

地域福祉の推進に向けたアンケート調査 (相談支援機関用)結果について(概要)

青森県健康福祉部 健康福祉政策課

地域福祉の推進に向けたアンケート調査（相談支援機関）について

調査概要

目的

相談支援機関の連携状況等について把握し、今後の地域福祉推進に向けた基礎資料とする。
(今回は初回の調査であり、本県の地域福祉の現状(ベースライン)を明らかにすることを主眼とする。)

調査対象

相談支援機関(地域包括支援センター、障害者相談支援事業、地域子育て支援拠点、母子健康包括支援センター、生活困窮者自立相談窓口、市町村社会福祉協議会、男女共同参画センター、男女共同参画プラザ、女性相談所、計328ヶ所)

調査方法

質問紙を用いた郵送調査

調査時期

平成29年12月13日～12月28日

調査項目

- ①他分野の相談や複合課題への対応について
- ②コミュニティソーシャルワーカーについて
- ③福祉サービスの自己評価について

調査項目について

設問項目	主な設問
他分野・複合課題の相談への対応について	<ul style="list-style-type: none">・専門分野以外の相談への対応状況・他機関との連携の状況・複数分野の支援のコーディネート機能の必要性
コミュニティソーシャルワーカーについて	<ul style="list-style-type: none">・配置状況・必要性や担い手としてふさわしい機関・期待する役割
福祉サービスの自己評価について	自己評価の実施状況

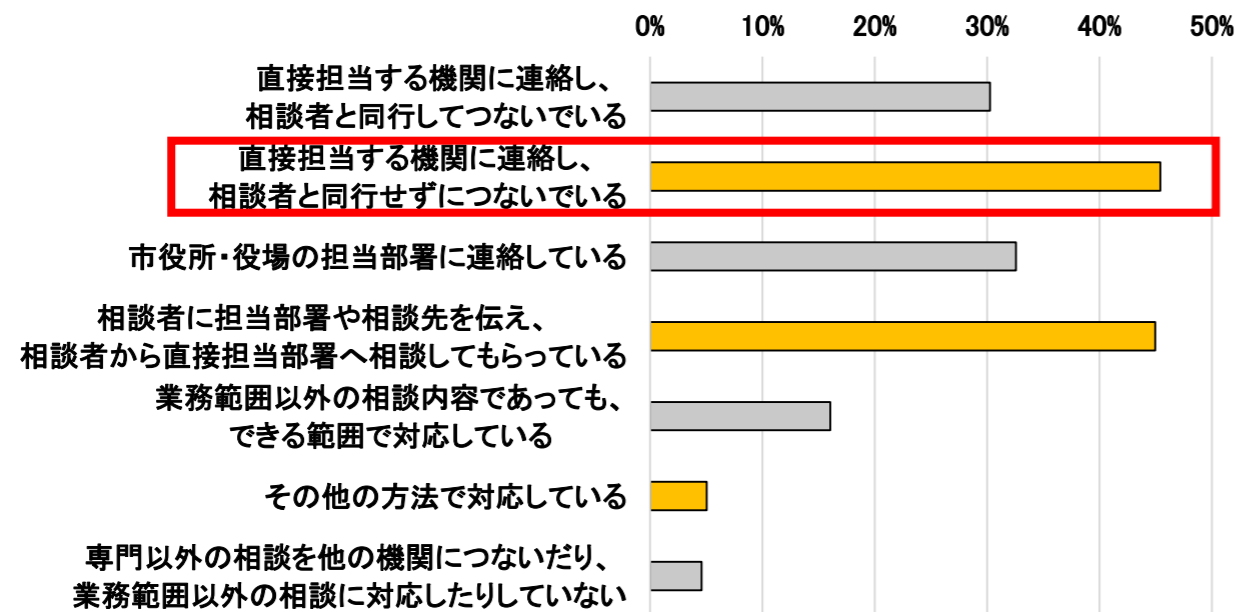
回答状況について

調査対象	対象数	回答数	回収率
地域包括支援センター	58	43	74.1%
障害者相談支援事業所	108	72	66.7%
地域子育て支援拠点事業	101	58	57.4%
自立相談窓口(生活困窮者自立支援法)	16	10	62.5%
母子健康包括支援センター	2	2	100%
市町村社会福祉協議会	40	31	77.5%
女性相談等(青森県男女共同参画センター、青森市男女共同参画プラザ、青森県女性相談所)	3	2	66.7%
計	328	218	66.5%

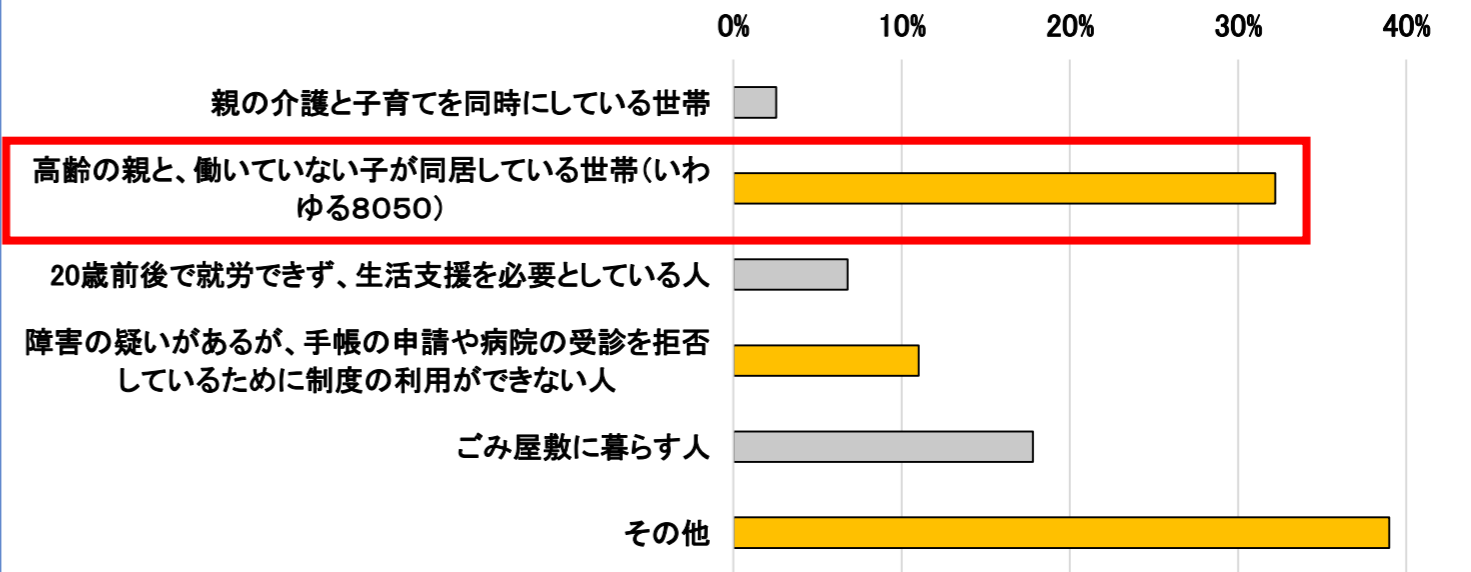
調査結果まとめ①（他分野・複合課題の相談への対応）

- (1) 受付機関から担当機関へ連絡してつなぐケースが多い一方で、担当機関の情報を相談者へ伝えて終わっているケースも多い。
⇒ **受付機関から担当機関への直接・確実なつなぎ**が必要（例：自立相談窓口の同行によるつなぎ）
- (2) 相談機関同士の連絡連携はスムーズと感じる機関が多い一方で、他機関への知識の少なさが連携の壁に。
⇒ **他機関・他制度の知識を得る**ことがさらなる連携につながる。
- (3) 「8050」はじめ複合課題を抱える世帯への対応の増加
⇒ **複数機関をコーディネートする機関（協働の中核となる機関）**が必要

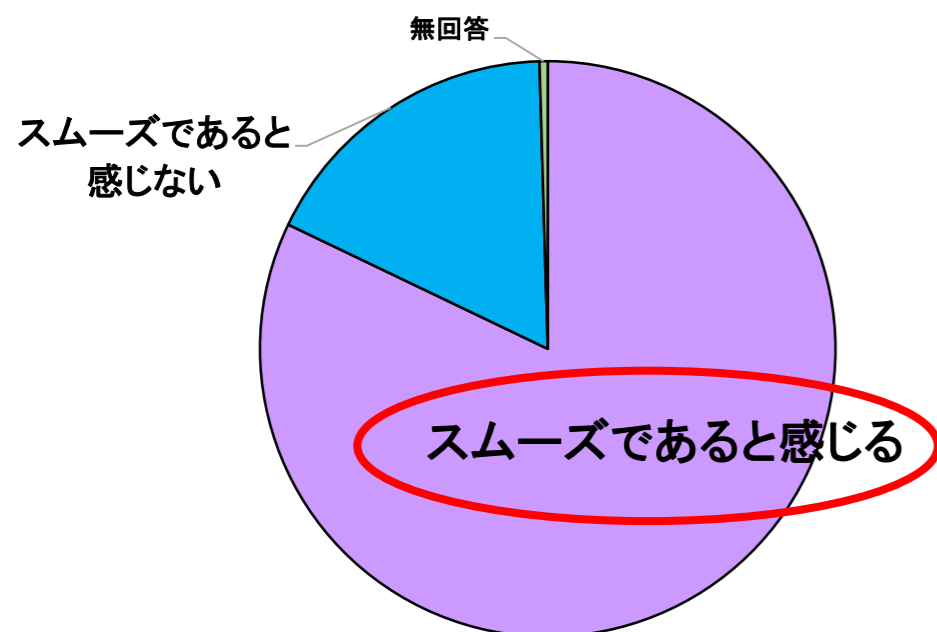
(1) 専門分野以外の相談への対応



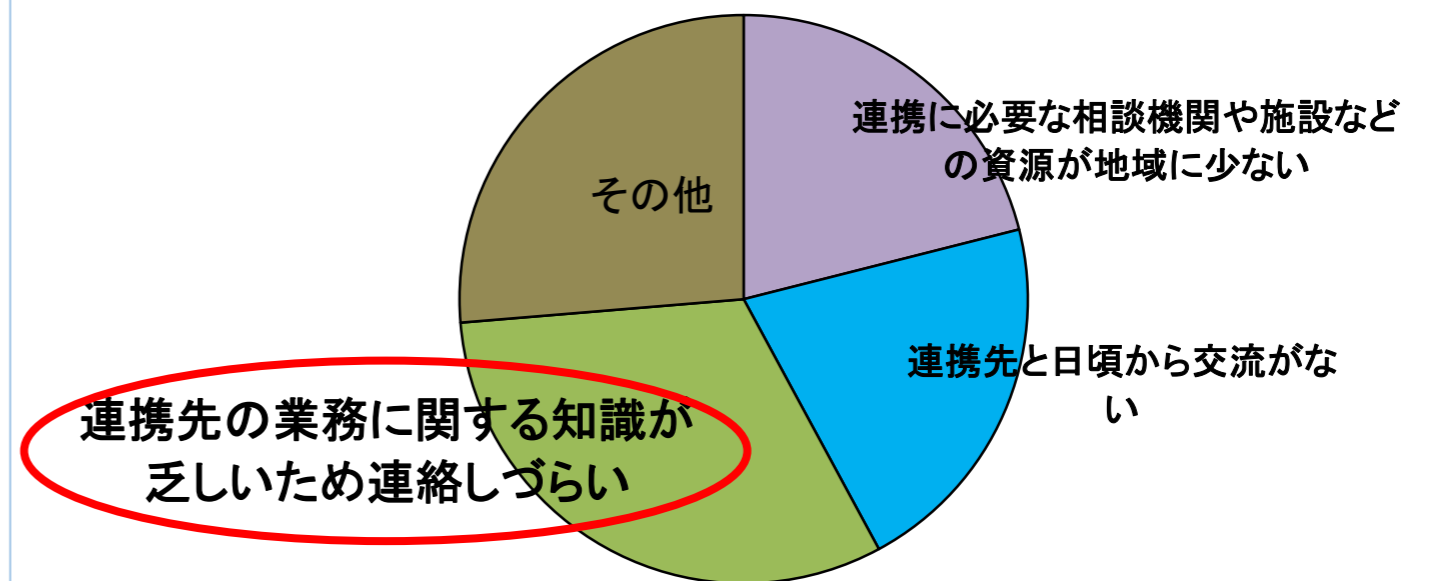
(3) 対応した複数課題を抱えるケース



(2) 他の相談機関等との連携や連絡



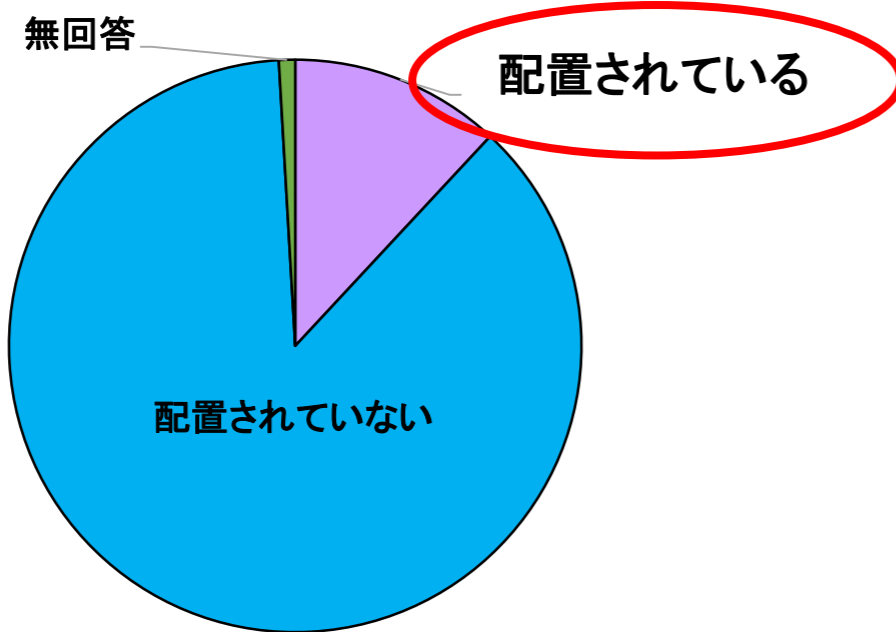
(2) 連携や連絡がスムーズであると感じない理由



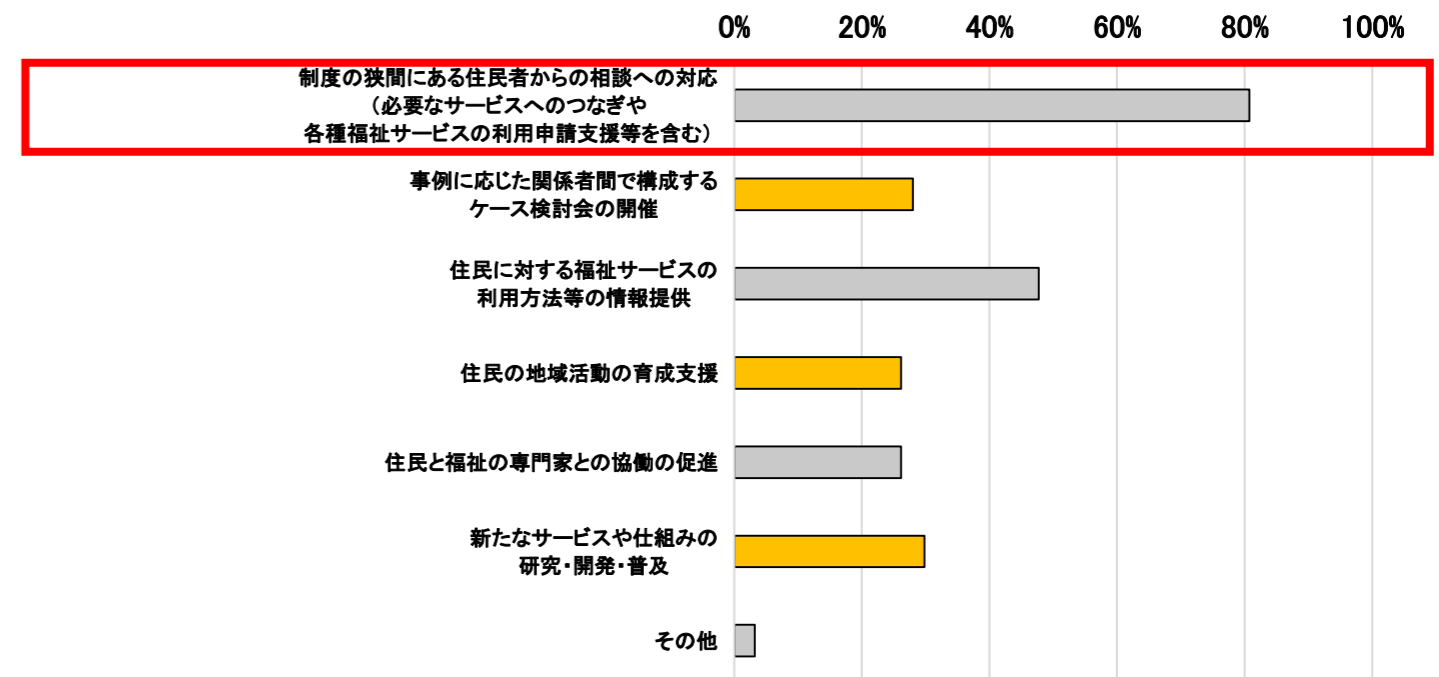
調査結果まとめ②（コミュニティソーシャルワーカー）

- (1) 配置している相談支援機関は全体の約1割。
- (2) 配置を必要と考える機関は6割以上。期待する役割は、制度の狭間の相談受付や必要なサービスへのつなぎ、各種サービスの利用支援。
- (3) 最も適切な配置場所として考えられているのは、社会福祉協議会 → 社会福祉協議会等の積極的な取組を期待

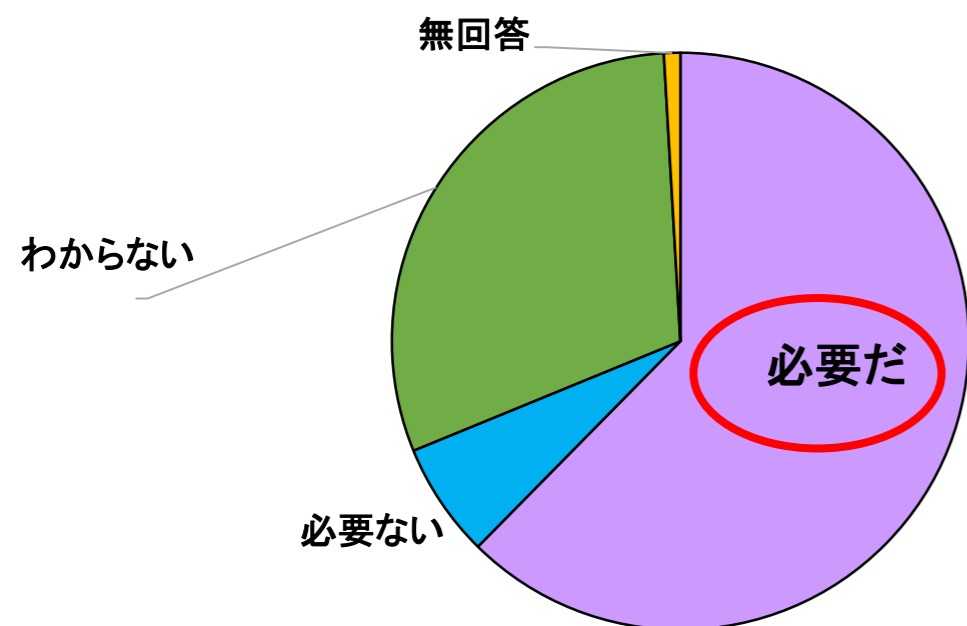
(1) 配置状況



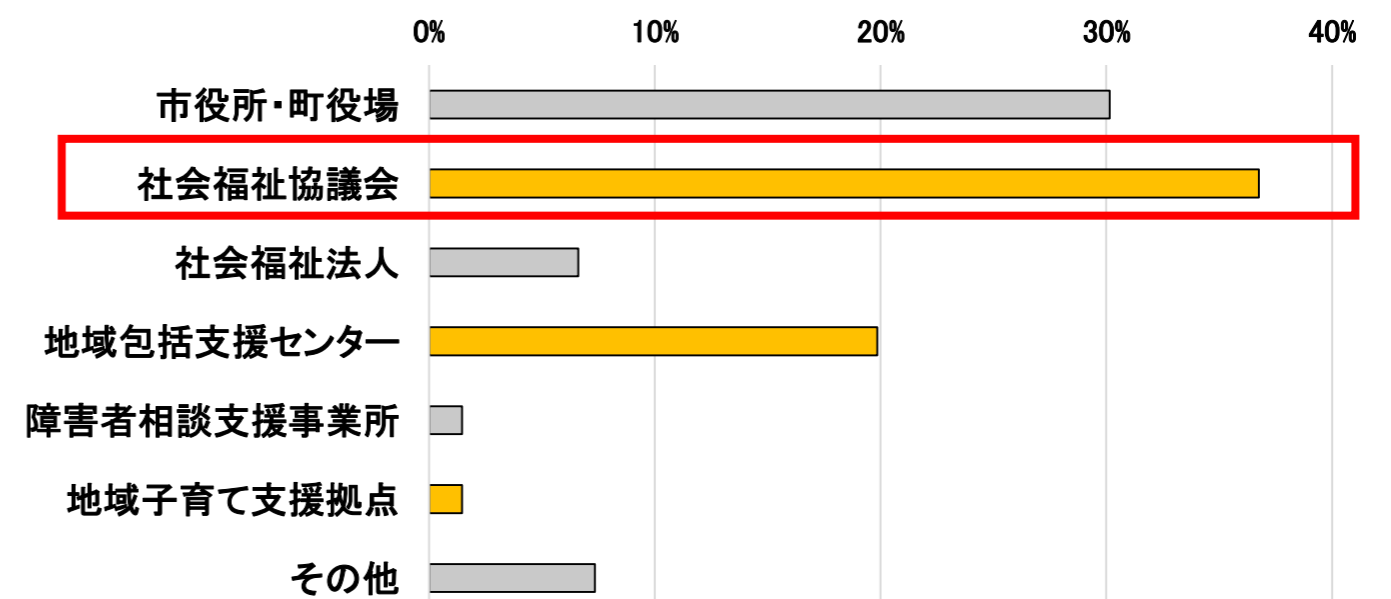
(3) 期待すること



(2) 配置の必要性



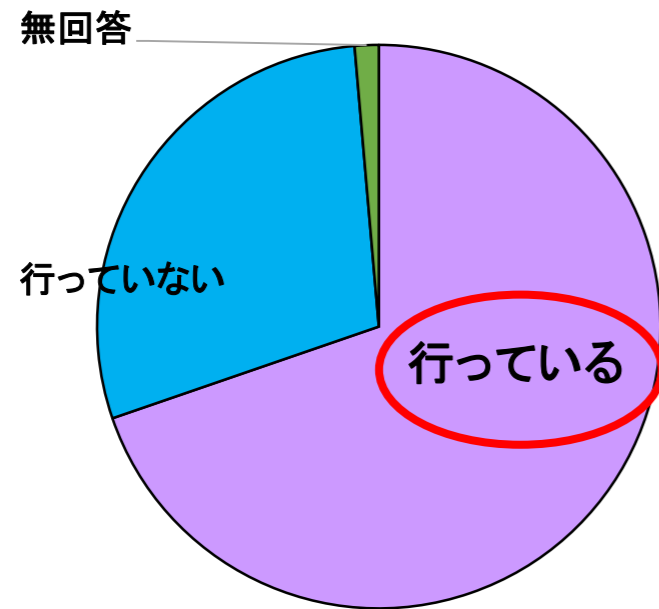
(2) 配置すべき場所



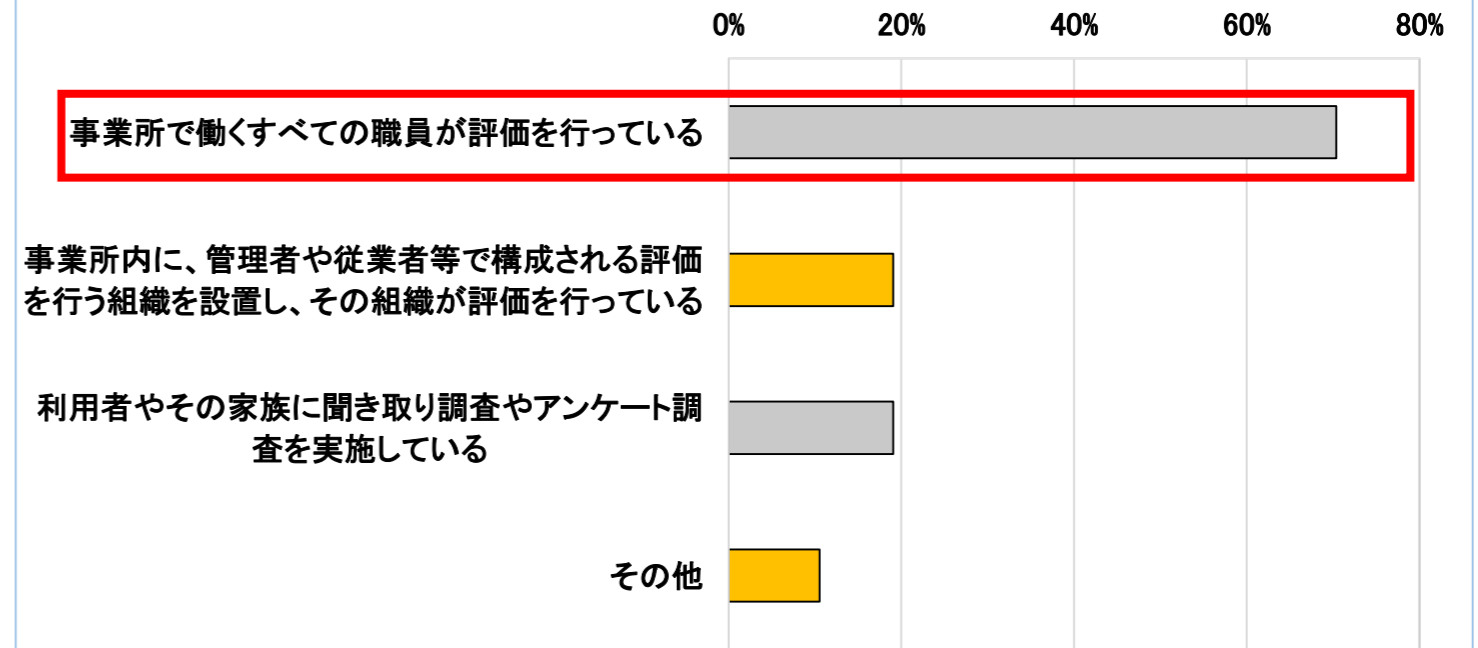
調査結果まとめ③ (サービスの自己評価)

- (1) 自己評価を行っている事業所は約7割。全職員が参加して自己評価に取り組む事業所が多い。
- (2) 外部評価の必要性は認識しつつも、具体的な取組までは行われていない。 ⇒ 外部評価の取組の促進

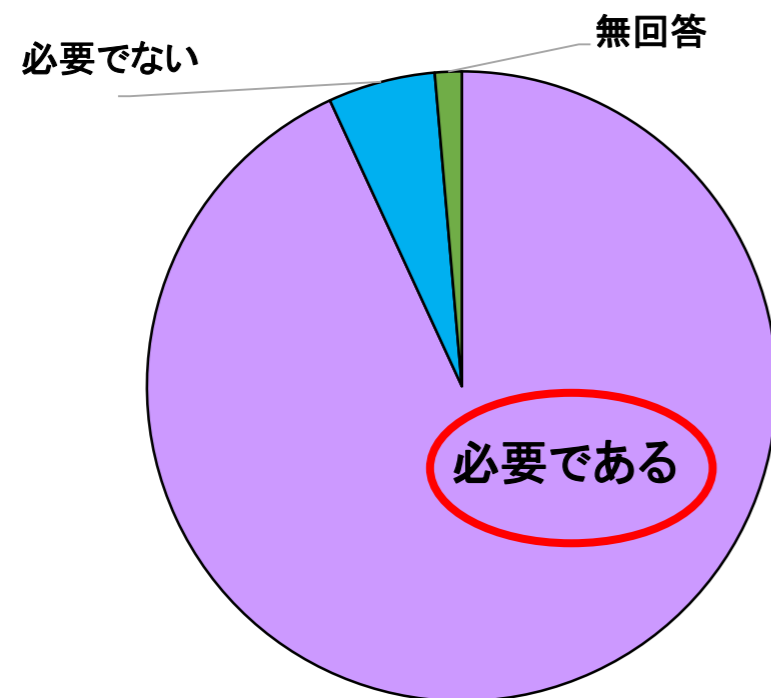
(1) 自己評価の実施状況



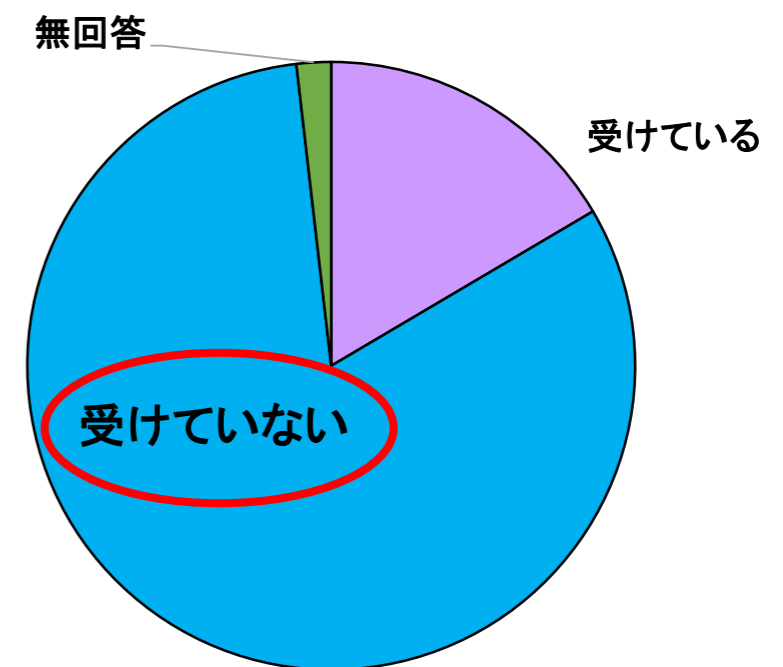
(1) 自己評価の実施方法



問9 自己評価の必要性



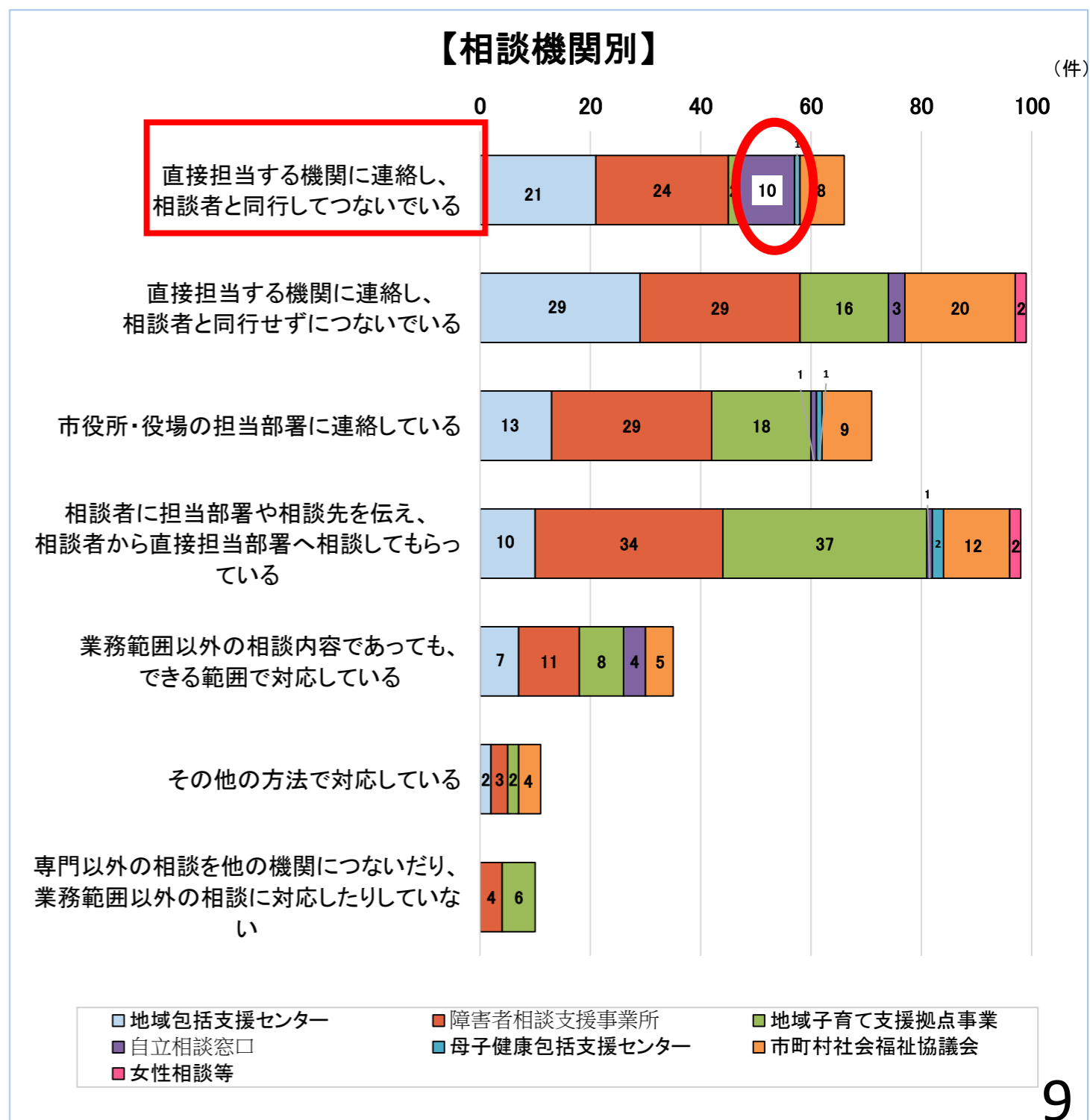
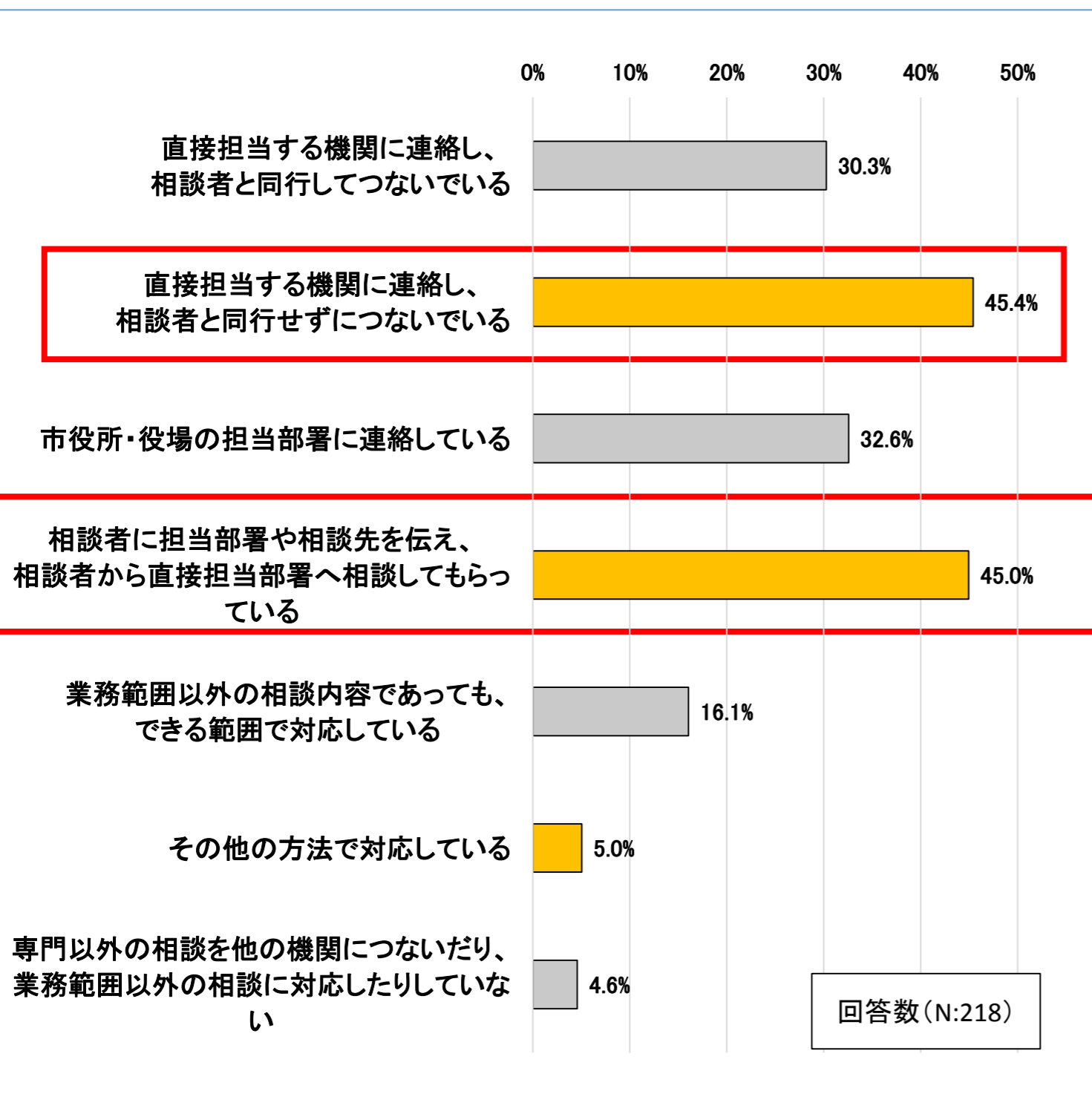
(3) 福祉サービスの外部評価



設問ごとの調査結果

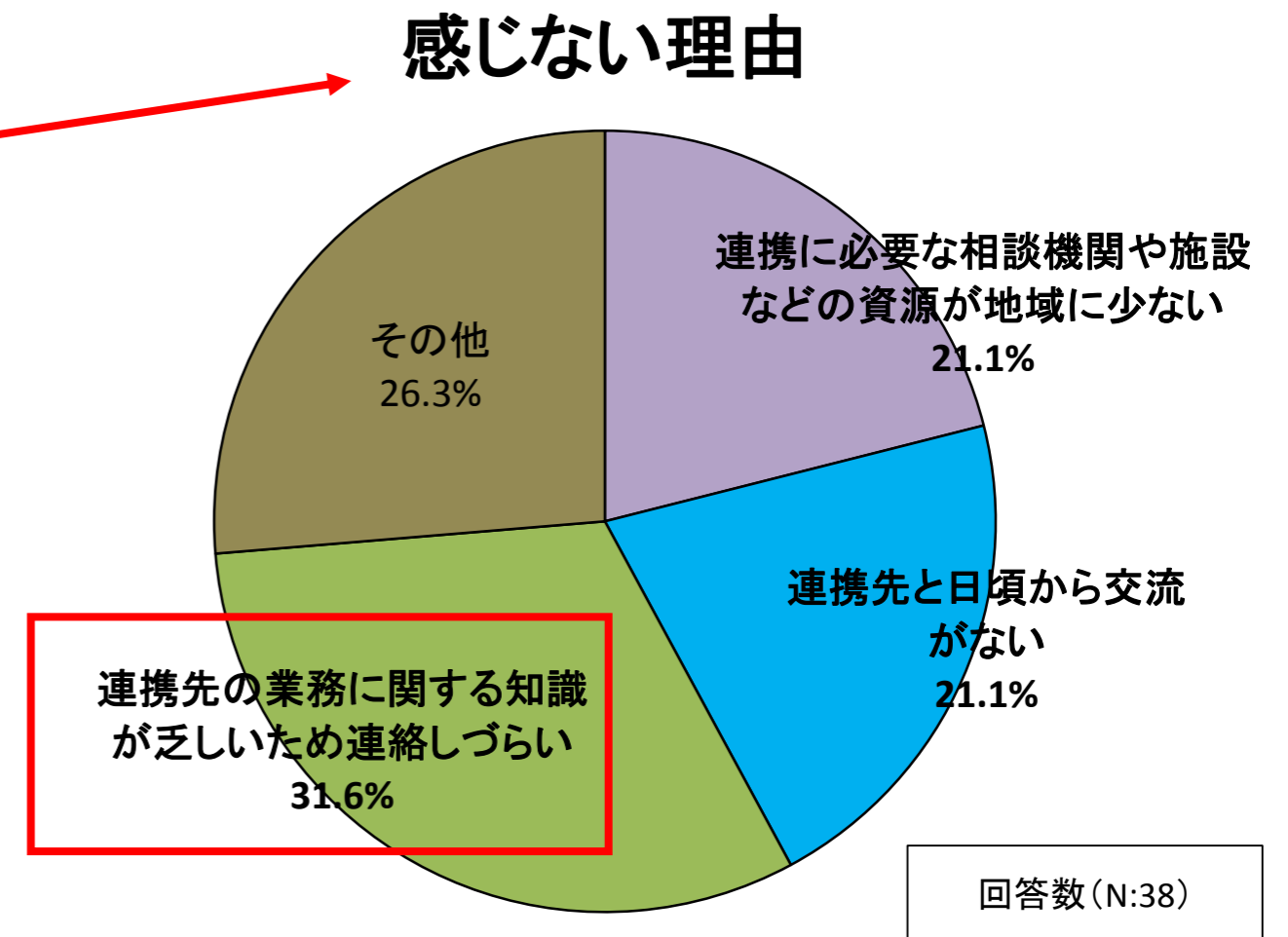
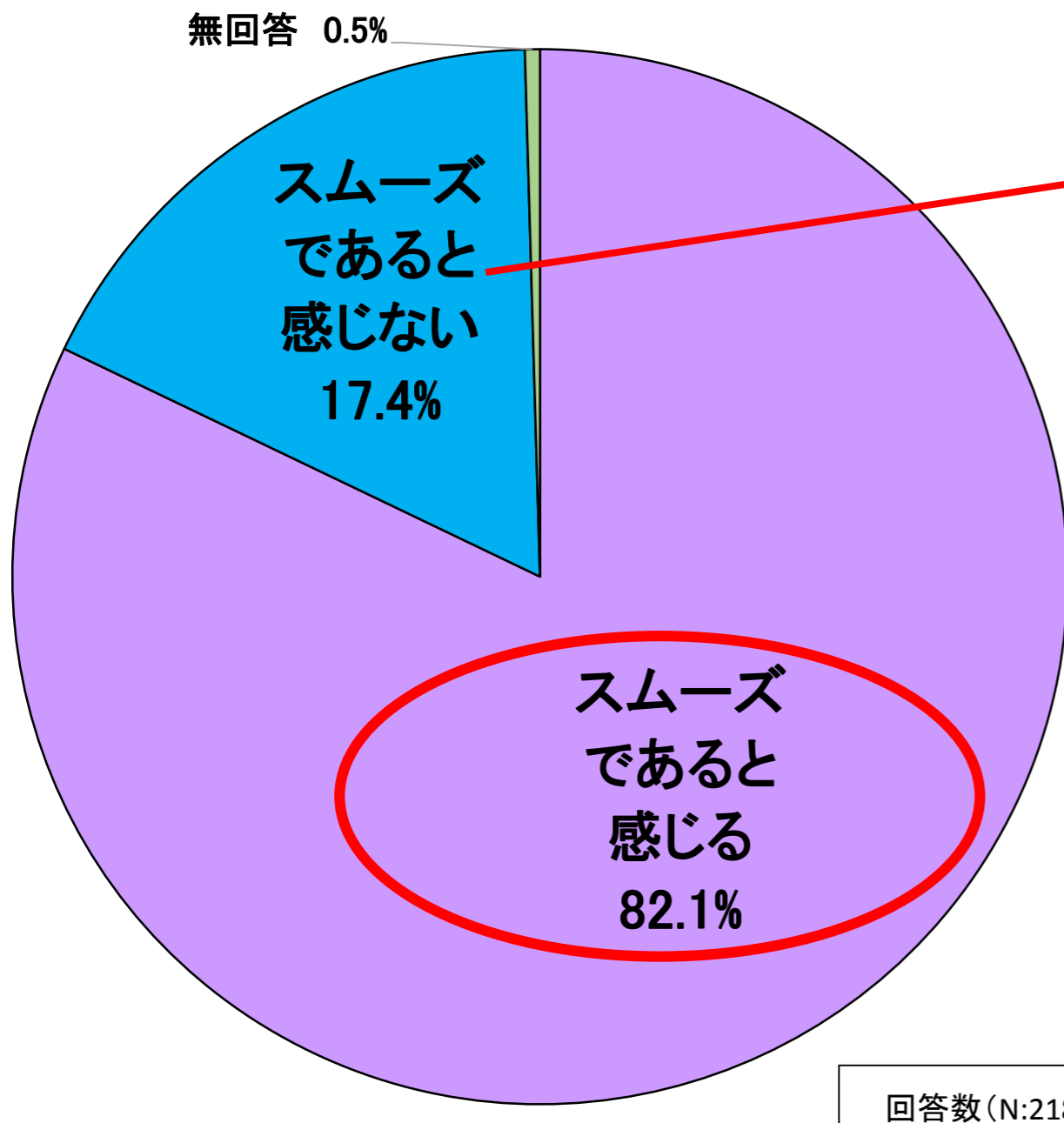
問1 専門分野以外の相談に対する対応について

専門分野以外の相談に対して、相談支援機関から**直接担当する機関に連絡してつなぐケースが最も多い**一方で、**相談者から担当部署へ直接相談してもらっているケースも多い**。
 なお、**自立相談窓口では、「相談者と同行してつないでいる」**が他の対応より大きくなっている。



問2 他の相談機関・施設との連携や連絡について

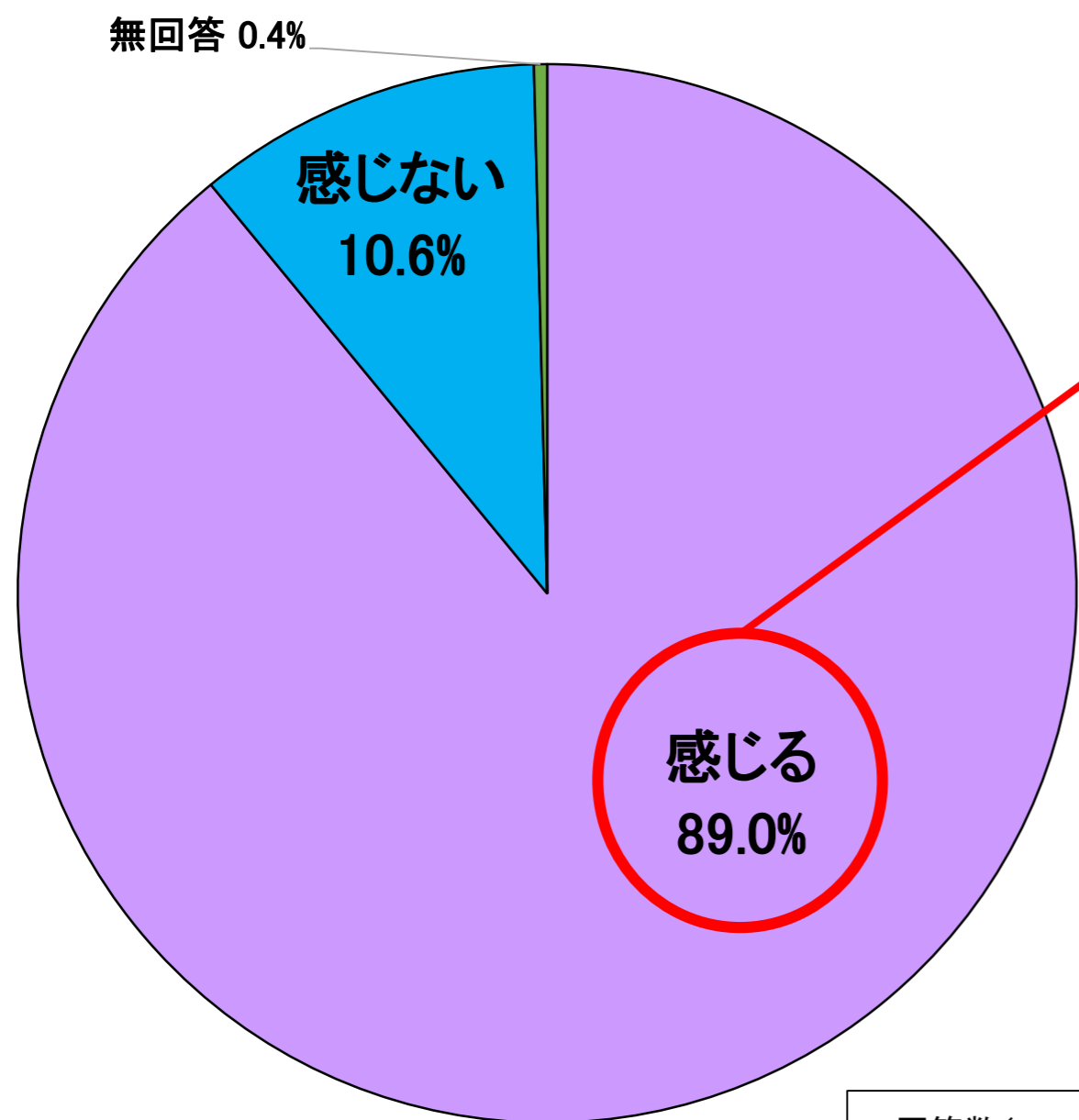
8割以上の相談支援機関が、連絡や連携がスムーズであると感じている。
「連携がスムーズであると感じない」と答えた機関にその理由をたずねたところ、「連携先の業務に関する知識が乏しいため連絡しづらい」が最も大きくなっている。



[その他の意見]連絡や連携がスムーズに行われていると感じない理由
・市町村によって、業務理解や知識に差があると感じる。
・個人情報保護により詳細な内容を教えられないと言われる。

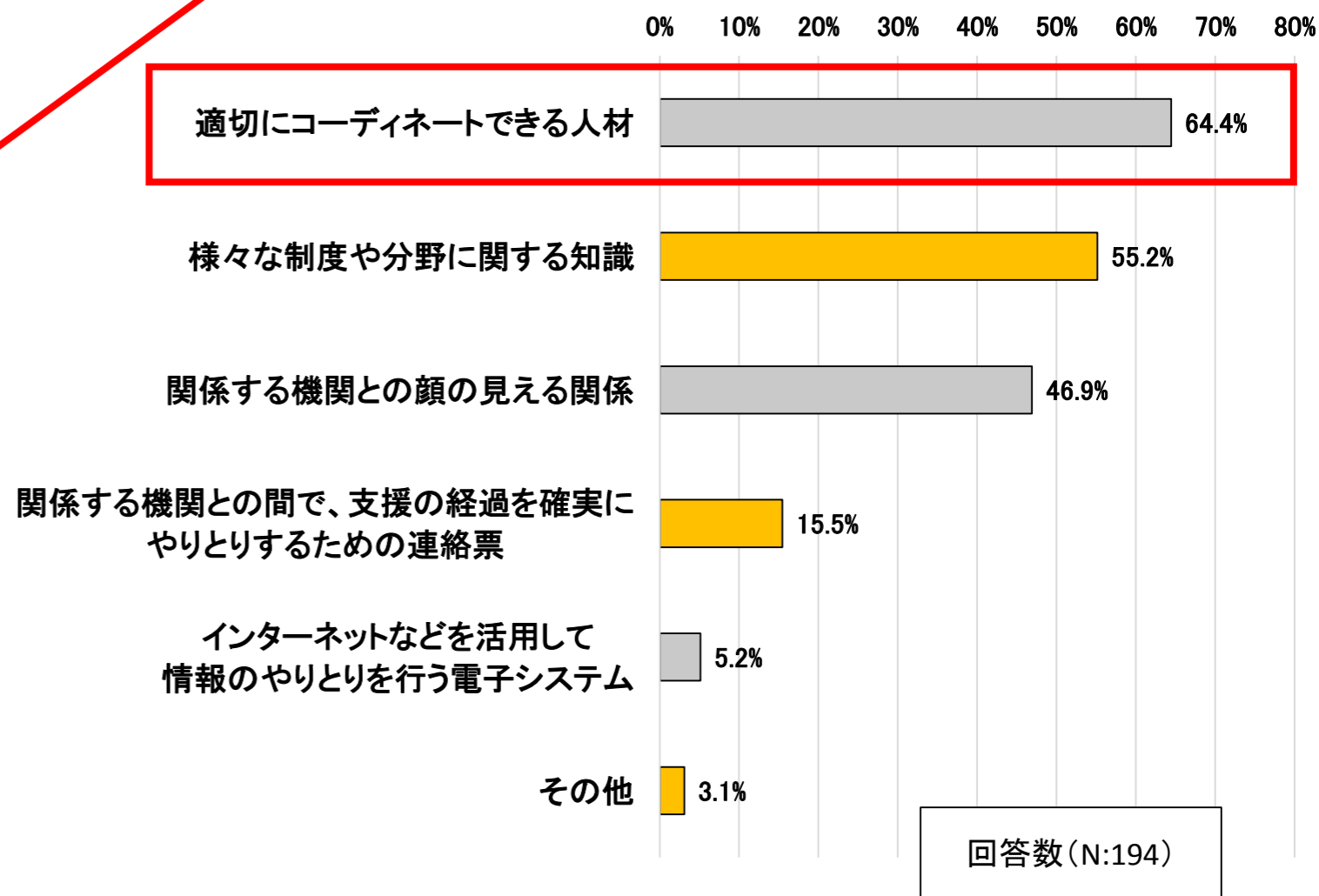
問3 関係機関をコーディネートする機関の必要性について

約9割の相談支援機関が、複数の関係機関をコーディネートする機関が必要であると感じている。
「必要」と答えた機関に、コーディネートする上で重要なことをたずねたところ、「適切にコーディネートできる人材」が最も大きくなっている。



回答数(N:218)

コーディネートする上で重要なこと

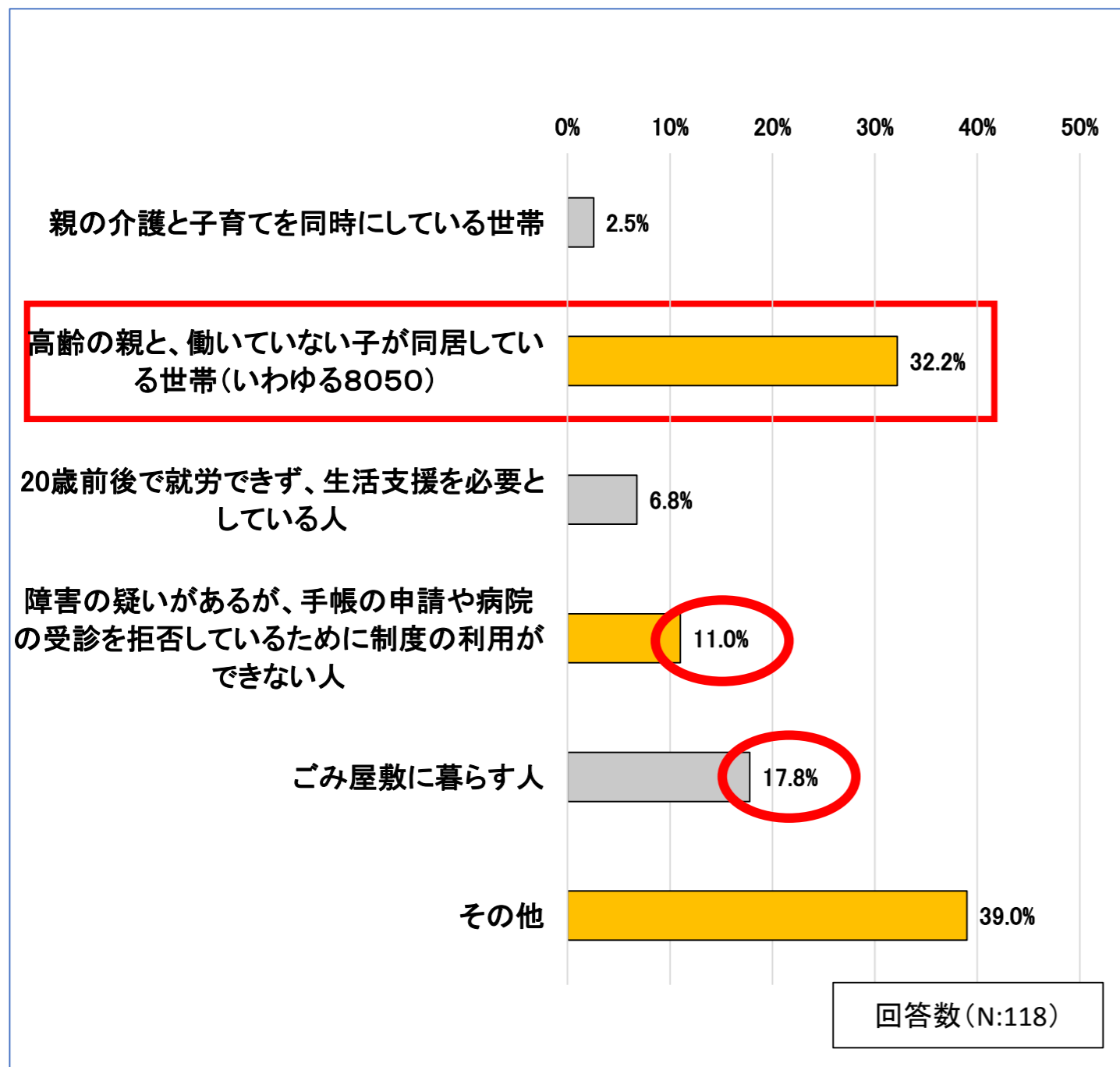


[その他の意見]コーディネートする上で重要なこと
・アウトリーチができる人材・機関

問 4 複数分野の課題を抱えるケースへの対応について

「高齢の親と、働いていない子が同居している世帯(いわゆる8050)」が最も大きく、次いで「ごみ屋敷に暮らす人」「障害の疑いがあるが、手帳の申請や病院の受診を拒否しているために制度の利用ができない人」となっている。

選択肢に記載したケース以外にも、様々な課題を抱えるケースに対して対応していることがうかがえる。

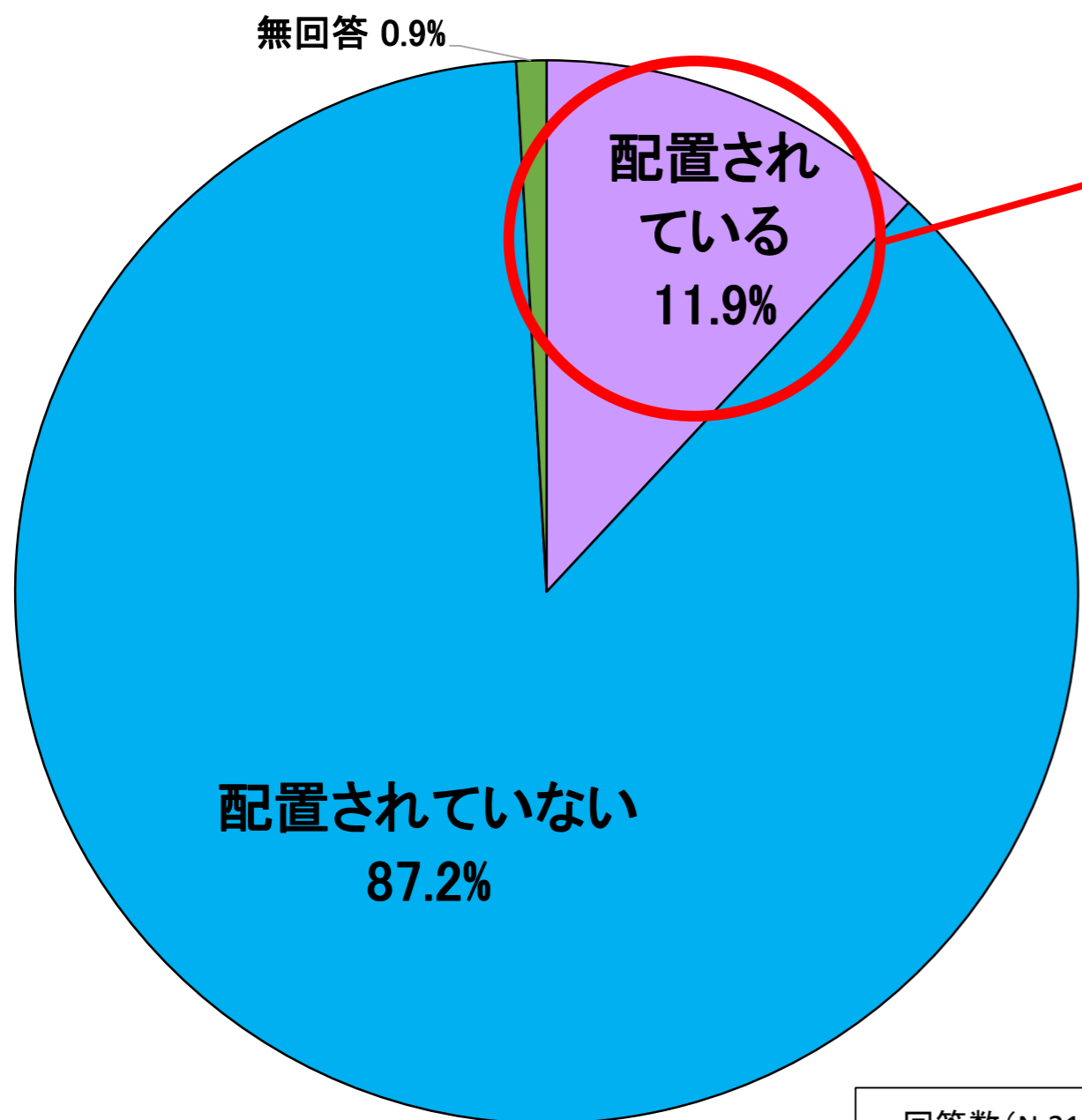


〔その他の意見〕 複数分野の課題を抱える相談者等で対応したケース

- ・ひきこもり(障害者相談支援事業所)
- ・障害者の作業所に通所する子と末期がんの母親(障害者相談支援事業所)
- ・難病の母親と知的障害で就労継続支援事業を利用している子(障害者相談支援事業所)
- ・母子世帯で、母が精神科への入退院を繰り返すケース(障害者相談支援事業所)
- ・高齢者で、別居している家族が経済的虐待を加えているケース(地域包括支援センター)
- ・疾病や迷惑行為で親族や地域と交流がなく孤立しているケース(地域包括支援センター)
- ・矯正施設出所者(自立相談窓口)
- ・母親が外国籍のケース(地域子育て支援拠点事業)

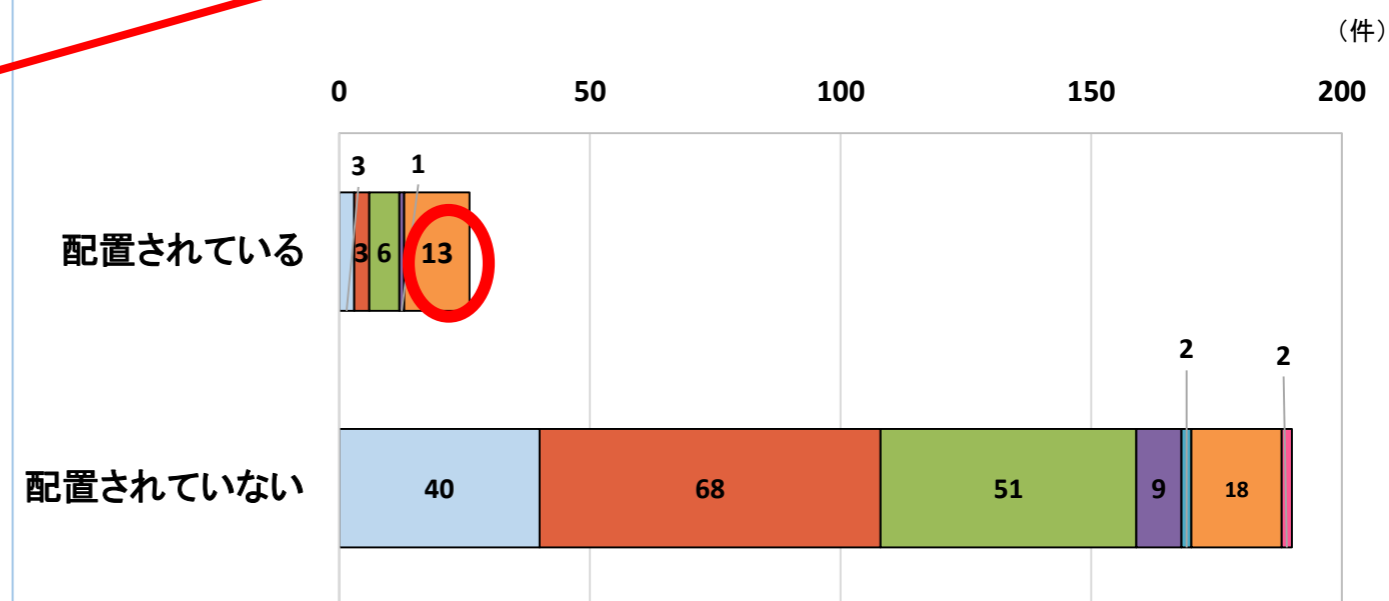
問5 コミュニティソーシャルワーカーについて（配置状況）

コミュニティソーシャルワーカーが配置されている相談支援機関は約1割となっている。
 多くの分野の相談支援機関で「配置されていない」の件数が大きくなっている中で、**社会福祉協議会**では「配置されている」の件数が大きくなっている。



回答数(N:218)

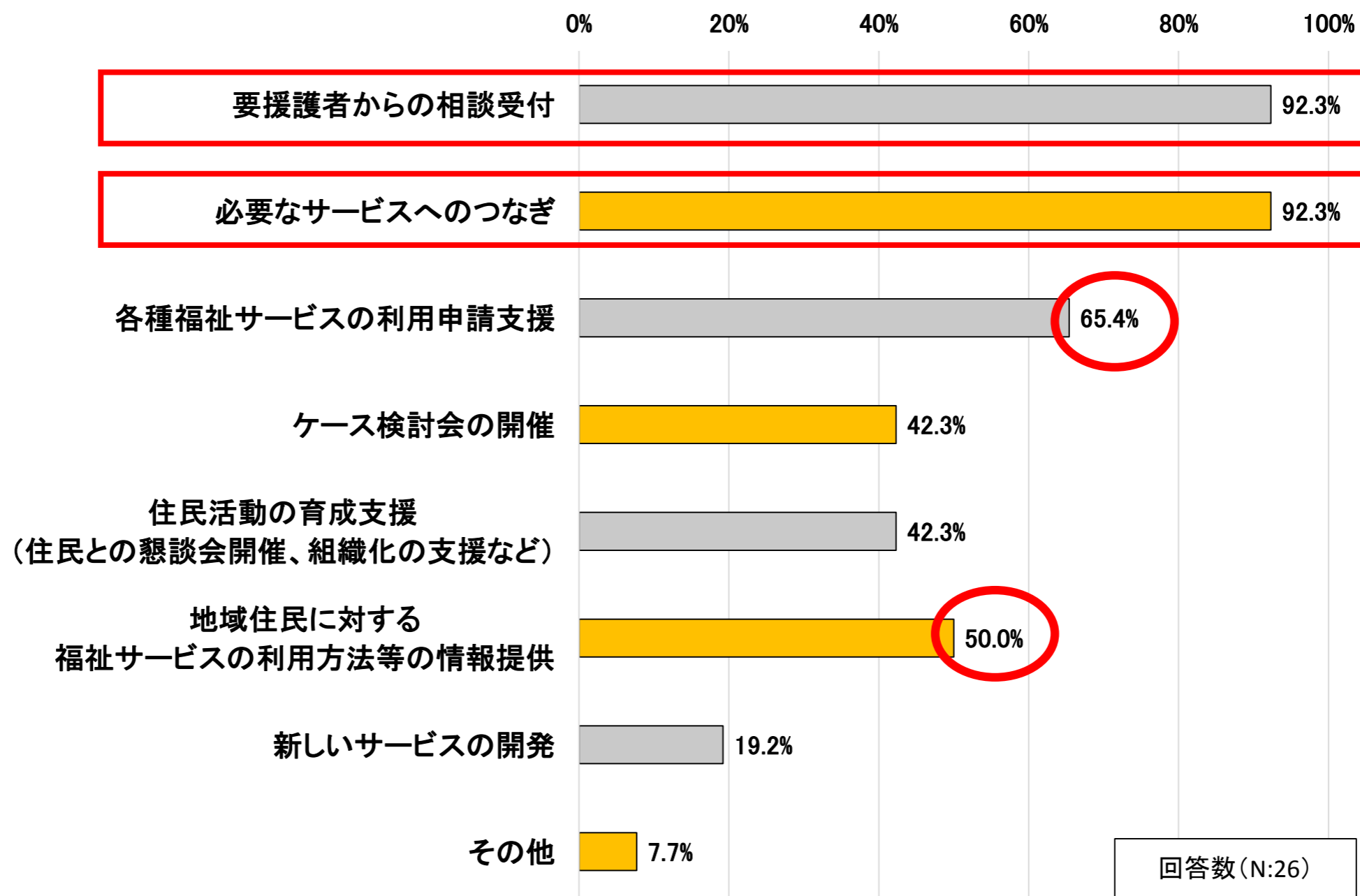
相談機関別の配置状況



- 地域包括支援センター
- 障害者相談支援事業所
- 地域子育て支援拠点事業
- 自立相談窓口
- 母子健康包括支援センター
- 市町村社会福祉協議会
- 女性相談等

問5 コミュニティソーシャルワーカーについて（活動内容）

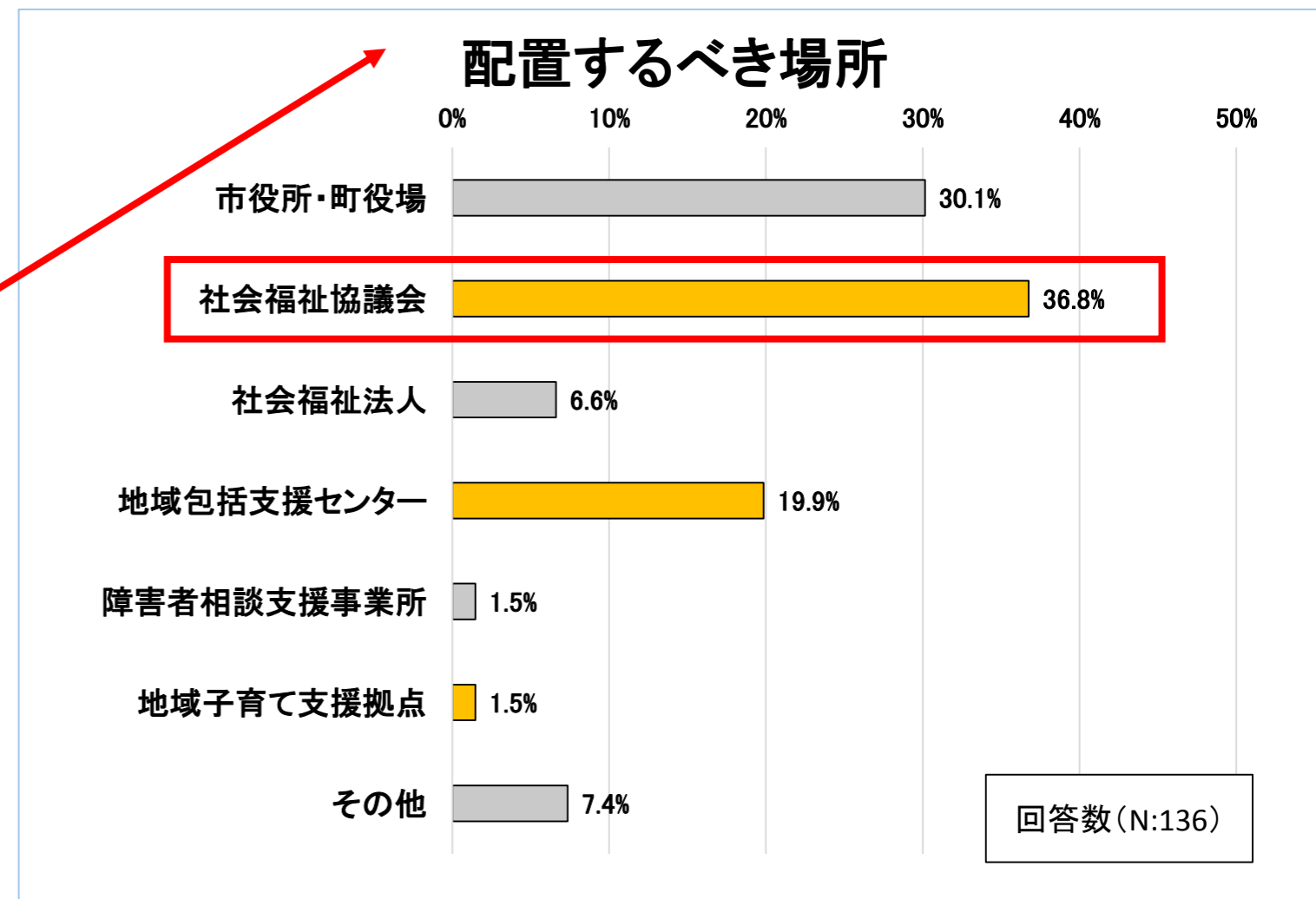
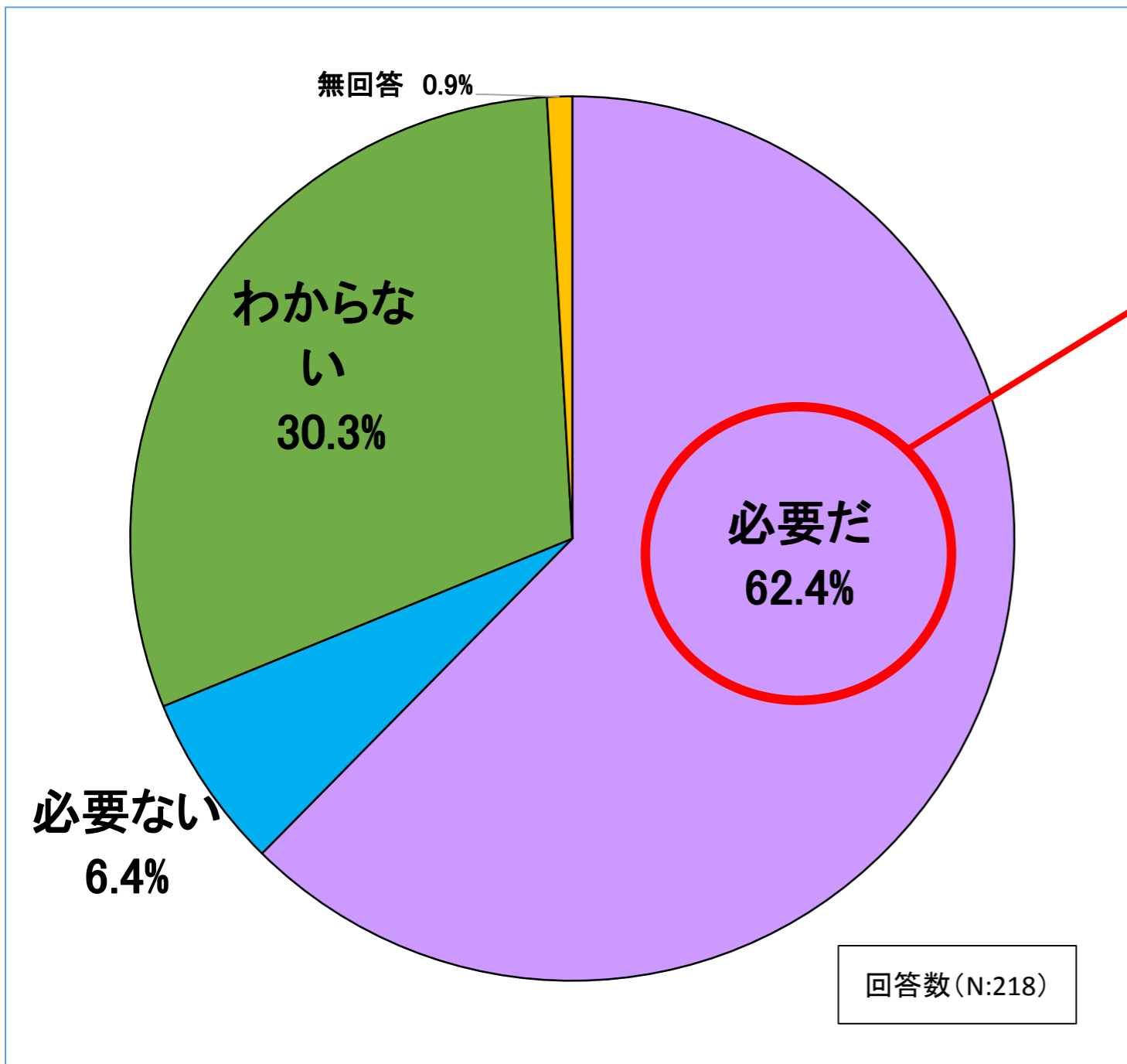
コミュニティソーシャルワーカーが配置されていると回答した相談支援機関に対し、その活動内容をたずねたところ、「要援護者からの相談受付」「必要なサービスへのつなぎ」がともに最も大きく、次いで「各種福祉サービスの利用申請支援」、「地域住民に対する福祉サービスの利用方法等の情報提供」となっている。



問6 コミュニティソーシャルワーカーについて（配置の必要性）

コミュニティソーシャルワーカーの配置については、6割以上の相談支援機関が「必要だ」と回答する一方で、「わからない」も3割以上となっている。

「必要だ」と回答した相談支援機関に対し、その配置場所をたずねたところ、「社会福祉協議会」が最も大きくなっている。



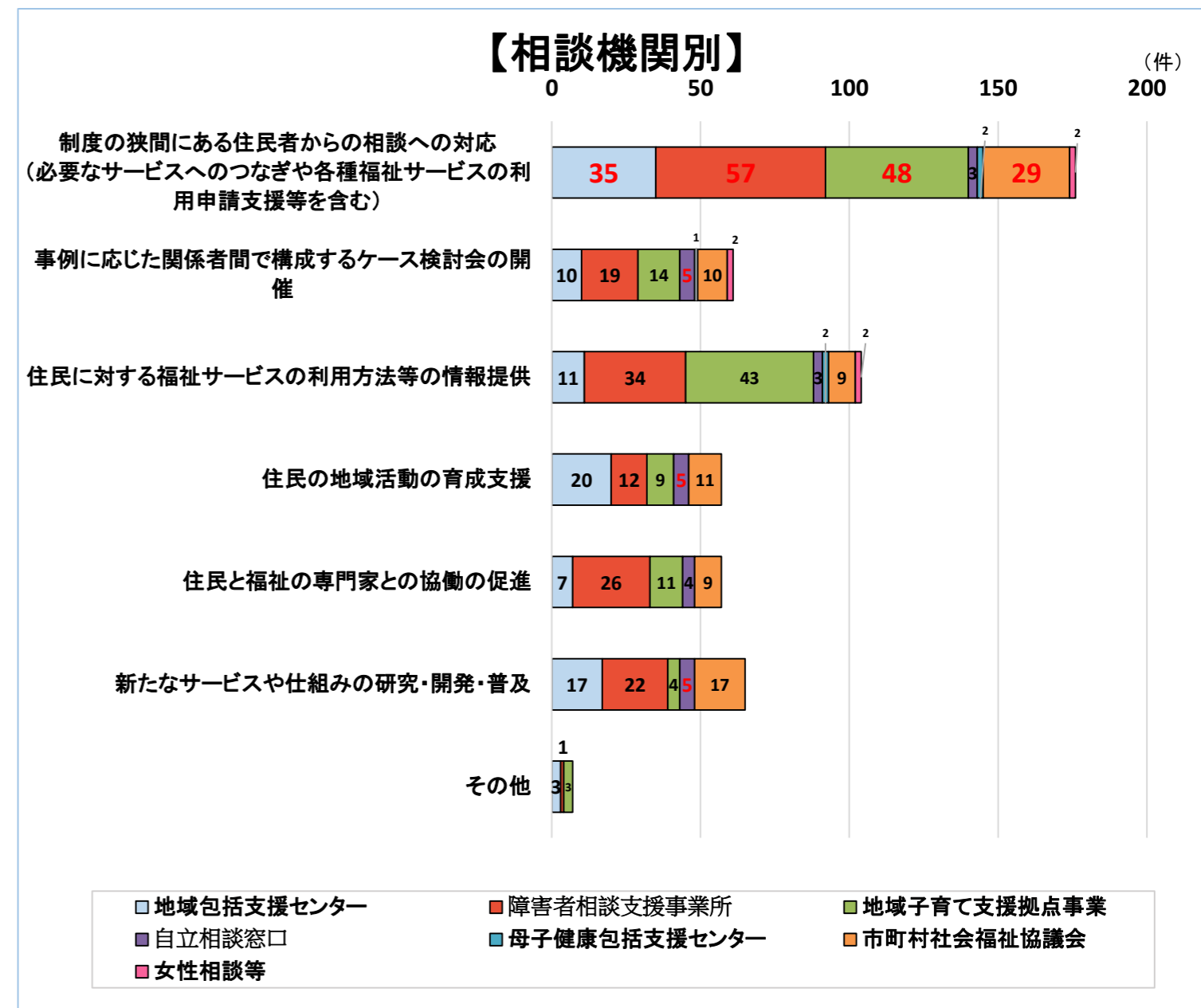
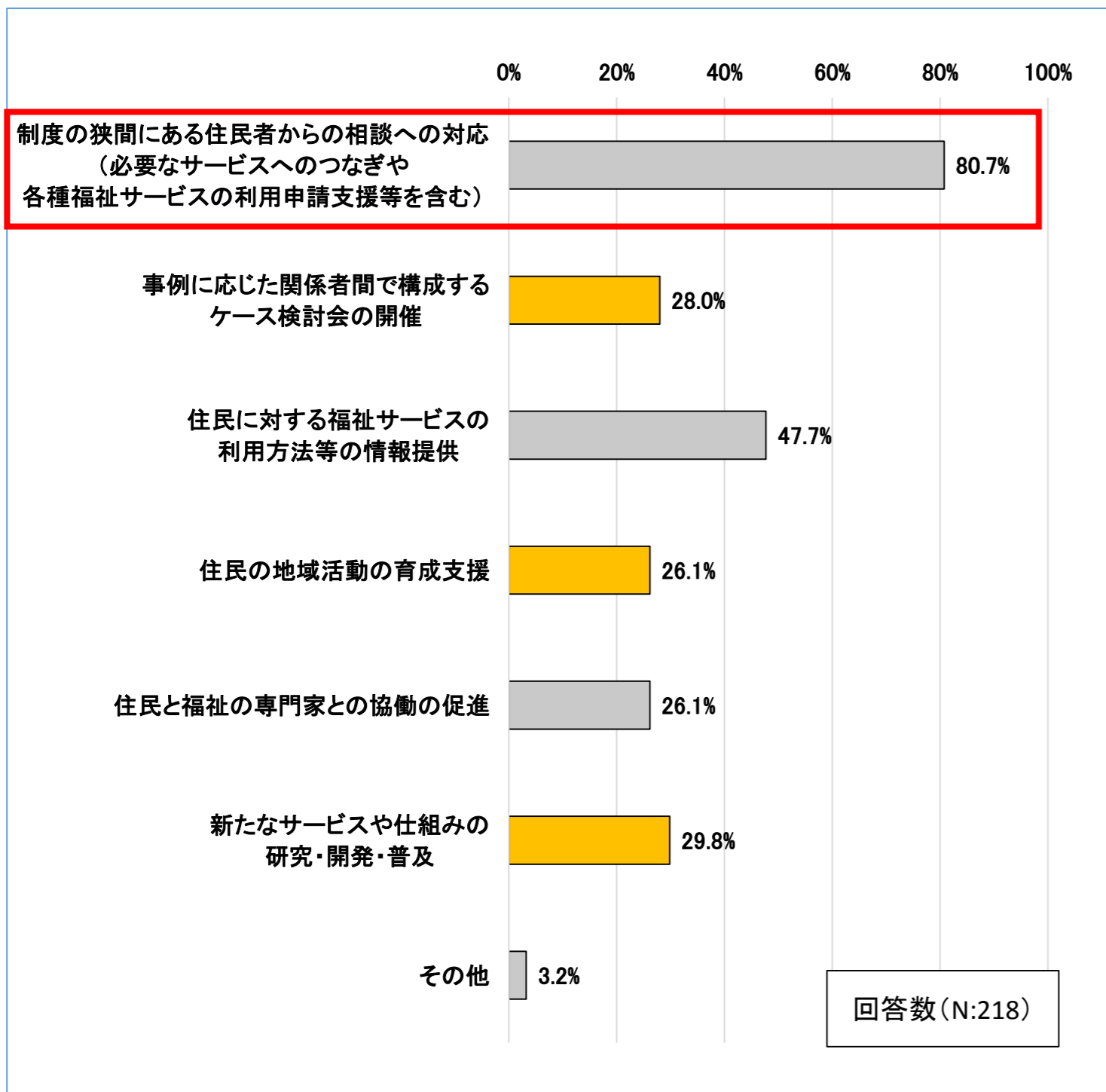
〔その他の意見〕コミュニティソーシャルワーカーの配置場所

- ・地域の方が相談しやすい環境にある施設。
- ・新たに配置しなくても、既存窓口の従事者の中でその役割を担う人を育てるべき。
- ・うまく関係機関をつなぐ仕組みがあれば、どこに配置されていてもいい。

問7 コミュニティソーシャルワーカーについて（期待する役割）

「制度の狭間にある住民からの相談への対応」が最も大きくなっている。

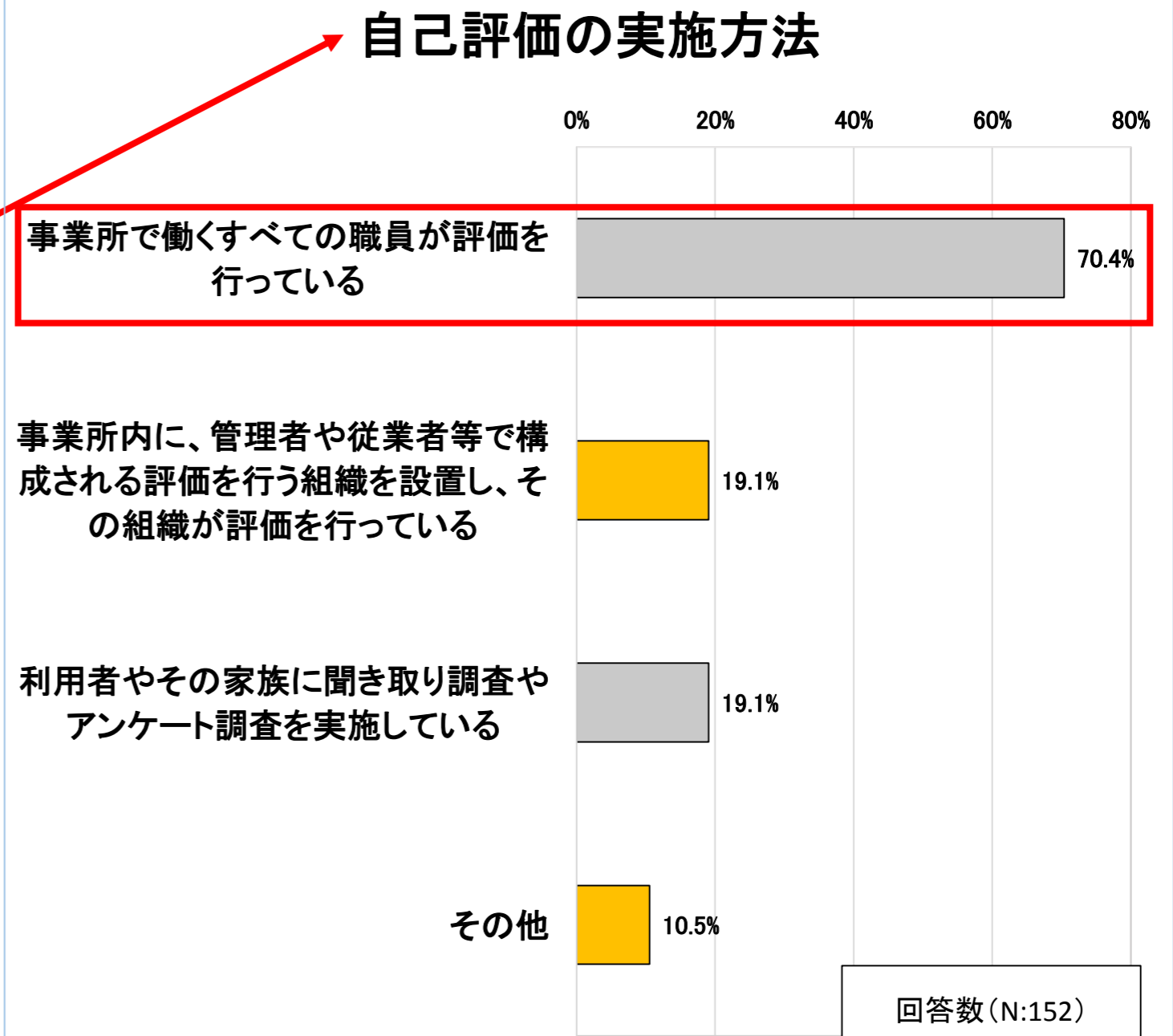
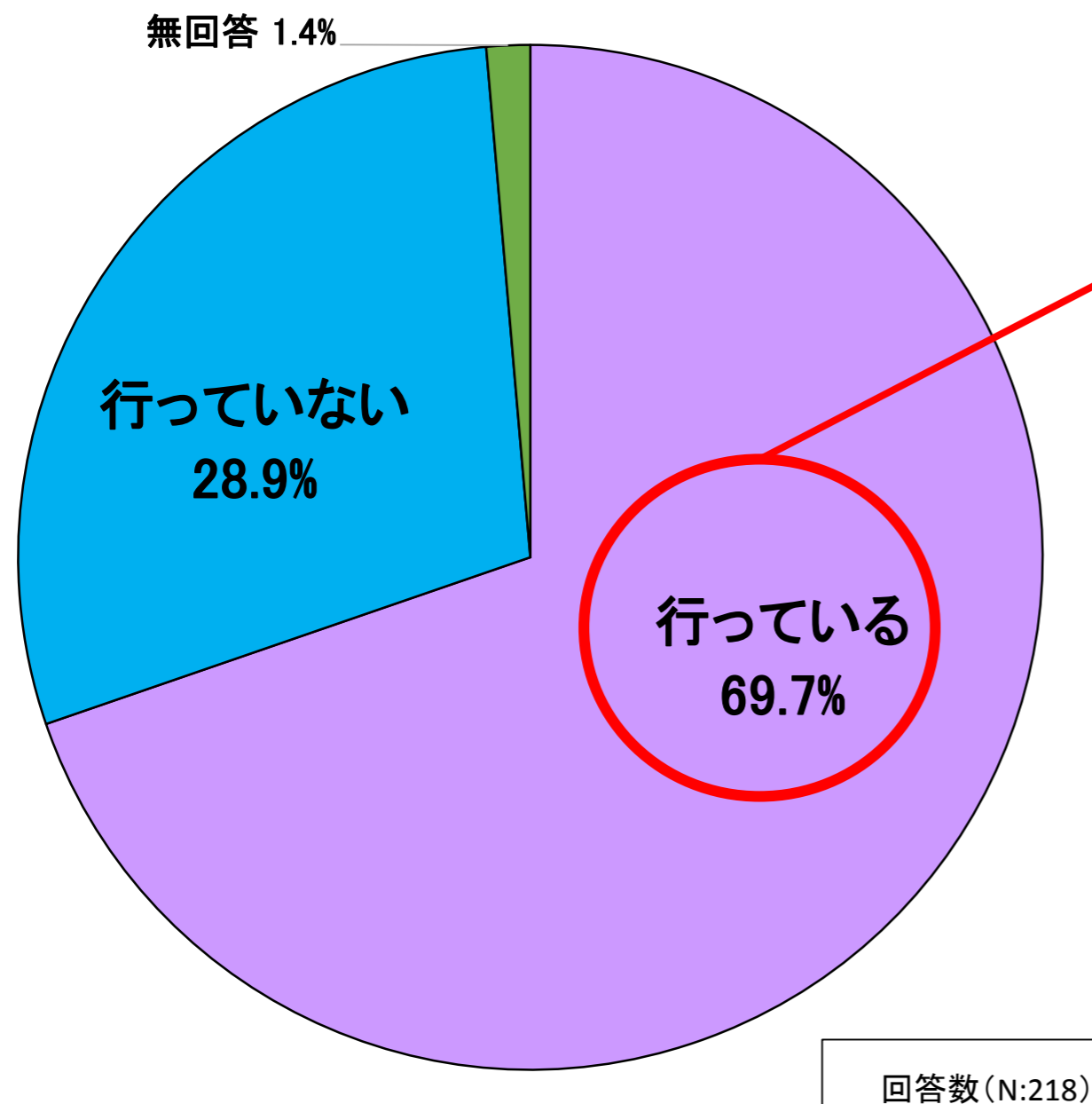
分野別に見ると、自立相談窓口では、「ケース検討会の開催」「住民の地域活動の育成支援」「新たなサービスや仕組みの研究・開発・助言」が同数で最も大きく、それ以外の分野の相談支援機関では「制度の狭間にある住民からの相談への対応」が最も大きくなっている。



〔その他の意見〕コミュニティソーシャルワーカーに期待する役割
 ・個別ケースへの柔軟で機動性のある対応と地域全体への福祉の普及
 ・地域の把握

問 8 提供する福祉サービスの自己評価について（実施状況）

自ら提供している福祉サービスについての自己評価は、**約7割の相談支援機関が実施している**。
実施方法は「**事業所で働くすべての職員が評価を行っている**」が最も大きく、次いで「事業所内に、管理者や従業員等で構成される評価を行う組織を設置し、評価を行っている」、「利用者やその家族に聞き取り調査やアンケート調査を実施している」が同率となっている。

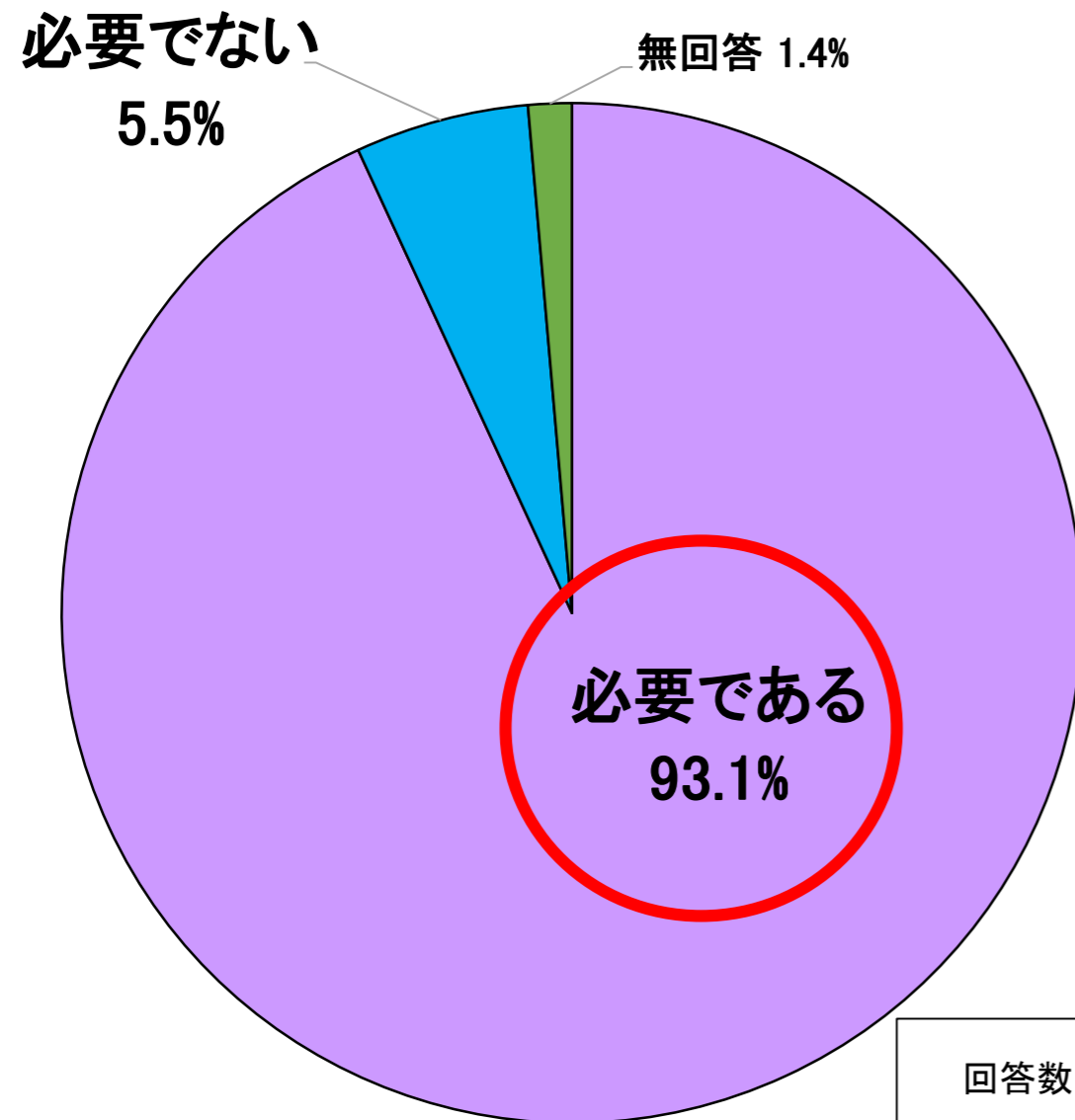


問9 提供する福祉サービスの自己評価について（必要性）

問10 福祉サービスの外部評価について

福祉サービスの自己評価については、9割以上の相談支援機関が「必要である」と回答している。
福祉サービスの外部評価を受けている相談支援機関は約2割となっている。

問9 自己評価の必要性



問10 福祉サービスの外部評価

