

1 「相談・支援（サービス）の充実」

1 相談支援体制（見守り相談室 愛称：きたねっと）

平成27年4月1日より制度の狭間や複数の福祉課題を抱えるなど、既存の福祉サービスだけでは対応困難なケースの解決に取り組むコミュニティソーシャルワーカー（CSW）をおおむね中学校区に各1名（計5名）とスーパーバイザー1名を設置。

愛称を「きたねっと」とし、地域における見守り・発見・つなぎ機能の強化を図る目的で活動。

（1）場 所 北区在宅サービスセンター 1階事務所

（2）実施体制 SV（スーパーバイザー）1名

CSW（コミュニティソーシャルワーカー） 5名

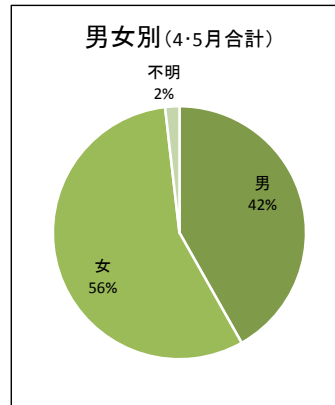
調査員1名

2 制度のはざまにある要援護者等に対する相談支援～CSWの取り組み～

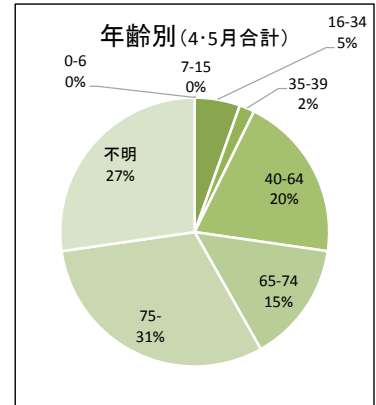
（1）相談実人数

相談実人員（内訳）		4・5月合計
内訳	（対応したケース数の合計）	
	新規	55
	継続	37
	終結	18
性別内訳	男	23
	女	31
	不明	1
年齢内訳	0-6	0
	7-15	0
	16-34	3
	35-39	1
	40-64	11
	65-74	8
	75-	17
	不明	15
属性内訳	要介護・要支援の高齢者	18
	要介護・要支援以外の高齢者	15
	身体障がい者・児	4
	知的障がい者・児	1
	精神障がい者・児	5
	引きこもり	5
	その他（認知症7、ホームレス3、ごみ屋敷3）	13

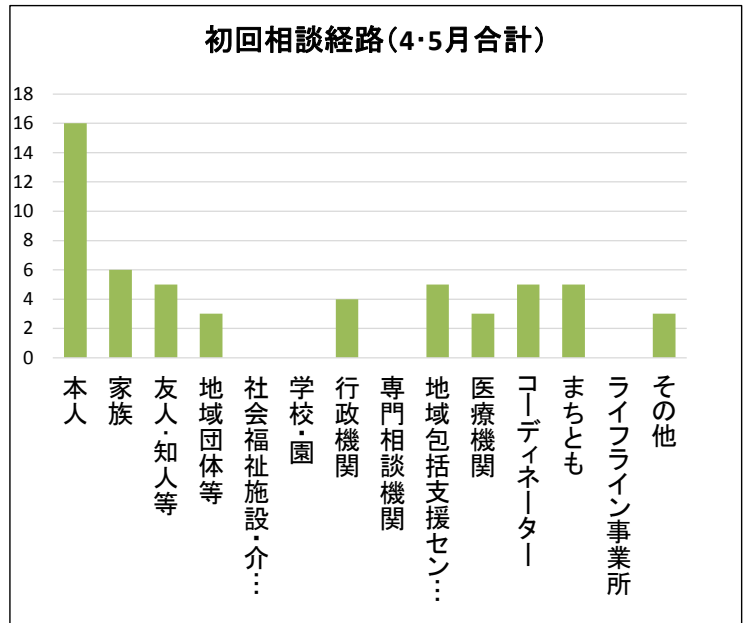
【図1】



【図2】



【図3】



相談受付経路		4・5月合計
初回受付経路	新規	55
	本人	16
	家族	6
	友人・知人等	5
	地域団体等	3
	社会福祉施設・介護サービス事業所等	0
	学校・園	0
	行政機関	4
	専門相談機関	0
	地域包括支援センター	5
	医療機関	3
	コーディネーター	5
	まちとも	5
	ライフライン事業所	0
	その他（生活福祉資金2、前年度引継1）	3

<主な相談（4～5月分）>

- ・認知症について 7件
- ・高齢者と引きこもりの子ども 3件
- ・いわゆるゴミ屋敷 3件
- ・精神障がいの方 5件
- ・引きこもり 2件
- ・ホームレス 3件
- ・外国籍の母子家庭 1件

<初回相談経路の傾向>

- ・本人や家族からの相談 22件
- ・「まちともサービス」の相談からCSWの相談につながるケース 5件
- ・生活福祉資金からCSWへつながるケース 2件
- ・生活困窮者自立相談支援事業（よりそいサポートきた）からの相談 1件
- ・医療機関からの相談ケース 3件

(2) 相談内容内訳 (重複あり)

相談内訳	4・5月累計
経済・生活問題	138
福祉サービス	61
保健・医療	79
介護	75
子育て	0
就労	38
いきがづくり	16
虐待	0
家族・家庭	45
その他	118

(3) 相談者内訳 (重複あり)

相談者	4・5月累計
本人	98
家族	38
友人・知人等	15
地域団体等	18
社会福祉施設・介護サービス事業者等	14
学校・園	0
行政機関	34
専門相談機関	21
地域包括支援センター	30
医療機関	40
地域福祉コーディネーター	10
ライフライン事業者	0
その他	11
名簿抽出等	0

(4) 特徴的な事例

- ・高齢の父とアルコール依存症の息子との父子家庭
- ・外国籍の母と日本国籍の子どもとの母子家庭
- ・40代脳出血による半身まひの母と息子との母子家庭
相談受付後、関係機関とも連携しながら孤立化を防ぎ、継続的に支援。

訪問先	4・5月累計
食事サービス	20
ふれあい喫茶	22
地域会議	22
小地域福祉活動計画 策定委員会	3
その他	8
合計	75

3 まちともサービスの現状と課題について

(1) 相談延べ件数

4月相談延べ件数	83 件
5月相談延べ件数	63 件
相談延べ件数数累計	146 件

(2) 利用会員数 【平成26年度年間実績 150人】

前年度より会員数	131 人
4月新規会員登録数	24 人
5月新規会員登録数	15 人
今年度退会者	1 人
利用会員数累計	169 人

(3) 利用実績数 【平成26年度年間実績 814回 1,370時間】

月	利用実人数	サポート 実人数	利用 回数	利用時間
4月	51 人	32 人	108回	187 時間
5月	49人	36 人	127回	233 時間
年度計			235回	420 時間

(4) サポート会員数【平成26年度年間実績 124人】

前年度からの会員数	82 人
4月新規会員登録数	1 人
5月新規会員登録数	11 人
サポート会員数累計	94 人

(5) サポート会員養成講座

【平成26年度年間5回実施 参加39人 登録38人】

回次	日 時	参加者	登録数
第1回	4月28日(火)	1人	1人
第2回	5月20日(水)	3人	3人
第3回	5月29日(金)	8人	8人

(6) 応援会員数

【平成26年度年間実績 150人 328口】

4月応援会員数	24 人	55 口
5月応援会員数	6 人	8 口
今年度累計	30 人	63 口
応援会員数累計	180 人	391 口

(7) 地域福祉コーディネーター相談受付件数

【平成26年度年間実績 2,187件】

4月	189件
5月	162件
累 計	351件

(8) 安心メール利用者数

4月末現在	17人
5月末現在	19人

(9) 現在の現状と課題

- ・「まちとも」の認知度が上がり、利用会員の依頼が増加した。(特にケアマネからの依頼が増加した。)
- ・利用会員の増加に伴い、サポート会員が不足し、マッチングが困難な状況になりつつある。
- ・要介護認定・要支援認定で、介護度が下がり、ヘルパーの代替として家事援助の希望が増加している。
- ・家事サービスが主となり、サポート会員の中で、モチベーションが下がっている会員もいる。
- ・27年度4月より、利用料が1時間800円から500円に下がったことで、気軽に利用しやすくなった反面、単なる家事サービスとしてヘルパーのように利用する意識が強くなり「まちともサービス」の住民の助け合いの理念が希薄になる傾向がみられる。
- ・「まちともサービス」の利用申込から、CSWの支援につながるケースもある。