

神戸市における複合的な相談支援の取り組み

福祉局相談支援課

1. 新たな福祉的課題への対応

- ・令和2年2月：神戸ひきこもり支援室を設置
 - ・令和3年6月：こども・若者ケアラー相談支援窓口を設置
 - ・令和5年4月：福祉局に相談支援課を新設
 - ・令和5年6月：再犯防止コーディネーターを配置
- ※各施策の取り組み状況は別紙参照

2. 孤独・孤立関連施策プロジェクトチームの設置

- ・令和3年4月以降、福祉局・健康局・こども家庭局等の関係局で構成するプロジェクトチームを設置し、総合的・効果的な対策の推進に向けた検討を実施（令和5年より相談支援課が事務局を担当）。
- ・自身の困りごとや悩みを整理しながら、相談窓口に市民自らつながるためのツール「神戸市版・お悩みハンドブック」について検討を実施、令和6年11月に公開。

3. 神戸市版・お悩みハンドブックについて

概要： ・株式会社グラファァーが提供するWEBサービス

- ・簡単な質問に答えることで、回答に沿った支援情報を表示（神戸市の窓口情報に対応）
- ・個々の課題やお悩みを気軽に整理し、支援窓口へのつながりを促進するツールとして開発。また、支援者向けのサポートツールとしての活用も想定

画面展開イメージ：



相談支援課の各施策の取り組み状況

1. 神戸ひきこもり支援室

(1) 相談支援事業（室内相談、及び区役所出張相談）

全年代を対象とし、継続面談を行いながら本人なりの社会参加を目指す。必要時、精神科医等専門職で構成する専門職チームを派遣。支援終了後の見守りを実施

【相談実績（2020年2月～2024年11月）】

相談人数 実人数 1,351人、相談件数 12,460件

【相談結果（2020年2月～2024年11月）】

- ・相談内容解決（就労就学・福祉医療サービスにつなぐ・家族関係回復等） 334人
- ・（支援後）様子を見る 561人
- ・問い合わせ等 242人

(2) 家族・当事者支援事業

家族教室・家族の居場所、当事者居場所、就労支援（就労経験がない人）

(3) 学校担当相談員の配置

義務教育終了後も切れ目ない支援ができるよう、在学中から学校と連携支援

(4) 周知・理解促進、関係機関の職員養成

市民講演会、サポーター養成、8050（親なき後に備えた）研修、ケアマネジャー研修 ほか

2. こども・若者ケアラー相談・支援窓口

(1) こども・若者ケアラー相談・支援窓口の運営

- ・訪問支援（無料・原則1回2時間、12回上限/3か月間・公的なサービスへつなぐ）
- ・ヤングケアラーに対する配食支援事業（県事業 無料・原則 週1日 12回）
- ・当事者および家族、関係者からの相談対応・アウトリーチ（訪問）・伴走的支援

【累計実件数（令和3年（2021年）6月1日～令和6年（2024年）11月30日）】

○相談件数 460件（内訳：電話 334件、来所 94件、メール 32件）

○対象ケースの相談経路 233件（内訳：当事者 16、家族 29、関係機関 182、関係者 6）

○内訳 こどもケアラー175件（小学生 61、中学生 77、高校生等 37）

若者ケアラー 58件 その他市外からの相談、匿名、対象年齢以上等からの相談（227件）

(2) 相談・支援窓口およびこども・若者ケアラーに関する広報・啓発

- ・民生委員、学校、専門職団体等との研修会・学習会、市民向け研修（出前トーク）

(3) 居場所（当事者の集い）などの運営・紹介

- ・交流と情報交換の場「ふうのひろば」（運営：こうベユースネット）
- ・ケアから離れる場としてこどもの居場所（学習支援・こども食堂等）の紹介

(4) 大学や民間企業・ハローワークとの連携

- ・市内、近隣の大学との連携による若者ケアラーの発見、居場所の紹介
- ・民間企業・新卒応援ハローワークとの連携による若者ケアラーの就労支援

3. 再犯防止

(1) 再犯防止コーディネーターの配置

- ・ 検察・保護観察所・弁護士会等の刑事司法機関からの依頼に基づき、福祉的支援を要する対象者について、相談支援課に配置している再犯防止コーディネーターが支援機関の調整を行い、継続的な福祉的支援につなぐ

【相談実績（令和5年（2023年）6月～令和6年（2024年）11月末時点）】

- 相談受付件数 37件（入口支援：35件、出口支援：2件）
- 犯罪内容 窃盗：16件、傷害：9件、器物破損：3件 等
- 再犯回数 初犯：11人、再犯：26人
- 福祉的支援対象者類型（重複あり） 高齢：17件、障害：26件、生活困窮：23件 等
- 支援状況：サービス利用手続き補助：18件、生活保護手続き補助：15件、住居確保支援：14件 等

(2) 支援機関の理解・連携促進

- ・ 区役所等地域の相談支援機関や、保護司等支援者向け研修の実施
- ・ 保護司会、保護観察所との連絡会の開催

完全無料
登録不要

子育ての
悩み

病気の
心配

お金の
不安

家族の
介護

あなたに
合った相談先を
探せます。

障がいについて

日々の
お仕事

神戸市版

お悩みハンドブック

質問にチェックすることで、
お悩みに応じた支援制度や
相談先の情報が見つかるWEBサービスです。
どなたでも、無料でお使いいただけます。

WEBサービスだから
24時間いつでも
ご利用いただけます。

こちらから
お使いいただけます。

神戸市 お悩みハンドブック

検索

<https://compass.graffer.jp/handbook-city-kobe/landing>



こんなときにご利用ください

いくつかの相談先から
一番合うところを
選びたい。

どんな
支援があるか
わからない。

困っているが
どこに相談したらいいか
わからない。

まわりの人に
相談できない。

悩んでいることを
具体的に
言葉にできない。

だれかに
聞いて欲しい…



お悩みハンドブックの特徴

特徴.1 特定の分野ではなく
幅広い支援制度に対応

病気や障がい お金 仕事
介護 子育て 精神的なこと etc...

特徴.2 個人情報登録不要の匿名サービス
自分のタイミングで検索できる



名前／住所／電話番号
勤務先／学校名など
すべて入力不要

特徴.3 質問に答えることで
自分の悩みの整理になる



選択肢から
チェックするだけ

自分の悩みに
客観的に向き合える

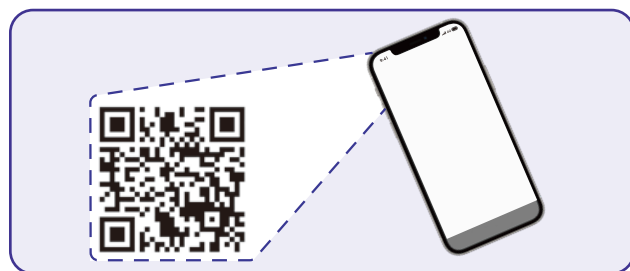
特徴.4 気になる支援をメモし
実際の相談の準備ができる



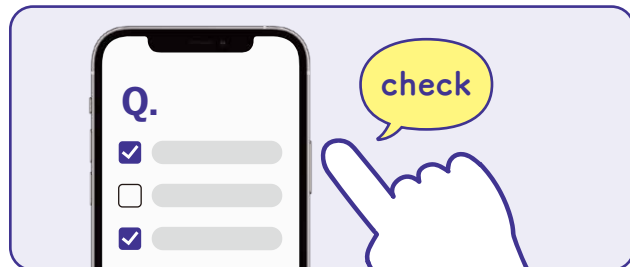
神戸市の窓口を
確認できる

事前に相談の
準備ができる

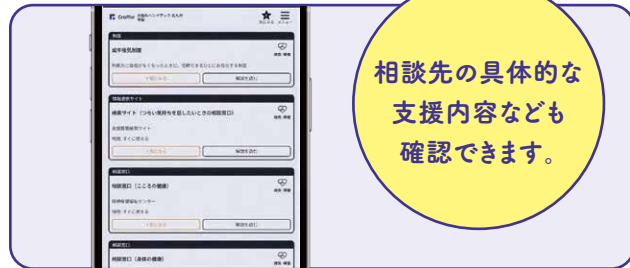
使いかたの流れ



二次元コードからアクセスしてください。



質問内の当てはまる項目にチェックを入れてください。



相談先の具体的な
支援内容なども
確認できます。

お悩みに合った相談先を簡単に探せます。

サービス提供



お問い合わせ先

神戸市総合
コールセンター

0570-083330 および 078-333-3330
FAX 078-333-3314 (年中無休 / 8:00~21:00)