特集

今田議員・蕎麦田議員が聞く
まるごと福祉相談窓口「たけはらまるっと」



▲地域生活課題を協議している様子



社会福祉協議会
大本さん



社会福祉協議会
酒井さん

Q「たけはらまるっと」はどのような相談窓口ですか？

複数の困りごとがあり、どこに相談したらよいかわからない困りごとの相談を受け止め、情報共有・連携しながら、関係する機関と必要な支援を一緒になって考える窓口です。

Q相談対応の体制はどうなっていますか？

窓口は竹原市社会福祉協議会の専門職４名で対応しています。体制は以下のとおりで運営しています。

・まるごと支援係　３名（社会福祉士）
・竹原市地域包括支援センター　１名（社会福祉士、主任介護支援専門員、保健師が輪番）

Qどのような相談が多いのですか？

健康・障害、ひきこもり、不登校、収入・生活費、家族の問題など多岐にわたります。

生活困窮に関する相談では、生活困窮者自立支援事業を活用するため、相談員が同行して、手続き支援を行うケースもあります。

Q相談者への支援はどのように進められますか？

窓口相談だけでなく、必要に応じて訪問や同行支援を行います。

相談者が困らないように、窓口へ一緒に行くこともしています。また、必要な窓口に確実につなぐことができるように、伴走型の支援を重視しています。

Qひきこもりの相談にはどう対応していますか？

ひきこもりは長期化しやすく、家族の理解や支援、地域の「優しい目」が不可欠です。２年経って連絡が取れたケースもあり、継続的な関わりが必要です。

地域のサロン活動につなぐことで外出のきっかけを作り、再就職や進学につながった事例もあります。

Q 高齢者の孤立や独居の相談もありますか？

あります。民生委員・児童委員や地域住民から「気になる方」の相談が寄せられ、地域包括支援センターやブランチが訪問して実態把握を行っています。

また、ケアマネジャー等の専門職とも連携して、頼れる身寄りのない高齢者の独居死のリスクや生活困難な状態の早期発見となる対応に取り組んでいます。

Q 相談件数はどれくらいですか？

・令和6年度　126人（実人数）　411件（延べ件数）
・令和7年度　78人（実人数）　639件（延べ件数）
・令和8年度　現時点で30人（実人数）　200件（延べ件数）

新規件数は減少傾向ですが、これは「まるっこ会議」（教育と福祉の連携等を目的とした会議）や「小地域ネットワーク会議」（地域生活課題を早期発見・早期対応ができるように協議をしている場）等の関係者が協働する会議の仕組みが充実してきたことにより、「たけはらまるっと」の窓口以外で対応できる基盤が整ってきたことが考えられます。

Q 民生委員・児童委員との連携はどうですか？

竹原市は民生委員・児童委員の充足率が100％となり、地域の相談体制が大きく強化されました。委員との会議等に多分野の専門職も加わり、見守り体制が充実強化され、委員の負担軽減にも一定の貢献をしていると思われます。また「つなぎ役」の機能は、社協・包括・ブランチ・市役所各課との連携の円滑化にも寄与して頂いています。

Q 国の重層的支援事業の動向は影響しますか？

国の制度見直しにより、将来的な予算縮小の懸念があります。幅が広く複合的な相談を少人数で対応しており、負担が大きいので、国にも現場の実態を考えてほしいと思います。

Q 市民へのメッセージはありますか？

相談者の気持ちを尊重しながら支援を行いますので、困りごとがあれば、まずは相談してください。



▲相談の様子



開所時間　平日　8：30～17：15

場　所　竹原市役所　2階
竹原市中央五丁目6番28号



たけはらまるっと　（竹原市　市民福祉部　地域支えあい推進課）
まるごと福祉相談窓口（竹原市社会福祉協議会　まるごと支援係）

問い合わせ先　0846－21－8070
E-mail　takehara-sasaeai@eagle.ocn.ne.jp