



つながり新聞

第4号

令和7年3月発行

発行:山梨市役所 高齢者・介護
支援課 支援つなげる担当
R6重層的支援体制整備事業



山梨市の
相談窓口

フロントラインで躍動する人々

こども家庭の相談窓口「こども家庭センター」、高齢者の相談窓口「地域包括支援センター」、障害福祉に関する相談窓口「障害者基幹相談支援センター」、生活困窮に関する相談窓口「生活相談支援センター」がいずれも市役所東館にあります。各相談窓口の担当者をインタビューしました。共通していたのは、本人の望む暮らしを応援すること、ウェルビーイングを目指し、本人が自分の人生を自分で選択していくためのサポートをする姿勢でした。市民が直面している困りごとに対して、仕組みや資源を作っていく志も持ち合わせています。



課題や目標を共有する場

相談員たちは分野を越えて定期的な集まりを持ち、スキルアップ研修や地域課題の検討などに取り組んでいます。

相談員たちがともに作成した相談のガイドもぜひご活用ください。



分野を越えた連携を支援つなげる担当がコーディネーターします！



誰一人取り残さない支援を考える

こども家庭センター

統括支援員 根津昌恵さん

(保健師)



こどもも保護者も様々な課題を抱えて悩んでいる。

大切にしていくことは相談に来てくれた人の声に耳を傾けること。相手との人間関係を作っていかなければ本当のことを話してもらえない。何に困っているのかにたどり着くまで時間がかかる場合もある。

対処方法をこちらで提案というよりは、本人ができることを確認しながら、できることを認めつつ、苦手なことをどうしていくのか一緒に考える。

相談対応するためには、相談員自身が相談先やつなげる場所を持つことが大切。どこに相談すれば力になってもらえるのか知り、まずは相談員が様々な人や場所、機関とつながり相談先を持つことで一人で抱え込まずに対応できる。

市民と顔の見える関係を築き、市民にとつて市役所の中に相談したい人がいれば、どの部署に居ても連携して対応できる。相談してよかった、また困ったときには相談したいと思ってもらえる活動にしたい。

家族がいなくても何とかなる時代になっていかないといけない

65歳以上の高齢者の医療と暮らしの相談を担当

地域包括支援センター 保健師 手塚あゆさん

最近は家族が高齢者のみになっていて、キーパーソンが遠方で疎遠であったり、キーパーソンがいない方が増えている。病院や介護サービスにつながっても、家族に緊急連絡先をもらわないと入院できない、デイサービスで体調不良時のお迎えの連絡先がないと利用できない等、キーパーソンがいないことはネック。毎日相談を受けている中で、こういった困りごとがあたり前になっていくのであれば、制度を変えていくしかないと思う。家族だけを頼る支援は変えていかなければならない。

相談員として大切にしていることは、本人を応援する気持ちを持つこと。高齢者の相談では家族の話を聞くことが多く、特に認知症支援では家族の困りごとに目が向きやすいが、できるだけ本人と話すようにしている。



誰もほっとかない見守り体制をつくりたい

障害者基幹相談支援センター 精神保健福祉士 守屋絵美さん

障がいがあっても安心して自分らしい暮らしを送れる山梨市を目指し、体制づくりや研修企画、居場所づくりなどに取り組んでいる。大切にしていることは、断らないこと。頼ってくれた人をないがしろにしないため、どんな相談でもいったん受け止める。「断らない、見捨てない、放置しない」ことを意識している。どの部署に居ても、「守屋さんに相談しよう」と思ってもらえる相談員になりたい。

重層が始まって一年経ち、相談部門の職員の垣根がなくなった。税務課や建設課とも連携できるようになった。これからは、地域の課題を政策につなげていくための活動がしたい。



生活の困りごとに関して解決策を一緒に考える。間違えやすいのは給付型ではないので、貸付をするとか、何かを渡すことではない。その方が自立できるように一緒に解決策を探っていくことがこの支援の在り方。

大切なことは、相談員主体にならないこと。本人の思いに耳を傾けて、本人がどうなりたいたいのかを大切にしている。生活困窮の背景には様々な課題や問題が隠れており、多くの支援者と連携をとりながらでなければ進まない。重層が始まってみんなの意識が変わったことで連携がしやすくなった。

市内の連携はもちろんだが、地域の社会資源が分かり、社会資源同士も横のつながりがうまればはじめ、地域のこと以身近に感じやすくなった。

困りごとの背景には家族の問題や生い立ちなど、複雑・複合的に絡み合っていることが多い。浮上してきた困りごとに関しても、俯瞰した目で何が起きているのか見ていくことが包括的相談なのかと思う。資源がなければ資源を作っていかなければならない。



生活困窮などの困りごとに対応 生活相談支援センター

主任相談員 梶原知美さん

(社会福祉士)