



くらしのまるごと相談窓口の終結率

令和5年5月8日に「くらしのまるごと相談窓口」を開設し、相談を受けた1,826件の相談のうち、令和6年3月31日時点で1,529件が終結*している。

*本集計における終結とは、くらしのまるごと相談課としての対応が終結していることを指し、本人の課題が解決していなくても、該当の支援関係機関に対応を引き継いだ場合は、終結としている。



本人をとりまく世帯全体の課題・特性

継続案件297件のうち、238件が複数(2つ以上)の課題・特性がある。

終結案件を含めても、複数の課題・特性がある割合は65%となっているため、継続案件にかかわらず、複数の課題・特性がある方の相談が多い傾向にある。



継続率の高い相談内容 (上位10項目抜粋)

n=4,188

分類	全体	終結	継続	継続率
被災	13件	2件	11件	85%
非行	2件	1件	1件	50%
障害(知的) 【疑い】	9件	5件	4件	44%
社会的孤立	80件	45件	35件	44%
ひとり親	49件	32件	17件	35%
自殺企図	27件	18件	9件	33%
コミュニケーション	19件	13件	6件	32%
不登校	10件	7件	3件	30%
子育て	100件	71件	29件	29%
障害(精神) 【疑い】	113件	81件	32件	28%



継続案件の分析へ

くらしのまるごと相談窓口相談内容の分析結果について (2/3)

継続率の高い相談内容の傾向

知的・精神障害【疑い】

- 愛の手帳（知的）や精神保健福祉手帳を取得していると障害福祉課や保健センターが関わりを持つが、本人（家族）が障害を認識していない場合や手帳取得を拒む場合は、支援が難しい事例が多い。
- 生活全般に困っている事例も多く、結果的に（本人の中で）次々に起こる課題に中長期的に対応する必要があるため、支援期間が長くなる傾向がある。

ひとり親・子育て

- 支援者が多岐に渡る事例が多く、学校・子ども総合相談センター・児童相談所・総合教育センター（SSW含む）などが関わって、定期的に支援会議を行うため、支援期間が長くなる傾向がある。
- DV避難などが関わっている事例は、ある程度の安全が保障されるまで継続支援をするため、支援期間が長くなる傾向がある。

社会的孤立

- 特に8050問題に代表されるような**ひきこもり**は、現時点では親の収入等があり本人は困っていないため、支援者の介入を拒否するケースが散見される。このため、周囲から見ると支援が必要な対象者であっても、くらしのまるごと相談課が介入することができず、支援が入れるタイミングまで親族等からの連絡を待っている事例が多い。
- **ひきこもり**は長期間に渡って継続的な支援をしていく必要があるため、支援期間が長くなる傾向がある。

自殺企図

- 自殺企図の要因に金銭的な課題が関わっている場合があり、くらしのまるごと相談課（自立相談支援窓口）が関わる事例も多い。
- 自殺企図は生命に直接かかわることから、急性期を脱しても継続的に経過観察をするため、支援期間が長くなる傾向がある。

相談内容の種類に関わらず継続率が高い要因

- 各課で事例の捉え方や支援の在り方に対して認識の相違があることから、主管課との連携がうまくいっていない。
- 主管課への引継ぎ後、各課での本人との関わり方に対する線引きが曖昧で、本人への支援がスムーズに進んでいない。
- 支援は必要だが、本人と連絡が取れない、または、本人に支援希望がない。家族が訪問や電話連絡を拒否している。
- 他課や他機関につなぎたい意向があるが、支援のタイミングを待っているため継続している。
- 状況確認や**本人の孤立**を解消するため、社会参加を支援するために継続的に関わっている。



継続案件の課題と今後の方向性

課題

■ 庁内の連携・協力体制の構築

- 各課で事例の捉え方や支援の在り方について、共通認識を持つことや連携方法の確立が必要
- 各課での本人への関わり方に対して明確な線引きをし、対応経過の共有や確認が必要

■ ひきこもり、本人の孤立

- 区や社会福祉協議会による公的支援に加え、地域の支援団体・ボランティア団体NPO法人等の支援関係機関との連携・協力体制が必要
- 様々な支援ニーズに対応するため、広く連携先となる地域団体や地域活動の情報収集が必要

今後の方向性

- 支援を担当する課の職員同士でアセスメントや連携支援を向上させるための意見交換を行い、相談支援体制の強化を図る。
- 各課で把握する地域活動について調査を実施し、調査結果を庁内で共有することで、本人の支援ニーズに的確に対応し、ひきこもりや孤立の解消に向けた検討を行う。



相談支援作業部会の実施