

保健、医療、介護、生活困窮、障がい、認知症、孤立 ふくし総合相談窓口で 丸ごと受け止めます。

日々の暮らしの中で、福祉の悩みを抱えてはいませんか。
今月号では、「どこに相談すればいいのかな」「こんなこと
と相談してもいいのかな」と悩む前に利用してほしい相
談窓口を紹介します。



ふくし総合相談窓口

ふくし総合相談窓口とは、市役所内にある福祉のワンストップサービスです。ここでは、「いなべ市地域包括支援センター」「いなべ市暮らしサポートセンター」「いなべ日常生活自立支援センター」が連携し、福祉に関する幅広い相談を受けています。それぞれが専門性を生かしながらチームで協力し合っており、相談内容が複雑になると、さらに連携する機関を広げて対応します。

悩みや不安のかたちが複雑に

これまでの福祉制度は、子ども・障がい者・高齢者・生活困窮者といった対象者ごとに支援体制を整備してきました。しかし、社会のあり方が変化し、人々が生活の中で直面する悩みや不安が、多様化・複雑化しています。

親の介護に悩む子どもが、生活に困窮している上に、自身も障がいに苦しんでいる…こうした事例は何も特別なことではありません。縦割りの福祉支援では対応することが難しいケースを考えたとき、個人ではなく世帯単位で悩みの原因を探ることが重要です。そのためには、「福祉のことならなんでも相談できる」場所が求められています。



いなべ市地域包括支援センター
センター長 小川 美穂さん

data

● いなべ市地域包括支援センターでの総合相談件数

	電話	来所	訪問	その他	計
令和元年度	1,484	554	1,044	148	3,230
令和2年度	1,749	532	863	159	3,303

● 新型コロナウイルスによる生活福祉資金の特例貸付相談件数

	休業者向け	失業者向け	計
令和2年度	346	249	595
令和3年度※	176	175	351

※令和4年1月11日までの件数

consultation 相談の流れ

- ・健康に暮らすコツを知りたい
- ・家族の介護に悩んでいる
- ・介護保険について知りたい
- ・一人暮らしの親のことが心配
- ・認知症のことで相談したい
- ・経済的に困っている
- ・成年後見制度について聞きたい
- ・物忘れで金銭が管理できない
- ・近所の高齢者を最近見かけない
- ・怒鳴り声が聞こえ、虐待か心配

このほか、福祉に関するあらゆる悩みの相談に乗ります

ふくし総合相談窓口 ☎ 86-7817 / 86-7818

社会福祉士、主任ケアマネジャー、保健師などの専門職がチームで対応します

いなべ市地域包括支援センター | いなべ市くらしサポートセンター縁 | いなべ日常生活自立支援センター

相談内容により、関係機関と協力して支援

病院、介護事業所、民生委員、弁護士、警察、消防、児童相談所、ひきこもり支援施設など

cooperation 関係機関との連携

悩みを丸ごと受け止めるために

複雑な相談者の悩みに対応するため、行政機関や家族、介護事業所、民生委員、医療や介護の専門職など、幅広い関係機関と連携しています。



行政機関との連携

同じフロアに福祉部各課があり、生活保護や児童虐待、ひきこもりなどの相談にもスムーズに連携します。



家族、介護事業所との連携

家族や介護事業所、民生委員などが集まり、家庭や地域での状況、健康状態を共有して、具体的な支援方法について考えます。



民生委員との連携

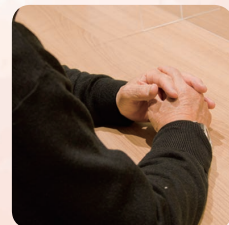
月に一回、各町での会議に参加するほか、民生委員とともに地域で困っている人の家を訪問したり、普段の見守りなどから気づいた情報を共有します。



専門職との連携

医療や介護の専門職と共に、一人一人に合った支援について検討する機会を設けています。このほか、債務整理などの司法的な支援が必要な場合は、弁護士への案内も行います。

voice 相談者の声



相談者 A さん
(70 代)

持病を持つ一人暮らしの家族のことで、民生委員から勧められて相談しました。最初は、自分ではどうしたらいいかわからない状況でしたが、介護保険の仕組みや利用できるサービスなどを案内してもらい、とても助かりました。私が通院に付き添えないときは、相談員が同行して医師の診断結果を報告してくれるなど、手厚い支援にも感謝しています。

私のような世代は、「身内のことは身内で世話をする」という思いが強く、外部に助けを求めることに抵抗感があります。しかし同時に、自分だけで支援を続けることに限界も感じていました。そんなとき、「親族にしかできないこと以外は、みんなで役割分担をしましょう」という相談員の言葉に救われました。簡単に解決する悩みではありませんが、信頼できる相談員と一緒に取り組んでいけることは、大きな心の支えです。

いなべ市地域包括支援センター いなべ総合病院支所 ☎ 72-2000



医療ソーシャルワーカー
樋口 雅彦 さん

私は、令和2年4月からいなべ総合病院内に設置された地域包括支援センターの支所、通称「ランチ」で、本部同様にさまざまな福祉の相談に対応しています。

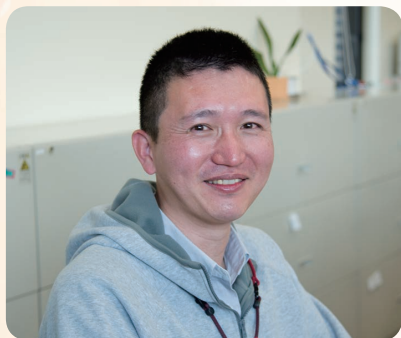
医師や薬剤師などとやりとりしやすい環境を生かして、相談者の情報を密に共有しています。診察だけでは見えにくい相談者の実情を、医療に反映させる橋渡しの役目です。また、病棟から情報が集まることもあり、支援が必要な人を取りこぼさないようにする役割も担っています。



診療のついでに気軽に立ち寄り、相談をしていく相談者もいます。

職員たちの想い interview

ふくし総合相談窓口には、さまざまな専門職の職員がいます。相談者の悩みに、どんな想いで向き合い、支援に取り組んでいるのか聞きました。



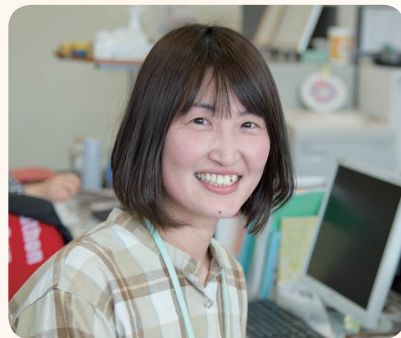
いなべ市地域包括支援センター
主任ケアマネジャー
藤岡 敏彦 さん

その人の人生に深く関われる

初めて相談に来たときはすごく落ち込んでいた人が、支援を通じて元気になっていく姿を見られることが一番うれしいですね。相談者から、感謝の言葉や手紙をいただくこともあり、まるで家族のように接してもらえることにとても感動します。単なる相談者と支援者の関係を超えて、その人と深く関われることに、福祉職員として感謝しかありません。

一緒に、ちょっとずつ歩む

単なる病気やケガから相談に来るケースの背景に、障がいや家族環境など、複数の事情が絡んでいることがあります。一度ではなかなか解決できないような複雑な悩みであっても、何度でも相談にのります。私たちと一緒に、改善できることから、少しずつ取り組んでいきましょう。



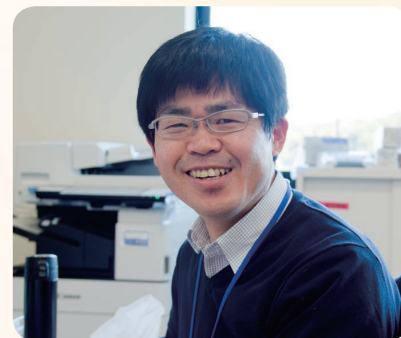
いなべ市地域包括支援センター
保健師
稲垣 麻矢 さん

きっかけは、母の涙

私が高校生のころ、看護師の母は、病気で入院を繰り返す父を自宅で看病していました。あるとき、看病中の母が涙を流しているのを目にしました。1人で介護や看病の悩みを抱えて苦しんでいる母のような人の助けになりたい。思えば、あのときが保健師になろうと思ったきっかけでした。

悩みを話すって勇気がいる

ケガがきっかけで相談に来た人が、心にも傷を負っていたことがありました。それに気づかず、体のケアばかりに目を向けていた自分をひどく反省したことがあります。相談者はみな、不安な日々で悩んでいます。心の整理のために、悩みを口に出してください。相談って実はとても難しいので、1回で全部話さなくても、上手に話そうとしなくても大丈夫です。



いなべ市地域包括支援センター
社会福祉士
乙部 大輔 さん

支援への思い

前職は建設業界でした。勤務するうちに、「人に寄り添う仕事がしたい」という想いが強くなり、20年前に転職しました。

相談者の悩みは多岐にわたるので、専門職を含めたチームで対応することが必須です。私だけで解決できないのは承知ですが、「こうすればもっと良かったんじゃないか」と、自分の対応を自問しない日はありません。毎日が勉強の日々ですね。

最期まで寄り添える

相談者の中には、当初はお金もなく、衣食住が不十分で病院にも通えない人が一定数います。そうした人が、支援を通じてより良い生活を送り、病院で適切な医療を受けながら最期を迎えることができたとき、この人を支援できて良かったと報われます。



いなべ市くらしサポートセンター縁
社会福祉士
橋本 勉 さん

支援の輪の広がりを感じ

経済的に苦しく、食べる物に困るほど困窮している人たちがいます。しかし相談者の中には、支援を受けて経済的に立ち直り、今度は自らが食料支援する側になるようなケースもあります。複雑な悩みを手さぐりに対応する日々ですが、相談者からこちらに歩み寄ってもらえる瞬間が心からうれしいです。

その人の価値観を尊重する

相談者が大切にしていることや興味を持っていることなど、相手の価値観に合わせることを心がけています。相談者の応援者として認めてもらい、一緒に困り事を解決できればと思います。

コロナ禍で相談件数が一段と増えていることもあり、ギリギリで生活している人の多さと、この支援の大切さを実感しています。



いなべ日常生活自立支援センター
社会福祉士
小森 勝徳 さん

豊かに過ごしてほしい

障がいや認知症の人などに、福祉サービスに関する助言や、日常生活に必要な預貯金の払い戻しなどをしています。お金を使いすぎる人も、使い方が分からない人も、この支援を通じて、自分の豊かな人生のためにお金を使ってもらえるようになることが喜びです。

本人が望む成年後見人を

障がいや認知症などで、自分で財産管理や契約ができない人へ、成年後見人の申し立てを支援することがあります。成年後見人とは、言わばもう1人の自分のような存在です。自分がどういう人間で、何がしたいのかをよく分かっている人に任せられるのが本人にとって一番。多くの関係者と情報を共有する総合窓口として、本人の意思を尊重できるようにサポートしていきたいです。

取材中、当時を思い出して涙ぐむ職員もいました。どんな内容でも受け入れる体制と、相手の悩みを自分事のように受け止める職員は、相談者にとって頼もしく、安心できる存在です。

悩みを抱えている人は、ぜひ一度相談してはいかがでしょうか。



86-7817 / 86-7818

ふくし総合相談窓口

市役所行政棟 1 階（北勢町阿下喜 31）