

地域福祉の推進に向けたアンケート調査
(相談支援機関向け)
結果報告書

令和7年9月

青森県 健康医療福祉部 健康医療福祉政策課

目 次

調査概要	1
調査結果	
専門以外の相談への対応について（問 2 ）	2
連絡や連携のスムーズさについて（問 3）	6
関係機関をコーディネートする機関の必要性について（問 4）	1 1
複数分野の課題を抱えるケースへの対応について（問 5）	1 6
調査票	2 4

調査概要

1 調査の目的

青森県地域福祉支援計画を策定するための基礎資料を得ることを目的とする。

2 調査対象

高齢者支援関係機関、障害者支援関係機関、子育て支援関係機関、生活困窮者支援機関、社会福祉協議会

3 調査期間

令和6年10月2日～令和6年10月21日

4 回答状況

調査対象	対象数	回答数	回収率
高齢者支援関係機関	73	48	65.8%
障害者支援関係機関	70	41	58.6%
子育て支援関係機関	70	36	51.4%
生活困窮者支援機関	16	14	87.5%
社会福祉協議会	40	24	60.0%
計	269	163	60.6%

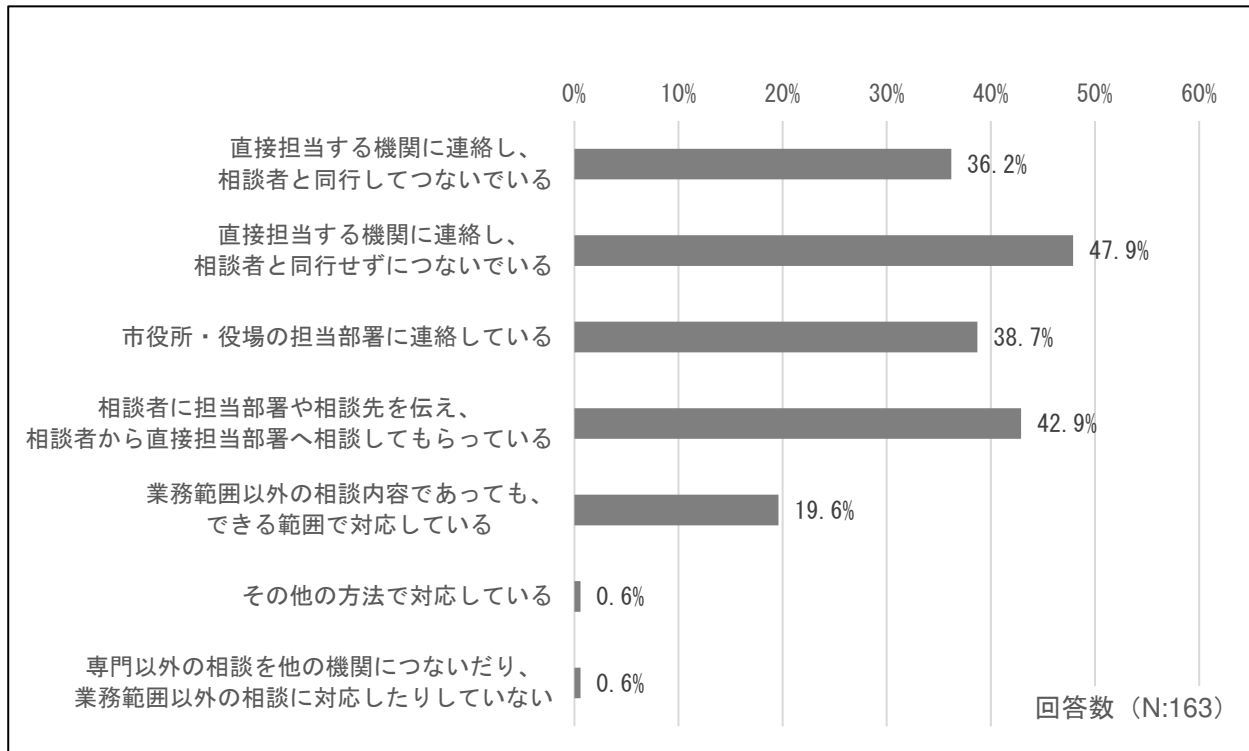
※ 自由回答の扱いについて

自由回答の記載については、文意を損なわない程度に修正している部分がある。
また、個人が特定されると思われる回答については、記載そのものを見送った。

調査結果

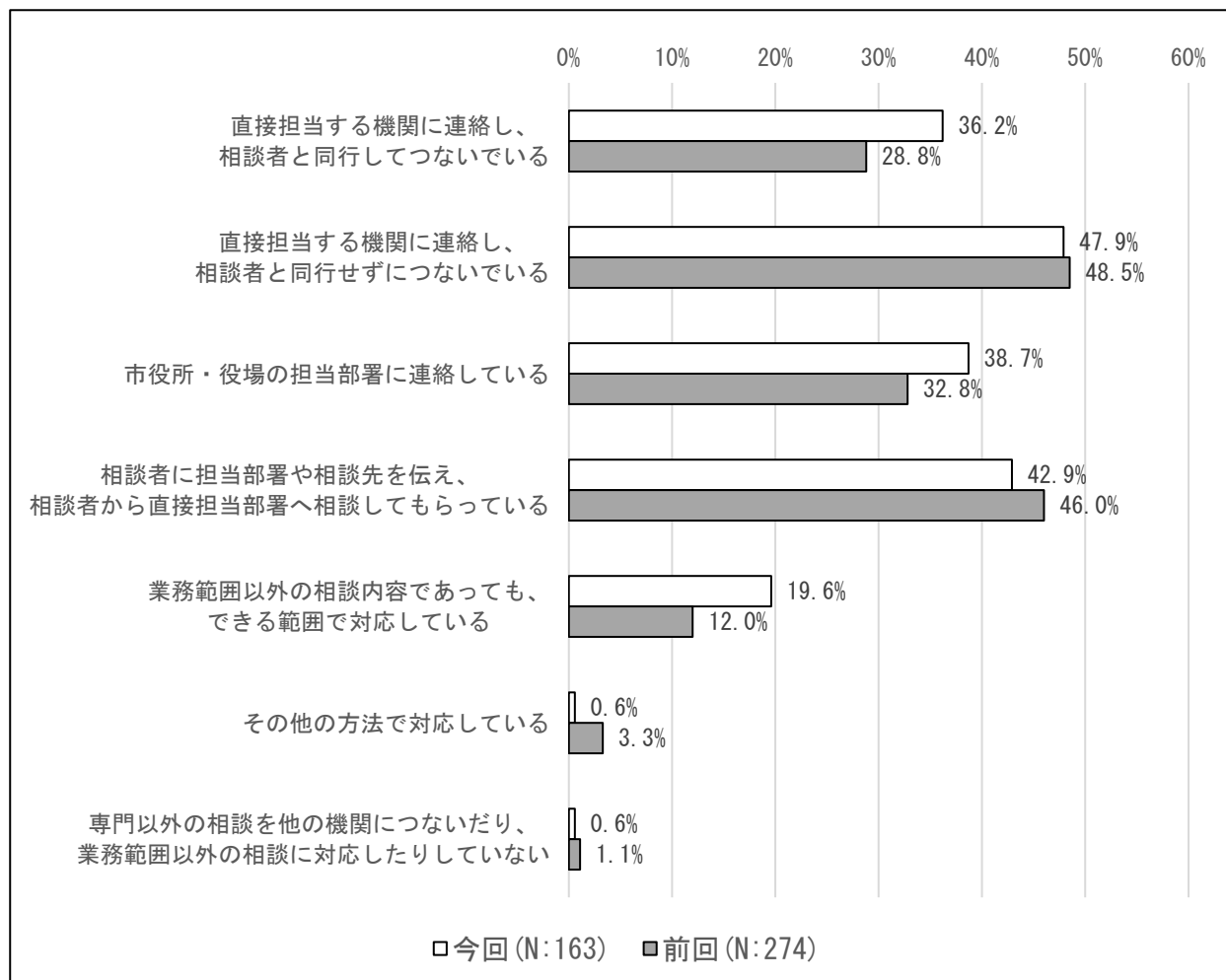
問2 貴機関が住民から受け付けた相談内容が、貴機関が主に関わる専門以外の分野の内容であったり、貴機関が通常関わる業務範囲以外の相談内容である場合、どのように対応していますか。（2つまで）

（専門分野以外の相談への対応）



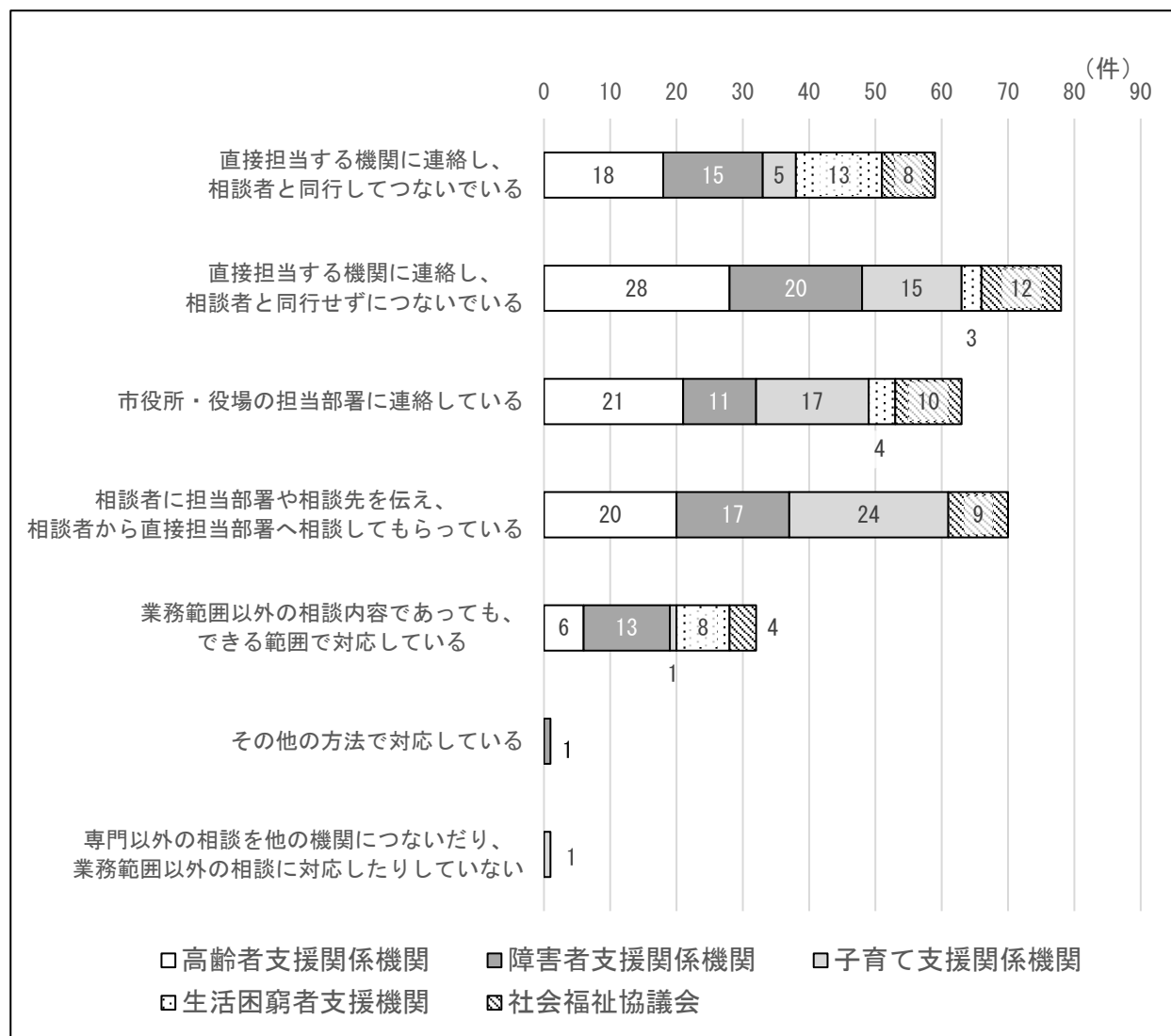
「直接担当する機関に連絡し、相談者と同行せずにつないでいる」が47.9%と最も高く、次いで「相談者に担当部署や相談先を伝え、相談者から直接担当部署へ相談してもらっている」が42.9%、「市役所・役場の担当部署に連絡している」が38.7%となっている。

【前回との比較】



前回より「直接担当する機関に連絡し、相談者と同行してつないでいる」、「市役所・役場の担当部署に連絡している」、「業務範囲以外の相談内容であっても、できる範囲で対応している」の割合が高くなっている。

【相談機関別】



高齢者支援関係機関、障害者支援関係機関、社会福祉協議会では、「直接担当する機関に連絡し、相談者と同行せずにつないでいる」が最も多くなっている。

子育て支援拠点では、「相談者に担当部署や相談先を伝え、相談者から直接担当部署へ相談してもらっている」が最も多くなっている。

生活困窮者支援機関では、「直接担当する機関に連絡し、相談者と同行してつないでいる」が最も多くなっている。

「業務範囲以外の相談内容であっても、できる範囲で対応している」を選択した場合の対応の多い内容（自由記述）

（高齢者支援関係施設）

- ・生活困窮や生活保護申請の相談、住居探し
- ・入退院時の手続きや必要物品の準備支援等、介護保険以外の手続き代行
- ・精神疾患の相談
- ・障害分野から65歳未満の介護保険制度への切り替えに係る相談

（障害者支援関係機関）

- ・介護保険サービスに関する相談、連絡調整
- ・成年後見制度に関する相談
- ・相談先や社会資源の紹介
- ・精神面が不調時の電話での聞き取り対応

（生活困窮者支援機関）

- ・ひきこもり、障害（疑い含む）、多重債務
- ・債務整理、競売、協会などの法律的な判断が必要な相談

（社会福祉協議会）

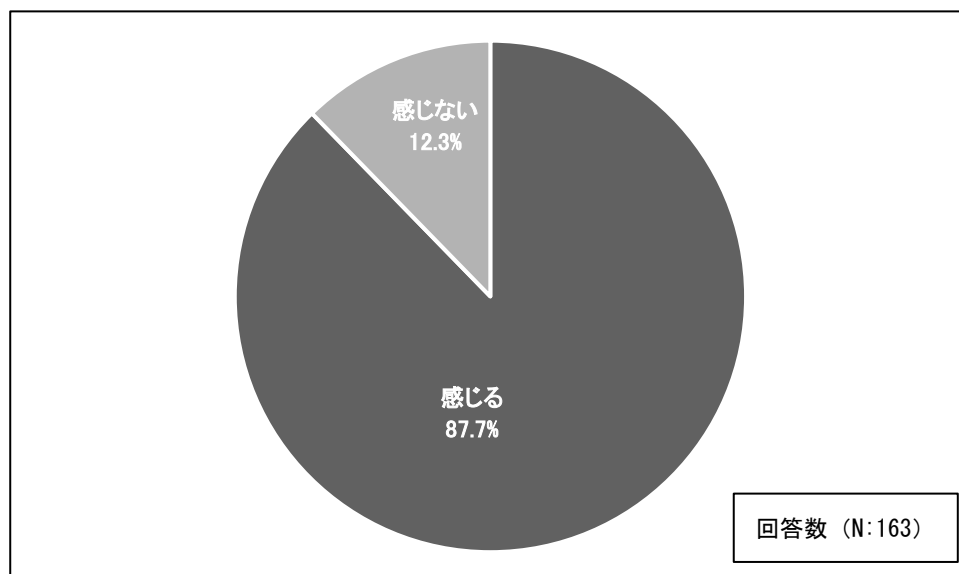
- ・生活困窮や生活保護申請の相談
- ・住民同士のトラブル
- ・他機関からの通知に係る手続きサポート

「その他の方法で対応している」を選択した場合の具体的対応（自由記述）

- ・制度や申請窓口、申請方法について説明（障害者支援関係機関）
- ・相談者の話の傾聴（障害者支援関係機関）

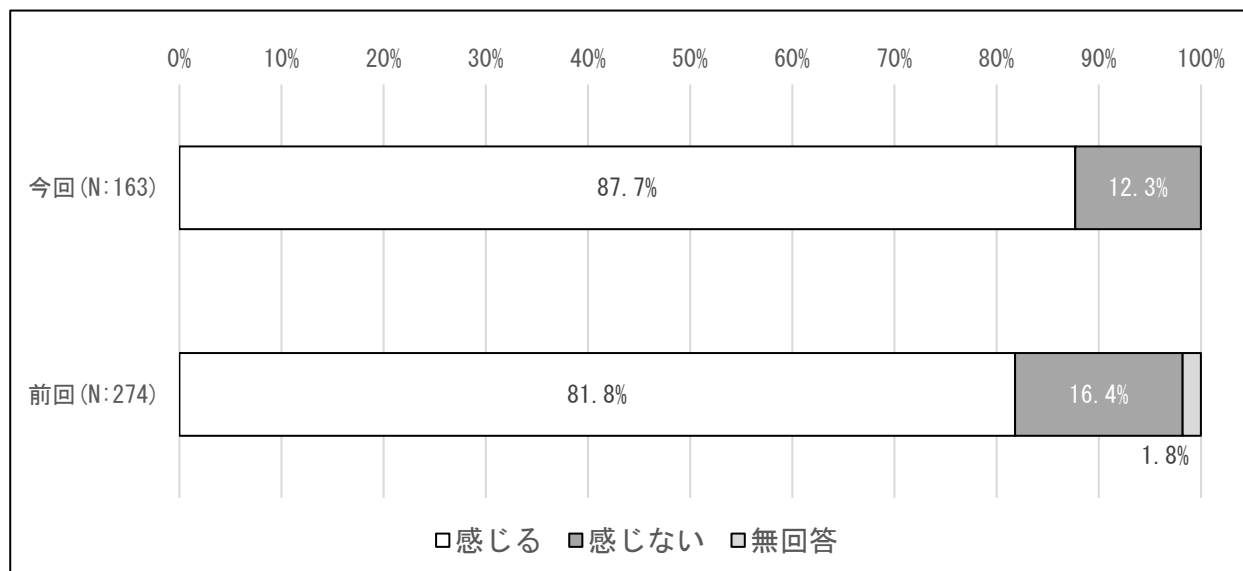
問3 相談者への支援に当たり、貴機関が他の相談機関や他の施設と連携する必要があるときに、
連絡や連携はスムーズに行われていると感じていますか。（1つ）

（連絡や連携のスムーズさについて）



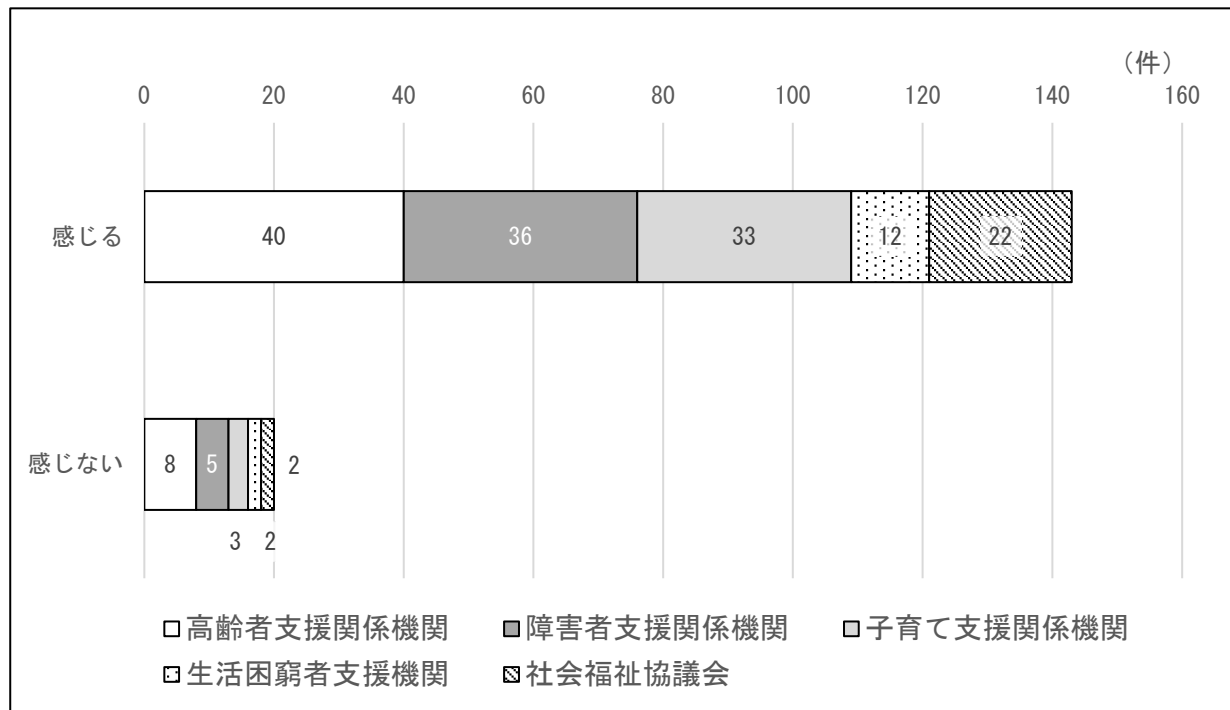
「感じる」が87.7%、「感じない」が12.3%となっている。

【前回との比較】



前回と比べて「感じる」の割合が高くなっている。

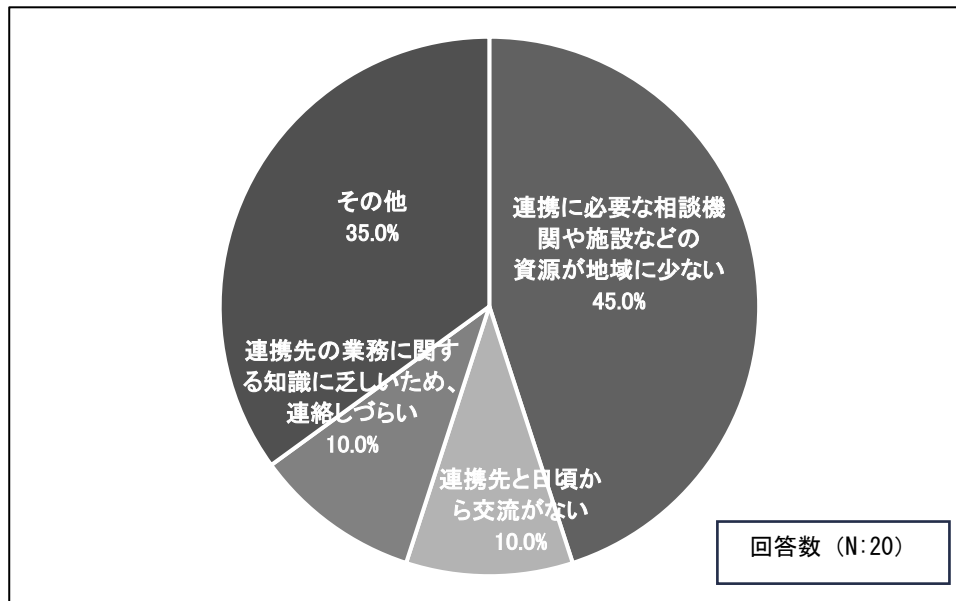
【相談機関別】



全ての分野の相談支援機関で、連携や連絡がスムーズと「感じる」の件数が「感じない」の件数より多くなっている。

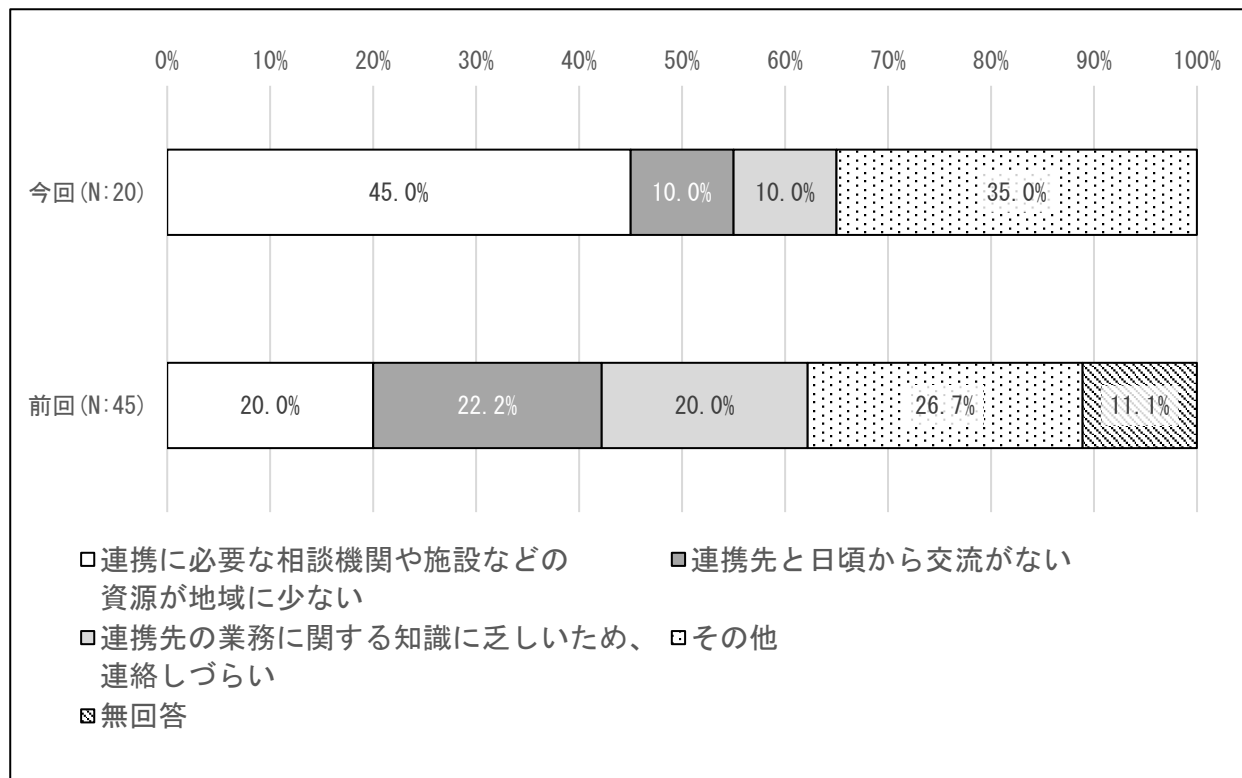
問3－1 問3で「② 感じない」を選んだ機関におうかがいします。
その理由として最もあてはまるのは何ですか。（1つ）

（連絡や連携がスムーズであると感じない理由）



「その他」を除くと、「連携に必要な相談機関や施設などの資源が地域に少ない」が最も高く45.0%、「連携先と日頃から交流がない」及び「連携先の業務に関する知識に乏しいため、連絡しづらい」が10.0%で同率となっている。

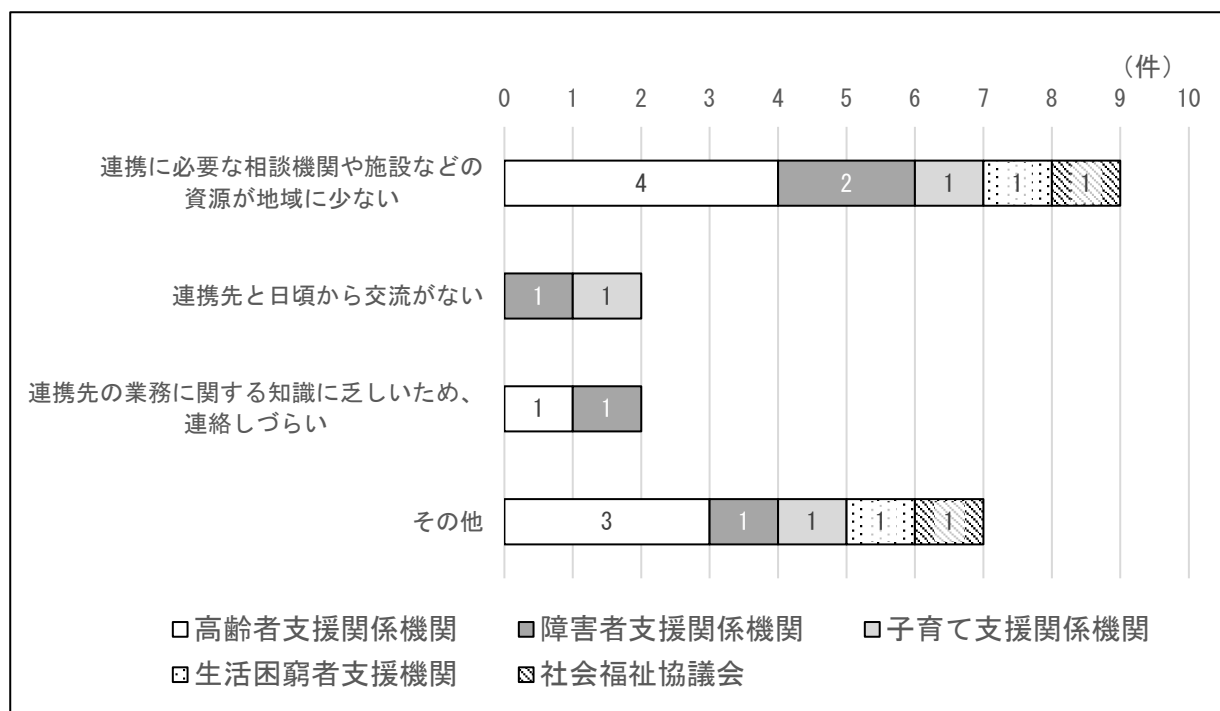
【前回との比較】



前回と比べて「連携に必要な相談機関や施設などの資源が地域に少ない」の割合が高くなっている。

その一方で、「連携先と日頃から交流がない」、「連携先の業務に関する知識に乏しいため、連絡しづらい」の割合が低くなっている。

【相談機関別】



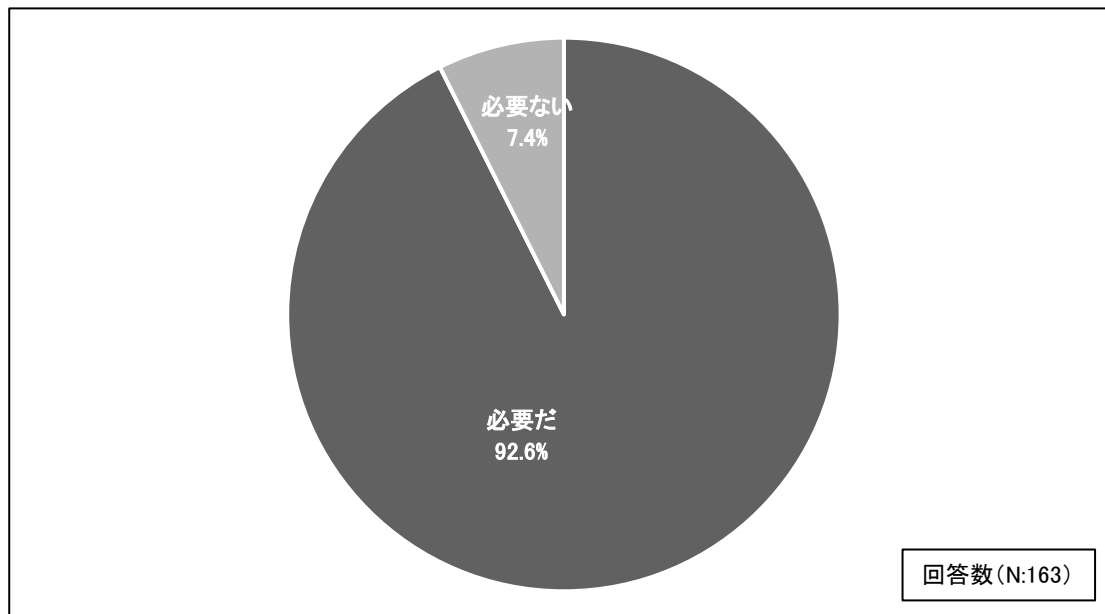
連絡や連携がスムーズに行われていると感じない場合の理由として「その他」を選択した場合の自由記述

- ・連絡は取れるが、支援が受け身であったり、支援に消極的な機関があり、スムーズに行われないことがある。（高齢者支援関係機関、生活困窮者支援機関）
- ・相談支援事業所について認識不足の機関があり、やりとりが難しいと感じる時がある。（障害者相談支援関係機関）
- ・相談者について共通認識ができていない部分が多い。（子育て支援関係機関）
- ・連絡すると、「知っている」「もう関わっている」と言われることが多い。（社会福祉協議会）

問4 最近、一人の相談者や1つの世帯で複数分野の課題を抱えるため、単独の相談支援機関のみで支援を行うことが困難なケースが増えてきています。

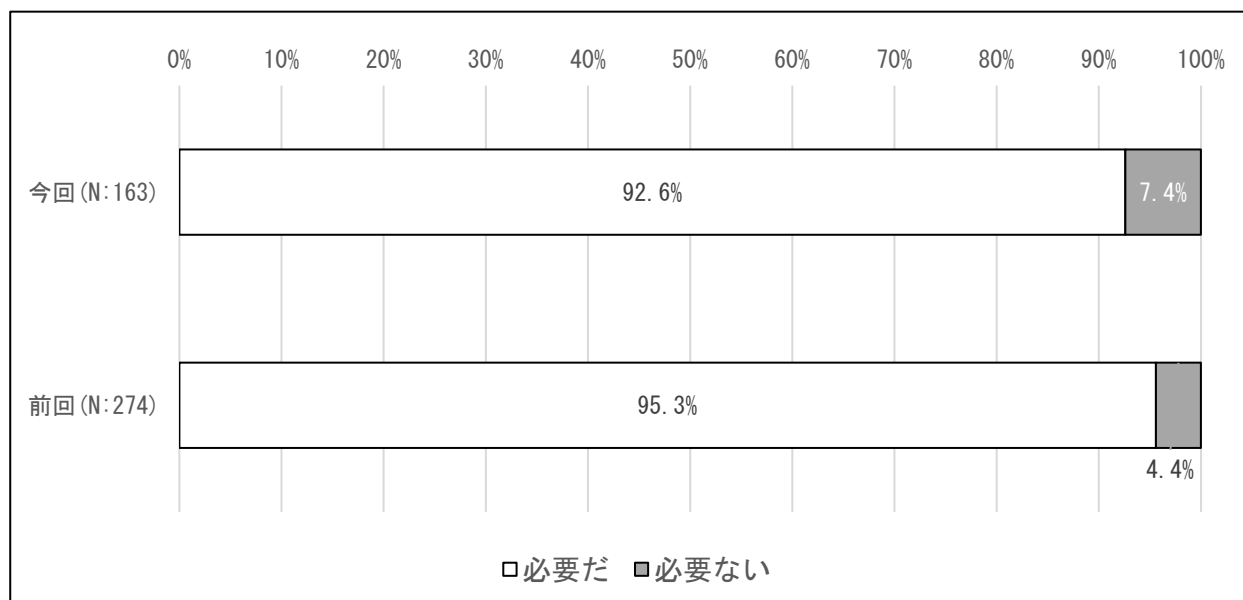
このような場合に、複数の関係機関コーディネートする機関が必要と考えますか。（1つ）

（関係機関をコーディネートする機関の必要性について）



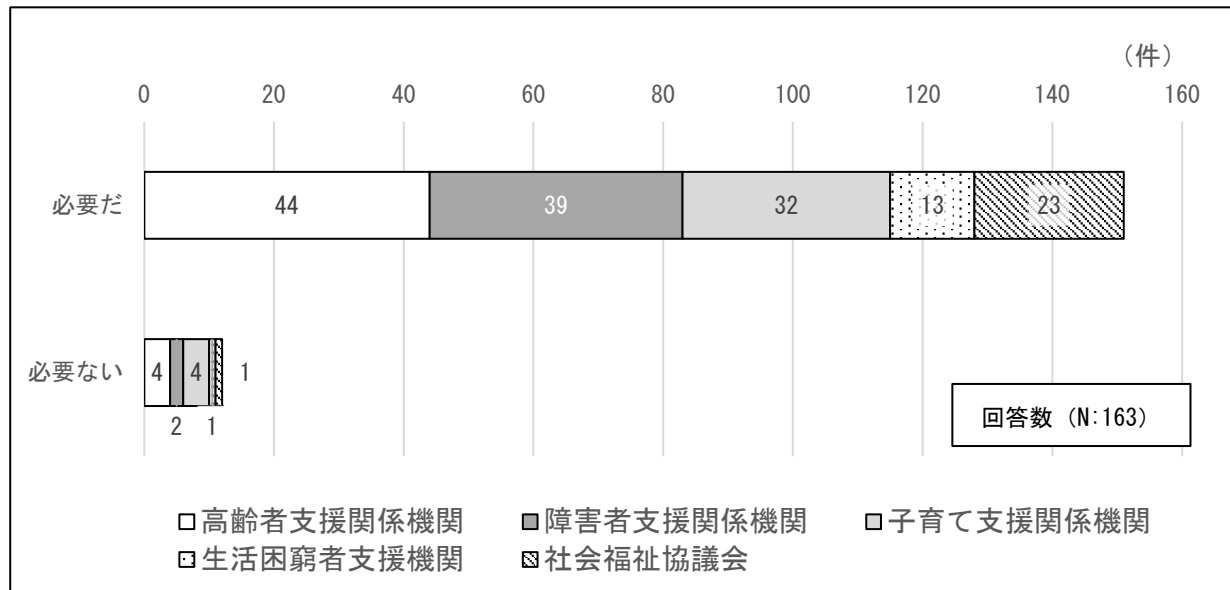
「必要だ」が92.6%、「必要ない」が7.4%となっている。

【前回との比較】



前回と同様の結果である。

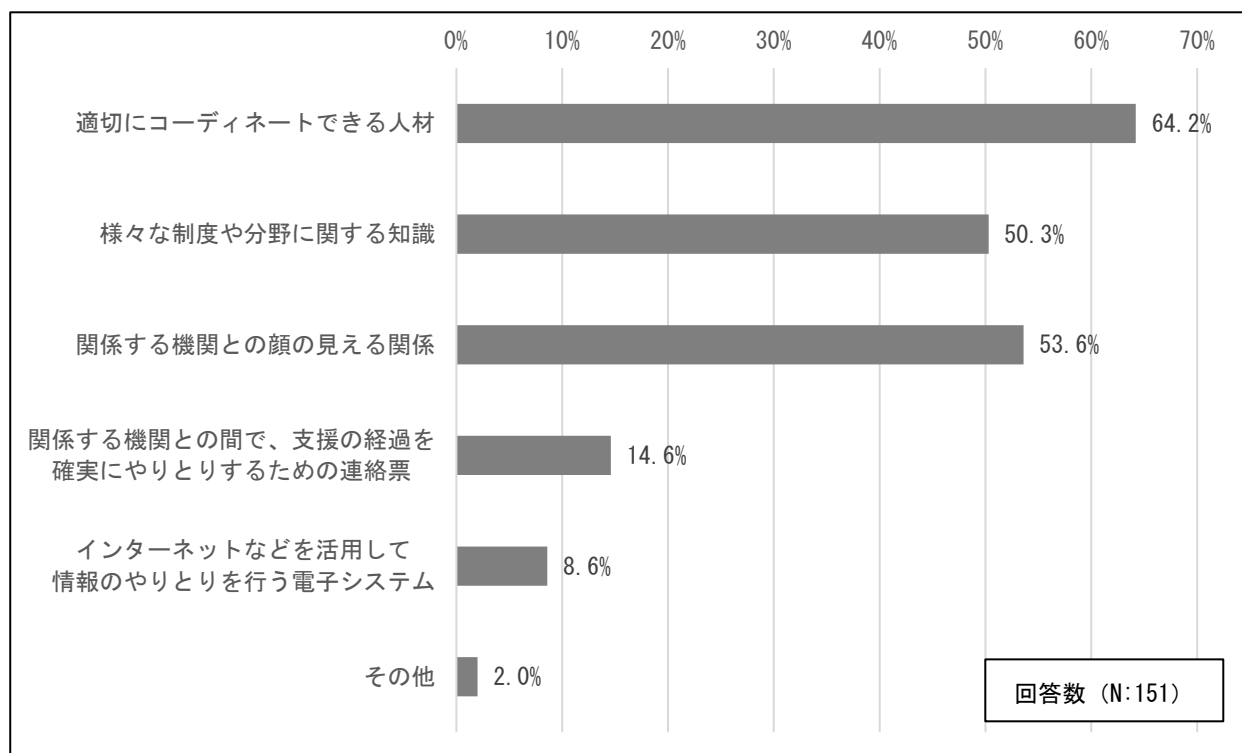
【相談機関別】



全ての分野の相談支援機関で、「必要だ」の件数が「必要ない」の件数より多くなっている。

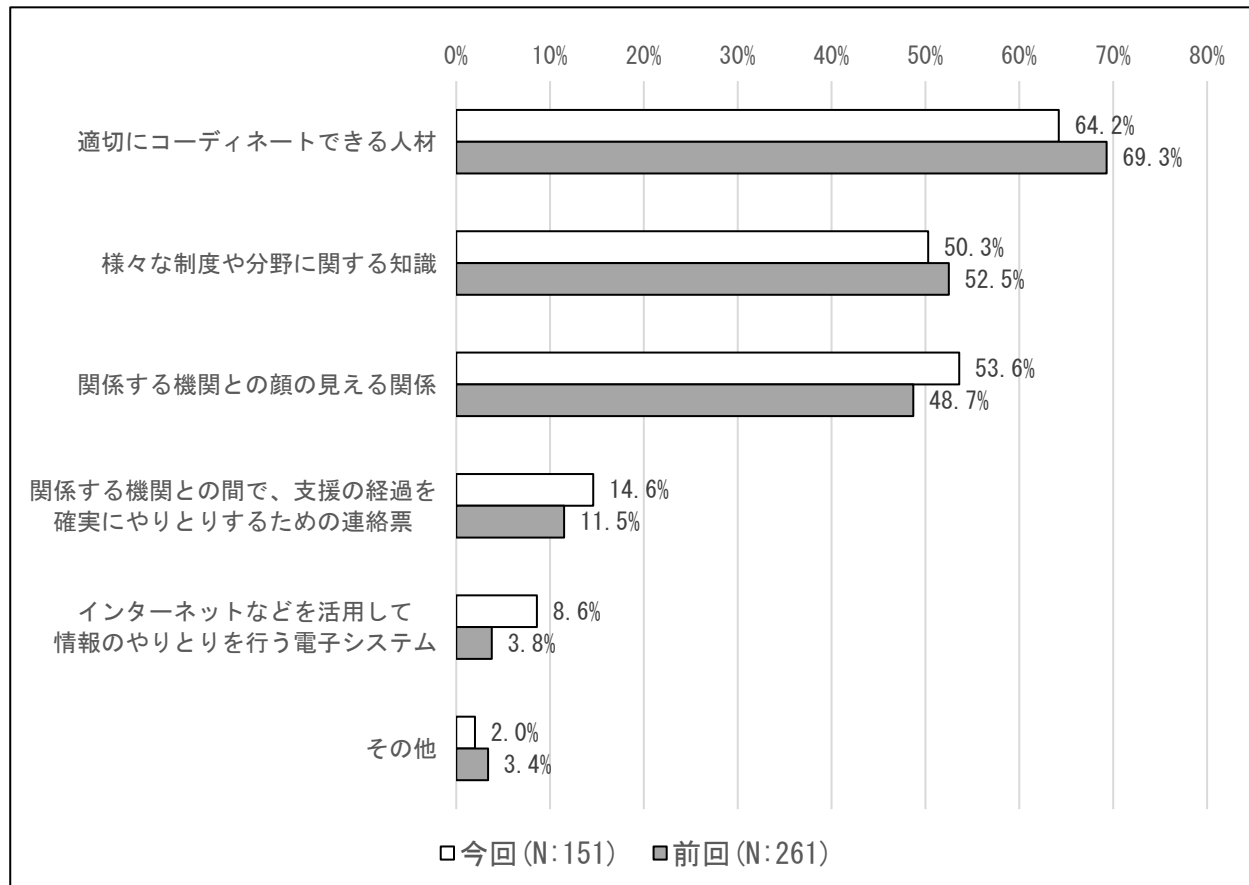
問４－１ 問４で「① 必要だ」を選んだ機関におうかがいします。コーディネートするうえで、どのようなことが重要と考えますか。（２つまで）

（コーディネートする上で重要なこと）



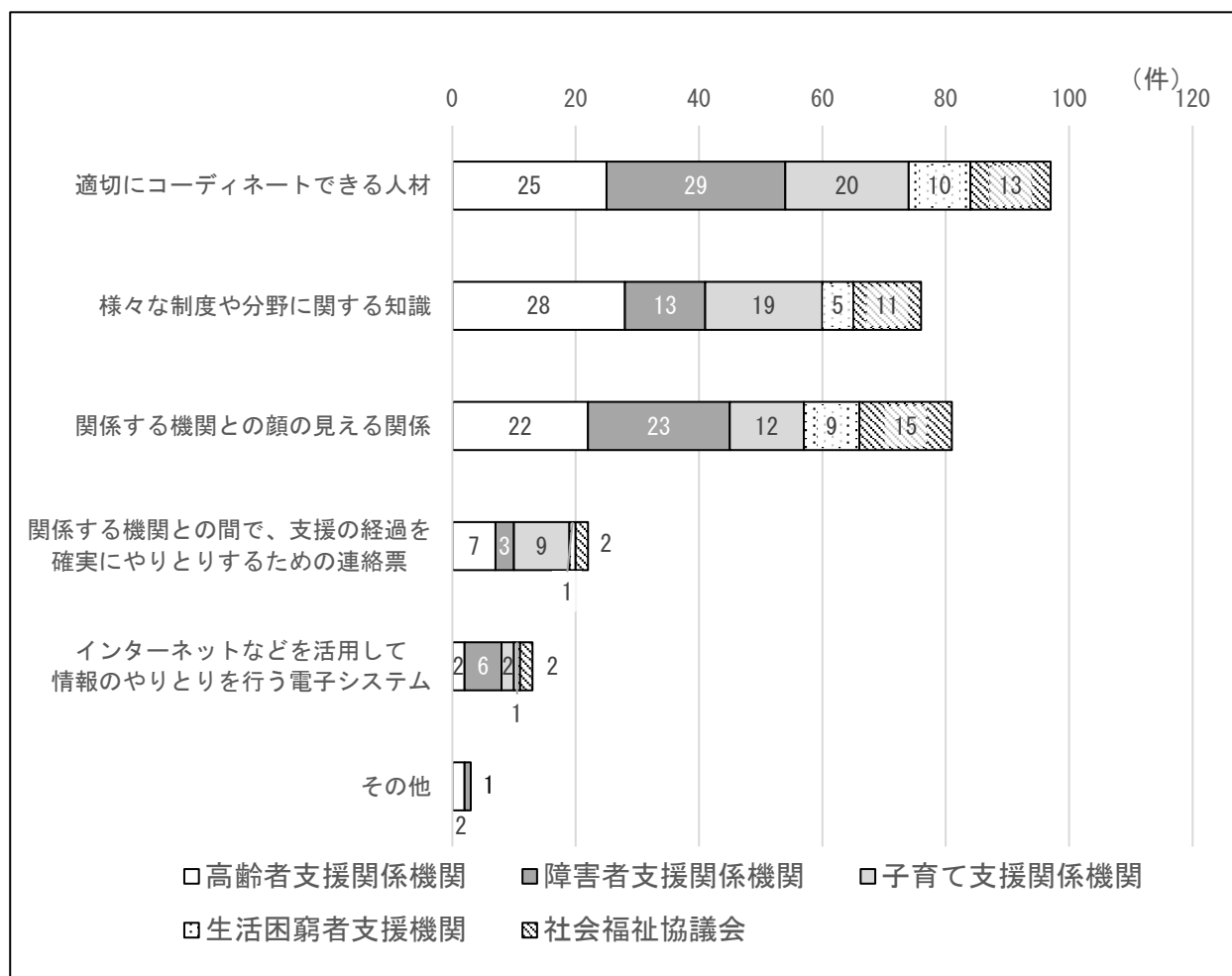
「適切にコーディネートできる人材」が64.2%と最も高く、次いで「関係する機関との顔の見える関係」が53.6%、「様々な制度や分野に関する知識」が50.3%となっている。

【前回との比較】



前回と同様の結果である。

【相談機関別】



障害者支援関係機関、子育て支援関係機関、生活困窮者支援機関では、「適切にコーディネートできる人材」が最も多くなっている。

高齢者支援関係機関では、「様々な制度や分野に関する知識」が最も多くなっている。

社会福祉協議会では、「関係する機関との顔が見える関係」が最も多くなっている。

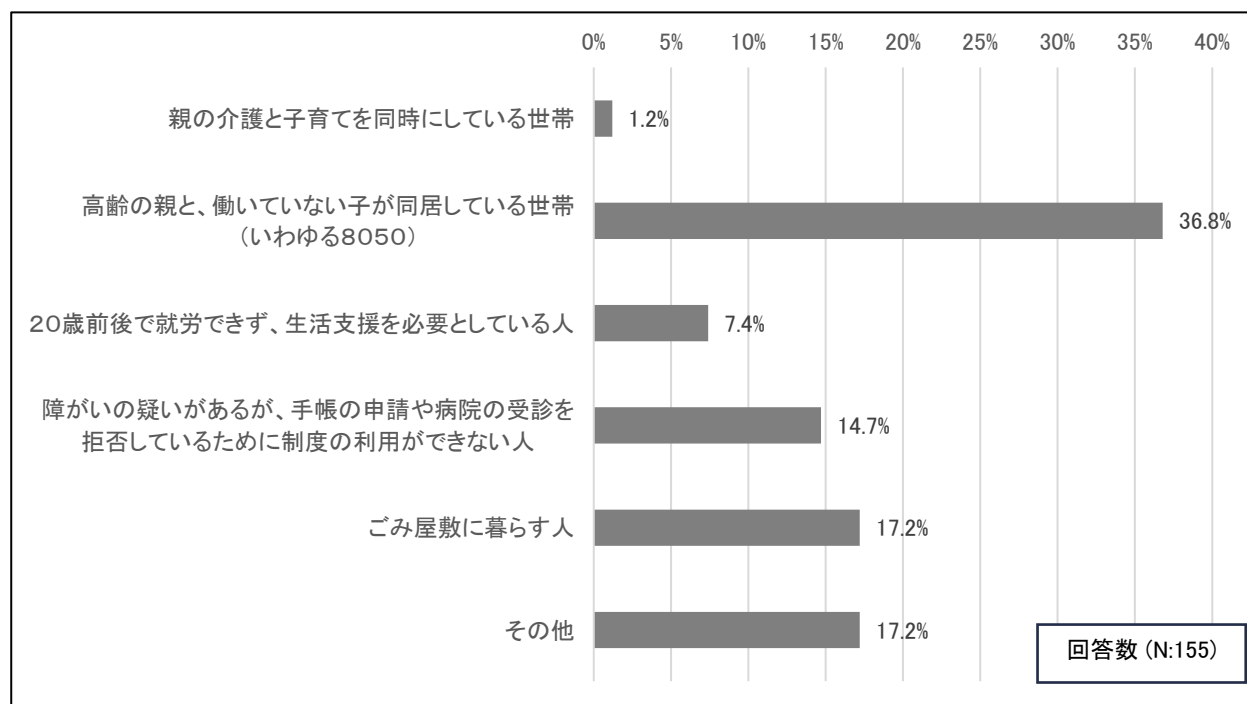
コーディネートするうえで重要なこととして「その他」を選択した場合の自由記述

・相談援助技術があつて連絡調整などのコーディネートを行うことに加えて、様々な機関や制度の

理解に長けている人材が必要と思われる。（高齢者支援関係機関）

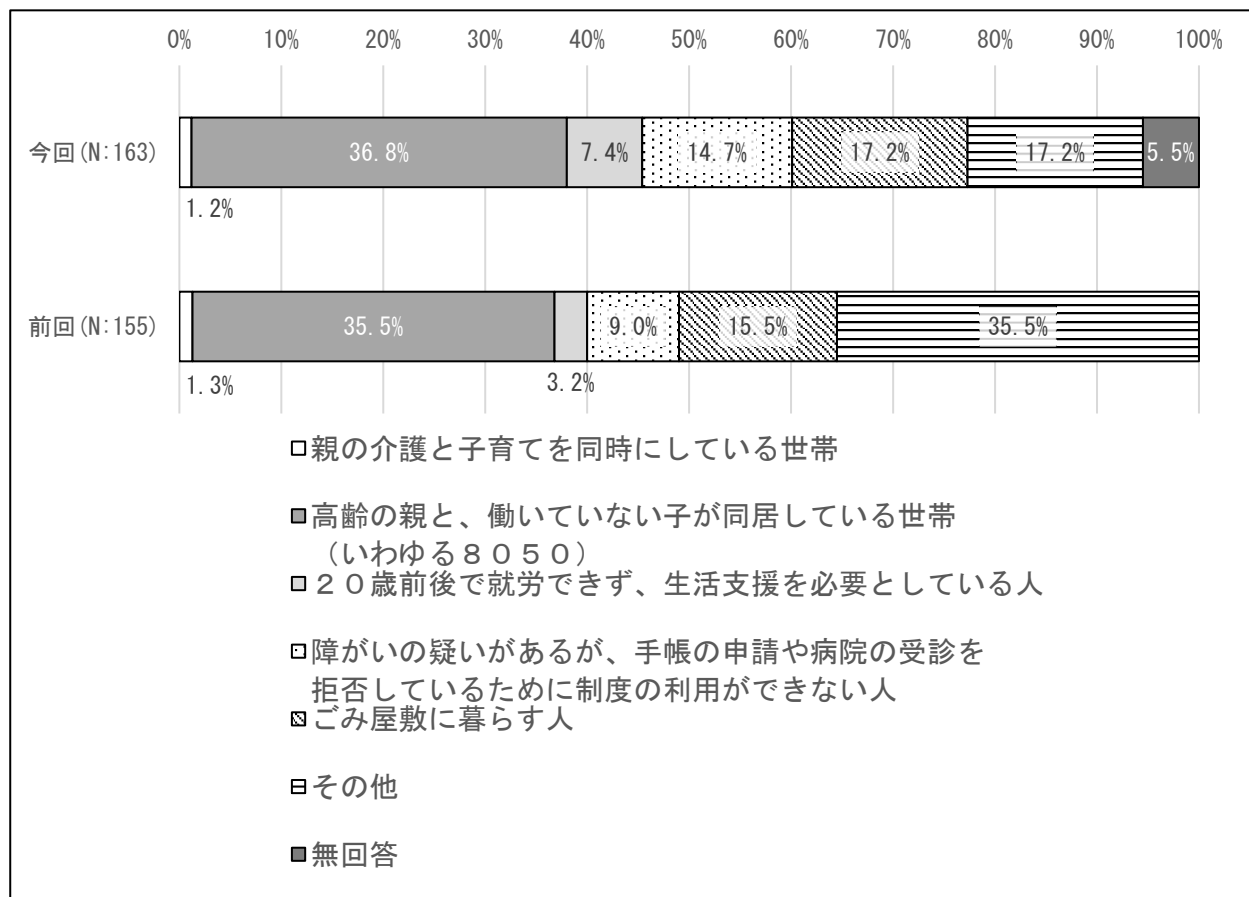
問5 貴機関でこれまで、複数分野の課題を抱えるケースに対し、関係機関と連携して対応した例があれば、一つのケースについて対応結果を下記に記入してください。

(複数分野の課題を抱えるケース)



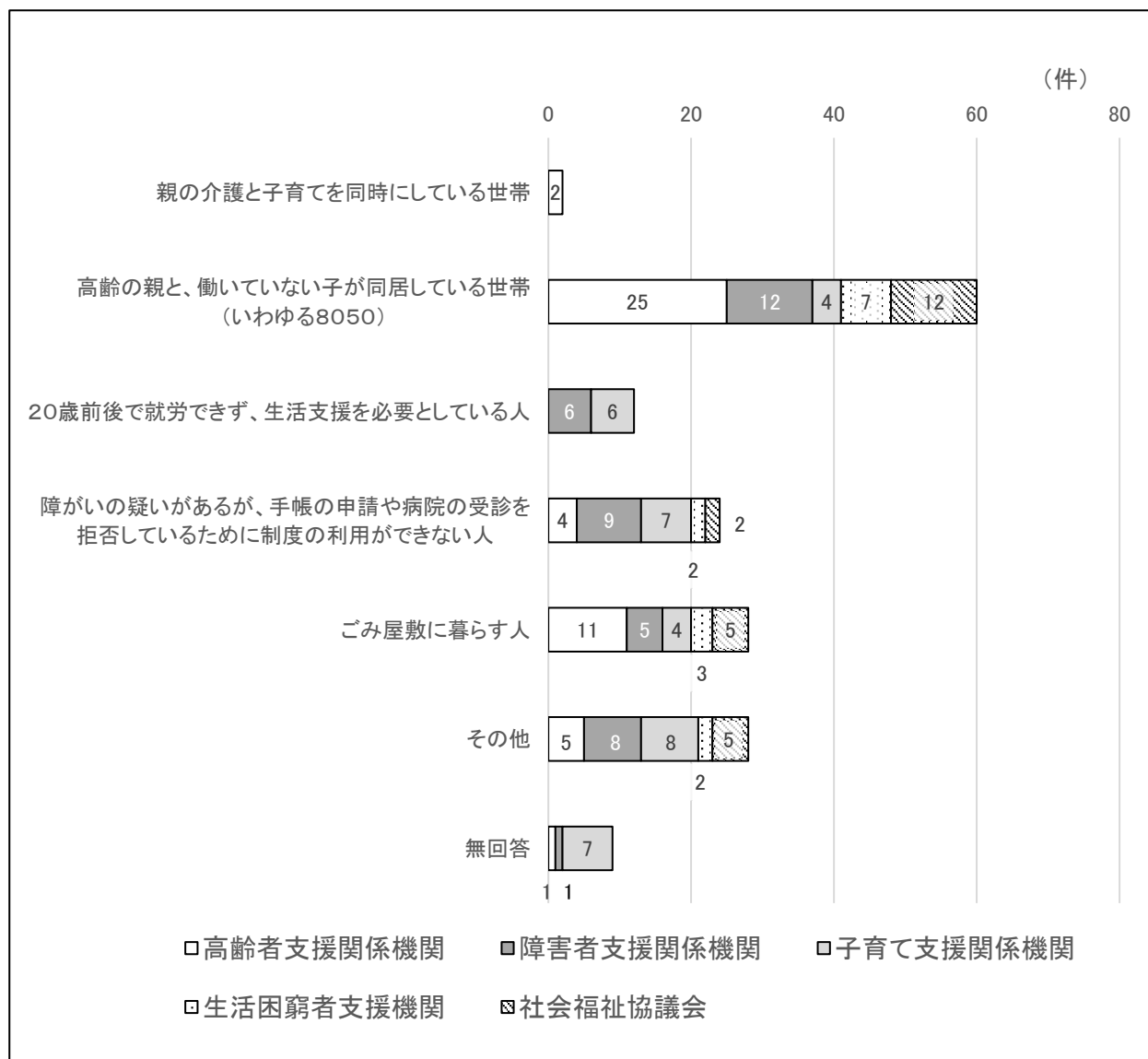
「高齢の親と、働いていない子が同居している世帯 (いわゆる8050)」が36.8%で最も高く、次いで「ごみ屋敷に暮らす人」と「その他」が同率で17.2%となっている。

【前回との比較】



前回と比べて「20歳前後で就労できず、生活支援を必要としている人」、「障がいの疑いがあるが、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」の割合が高くなっている。

【相談機関別】



高齢者支援関係機関、障害者支援関係機関、生活困窮者支援機関、社会福祉協議会では、いわゆる8050の世帯が最も多くなっている。子育て支援関係機関では、「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」が多くなっている。

問5

複数分野の課題を抱えるケースに対し、関係機関と連携して対応した例（主なもの）

①親の介護と子育てを同時にしている世帯

回答者	かかわった機関	対応結果
高齢者支援関係機関	児童相談所 児童放課後デイ事業所	話し合いを行い、役割分担を明確化することで対応をスムーズに行った。
	市町村子育て支援担当課、福祉事務所、有料老人ホーム、地域包括支援センター	要介護者は、施設入所し生活保護申請。 子育て支援担当課において、保護者への子育て支援を継続。

②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）

回答者	かかわった機関	対応結果
高齢者支援関係機関	病院、福祉事務所、民生委員	世帯分離 親－施設入所 子－50代息子は生活保護受給開始、精神科受診
	生活困窮者自立相談窓口	親－介護サービスを利用 子－就労
	障がい福祉課、保健所保健師、生活困窮者自立相談窓口	保健師は子の受診へ向けての支援を行い、自立支援員は経済的困窮について支援、助言を実施。地域包括支援センターは高齢の父への支援に係る家族の役割をサポートした。
障害者支援関係機関	市町村、精神科病院、地域包括支援センター、障がい者グループホーム	親－地域包括支援センターが関わり有料老人ホームへ入居。 子－精神科病院を受診し入院。退院後は地域移行支援を利用し、障がい者グループホームへ入所。
生活困窮者支援機関	福祉事務所、市町村、社協、地域包括支援センター、家計改善支援機関、ハローワーク、医療機関、相談支援事業所	親－地域包括支援センターの見守り、介護保険申請 子－①家計相談、債務整理、②就労体験、③医療機関受診、④障害者手帳取得、⑤障害福祉サービスの利用
	市町村、社協、家計改善支援機関、法テラス、ハローワーク、地域包括支援センター、高校	①家計改善支援事業を活用し債務整理 ②弁護士への債務相談 ③社協へ高校授業料滞納に係る生活福祉資金の貸付相談 ④特別児童扶養手当の申請 ⑤地域包括支援センターへ親の介護相談 ⑥就労支援
社会福祉協議会	市町村福祉課、地域包括支援センター、就労継続支援B型事務所、福祉事務所	日常生活自立支援事業の契約後、親は通所介護、子は治療が必要になり障害年金の申請、生活介

		護・訪問介護の利用。2年ほど在宅で過ごしていたが、親は認知症進行によりグループホーム入所、子は生活保護受給、体調悪化から入院。その後共同生活援助施設へ入所した。
--	--	--

③ 20歳前後で就労できず、生活支援を必要としている人

回答者	かかわった機関	対応結果
障がい者支援関係機関	就労事業所、就労支援センター、ハローワーク	就労支援センター利用を経て、一般就労の障がい者雇用で採用されたが、3年の雇用期間終了後、採用試験を拒否し、就労B型通所利用に至る。

④ 障がいの疑いがあるが、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

回答者	かかわった機関	対応結果
高齢者支援関係機関	保健所、保健センター、相談支援事業所	65歳未満の方で精神疾患の疑いがあったが精神科受診はしていなかった。本人の生活の維持のために障害サービスの利用が望ましく、本人も希望していた。保健所、保健センター職員と訪問し本人と話をしたが、精神科の受診に対して本人は当初拒否的だった。市町村から相談支援事業所へ相談があり、相談支援事業所主導になり、徐々に本人との関係づくりをしていき、精神科受診に繋がった。障害者手帳と障害支援区分の認定申請を行い、障害サービスを利用できるようになった。
障害者支援関係機関	地域包括支援センター、社会福祉協議会、行政(ケースワーカー)	引きこもりのため、お金の管理や食事準備を高齢の親族が行っていたが、社協の日常生活自立支援事業を利用し、買い物等はヘルパーに依頼することができた。
	保育園、学校、教育委員会、市町村関係課(福祉、子育て支援)	保健師から子どもに関する相談を受けたため、巡回で保育園での様子を観察。観察後に保護者面談で様子観察の報告や自宅での関わりについて助言を続けつつ、就学について教育委員会に相談するよう助言。専門検査を受け、必要な環境を整えてもらうことになった。
子育て支援関係機関	児童相談所、学校、保育所、子どもの相談支援事業所、サービス提供事業所	各関係機関から、養育が困難な状況になっていることを説明しながら、福祉サービスを利用することで養育や生活のメリットがあることを伝え、適切な養育ができるよう支援した。
	病院、保健所、市町村関係課(障がい福祉、)	受診拒否をしていたが、受診につながり、障害年

	生活福祉、子育て支援)	金等の制度を利用できる手続きを行うことができた。
生活困窮者支援機関	病院、保健所、地域包括支援センター、市町村保健師、社協、こころの相談窓口、ハローワーク、福祉事務所	関係機関と連携して対応継続中
社会福祉協議会	市町村担当課、医療機関相談員	各種制度やサービスの利用申請等を行い医療機関受診や手帳の交付に至った。

⑤ごみ屋敷に暮らす人

回答者	かかわった機関	対応結果
高齢者支援関係機関	行政、民生委員、障害者施設（ごみの運搬）、買取業者、居宅介護支援事業所	ごみを処理し、不必要なものは買い取ってもらい、介護保険サービスを導入した。
	地域包括支援センター、行政、警察、清掃廃棄物処理業者、社協、医療機関、タクシー会社、近隣住民、銀行、不動産業者	関係者でごみ処理を行った。本人は精神科に入院し、成年後見制度を利用。
障害者支援関係機関	市町村関係課（生活保護、障がい福祉、環境各担当課）、不動産会社、大家、引っ越し業者、法テラス、弁護士事務所、障害福祉サービス事業所（ヘルパー事業所）、医療機関、家族	①ヘルパー利用、②市町村のごみ出し事業の利用 ③アパート退去となり転居、④自己破産について法テラスへの相談などを行い、現在も相談継続中である。
	市町村関係課（障がい福祉、生活保護）、保健所、動物愛護センター	ゴミを片付け、増えた猫を引き取ってもらい、掃除をして引越しをした。
子育て支援関係機関	保育所、小学校、教育委員会、児童相談所	生活環境改善に向けての助言指導、関係機関との情報共有・見守り継続
	社会福祉協議会、医療機関、シルバー人材センター	自宅の環境整備（エアコンの取付、清掃）を行い、退院調整をした。
生活困窮者支援機関	市町村福祉課、市町村保健師、医療機関、社協、清掃業者	①退院に向けた住まいの環境整備（措置入院後自宅へ戻るため、関係機関でゴミ片付け等を行った） ②帰住調整（遠方にいる親と調整後、実家までの伴走等を行った）
社会福祉協議会	社協、病院（地域医療連携室）、地域包括支援センター（行政直営）、障害者相談支援事業所	サービス介入前の対応だったため、関係機関で自宅の清掃をし、環境を整えたうえで福祉サービス導入。現在も支援継続中。
	地域包括支援センター、民生委員児童委員、行政委員、市町村、ケアマネージャー	①ゴミの搬出（リサイクルゴミ）、②定期的な見守り訪問の開始、③施設入所の支援、④親族との連携

⑥その他

回答者	対応したケース	かかわった機関	対応結果
高齢者支援関係機関	高齢で介護が必要な親を障がいを持つ子がケアしているが、高齢の親が支配的で子の自立や将来の望む暮らしの実現において阻害要因になっているケース	行政、地域包括支援センター、相談支援事業所、障がいサービス事業所（就労B型、移動支援、共同生活援助）、医療機関	子が希望していたグループホームでの生活が実現された。親は介護が必要な状況ではあるが、サービス利用の前に自分ができる範囲でやってみると話しており、地域包括支援センターで安否確認にて経過を見ながら継続的な関わりを持っている。
	ヤングケアラー（要介護者の母親を介護する中学生の息子）	学校、市町村子育て支援課	関係者と情報共有しながら、見守り支援継続中。
	精神障害を持つ高齢独居者。多額の遺産を散財したうえに更に負債があり生活困窮していた。県外に住む兄弟とのかかわりを好まず、行政からの支援も拒否（成年後見や生活保護を拒否）され、介入もままならなかった。成年後見人制度の導入と今後の自立支援のために長期間に渡り支援した。	市町村複数関係課、家計改善支援機関、成年後見制度導入と成年後見人（弁護士）、障がい者宿泊訓練施設、医療機関（精神科ほか）、福祉事務所、青森県社会福祉協議会（アップルハート）、介護保険サービス事業所、生活困窮者自立相談窓口	自宅を出ていく必要に迫られたため、生活保護申請、住まいの確保（障がい者入所施設探し）、成年後見制度活用、家計支援、就労支援、債務整理、自宅内の整理などを同時進行で進めた。後見人が弁護士に決まり自己破産手続きを進めている。本人は施設に入所しており、遠方にすむ兄弟から、緊急時の対応や医療同意について理解を得ている。
障害者支援関係機関	精神の不調や発達障がいの特性を持つ母親とグレーゾーンで不登校になっている児童への支援	学校、教育委員会、放課後デイサービス、相談支援事業所、市町村、フリースクール	支援会議を実施し、母親への対応方法を周知したことで母親が少しずつ落ち着いてきた。また、情報共有ツールを作ったことで、顔の見える関係ができ、児童の様子を共有できるようになってきた。不登校の改善までには至っていない。
子育て支援関係機関	精神疾患を抱え、生活が困窮しているケース	市町村健康づくり担当課、生活困窮者自立相談窓口、医療機関（PSW）	医療受診につながり、自己破産申請を行った。現在も治療を継続しながら、住宅や就労先などの支援を継続している。
生活困窮者支援機関	・本人20代、障害疑い。 ・祖父母の年金で生活していたが施設入所等で単身世帯になり経済的	福祉事務所、市町村、社協、ハローワーク、家計改善支援機関、法テラス、相談支援事業所など	①就労支援 ②家計改善支援事業の利用 ③法テラスへ相談し債務対応 ④フードバンクの提供

	に困窮。 ・仕事が長続きせず、就労のイメージがもてない。 ・債務や税滞納があるが本人も把握できておらず、親族からの援助は見込めない。		⑤生活保護申請の支援 ⑥障害者手帳、年金の申請手続き、障害福祉サービスの利用支援
	・40代、外国人女性。不登校の中学生の子を育てる母子世帯。 ・家賃や車、カードローン等の債務、ライフラインの滞納が多額にあり。 ・本人は就労定着せずに職を転々、中学生の子は不登校。	市町村、社協、ハローワーク、学校（スクールソーシャルワーカー）、教育委員会、家計改善支援機関、弁護士など	①家計改善支援 ②弁護士へ債務整理の依頼 ③不登校の子に対する対応検討 ④本人への就労定着支援
社会福祉協議会	病気、借金等で生活困窮した、子と疎遠の独居要介護高齢者	生活困窮者自立相談窓口、市町村関係課（住民生活、公営住宅）、居宅介護支援事業所、通所介護事業所、訪問介護事業所、金融機関、中古車店	病気も快方に向かい、借金も整理され、引っ越しにより生活環境が良くなり、介護保険サービスや福祉有償運送、配食サービスなどを使いながら元気に暮らしている。

「地域福祉の推進に向けたアンケート調査」について
（相談支援機関用）

《基本情報》

問 1 貴機関の施設種別をお知らせください。（複数事業を実施している場合は、封筒の宛名に記載された機関としてお答えください）

- ①高齢者支援関係機関
- ②障害者支援関係機関
- ③子育て支援関係機関
- ④生活困窮者支援機関
- ⑤社会福祉協議会

《他分野の相談や複合課題への対応についておうかがいします》

問 2 貴機関が住民から受け付けた相談内容が、貴機関が主に関わる専門以外の分野の内容であったり、貴機関が通常関わる業務範囲以外の相談内容である場合、どのように対応していますか。（2つまで）

- ① 直接担当する機関に連絡し、相談者と同行してつないでいる
- ② 直接担当する機関に連絡し、相談者と同行せずにつないでいる
- ③ 市役所・役場の担当部署に連絡している
- ④ 相談者に担当部署や相談先を伝え、相談者から直接担当部署へ相談してもらっている
- ⑤ 業務範囲以外の相談内容であっても、できる範囲で対応している

（※対応の多い内容を記載してください。）

- ⑥ その他の方法で対応している

（※対応を具体的に記入してください。）

- ⑦ 専門以外の相談を他の機関につないだり、業務範囲以外の相談に対応したりしていない

問 3 相談者への支援に当たり、貴機関が他の相談機関や他の施設と連携する必要があるときに、連絡や連携はスムーズに行われていると感じていますか。（1つ）

- ① 感じる ② 感じない

問 3－1 問 3 で「② 感じない」を選んだ機関におうかがいします。その理由として最もあてはまるのは何ですか。（1つ）

- ① 連携に必要な相談機関や施設などの資源が地域に少ない
- ② 連携先と日頃から交流がない
- ③ 連携先の業務に関する知識に乏しいため、連絡しづらい
- ④ その他（ ）

問４ 最近、一人の相談者や１つの世帯で複数分野の課題を抱えるため、単独の相談支援機関のみで支援を行うことが困難なケースが増えてきています。

このような場合に、複数の関係機関コーディネートする機関が必要と考えますか。（１つ）

- ① 必要だ
- ② 必要ない

問４－１ 問４で「① 必要だ」を選んだ機関におうかがいします。コーディネートするうえで、どのようなことが重要と考えますか。（２つまで）

- ① 適切にコーディネートできる人材
- ② 様々な制度や分野に関する知識
- ③ 関係する機関との顔の見える関係
- ④ 関係する機関との間で、支援の経過を確実にやりとりするための連絡票
- ⑤ インターネットなどを活用して情報のやりとりを行う電子システム
- ⑥ その他（ ）

問５ 貴機関でこれまで、複数分野の課題を抱えるケースに対し、関係機関と連携して対応した例があれば、一つのケースについて対応結果を下記に記入してください。

対応したケース	① 親の介護と子育てを同時にしている世帯 ② 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） ③ ２０歳前後で就労できず、生活支援を必要としている人 ④ 障がいの疑いがあるが、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 ⑤ ごみ屋敷に暮らす人 ⑥ その他 ※具体的に記入してください
かかわった機関	
対応結果	

ご協力ありがとうございました。