

R元年調査

「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

青森県地域福祉支援計画【第二次】改定のための基礎資料を得ること。

調査対象

相談支援機関（市町村社会福祉協議会、生活困窮者自立相談窓口、地域包括支援センター、子育て世代包括支援センター、地域子育て支援拠点、障害者相談支援事業、発達障害者支援センター、女性相談等、計347ヶ所）

調査方法

質問紙を用いた郵送調査

調査時期

令和元年11月1日～11月30日

調査項目

- ①他分野・複合課題の相談への対応について
- 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

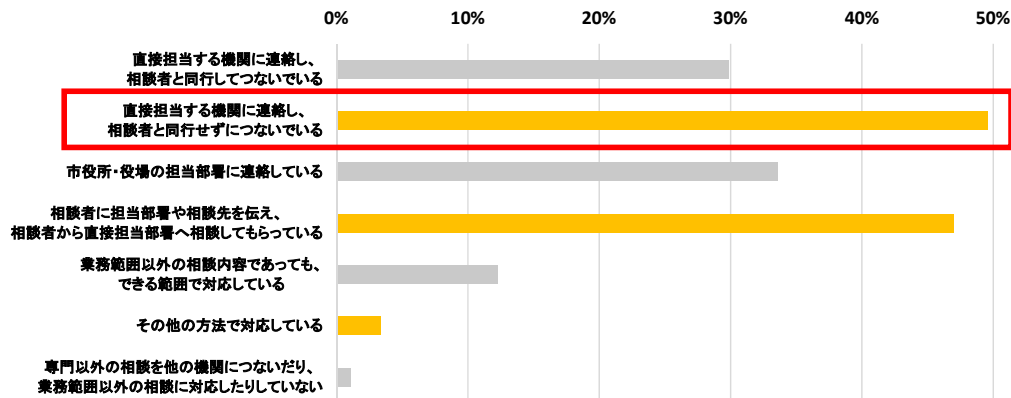
回答状況について

調査対象	対象数	回答数	回収率
市町村社会福祉協議会	40	36	90.0%
生活困窮者自立相談窓口	16	16	100%
地域包括支援センター	72	59	81.9%
子育て世代包括支援センター	7	7	100%
地域子育て支援拠点	97	66	68.0%
障害者相談支援事業所、 発達障害者支援センター	112	87	77.7%
女性相談等	3	3	100%
計	347	274	79.0%

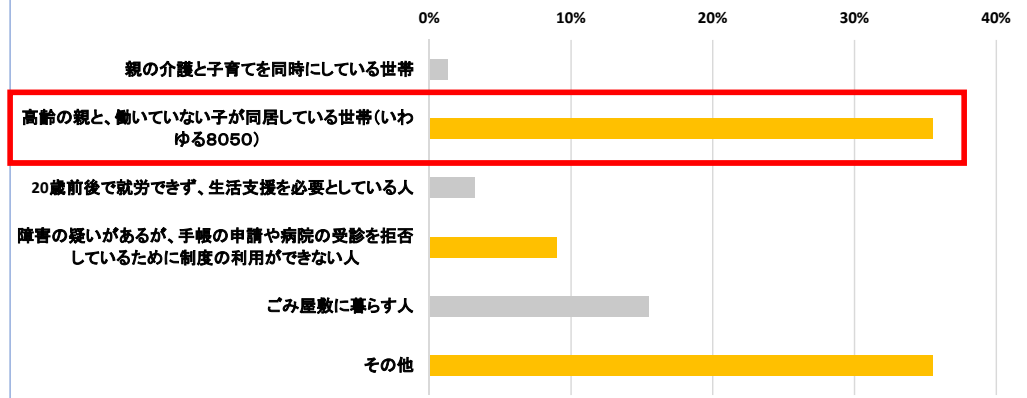
調査結果まとめ①（他分野・複合課題の相談への対応）

- (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

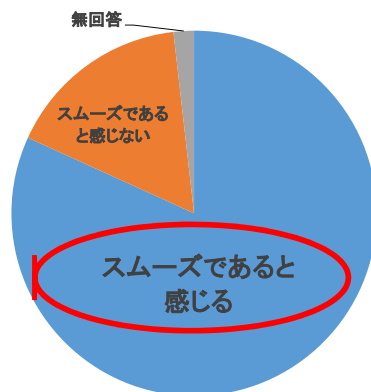
(1) 専門以外の相談への対応



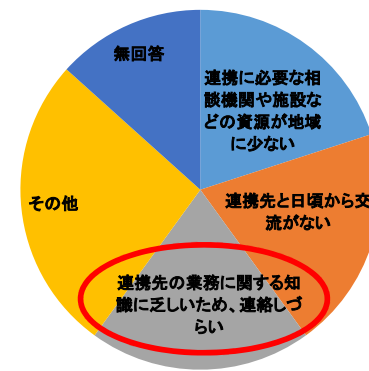
(3) 対応した複数課題を抱えるケース



(2) 他の相談機関等との連携や連絡



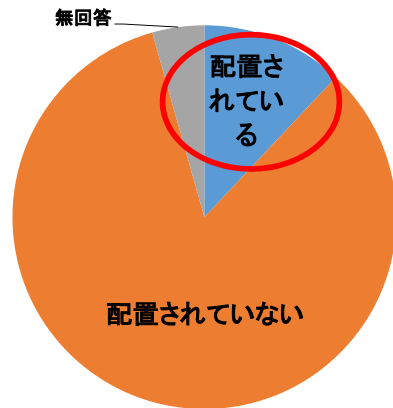
(2) 連絡や連携がスムーズであると感じない理由



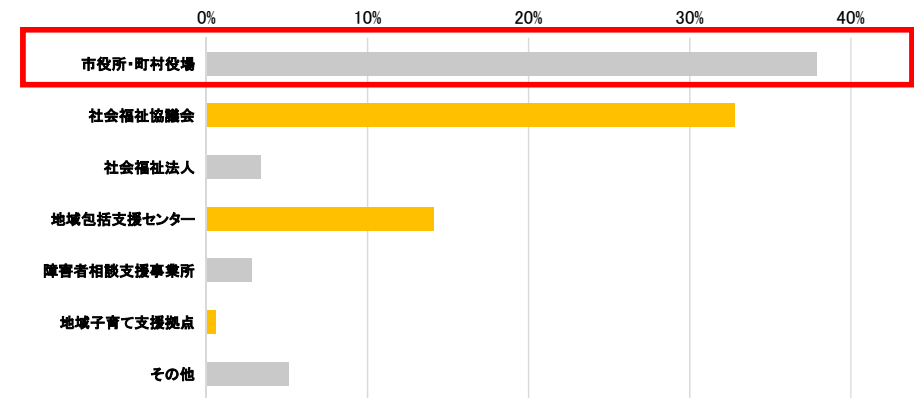
調査結果まとめ②（コミュニティソーシャルワーカー）

- (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、市役所・町村役場 ⇒ 市役所・町村役場等の積極的な取組を期待

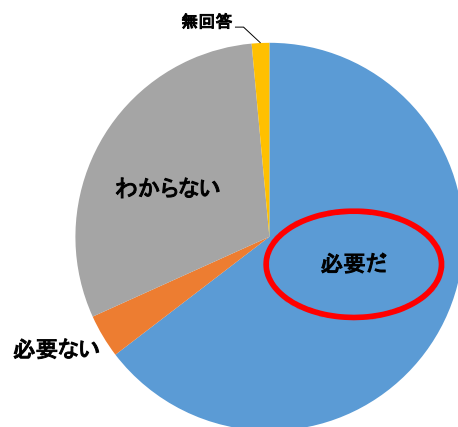
(1) 配置状況



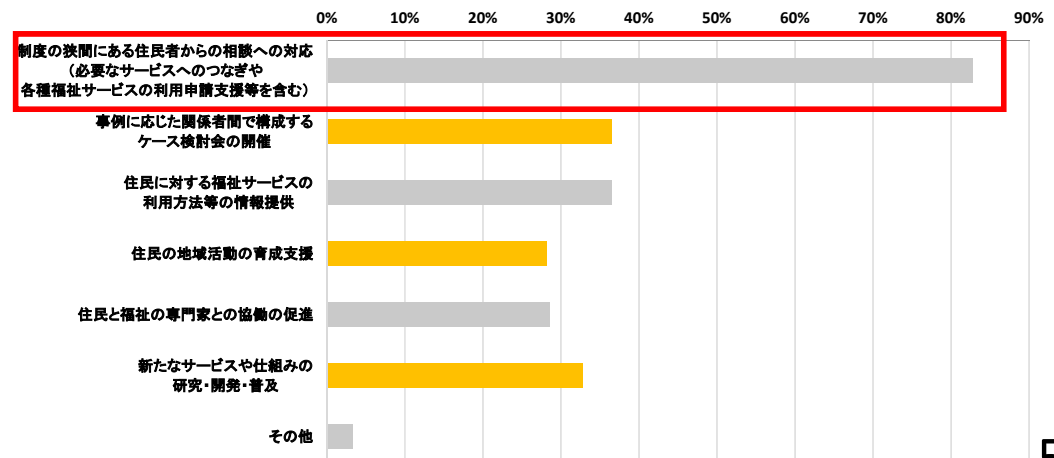
(3) 配置すべき場所



(2) 配置の必要性



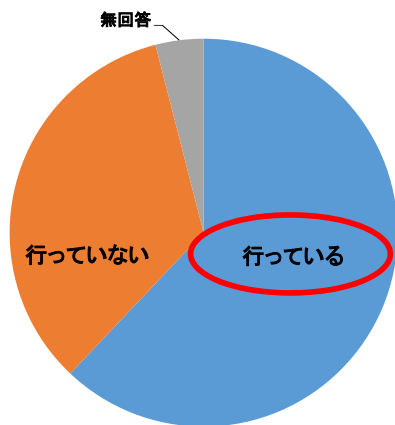
(4) 期待すること



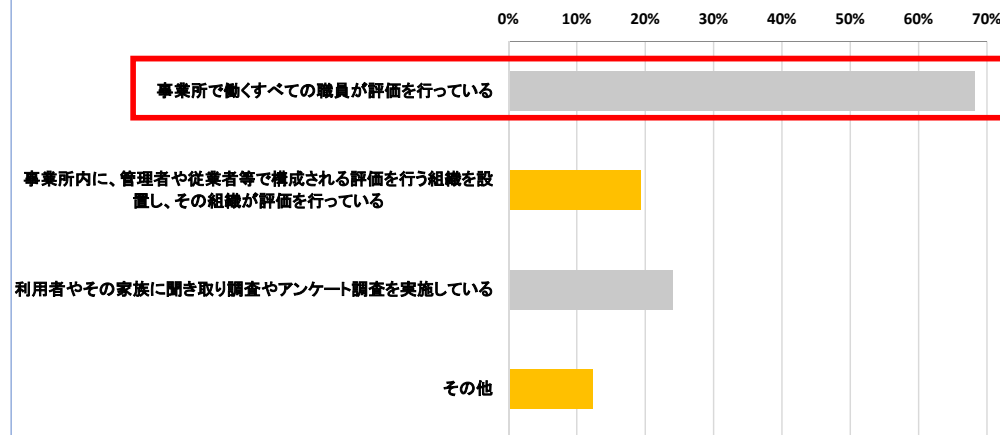
調査結果まとめ③（サービスの自己評価）

- (1) 自己評価を行っている事業所は6割以上。全職員が参加して自己評価に取り組む事業所が多い。
- (2) 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。 ⇒ 外部評価の取組の促進

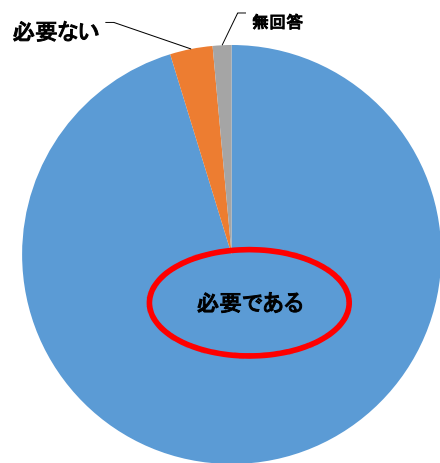
(1) 自己評価の実施状況



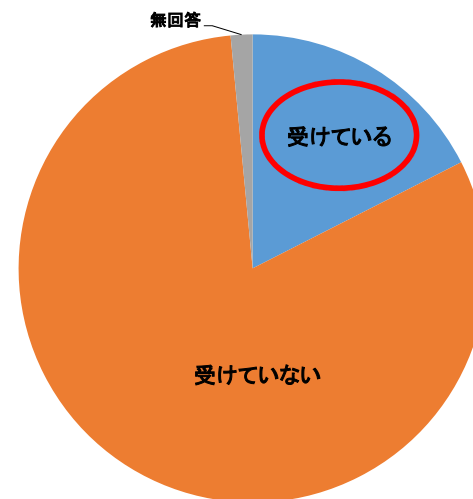
(2) 自己評価の実施方法



(3) 自己評価の必要性



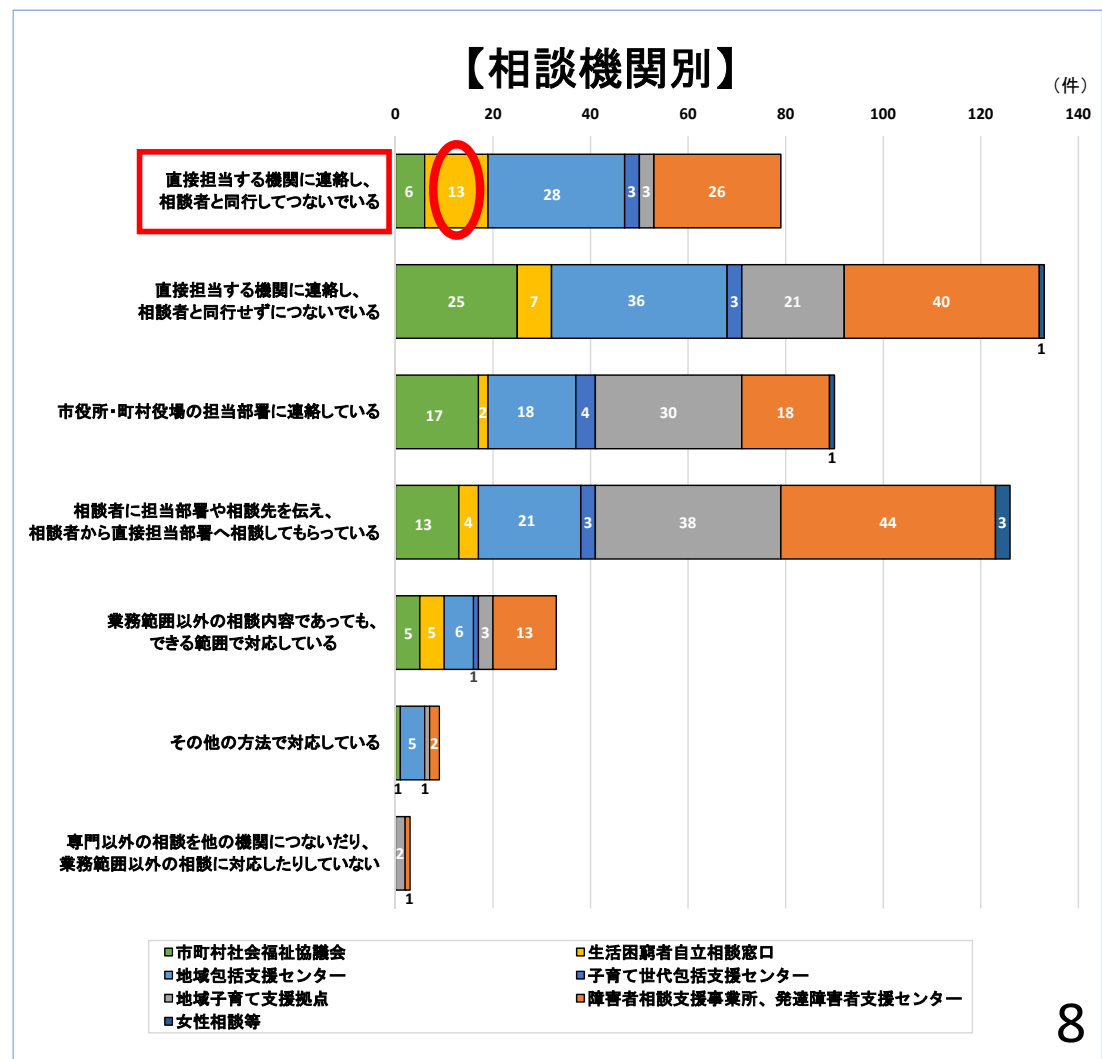
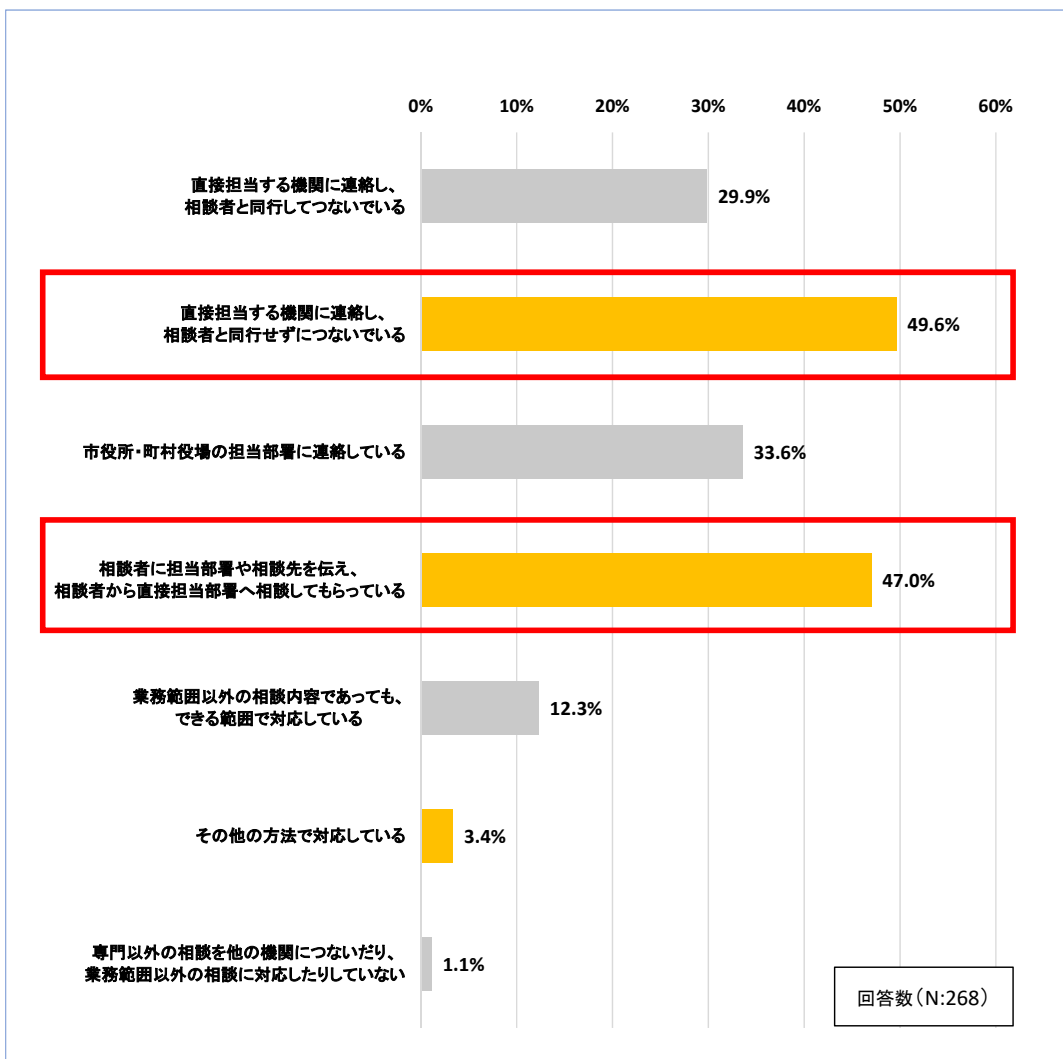
(4) 福祉サービスの外部評価



設問ごとの調査結果

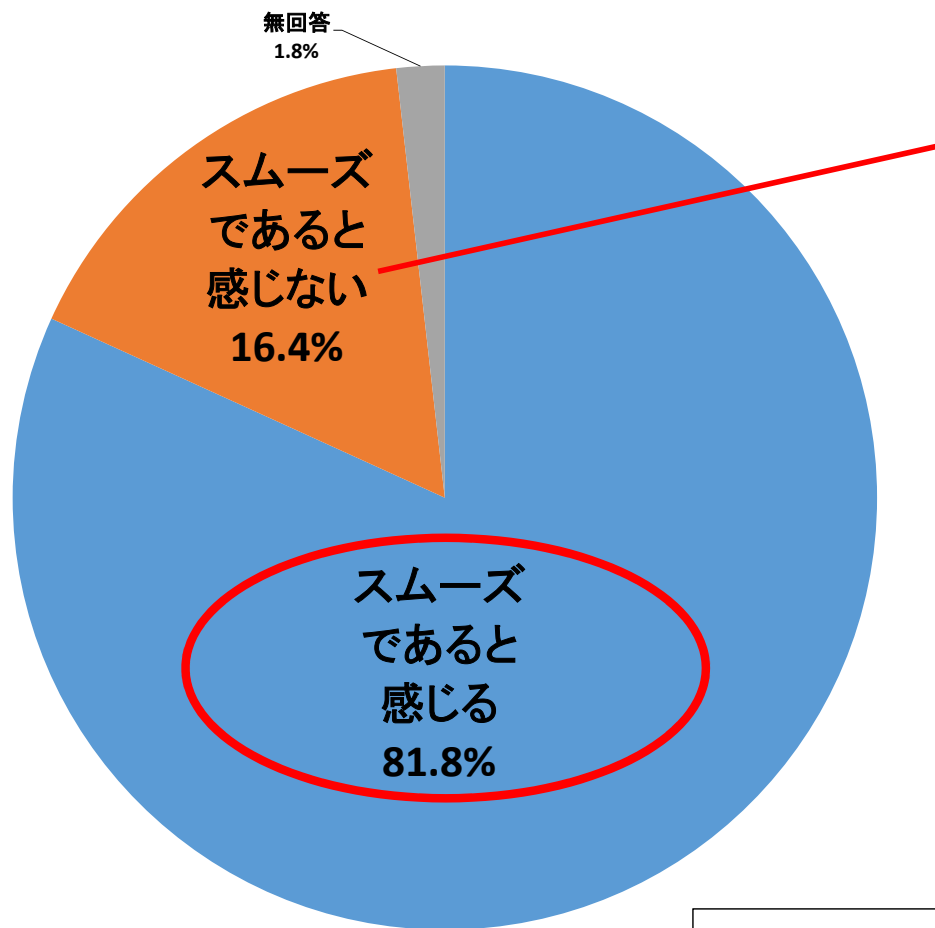
問 1 専門分野以外の相談に対する対応について

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、相談者と同行せずつないでいる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」が他の対応より多くなっている。



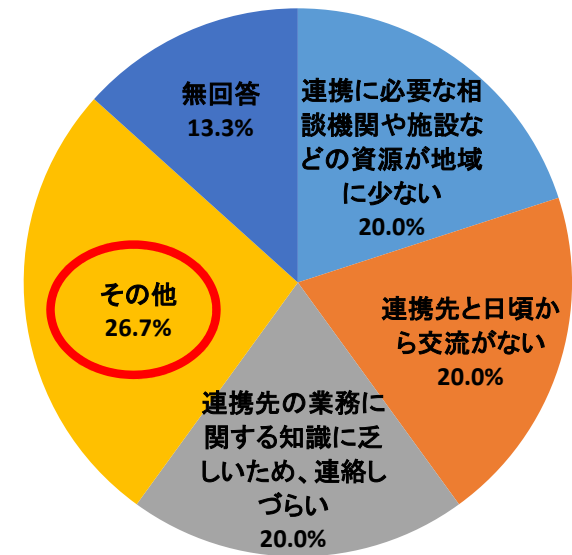
問2 他の相談機関・施設との連携や連絡について

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、「その他」が最も多くなっている。



回答数(N:274)

感じない理由



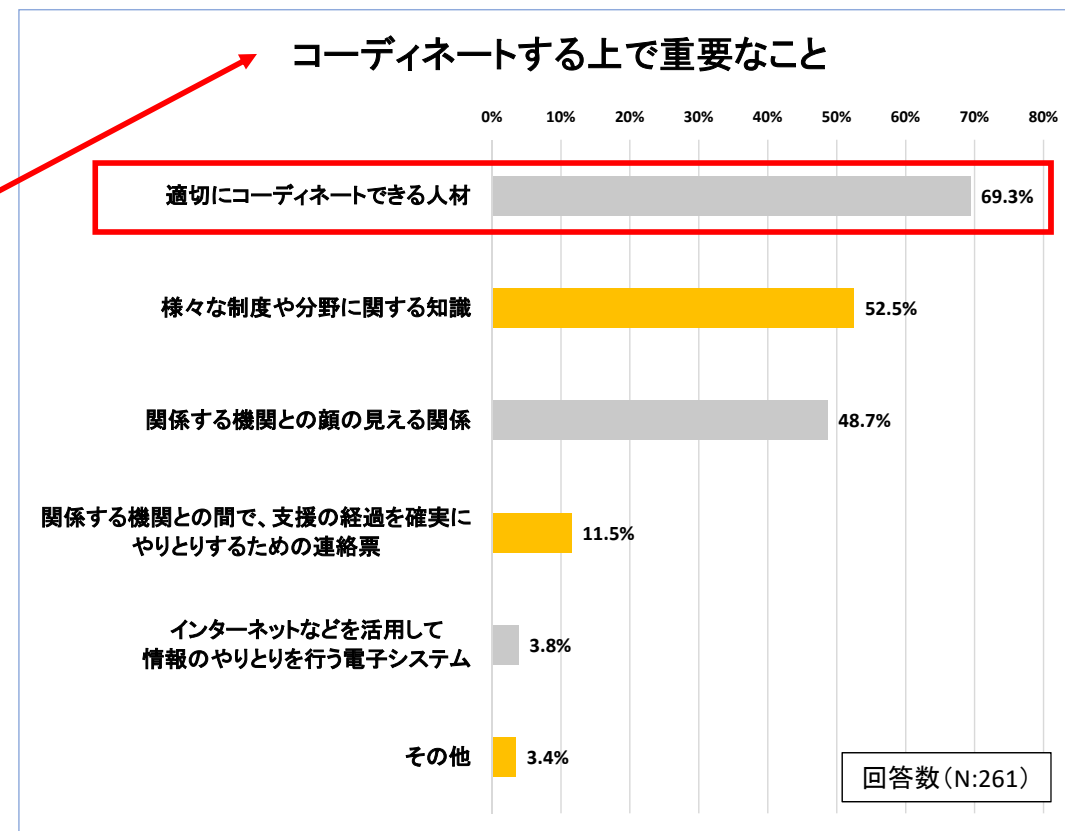
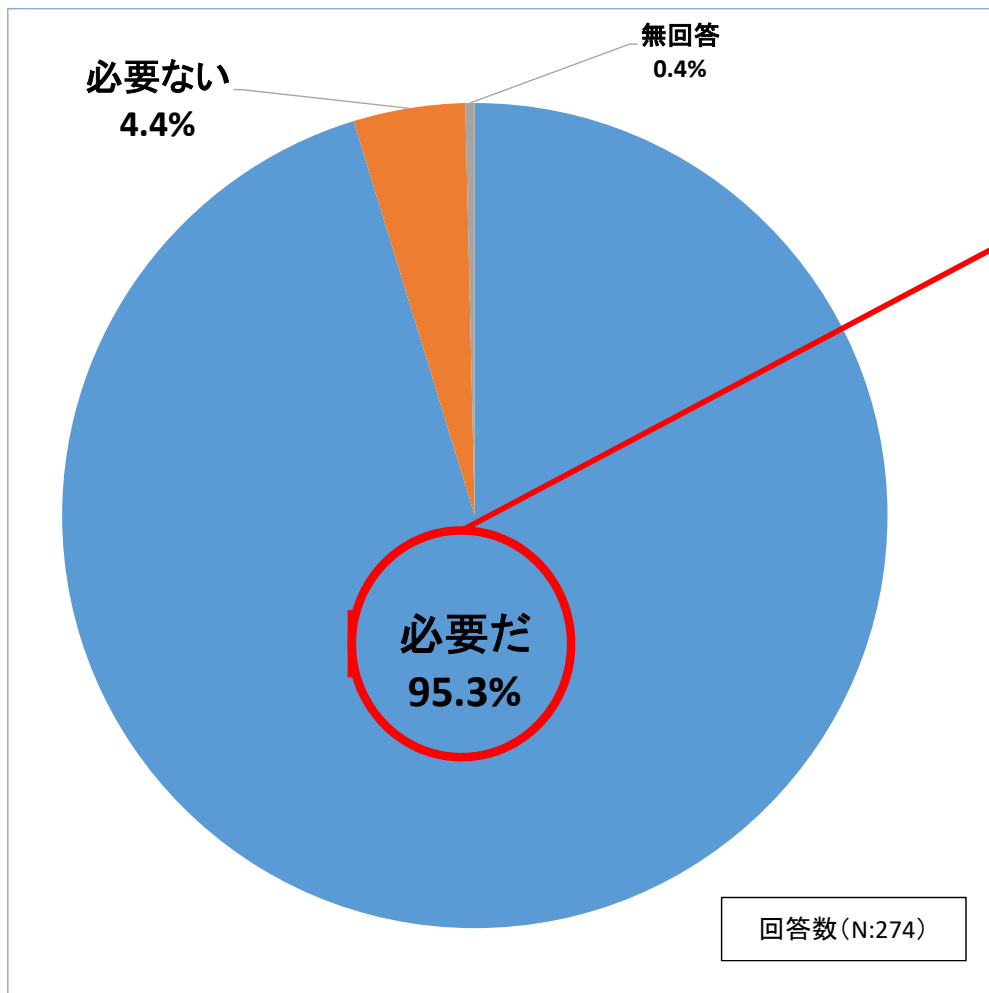
回答数(N:45)

【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

- ・連絡や情報の提供は比較的スムーズに行われているが、連携となると専門機関に繋いだが、どのように対応したか一切報告がない場合や自己の職域であるのに対応することに難色を示す機関もあるなど十分に連携できているとは言い難い。
- ・お互いの業務に関する知識、理解が乏しく、話がかみ合わない時があり大変に感じる。

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

9割以上の相談支援機関が、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」が最も多くなっている。

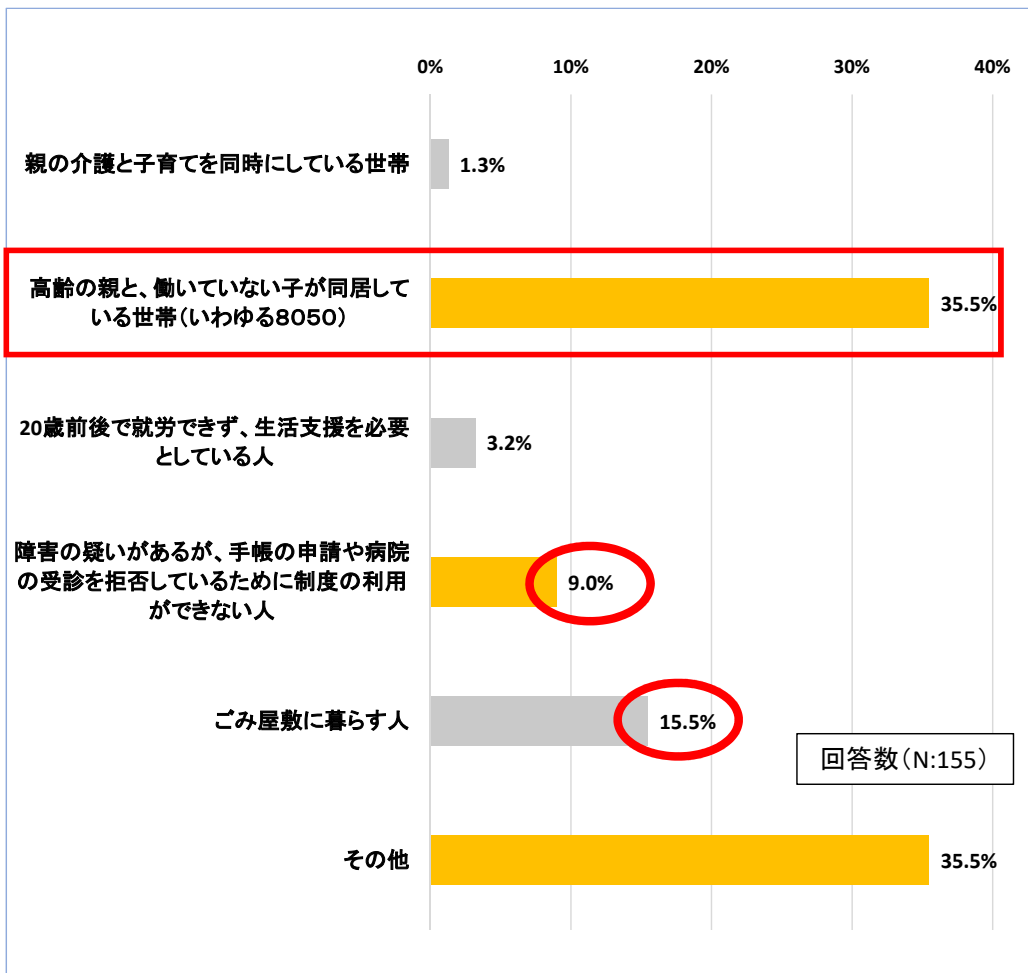


[その他の意見]コーディネートする上で重要なこと
・縦割り行政を横断的にコーディネートできる人材または部署。

問4 複数分野の課題を抱えるケースへの対応について

「高齡の親と、働いていない子が同居している世帯(いわゆる8050)」が最も多く、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。

「その他」も多く、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。



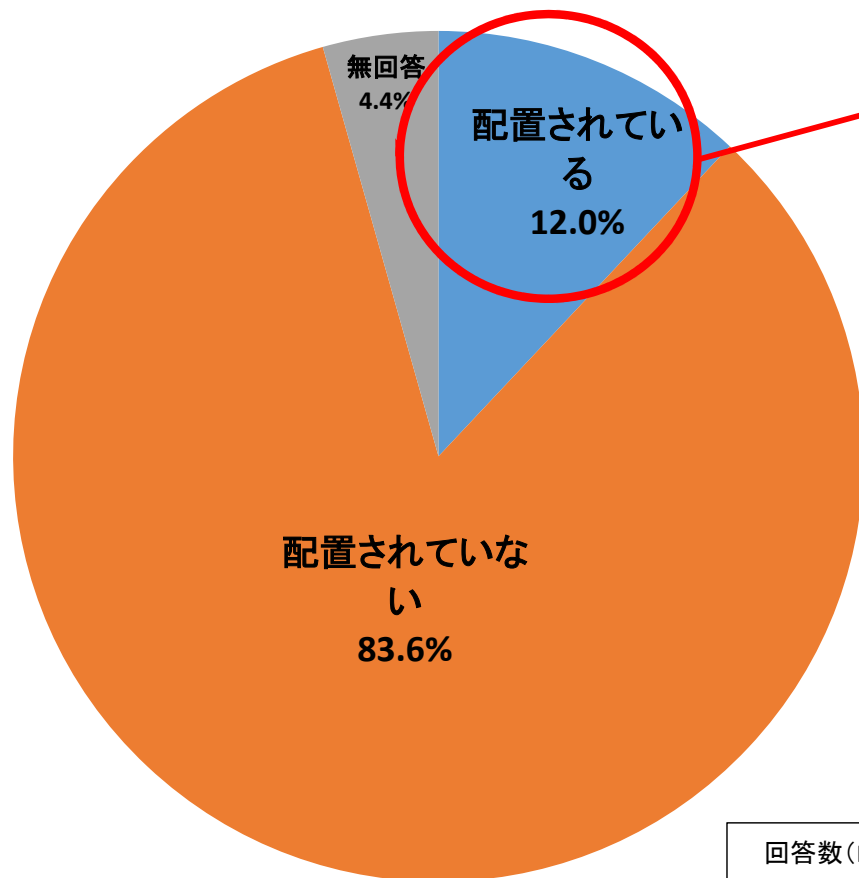
〔その他の意見〕

複数分野の課題を抱える相談者等で対応したケース

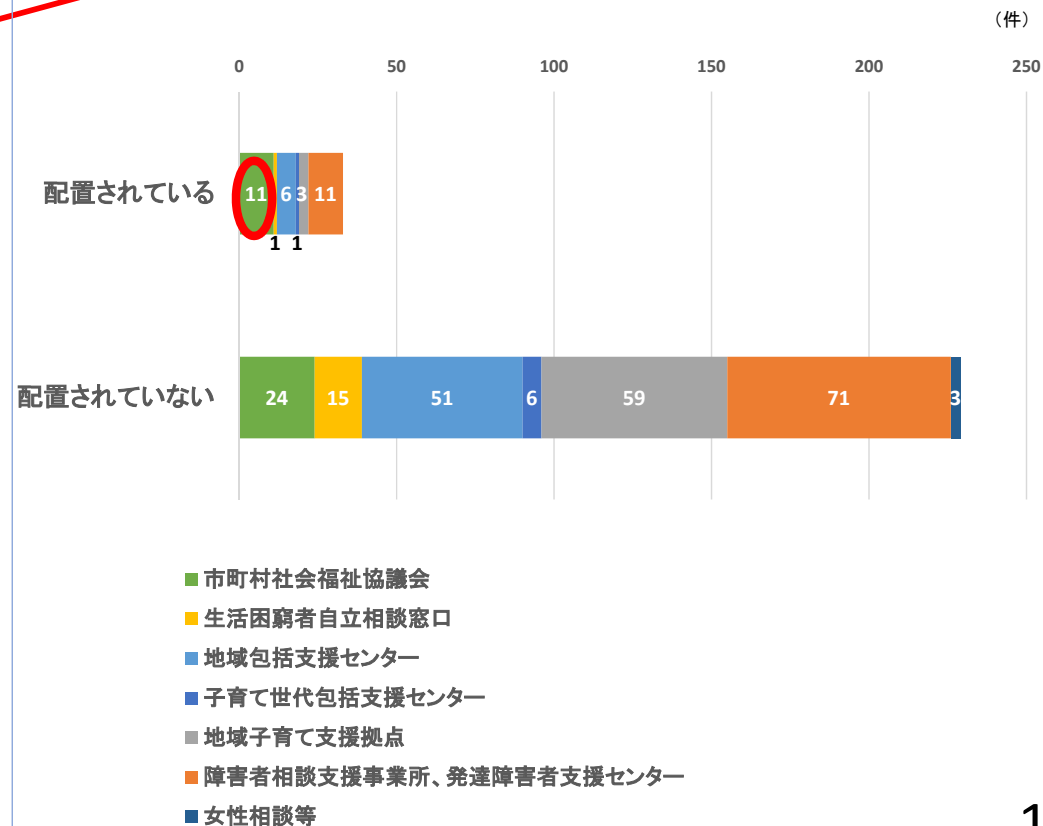
- ・健常者と知的障害者で金銭管理ができない夫婦。(社会福祉協議会)
- ・高齡の母、がんの姉、不登校のおい、多重債務の本人が同居している世帯。(生活困窮者自立相談窓口)
- ・独居高齡者で認知症の疑いあり。(地域包括支援センター)
- ・無収入世帯で家庭内暴力があった家族。(子育て世代包括支援センター)
- ・母と子どもがそれぞれ精神障害者手帳を所持。(地域子育て支援拠点)
- ・両親が高齡で母親が認知症、重度知的障害の娘との3人暮らし。(障害者相談支援事業所)
- ・身体障害の父、難病の母、精神障害の息子が同居。(障害者相談支援事業所)

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」の件数が多くなっている中で、社会福祉協議会では「配置されている」の件数が多くなっている。

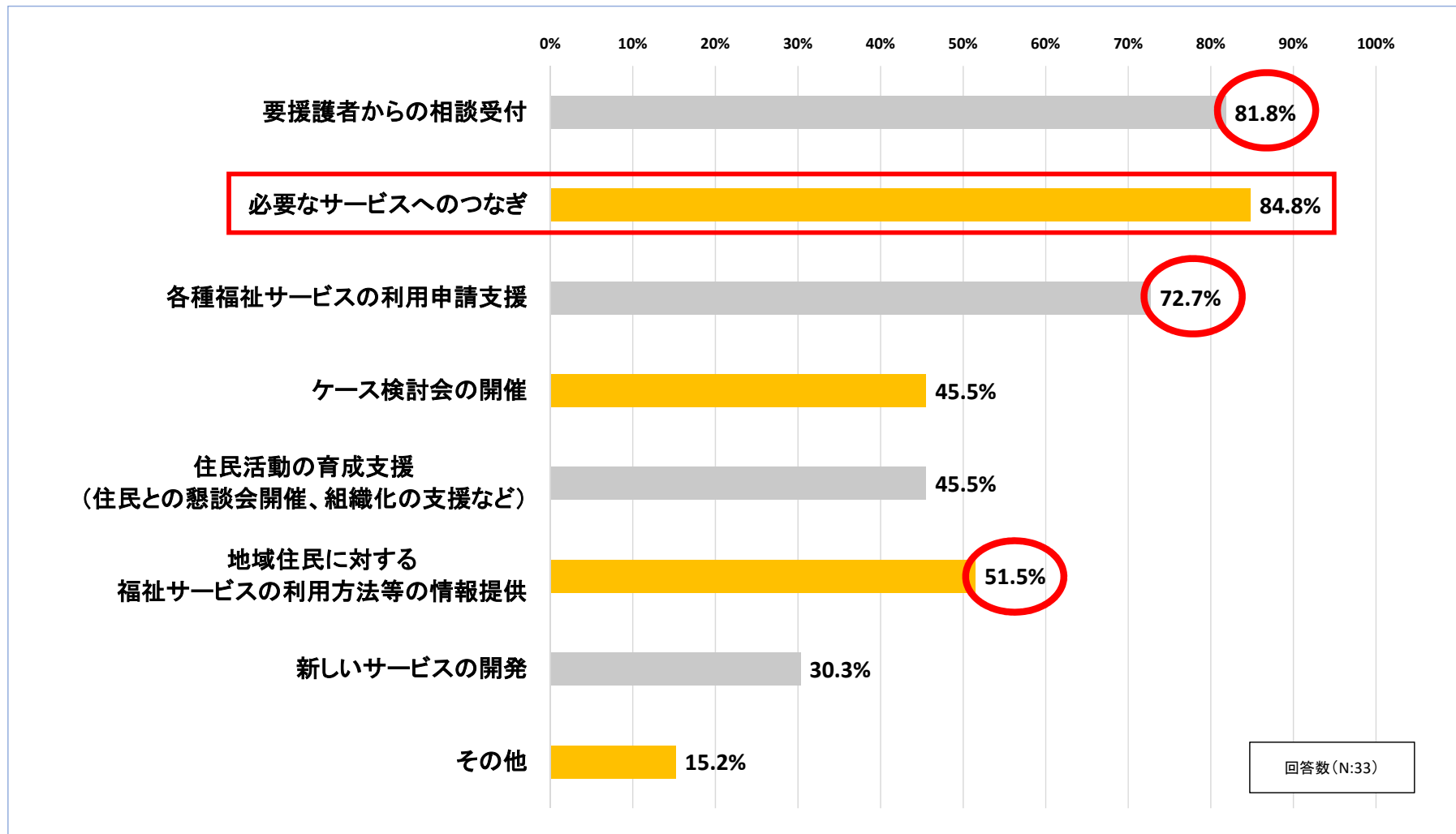


相談機関別の配置状況



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）

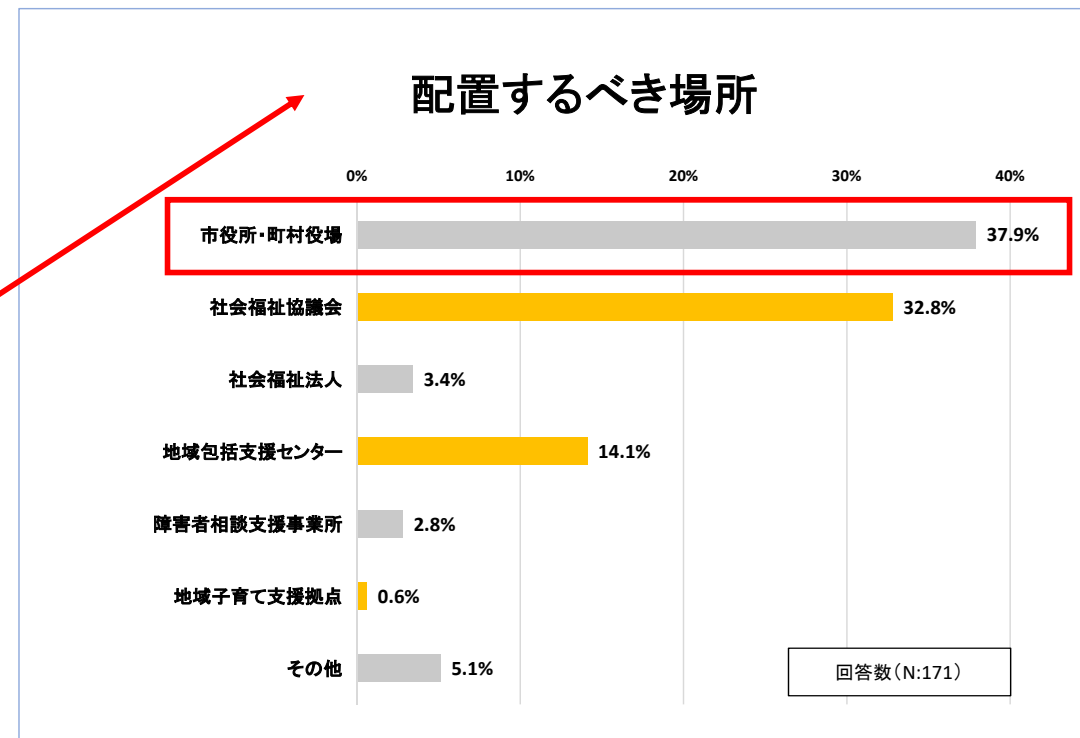
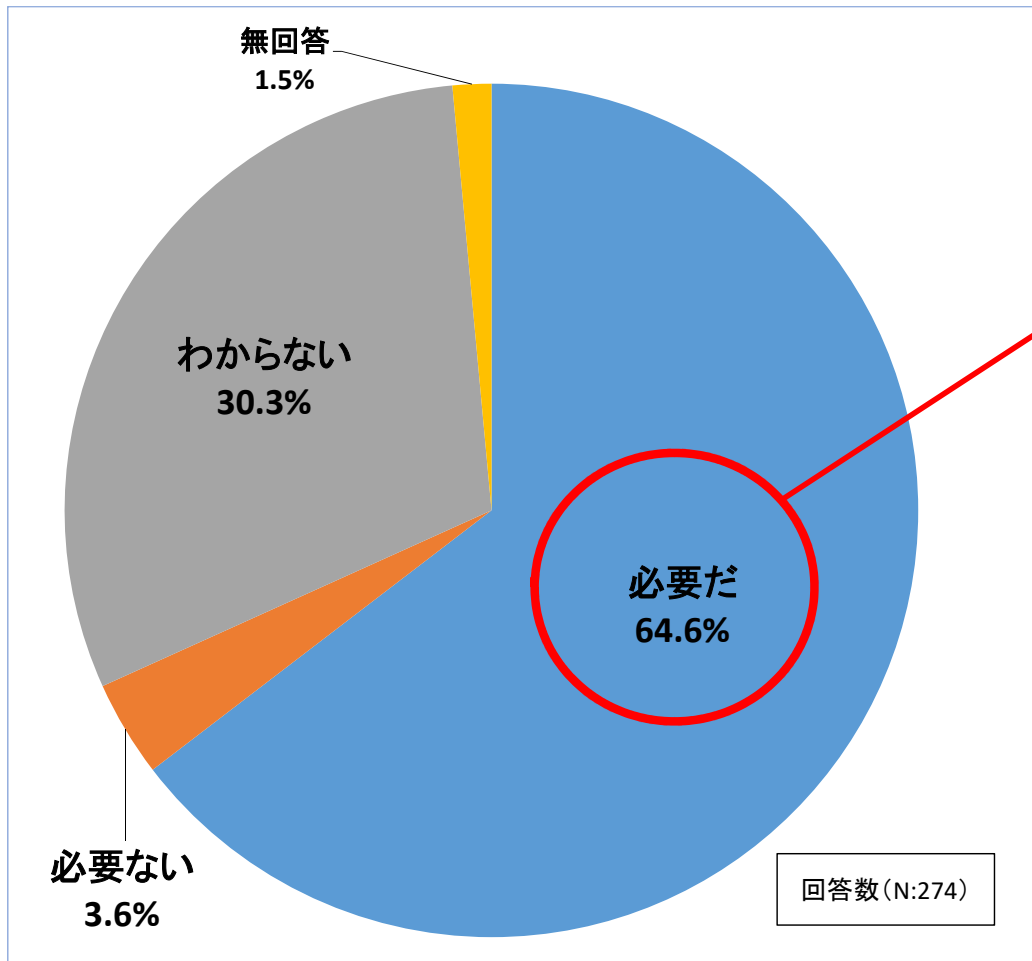
コミュニティソーシャルワーカーが配置されていると回答した相談支援機関に対し、その活動内容をたずねたところ、「必要なサービスへのつなぎ」が最も多く、次いで「要援護者からの相談受付」、「各種福祉サービスの利用申請支援」、「地域住民に対する福祉サービスの利用方法等の情報提供」となっている。



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、「市役所・町村役場」が最も多くなっている。

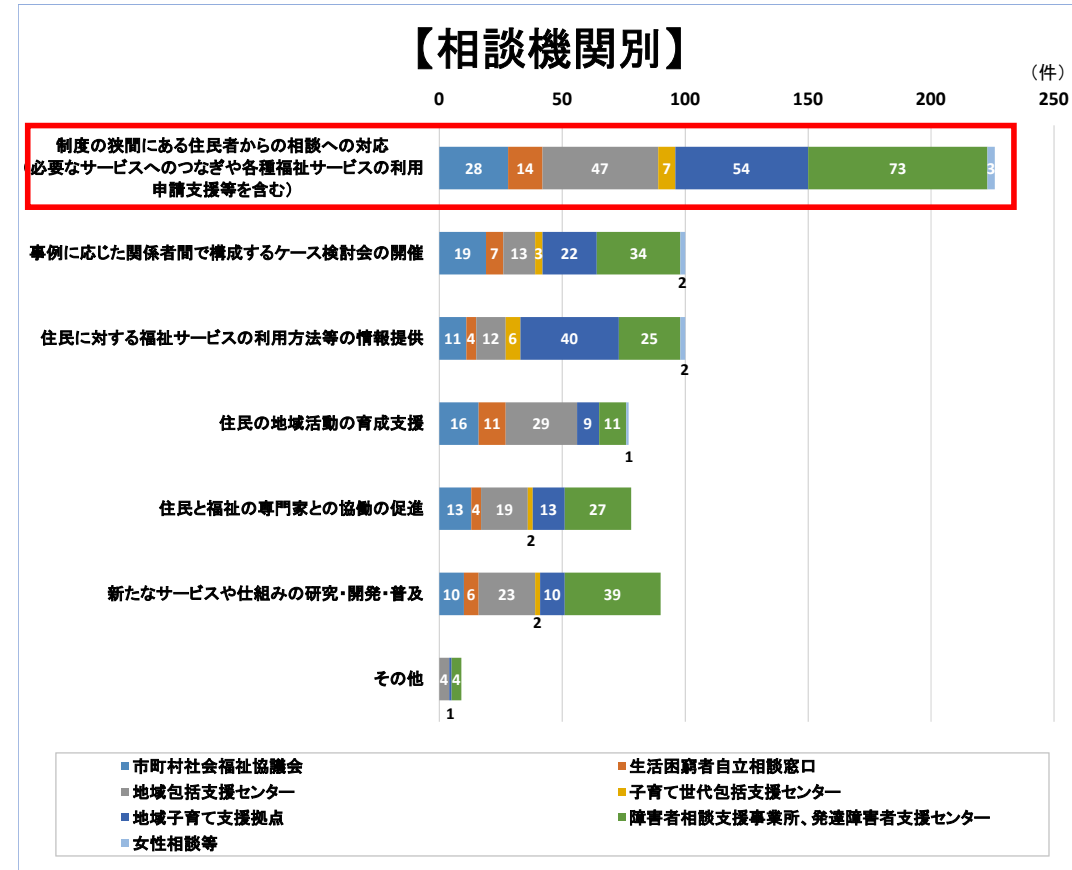
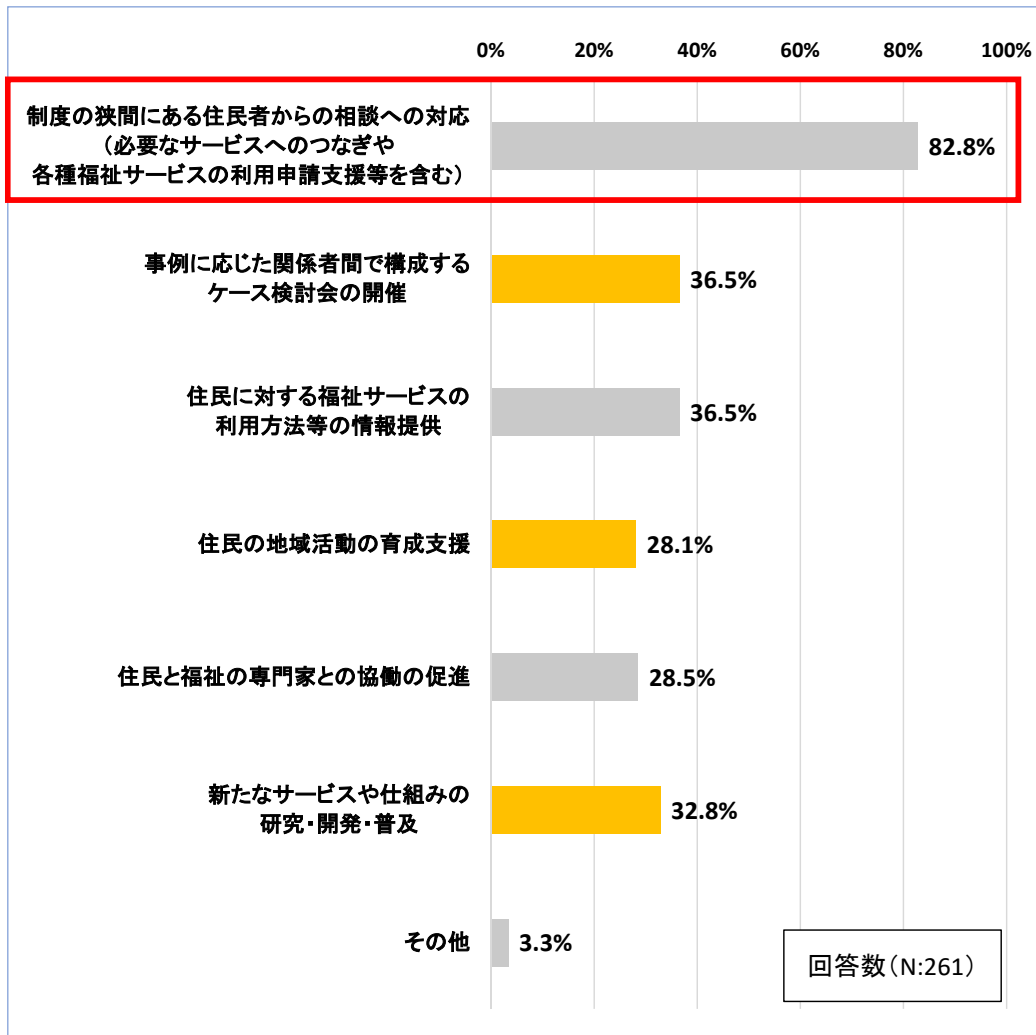


[その他の意見]コミュニティソーシャルワーカーの配置場所

- ・広域的に対応ができるよう、県の機関など。
- ・各公民館。住民が利用しやすいため。
- ・社会福祉士がいない全ての機関。

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」が最も多くなっている。
 分野別に見ても、全ての相談支援機関で「制度の狭間にある住民からの相談への対応」が最も多くなっている。

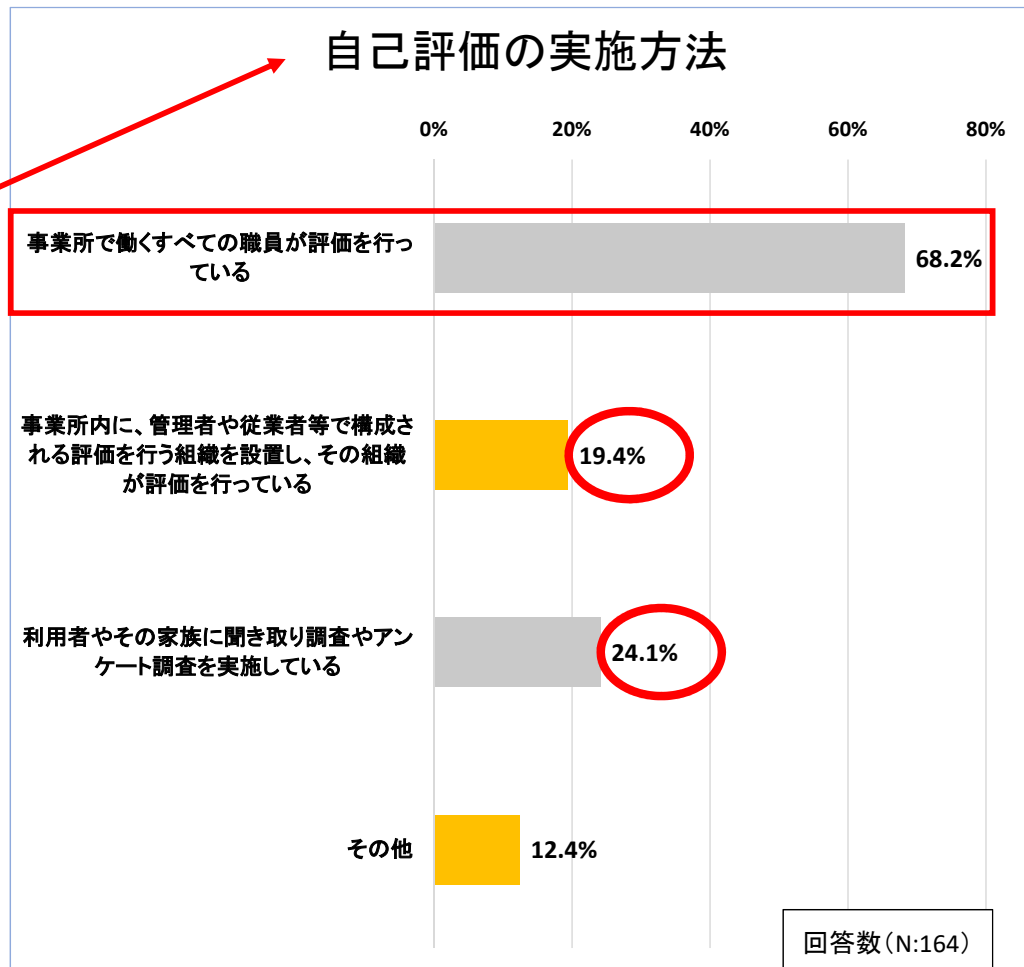
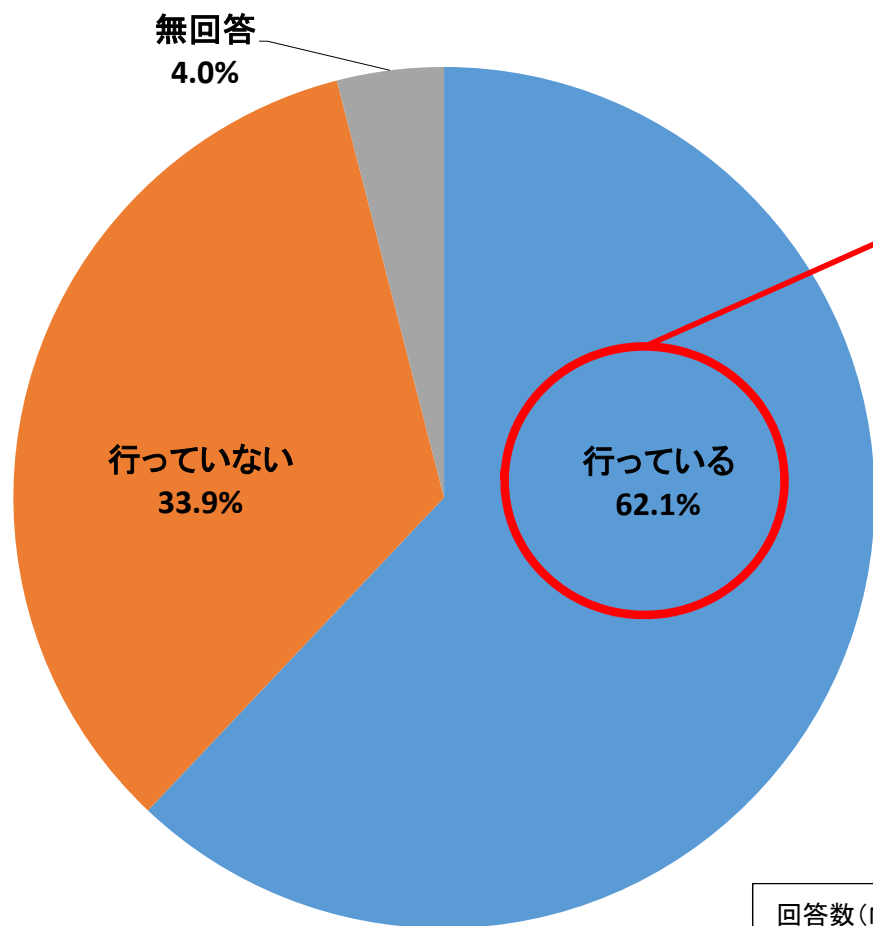


【その他の意見】コミュニティソーシャルワーカーに期待する役割
 ・インフォーマルサービスと利用希望者のマッチング。
 ・地域の現状を理解し、とにかく動き回って頂きたい。

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6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」が最も多く、次いで「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」、「事業所内に、管理者や従業者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」となっている。

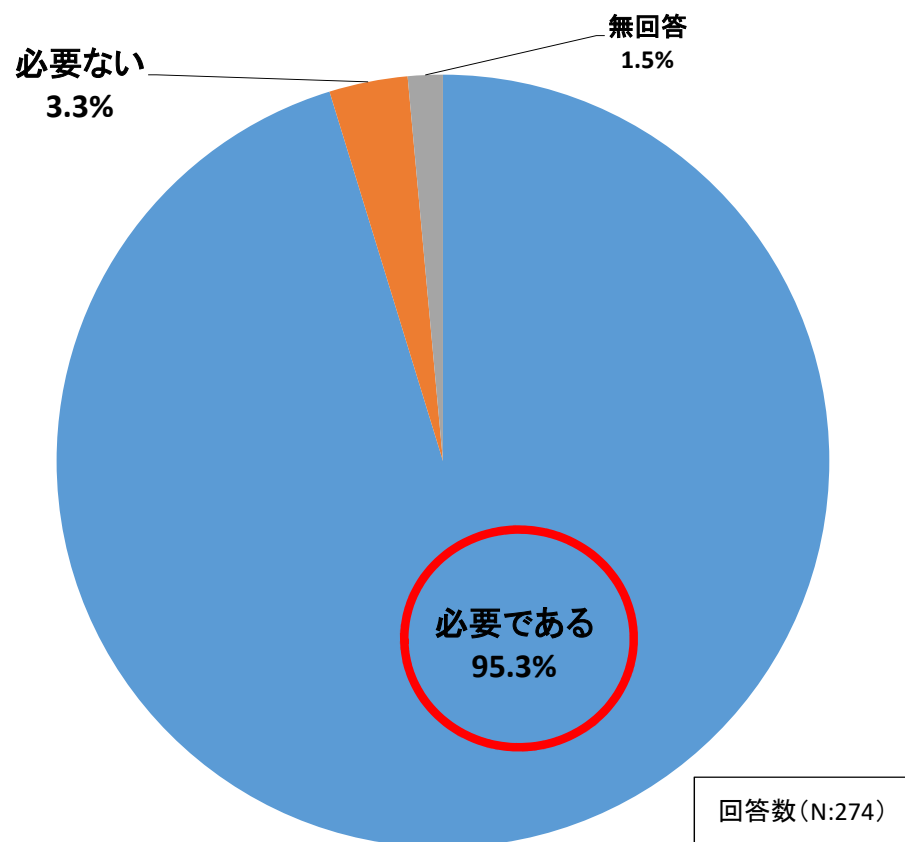


問9 提供する福祉サービスの自己評価について（必要性）

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

