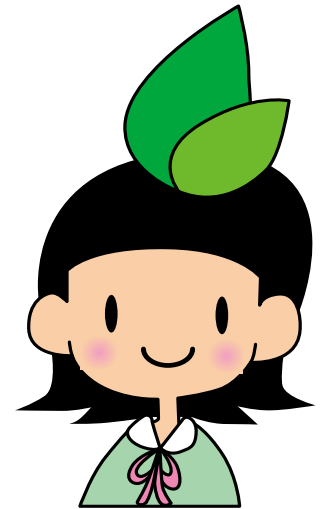


なんでも福祉相談 事例発表

希望館
なんでも福祉相談の事例
を発表いたします。

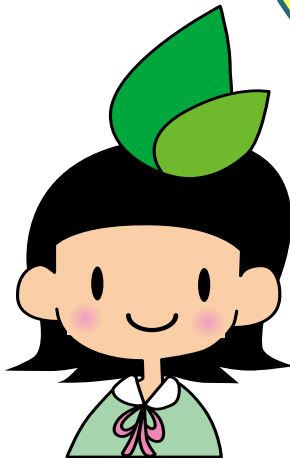
社会福祉法人 希望館
児童家庭支援ホーム希望館

箱田久美子



希望館マスコット
キャラクター
けやきちゃん

はじめに・・・
社会福祉法人希望館を
紹介します。



社会福祉法人 希望館

【児童福祉部】

- 児童養護施設希望館
- 児童養護施設希望館八幡の家(うち)
- 児童家庭支援ホーム希望館

【老人福祉部：施設介護部門】

- 養護老人ホーム希望館
- 特別養護老人ホーム希望館
- ケアハウスホープヒルズ

社会福祉法人 希望館

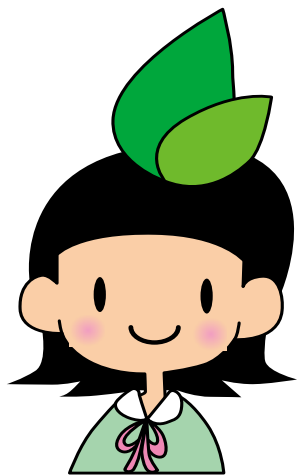
【老人福祉部：在宅介護部門】

- 特別養護老人ホーム希望館ショートステイ
- 社会福祉法人希望館居宅介護支援事業所
- 高齢者あんしんセンター希望館
- 希望館デイサービスセンター
- デイサービス六郷友の家
- プチ希望館
- 希望館ホームヘルプサービス

社会福祉法人 希望館

【独自事業】

- おもちゃ図書館
- 希望館ホームヘルプサービス
- 高齢者配食サービス



法人内になんでも福祉相談員は4名おりますが、今日は児童家庭支援ホームで行っているなんでも福祉相談の様子をお伝えします。

まず、児童家庭支援ホームについてもう少し紹介します。

児童家庭支援ホーム希望館

児童家庭支援センターとは・・・

- 児童福祉施設に併設された子育て相談の窓口です。
- 群馬県内に2か所、全国に159センター設置されています。（2022年5月現在）

子育てに関するどんな相談もお受けしています。

児童家庭支援ホ一ム 玄関



兒童家庭支援中心 相談室



児童家庭支援ホーム プレイルーム



児童家庭支援ホームの事業

1. ソーシャルワーク
2. 相談
3. 講座の開催



ソーシャルワーク

相談者を他機関につなぐ必要のあるケースや、複数の機関が関わっていて、それぞれが支援するよりも機関同士が話し合って協力した方がよりよい支援ができるケースがあります。

そんな時、他機関と情報交換をしたり、ネットワーク会議を開いたりしながら解決に向かうよう、チームで支援しています。

相談

相談の受け方

①電話相談

②来所相談

③訪問相談

④出張相談会

対象者 子どもと関わる方ならどなたでも
時間 1回50分
費用 無料



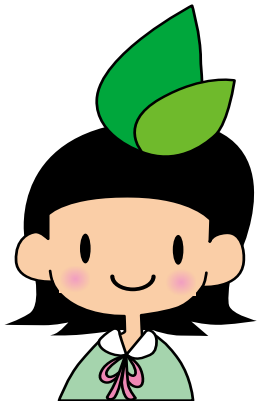
相談

①電話相談

平日9時～18時。緊急時は24時間対応。
(ZOOM相談も実施中)

②来所相談

平日9時～18時。要予約。



※お母さんの相談中、子どもさんは
プレイルームで他の職員と遊んで
過ごすことができます。

支援ホームの講座

ほめて育てるコミュニケーション・
トレーニング（ほめトレ）

ママのための
イライラをニコニコに変える講座

子どもの怒りがおさまる講座

ここからは、なんでも相談
についてです！



相談受付件数について

年度	新規受付数	相談のべ件数	支援終結件数
2019	4件	11件	4件
2020	16件	16件	16件
2021	6件	22件	5件
合計	26件	49件	25件

相談内容について

2020年～2022年 延べ件数 49件

内容

- 病気や健康、障害のこと ● ● ● 9件
- 仕事上の不安やトラブル ● ● ● 9件
- 家族関係・人間関係 ● ● ● 8件
- 生活困窮 ● ● ● 5件
- 住まいについて ● ● ● 4件
- 収入、生活費のこと ● ● ● 4件
- 地域との関係について ● ● ● 2件
- 介護のこと ● ● ● 1件
- 食べ物が無い ● ● ● 1件
- その他 ● ● ● 6件

相談のきっかけ

新規26人の内訳

- 卒館生 ● ● ● 6人
- 支援ホームの相談者 ● ● ● 6人
- 施設の存在を知っていた ● ● ● 3人
- 近隣の方 ● ● ● 2人
- 元施設入所者の親 ● ● ● 1人
- 出張相談先の職員 ● ● ● 1人
- たよりを見て ● ● ● 1人
- 不明 ● ● ● 6人

次に、具体的な事例を紹介
します。



事例 1 ①

下校途中の小学生から、施設前の歩道にある側溝のふたに傘が挟まってしまったという相談があった。

「希望館の人～、傘が挟まって取れないから助けてください！」



その声に気づいた職員が駆けつけ、側溝のふたを外して、傘を取って小学生に渡した。

事例 1 ②

その後、対応した職員がなんでも相談員に報告した。

「地域の小学生から助けを求められたから、これってなんでも相談ですよね？」

…報告を受け、なんでも相談にカウントした。
なんでも相談員が業務中で受けられなくても、対応できる職員がフォローしてくれた。

→なんでも相談を開始して4年目で、施設全体で、なんでも相談を受ける意識が高まってきている。

事例2①

児童養護施設の卒館生から、生活困窮、仕事についての悩み、体調不良についての相談があった。

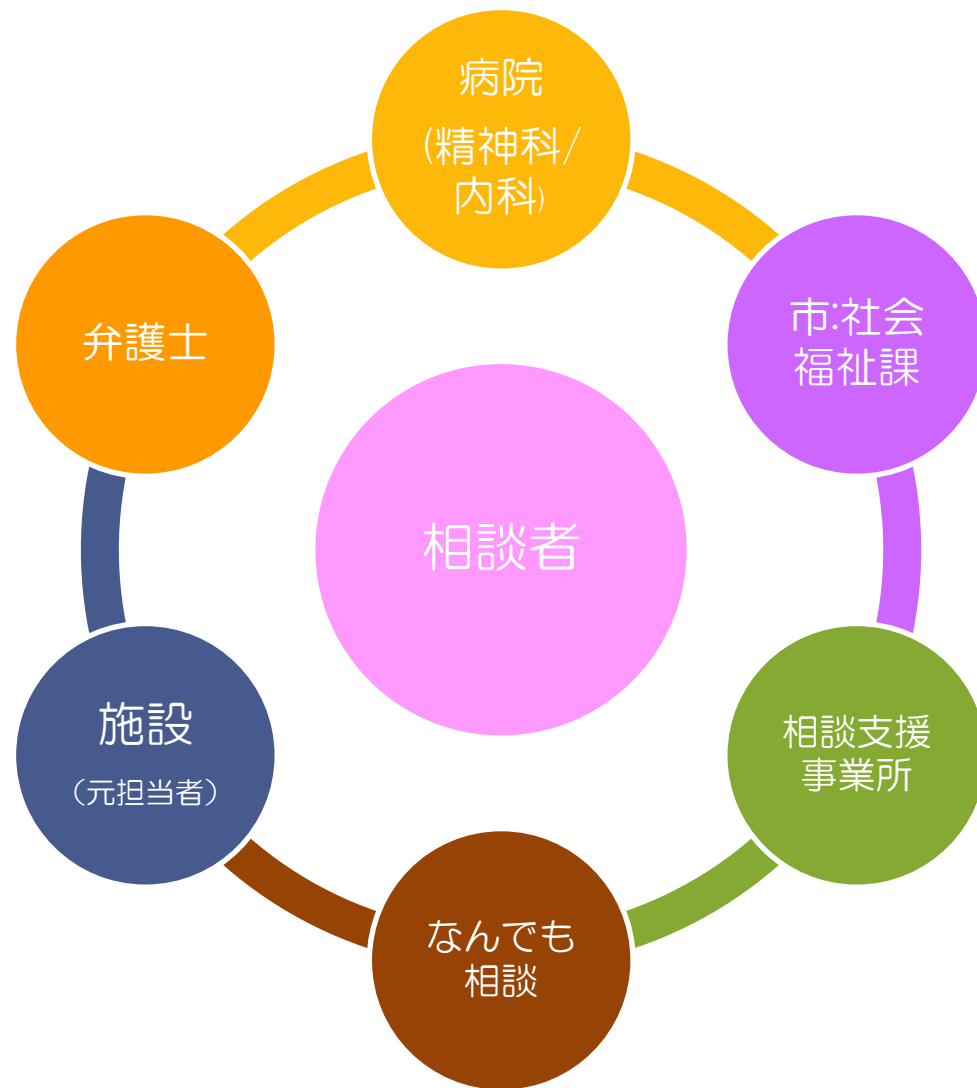


なんでも相談員が、定期的・継続的に相談を受けている。

（来所相談にて継続中）

事例2②

相談者を支援する人・機関



事例2③

現状

なんでも相談員が定期的に相談者の気持ちを受けとめることで、相談者は生活を切り詰めるストレスや仕事の不安を抱えながらも何とか生活できている。

今後…

相談者の体調が落ち着いて、生活と仕事が安定するまで支えて行く予定。

特色

児童養護施設と児童家庭支援ホームがなんでも相談を掲げている。

- 地域に昔からある施設であり、様々な相談が舞い込んできやすい。
- 駆け込み寺のようにいつでもSOSを出せるよう、施設の道路側にイルミネーションを施している。
- 子育て相談の窓口があることで、子育て外の相談も入りやすい。
- 支援ホームの相談で、子育て以外の相談をなんでも相談に切り替えられる。

次に、施設で行っている
なんでも相談の広報に
ついてお伝えします！



広報の工夫

地域の民生委員・児童委員の定例会議の一コマで児童家庭支援ホームの紹介をさせていただき、なんでも相談のチラシも配布して説明した。

広報の工夫

近隣の方々に、児童養護施設職員と子どもたちが作成したクリスマスリースをプレゼントする際に、なんでも相談のチラシと一緒に配布している。

※施設全体で地域とのつながりを大切にしている。

施設職員全員でもなんでも相談やその他の地域貢献について協力し合っている。

今後について

- 今よりもさらに、なんでも相談の認知度を上げる。
- 地域の方々との距離を縮めて、気軽に相談できる雰囲気を作る。
- 法人内で「なんでも相談」の内容を共有して、職員の地域貢献への関心を高める。
- 施設の特色を活かした地域貢献事業を模索する。

新任相談員のみなさんへの アドバイス

(なんでも相談の)のぼりが出てるから…
ステッカーが貼ってあるから…

相談に来るわけではないと思います。

顔見知りがいるから相談に来るんです。
まずは、通勤の途中にすれ違うご近所の方
方に笑顔で挨拶をして、あなたの存在を
知ってもらおう努力から始めてみませんか。

困った時に顔が浮かぶ関係づくりが
大切だと思います。

簡単ではありますが、このような感じで、なんでも福祉相談を受けています。

なんでも福祉相談員のみなさんと、1人で抱え込まないための情報交換や連携をしていきたいです。

今後とも、よろしくお願ひいたします。

