の担当者が支援をしていた、又は支援できずにこぼれ落ちていたと思われる。

➡ひとつの分野で困難事例を抱えると支援者が疲弊してしまい、課題解決に繋がりにくい。支援者が支援に行き詰まった時や、自分の分野では解決できない課題を発見した時は「ふくちゃん」に相談をすることができるようになるしくみづくりが必要。

「ふくしの総合相談窓口」の今後の取組み





<窓口の普及啓発>

- ・令和6年度は市報やケーブルテレビ、公用封筒、FMラジオを活用した普及啓発と併せて、各種団体や研修会に出向き窓口開設の説明を行った。

※窓口開設の紹介を行った機関や団体

医師会、各医療機関地域連携室、社会福祉協議会、地域包括支援センター、介護支援専門員、佐伯圏域障がい者共同サポートセンター「人とき」、児童家庭支援センターHOPE、障がい者相談支援センターすきっぷ、障がい者就業・生活支援センターじゃんぷ、南部保健所、佐伯警察署、民生委員・児童委員、成年後見支援センター、佐伯人権擁護委員協議会、青山地域コミュニティ協議会福祉部会、渡町台地区社協等

- ・令和7年度も同様に普及啓発を行っていく予定。

<職員の人材育成>

- ・「ふくちゃん」の職員だけではなく、各担当課職員がそれぞれの課で相談を受けた場合、窓口で相談者の困りをしっかり聞き課題を整理する。主訴を明確にしたうえで、必要に応じて別の担当へ丁寧につなぐことができるようになることを目指していく。

令和6年度は福祉保健部の相談支援を行う職員を対象に、人材育成研修会（2回）を開催した。

さらに庁内の連携強化を行うための事例検討会（1回）を開催した。

- ・令和7年度も人材育成研修会を2回（7月、10月）開催する予定。

<庁内外の連携体制づくり>

各分野に横断的にまたがる課題解決のため、4つの協議体を設置し庁内外の連携体制づくりと相談支援体制の強化を行う。

①包括的支援体制整備推進会議 ※地域福祉計画策定委員会と兼ねる

- ・課題解決のための庁外連携体制の強化を行い、顔の見える関係づくりをする。また困難事例が発生した際は解決策の検討を行う。



②庁内連携会議（課長級）

- ・ 庁内の各相談窓口と「ふくちゃん」の体制整備を図る。また個別事例で明らかになった福祉ニーズの把握と、庁内における対応方法の検討を行う。
- ➡令和6年度は福祉保健部内の連携強化を図るため、部内の課長級が集まり課題の共有や意見交換を行った（2回開催）。
- ・ 令和7年度は福祉保健部内に限らず、「ふくちゃん」と連携が必要な課にも声をかけ開催。令和7年5月に第1回目の会議を実施。新たにコミュニティ創生課、税務課、行政マネジメント課、政策企画課、学校教育課を加えて行った。

③庁内連携会議（総括級）

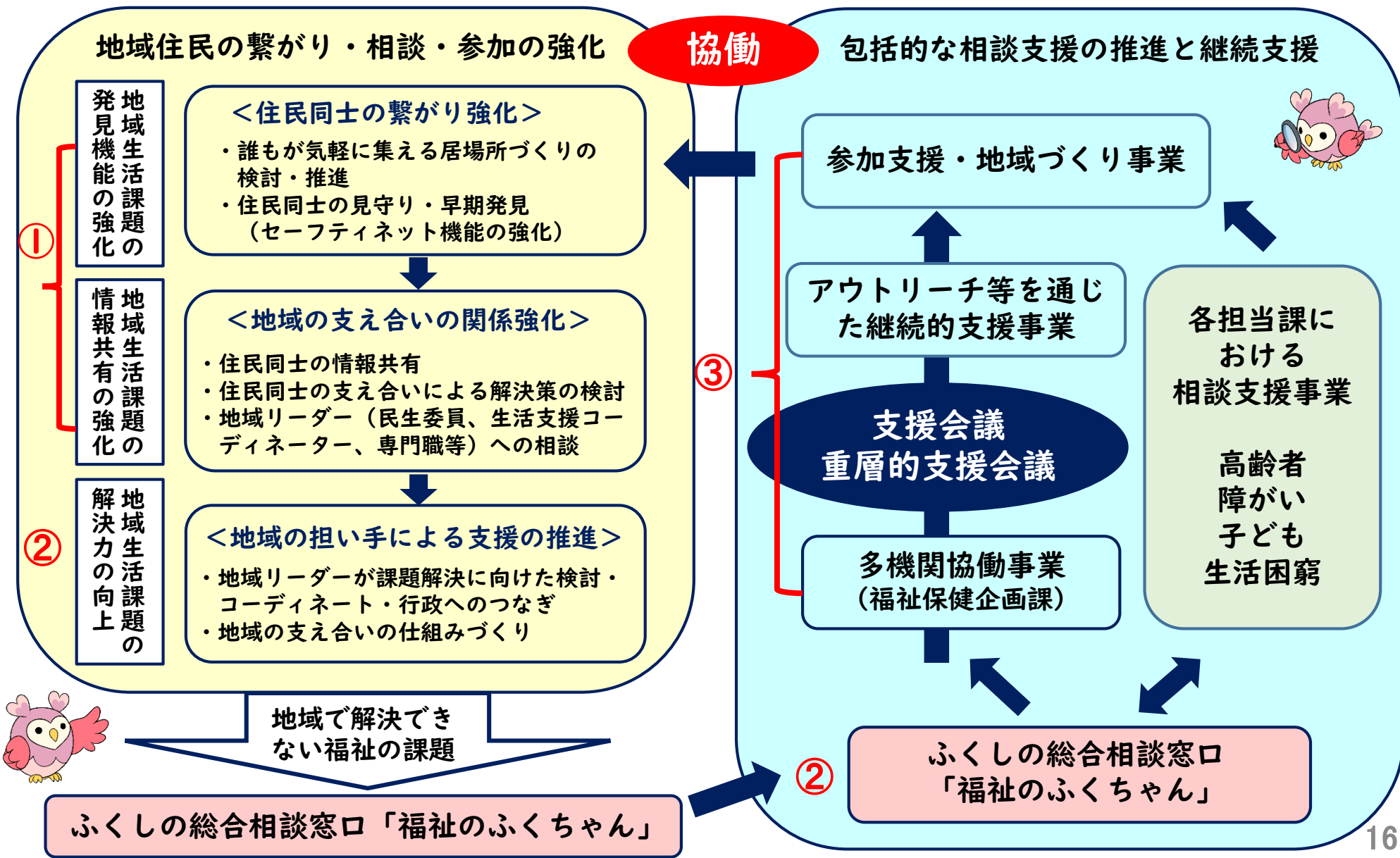
- ・ 福祉保健部内の各相談窓口の連携強化のため、総括級または相談業務に従事する実務者が集まり、部署横断的な対応がスムーズに行えるための課題整理や解決策の検討を行う。
- ➡令和6年度は4回開催。各分野における課題の共有や解決策の検討、外部講師を招いて事例検討会などを行った。
- ・ 令和7年度は福祉保健部内に限らず、「ふくちゃん」と連携が必要な課にも声をかけ開催。令和7年5月に第1回目の会議を実施。新たにコミュニティ創生課、税務課、行政マネジメント課、政策企画課、学校教育課を加えて行った。次回は秋に開催予定。

④チーム員会議（支援検討会議・重層的支援会議）

- ・ 複合的な課題を抱える個人及び世帯に対する適切な支援を図るため、関係機関が集まり気になる事案の情報共有や見守り等の支援方針、各関係機関の役割分担等を検討する。
- ➡令和6年度は支援検討会議・重層的支援会議を19回開催。市役所関係各課、医療機関連携室、社会福祉協議会、居宅介護支援事業所、地域包括支援センター、佐伯市基幹相談支援センターすきっぷ、障がい者就業・生活支援センターじゃんぷ、介護施設職員、佐伯消防署、障がいサービス提供事業所が参加。
- ・ 令和7年度も引続き実施。個別事例の状況に応じて参加者の拡大を図っていく予定。



基本理念：健康で安心して暮らせる共生社会の創生 ～地域コミュニティと協働で行う地域づくり～





①～③の取組を循環させることで基本理念の実現を目指す

①地域住民の繋がりや相談支援の充実・強化

- ・地域住民がお互いに顔見知りとなり、もしもの時に助け合えるしくみづくりを推進。住民同士が互いに見守り、何かあれば早期に発見できる体制をつくる。
- ・住民同士で把握した情報について、支え合いにより解決できる策があるかを考える。
- ・地域のリーダー（民生委員、区長、生活支援コーディネーター等）へ相談し、課題解決に向けたコーディネートや行政へのつなぎを行う。



②「ふくしの総合相談窓口」を中心とした包括的な相談支援の推進

- ・地域で解決できない福祉の課題について「ふくちゃん」で相談を受けつける。
※ただし、相談内容が明確な場合は、これまで通り各分野の相談窓口相談をする



③多分野・多職種・多機関協働支援と、地域の担い手による支援の推進

- ・課題解決のために、ケースに合った最適な支援・サービスに繋げるため、多分野、多職種、多機関調整を行う。必要に応じ支援検討会議や重層的支援会議を開催し、支援方針や各関係機関の役割分担を行う。
- ・課題解決が難しいケースについては、伴走支援を行いながら寄り添い、つながり続けることを目指す支援を行う。
- ・今後は複合的な課題を抱えるケースは増えてくることが見込まれるため、課題が解決したケースについては再び地域で見守る。また、課題が解決しないケースであっても、地域の支え合いの力で新たな互助的サービスの創出を図る。