

先進事例検索システム

事例No.	3010
公表年度	R5
団体の属性	指定都市
団体名	兵庫県神戸市

事例区分 (大)	行政改革
-------------	------

事例区分 (小)	組織改革
-------------	------

事例種類	関係人口
------	------

事例内容・タイトル

「こども・若者ケアラー相談・支援窓口」の開設・運営等

出典

令和5年度調査研究：先進事例調査研究事業

○「こども・若者ケアラー相談・支援窓口」の開設・運営等

- ・取組団体：神戸市
- ・取組内容：「こども・若者ケアラー相談・支援窓口」の開設・運営、こどもケアラー世帯への訪問支援事業、居場所づくり事業「交流と情報交換の場 ふうのひろば」、こども・若者ケアラーの認知度向上のための取組
- ・推進体制（令和5年度）：相談員 4名（社会福祉士、精神保健福祉士 等）
課長・係長 各1名（いずれも福祉専門職） 計6名
- ・事業予算（令和5年度）：【予算額】33,731千円
(財源)
 - ①ヤングケアラー支援体制強化事業
 - ②子育て世帯訪問支援臨時特例事業（安心こども基金）

1. 神戸市の概要

人口：1,501,836人（令和5年8月1日時点、推計人口）

職員数（一般行政部門）：7,746人（令和5年4月1日時点）

総面積：557.03 km²

図表1 神戸市の位置図

国土地理院承認 平14総裁 第143号



兵庫県

出所：（一財）地方自治研究機構作成

2. 取組の背景・目的・内容

(1) 取組の背景・目的

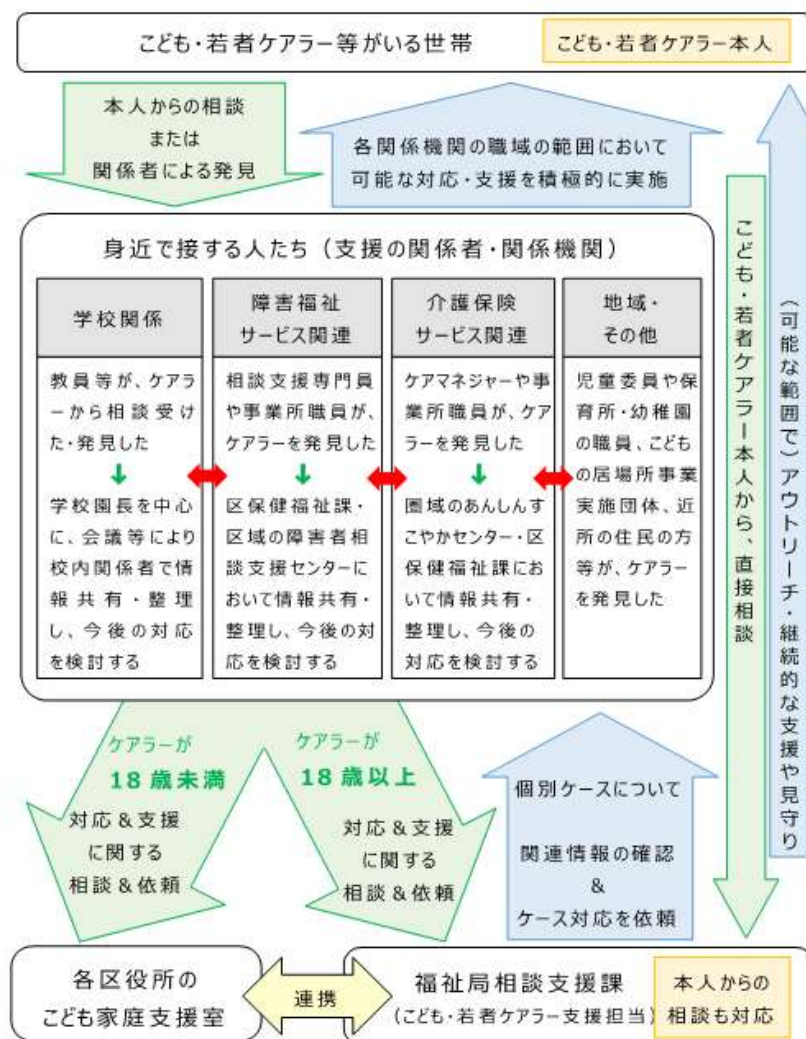
令和元年10月に神戸市で発生した、ヤングケアラーに関する事件をきっかけに、令和2年11月、福祉局、こども家庭局、健康局、教育委員会事務局によって、ヤングケアラー支援のプ

プロジェクトチームが立ち上げられた（現在は、「市内連絡会」という名称で、年4回事例検討会や情報交換等の活動を行っている）。このプロジェクトチームの立ち上げを契機に、令和3年6月、地方自治体初の専門相談窓口「こども・若者ケアラー相談・支援窓口」が開設された。

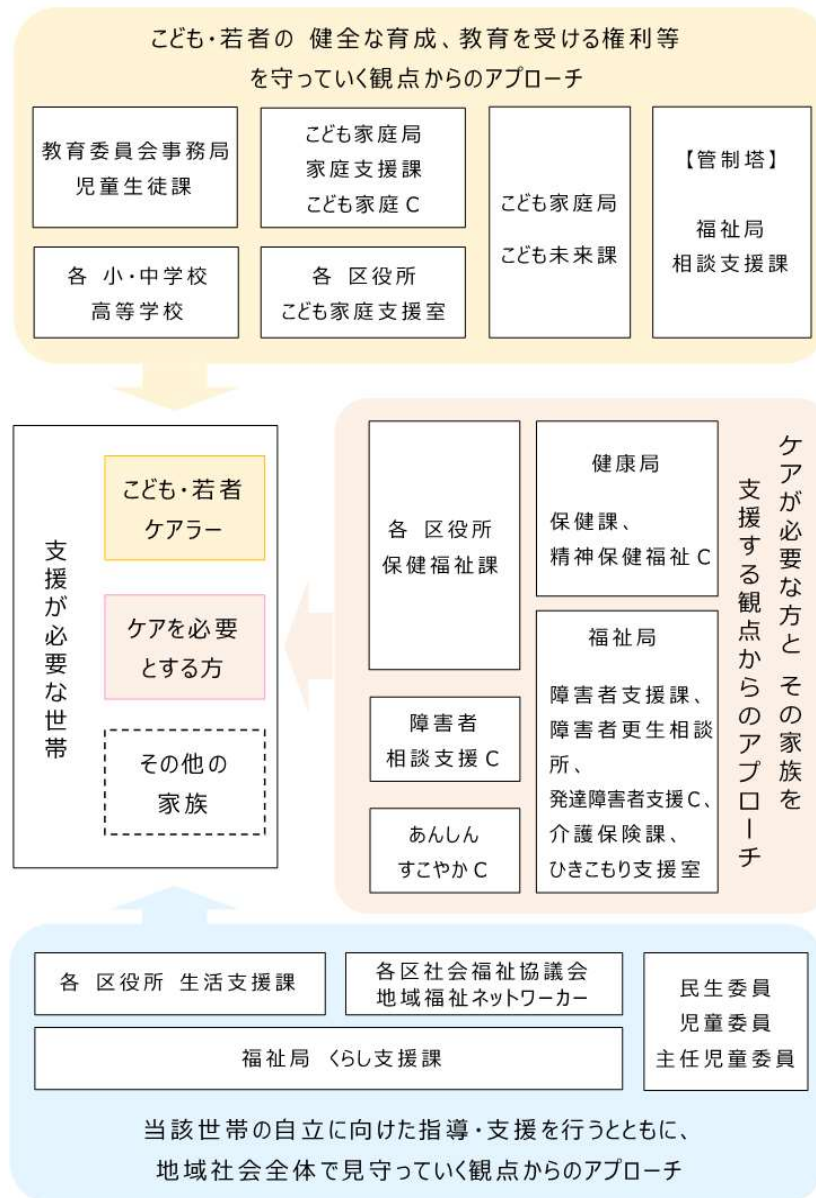
中心的役割を担う組織として、こども・若者ケアラー施策全般については、上記の「こども・若者ケアラー相談・支援窓口」が対応している。そして、こども・若者ケアラーに関する相談・支援に関しては、18歳未満の場合、各区役所の保健福祉課が、18歳以上の場合（18歳以上か不明の場合も含む）、「こども・若者ケアラー相談・支援窓口」が中心となっている。

こども・若者ケアラー支援全般において、連携先の関係機関との調整を重視している点が、特徴として挙げられる。具体的には、情報共有や対応方針を立てるために、関係機関が集まる個別支援会議が開催されており、連携先機関は、区役所の関係部署（こども、生活保護等）、学校（SSW含む）、地域包括支援センター、ケアマネジャー等、多様な機関や関係者である。

図表2 こども・若者ケアラーへの支援のための連携スキーム



図表3 支援にかかる各部局・関係機関の役割



出所：「神戸市 こども・若者ケアラー支援 関係者（福祉・教育・医療）用マニュアル」、p. 26

(2) 取組の内容

① 「こども・若者ケアラー相談・支援窓口」の開設・運営

「こども・若者ケアラー相談・支援窓口」では、電話、メール、来所といった手段で相談に対応している。同窓口は、市直営であり、課長1名、係長1名、相談員4名の計6名の体制が採られている。職員はそれぞれ、福祉専門職での採用、社会福祉士、精神保健福祉士等の有資格者であり、専門性の高い相談・支援が可能となっている。

令和5年7月31日時点の同窓口への相談実績として、相談受付件数343件（電話241件、メール25件、来所77件）、そのうち支援対象となったのは165件である。また、その内訳は、こどもケアラー131件（小学生47件、中学生58件、高校生等26件）、若者ケアラー34

件（学生 11 件、社会人 23 件）であり、こどもケアラーの相談件数が非常に多い。加えて、相談経路は、当事者 9 件、家族等 20 件、関係機関（学校、区役所、地域包括支援センター等）131 件、関係者（自治会、民生委員等）5 件という内訳であり、当事者からの相談が限られているのが現状である。

相談支援の進捗管理については、相談を受け付けた機関で各自行われている。「こども・若者ケアラー相談・支援窓口」で受け付けた場合、「相談・支援フローチャート」に基づき、専用の様式を用いてデータ形式で記録を管理する。そして、週一回の個別ケース会議で、各個別のケースの対応方針を決定し、「処遇方針」および「ケース進捗の 8 段階」に基づき進捗管理を行う。また、ケース全体の進捗は、エクセルで作成された一覧表で管理する。一方、区役所で受け付けた場合、各区役所にて進捗を管理することとなっている。

窓口運営全般に関する課題として、次の点が挙げられる。第一に、個人情報保護と情報共有について、ヤングケアラーに関する根拠法令が存在しないため、非常に難しい課題であると考えられている。第二に、支援を求めない世帯や拒否する世帯への関わり方、第三に、当事者（特に中学生以下）からの相談が少ないことが挙げられる。最後に、第四として、福祉関係機関等において、ケアラーも支援対象であるという認識が浸透していない点も課題である。

窓口における今後の展望に関して、こどもケアラーと若者ケアラーそれぞれについて述べる。18 歳未満のこどもケアラーについては、こどもの居場所との連携、具体的には、学習支援やこども食堂との連携を深め、少しでも気分転換を図ることのできる場所を確保することが考えられる。他方、18 歳以上の若者ケアラーについては、大学やハローワークとの連携を図っている。近隣の大学と連携し、様々な形で情報共有することが検討されており、ハローワークとの連携を通じて、若者ケアラーへの就労支援が開始される予定である。

② こどもケアラー世帯への訪問支援事業

本事業は、こどもケアラーの負担軽減のための家事や育児の支援を目的に、令和 4 年 8 月 1 日に開始され、神戸市こども家庭局が所管している。支援の対象は、18 歳未満のこどもケアラーがいる世帯で、市が、支援が必要と認めた世帯である。18 歳未満のこどもケアラーを対象としているのは、国の補助事業の適用があるためである。

ヘルパーの派遣期間と回数については、3 か月以内に最大 12 回であるが、最大 9 か月までの延長・再延長が可能である。また、利用料金は無料となっている。

主な支援内容は、以下の図表 4 が示すとおりである。

図表4 ヘルパー派遣事業のサービス内容

区分	サービス内容
(1) 家事援助	①食事の準備および後片付け ②衣類の洗濯、補修 ③居室等の清掃、整理整頓 ④生活必需品の買い物 ⑤その他必要な家事援助
(2) 育児援助	①家庭の児童の世話 ②適切な育児環境の整備 ③その他必要な育児援助
(3) その他の援助	その他児童のケアを軽減することにつながる援助

出所：神戸市ヒアリング回答

本事業は、申請主義ではなく、市に相談があった中から、市がヘルパー派遣の必要性を判断する。その上で、世帯に対して説明を行い、同意を得た上で支援を決定する、という方法が採られている。

また、実際のヘルパー派遣については委託しており、委託先は、市が別事業でも委託している12業者となっている。これらの事業者は、一部介護保険や障害福祉サービス事業も担っており、専門的技術や体制を有し、効率的かつ良質なサービスの提供が可能である。

これまでの実績は、令和5年7月末時点で6世帯である。上記のように、本事業は18歳以上の若者ケアラーは対象外となっていることから、若者ケアラーに対しては、別途民間企業の協力により「レスパイト支援」を実施する予定である。

③ 居場所づくり事業「交流と情報交換の場 ふうのひろば」

こども・若者ケアラーの居場所づくり、当事者同士の交流等を目的に、令和3年10月に事業が開始された。運営は、NPO法人こうべユースネットに委託されており、同NPO法人理事長、正規職員担当者1名、社会福祉士の資格を持つ、ふうのひろばサポーター3名の計5名が携わっている。

「ふうのひろば」は、毎月第2土曜日の午後2時から2時間程度開催されており（オンライン参加も可）、参加費は無料である。神戸市に在住または在勤・在学の概ね16歳から30歳までを対象としているが、平均参加人数は、1回当たり4名（高校生28%、大学生等42%、社会人30%）となっている。主な活動内容は、(1)自己紹介(2)レクリエーション(3)カフェタイム(4)ディスカッション(5)ふりかえりの構成である。また、活動の広報方法として、市および委託先のホームページ、Instagram、Twitter等が活用されている。

運営に当たっての工夫として、第一に、オンライン参加も可能とし、参加しやすい環境の整備に努めている。第二に、個人情報の取り扱いについて参加者に説明し、安心して参加で

きるように対応している。最後に、第三として、リラックスして話せる環境づくりを重視している。既に近隣の地域で活動する団体へ視察に行き、参考にしながら運営が行われている。

当事業の課題として、次の点が挙げられる。第一に、当初は参加メンバーが定着せず、運営に携わる当事者スタッフの確保も困難となっていた。第二に、対象者が16歳以上であることから、16歳未満の小中学生ケアラーの居場所がない点も課題である。また、今後の展望について、相談窓口に直接相談することをためらうケアラーが、「ふうのひろば」への参加をきっかけとして相談につながるができるよう、双方向の関わりをより深めることが考えられている。

④ こども・若者ケアラーの認知度向上のための取組

こども・若者ケアラーの認知度向上のための取組として、広報と研修の側面から活動が実施されている。広報の側面として、ポスターやチラシの配布、LINE、Google、Yahoo!、Instagram、TikTok、Twitter 広告の活用、市ホームページやYouTubeチャンネルにおける市内の高校の生徒が制作した啓発動画の公開が挙げられる。また、関係機関に対する周知も行われている。

研修については、区役所の福祉事務所職員対象の研修や、「こども・若者ケアラー相談・支援窓口」による関係機関向けの研修が実施されている。その他、出前トークによる市民向けの啓発や、兵庫県主催の研修（オンラインおよび対面方式）、シンポジウムへの参加も活動として挙げられる。

3. 成果・課題

(1) 成果

上記4つの取組から、それぞれ次のような成果が見られている。「こども・若者ケアラー相談・支援窓口」について、これまでの相談業務において、家庭内に介護・障害に関わる支援を必要とする家族がいる場合、支援者はその対象者に目を向けることが多いため、こども・若者ケアラーの存在に気づきにくい状況が見られた。そこで、相談窓口が介入することで、家庭内のこども・若者ケアラーに気づき、支援を行うことができるようになった。

こどもケアラー世帯への訪問支援事業に関しては、これまで福祉サービスの利用を拒否していた世帯が、当派遣事業を利用することで、他の福祉サービス利用開始につながった例や、居場所づくり事業「交流と情報交換の場 ふうのひろば」では、相談窓口への相談に抵抗を持つ当事者が、「ふうのひろば」に参加することで、窓口相談に結びつく例もあった。また、こども・若者ケアラーの認知度向上のための取組についても、研修を聴講した関係者から、こども・若者ケアラーに関する相談が寄せられるようになった。

以上のように、それぞれの取組から他のケアラー支援に結びついていく様子もうかがえる。これは、こども・若者ケアラー支援のための取組が有機的に機能していることを意味しており、大きな成果であると考えられる。

(2) 課題

市におけるこども・若者ケアラー支援全体の課題として、長期間ケアをしている本人や家族の中には、行政が介入し支援することに対して拒絶反応を示す場合が見られる点が挙げられる。これに対し、市は「あなたの負担を少しでも軽減したい」という姿勢で対応することを心がけている。また、公的なサービスを導入して支援をおこなっても、ケアを担っているこども・若者ケアラーの負担をゼロにすることは難しい場合が多いため、伴走的な支援で寄り添っていくことが重要だと認識している。

【参考】

神戸市ホームページ

- ・人口統計

<https://www.city.kobe.lg.jp/a47946/shise/toke/toukei/jinkou/index.html>

「神戸市 こども・若者ケアラー支援 関係者（福祉・教育・医療）用マニュアル」p. 14、26