

# 兵庫県ヤングケアラー・ 若者ケアラー相談窓口及び 配食支援モデル事業の実施状況

---

一般社団法人兵庫県社会福祉士会  
社会福祉士・保育士 胡中智礼

# 兵庫県ヤングケアラー・若者ケアラー相談窓口 (兵庫県社会福祉士会内)

## 【広報】

■2022年5月中にチラシを配布

→市町担当課、教育委員会、県民局、  
職能団体や福祉関係団体  
地域包括支援センター、  
基幹相談支援センターなど



# 兵庫県ヤングケアラー・若者ケアラー相談窓口 (兵庫県社会福祉士会内)

- 開設時間：月曜～金曜 9：30～16：30（祝日・年末年始除く）
- 相談方法：電話、LINE、メール
- 相談員の体制

週1～2日勤務のシフト制

毎日1～2人体制で相談対応

相談員は全員社会福祉士であり、障害分野、高齢分野、  
児童・教育分野などの経験者



# 兵庫県ヤングケアラー・若者ケアラー相談窓口 (兵庫県社会福祉士会内)

## ■相談員の情報共有方法

フェイスシート、日々の相談記録、情報共有、相談員間の相談などは  
kintoneで一元管理

The logo for Kintone, featuring the word "kintone" in a bold, black, sans-serif font inside a yellow speech bubble shape.

・フェイスシートのステータス

「配食支援中」「配食連絡待ち」「継続中」「連絡待ち」「一時休止」  
「問い合わせのみ」「引継ぎ完了」「非該当」

# 兵庫県ヤングケアラー・若者ケアラー相談窓口 (兵庫県社会福祉士会内)

---

## ■相談員の情報共有方法

- 相談員の連絡会を不定期開催

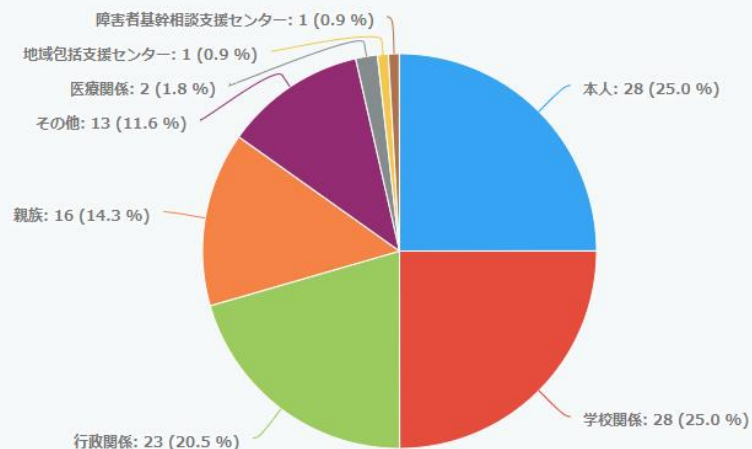
→相談員が一堂に会する機会がないので、

Zoomミーティングを使って、対応に苦慮したケースを相談したり、  
共通認識を持つ場面として活用

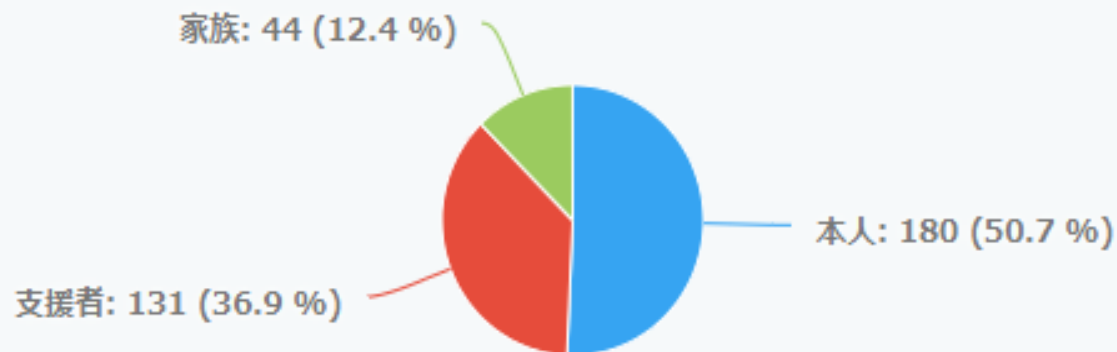
# 兵庫県ヤングケアラー・若者ケアラー相談窓口 (兵庫県社会福祉士会内)

- 相談件数：113件 延べ件数 346件 (2023.8.17現在)

- 相談者の属性 (初回)

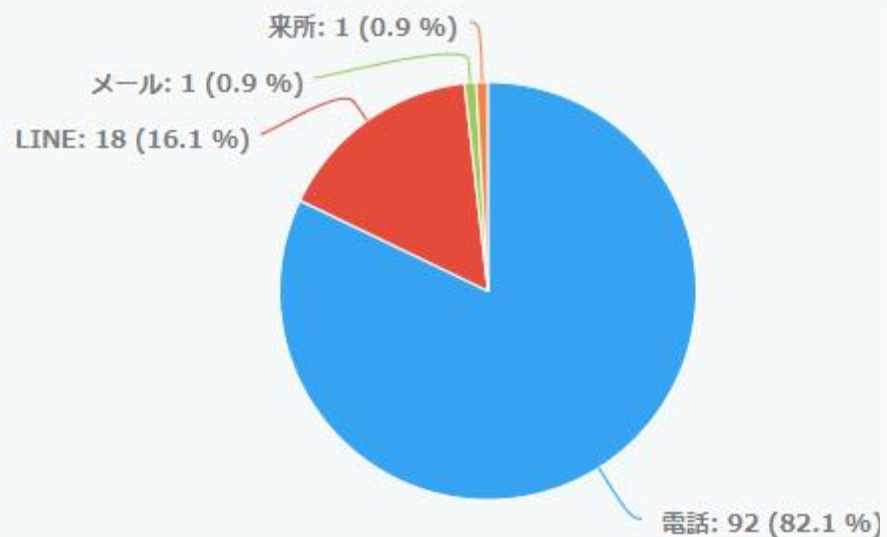


- 相談者の属性 (2回目以降)

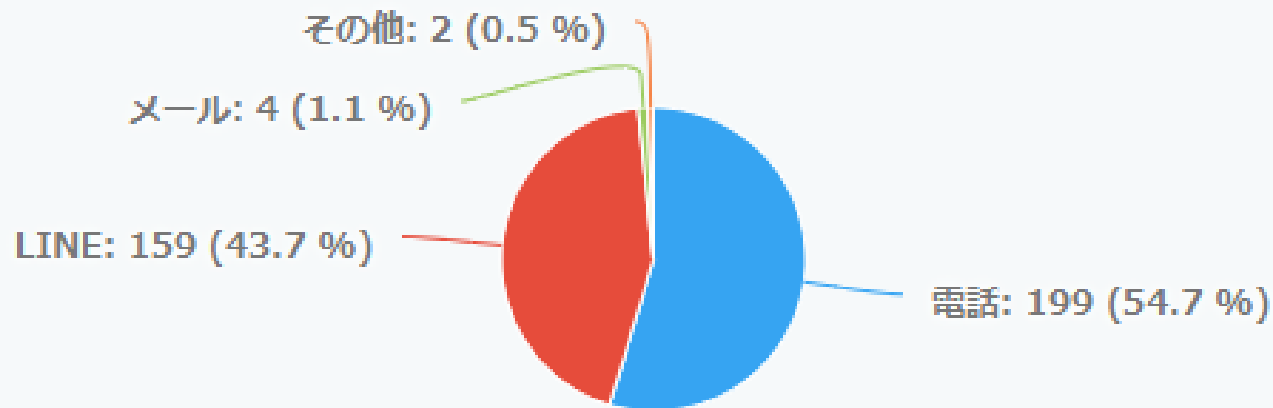


# 兵庫県ヤングケアラー・若者ケアラー相談窓口 (兵庫県社会福祉士会内)

## ● 相談方法 (初回)



## 相談者方法 (2回目以降)



# 他県の相談窓口設置状況

---

各都道府県HPから

ヤングケアラー支援にかかる情報を調査

- ヤングケアラーの専門相談窓口を設置しているのは17道府県 (2023.8.25現在)
  - そのうち、LINEでの相談受付をしているのは12道県
  - 電話・メールはほぼほぼ。中にはFacebook、Instagram、X(旧Twitter)
  - 24時間365日対応と謳っているところも。



# 兵庫県ヤングケアラー・若者ケアラー相談窓口 (兵庫県社会福祉士会内)

## LINE相談



### ■ メリット (相談者側)

- ・ 相談時間を選ばない→24時間いつでもLINEはできる
- ・ 直接話すより、ハードルが低い
- ・ 文面を推敲してから相談内容を送信することができる
- ・ 無料 (LINE通話も無料)

# 兵庫県ヤングケアラー・若者ケアラー相談窓口 (兵庫県社会福祉士会内)

## LINE相談



### ■ メリット (窓口側)

- ・ 相談対応が逐語録として残る。聞き間違いがない。
- ・ 相談員同士が、相談しながら対応できる。
- ・ 情報提供がスムーズ (URLや画像など)
- ・ シフト制相談員の場合、違和感がない。共有がしやすい

# 兵庫県ヤングケアラー・若者ケアラー相談窓口 (兵庫県社会福祉士会内)

## LINE相談



### ■ デメリット (相談者側)

- ・ すぐに返信があるとは限らない (対応時間以外は自動応答)
- ・ 文字情報のみなので、ニュアンス的な部分が伝わりづらい

# 兵庫県ヤングケアラー・若者ケアラー相談窓口 (兵庫県社会福祉士会内)

## LINE相談



### ■ デメリット (窓口側)

- ・ 相談者の文章作成能力に依存・振り回されがち
- しっかりしている子！ 全然伝わらない 何を言っているの??
- 文字以外の情報がわからないので状況を理解しづらい
- ・ ログが残るので、一語一語に気を遣う

# 兵庫県ヤングケアラー・若者ケアラー相談窓口 (兵庫県社会福祉士会内)

## 広報

■県内の高校生に名刺サイズの広報カード  
13万枚ほどを配布

→ヤングケアラーの具体の相談はほぼ無いが  
ヤングケアラー以外の相談はチラホラ。



# 兵庫県ヤングケアラー・若者ケアラー相談窓口 (兵庫県社会福祉士会内)

---

■ 広報カードを配布した2023年7月6日～の反応

・ いたずらかな? . . . 14件

→ どんな内容に対しても、窓口としての返事。

・ ヤングケアラー以外の相談 . . . 13件

# ヤングケアラー・若者ケアラー対象 配食サービス

- 実施: 令和4年10月21日~
- 相談・問い合わせ件数: 77件 (2023.8.17現在)  
内、配食決定: 50件 (延長含む)

保護者・行政・学校からの問い合わせが中心

兵庫県  
日常的な食事の用意や残片付け等の家事を行っている  
ヤングケアラー、若者ケアラーに  
栄養バランスを配慮した食事を  
無料で届けます。

自分の調理を  
おこなうことが  
難しい

弁当  
(冷凍)

自宅へ

家族の  
人数が

調理器具  
利用が難しい

※食生活が  
安定しない  
場合、お弁当  
サービスが  
受けられる  
場合があります。

※食生活が  
安定しない  
場合、お弁当  
サービスが  
受けられる  
場合があります。

【配食地域 (神戸市以外) にお住まいの方】  
兵庫県ヤングケアラー・若者ケアラー相談窓口  
078-894-3989

【神戸市にお住まいの方】  
こども・若者ケアラー相談・支援窓口 (神戸市)  
078-361-7600

※受付時間: 月~土曜日 9:00~16:00 (祝日・年末年始除く)  
※受付時間: 月~土曜日 9:00~17:00 (祝日・年末年始除く)

※配食予定数に達した場合は事業終了となります。

# ヤングケアラー・若者ケアラー対象 配食サービス

- 内容

世帯人数分を無料で、

週に1回、合計12週間分

お届けします!というものです





# ヤングケアラー・若者ケアラー対象 配食サービス

- 目的

ケアラーの家事負担軽減

福祉サービスの利用促進

= 支援者が介入するきっかけづくり

= 支援を受ける経験を積み重ねてもらう



# ヤングケアラー・若者ケアラー対象 配食サービス

## ■配食支援事業の良いところ

- ・「買い物・献立を考える」  
「調理・配膳」  
「洗い物・片付け」の  
家事負担を軽減できる。

- ・値段 ・栄養バランス
- ・自分が作れるか
- ・手間がかからないか
- ・家族の好き嫌い など

# ヤングケアラー・若者ケアラー対象 配食サービス

---

## ・手続きは電話でOK

→ケアラーや家族の負担は特になく  
サービスを受けやすいように。

=支援者が家族へ介入するきっかけづくりに。

# ヤングケアラー・若者ケアラー対象 配食サービス（例）



# ヤングケアラー・若者ケアラー対象 配食サービス

---

## ■ 冷凍お弁当の良いところ

- ・届いたその日に食べなくても良い。  
→いざとなったらお弁当がある!という安心感。(保険)
- ・冷凍のお弁当って意外と美味しい!  
→ケアラーが頑張りすぎなくても良い雰囲気。

# ヤングケアラー・若者ケアラー対象 配食サービス

---

## ■冷凍お弁当の良いところ

- ・家族の不平不満を聞き流せる。

→自分が作った料理に対して、家族から「またこれ?」とか「飽きた」などの不満を聞くのはしんどい。

お弁当は自分が作ったものではないので、聞き流せる。

# ヤングケアラー・若者ケアラー対象 配食サービス

---

## ■配食サービス実施後のモニタリング

- ・配食が始まって1ヶ月後を目途に実施。

→お弁当はどう?という世間話から、新たな困りごとはないか、その後の様子はどうか、ということ電話などで聞き取り。

# ヤングケアラー・若者ケアラー対象 配食サービス

---

## ■配食サービス終了前後に

- ・各家庭にお手紙を送付

→2023年度から実施。

簡単なアンケートもつけて、回答の協力依頼。



# ヤングケアラー・若者ケアラー対象 配食サービス

---

## ■当該事業を利用した家族の支援者の声

・「今までは自分のこと(家族のこと)を話しても意味がないと思っていた。今回のようにお弁当がもらえたので相談して良かった」と言ってもらえた。

・周りは支援の必要性を感じているが、親御さんにその意識がないケースでも、配食支援をきっかけに関わる機会ができた

など

# ヤングケアラー・若者ケアラーへの支援

---

## ■ 県内・県外からも問い合わせあり

- ・配食支援をどのように実施しているのか。具体的話を聞きたい  
→ (県外の) 市独自事業として配食支援を考えている。
- ・相談窓口を設けたいが、何から始めたらいいかわからない。  
→ まずは地域住民や支援者に知ってもらうことが大切。  
PTA、民生委員、福祉職などを対象に研修会を実施。