

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) 結果報告書

平成30年6月

青森県健康福祉部健康福祉政策課

## 目 次

|                            |    |
|----------------------------|----|
| アンケート調査の概要                 | 1  |
| 調査結果                       |    |
| 専門以外の相談に対する対応について          | 2  |
| 連絡や連携のスムーズさについて            | 4  |
| 関係機関をコーディネートする機関の必要性について   | 7  |
| 複数分野の課題を抱えるケースへの対応について     | 10 |
| コミュニティソーシャルワーカーの配置について     | 12 |
| コミュニティソーシャルワーカーの必要性について    | 15 |
| コミュニティソーシャルワーカーの役割への期待について | 18 |
| 福祉サービスの自己評価の実施について         | 20 |
| 福祉サービスの自己評価の必要性について        | 23 |
| 外部評価の状況について                | 24 |
| 関係機関と連携して対応した例（主なもの）       | 25 |
| 資料編                        |    |
| 調査票                        |    |

## アンケート調査の概要

### 1 調査目的

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ため。

### 2 調査対象

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、生活困窮者自立相談窓口、母子健康包括支援センター、市町村社会福祉協議会、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 調査期間

平成29年12月13日～平成29年12月28日

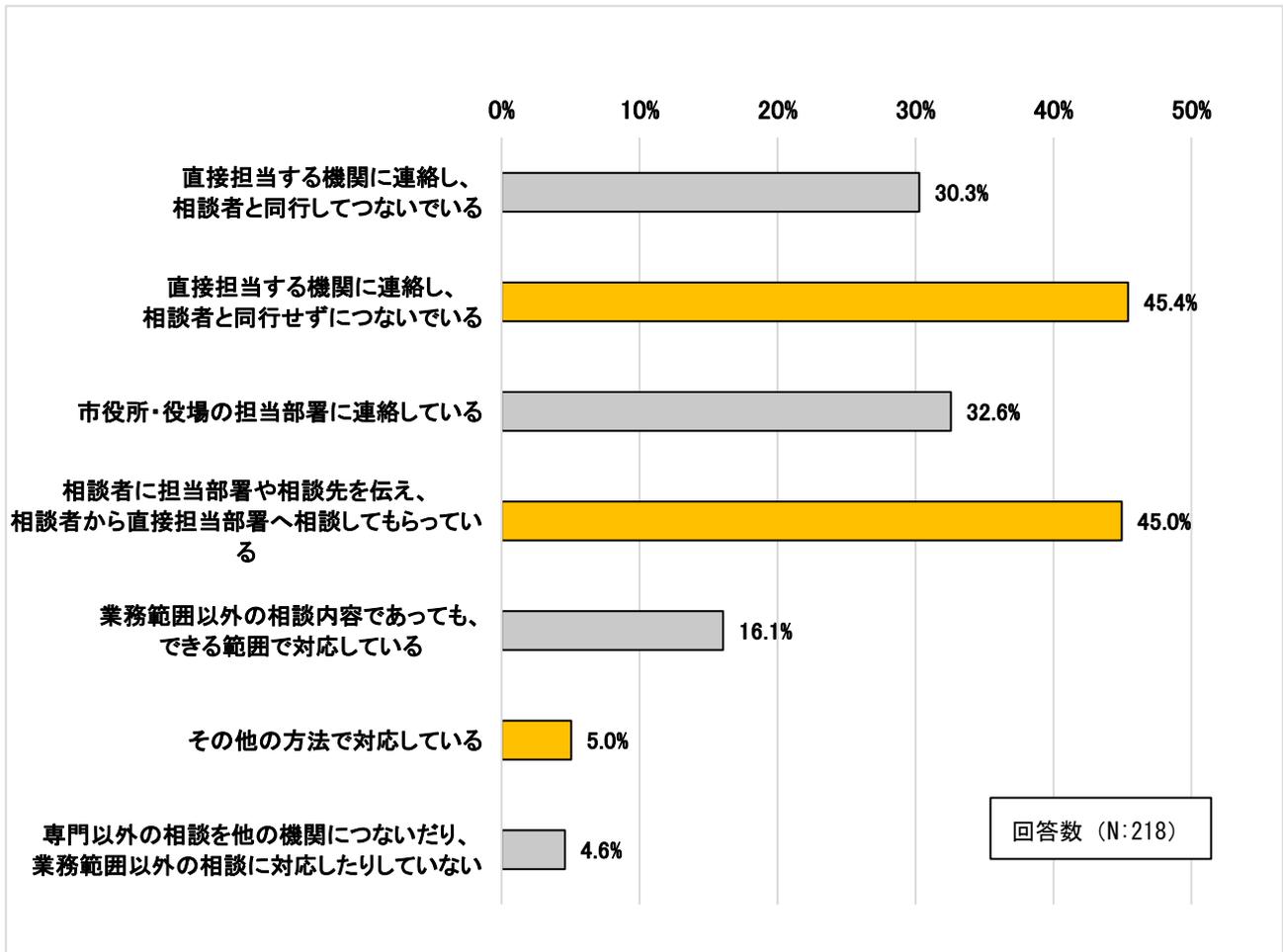
### 4 回答状況

| 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% |
| 生活困窮者自立相談窓口                                | 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

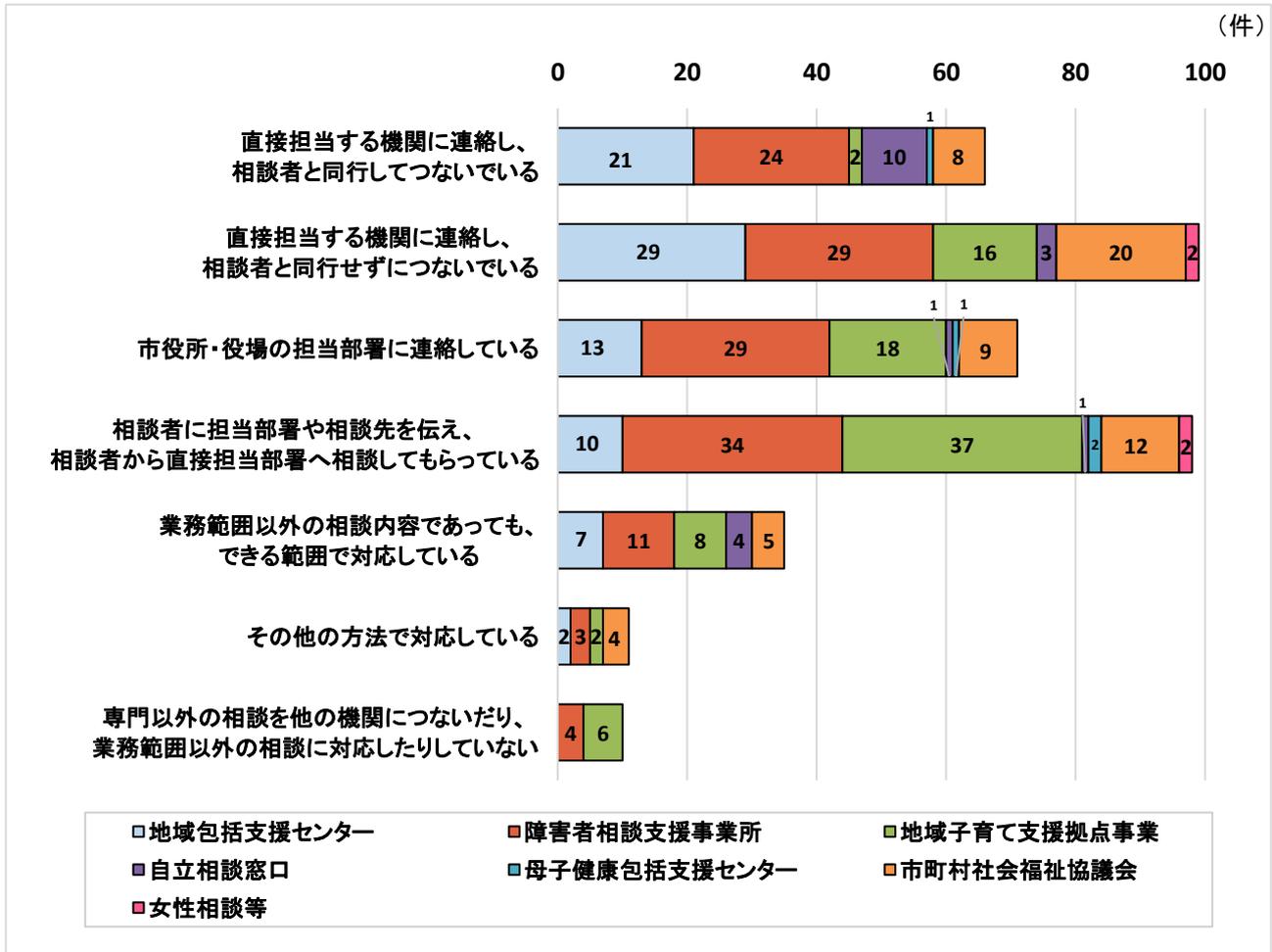
問1 貴機関が住民から受け付けた相談内容が、貴機関が主に関わる専門以外の分野の内容であったり、貴機関が通常関わる業務範囲以外の相談内容である場合、どのように対応していますか。(2つまで)

(専門分野以外の相談に対する対応について)



「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45.4%で最も大きく、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」、「市役所・役場の担当部署に連絡している」となっている。

## 【相談機関別】



障害者相談支援事業所、地域子育て支援拠点事業では、「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」が最も大きくなっている。

地域包括支援センター、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」が最も大きくなっている。

自立相談窓口では、「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」が最も大きくなっている。

### 【その他の意見】業務以外で対応した主な内容

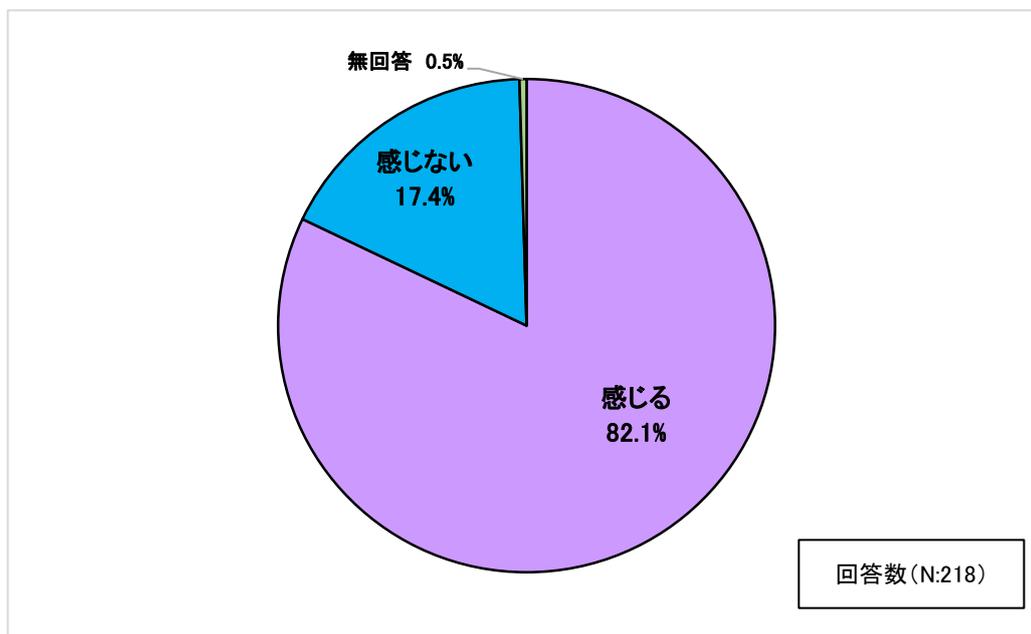
- ・税金の申告の手伝い（障害者相談支援事業所）
- ・アパート探し、市営住宅入居支援（障害者相談支援事業所、地域包括支援センター）
- ・生活保護申請の手伝い（地域包括支援センター）

### 【その他の意見】多分野の相談への主な対応方法

- ・相談内容に応じて、同行、同行しないつなぎ等を使い分けている。（地域包括支援センター、社会福祉協議会）

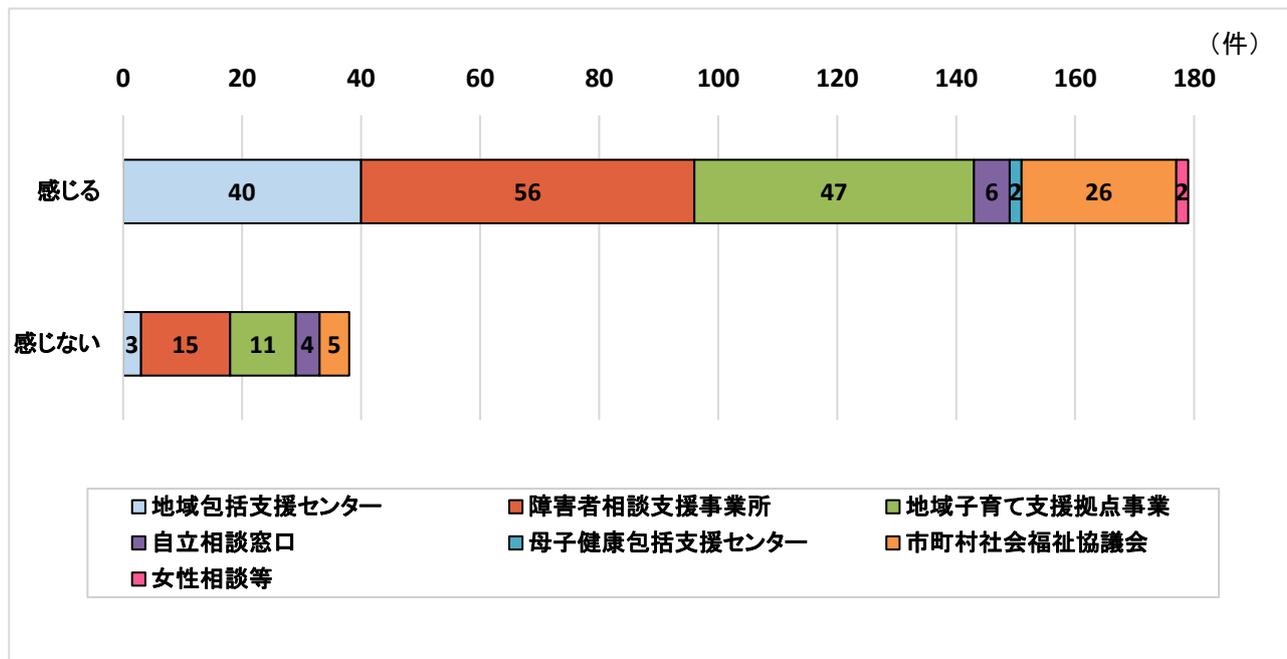
問2 相談者への支援にあたり、貴機関が他の相談機関や他の施設と連携する必要があるときに、連絡や連携はスムーズに行われていると感じていますか。（1つ）

（連絡や連携のスムーズさについて）



「感じる」が82.1%、「感じない」が17.4%となっている。

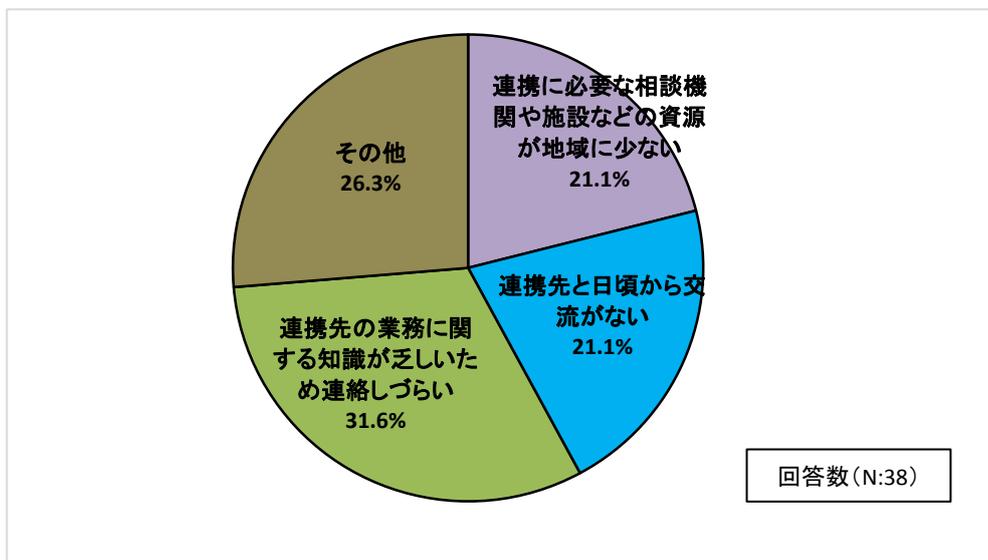
【相談機関別】



多くの分野で連携や連絡がスムーズと「感じる」の件数が「感じない」の件数より大きくなっている中で、自立相談窓口では、「感じる」が6件に対し「感じない」が4件と、「感じる」「感じない」の差が小さくなっている。

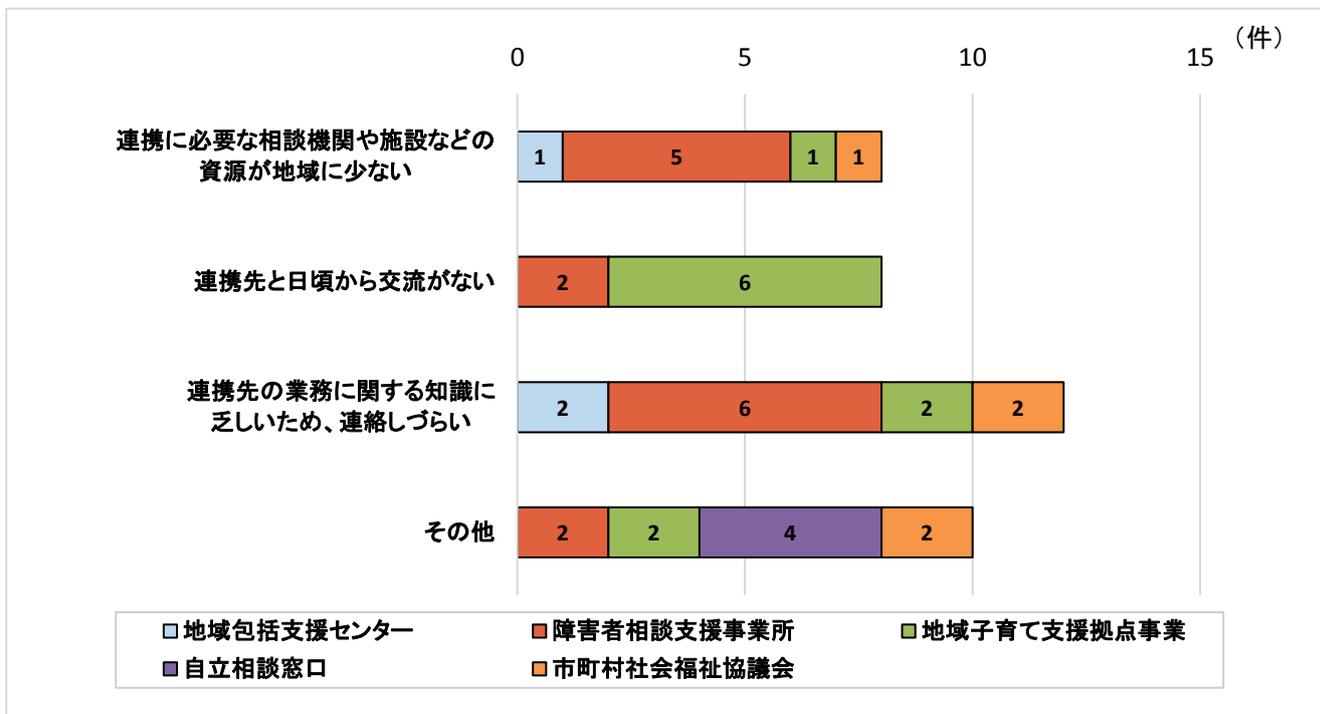
問2-1 問2で「② 感じない」を選んだ機関におうかがいします。その理由として最もあてはまるのは何ですか。（1つ）

（連絡や連携がスムーズであると感じない理由）



「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31.6%で最も大きく、次いで「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」と「日頃から交流がない」が同率となっている。

【相談機関別】



地域包括支援センター、障害者相談支援事業所、社会福祉協議会では「連携先の業務に関する知識に乏しいため、連絡しづらい」が最も大きくなっている。地域子育て支援拠点事業では「連携先と日頃から交流がない」が最も大きくなっている。

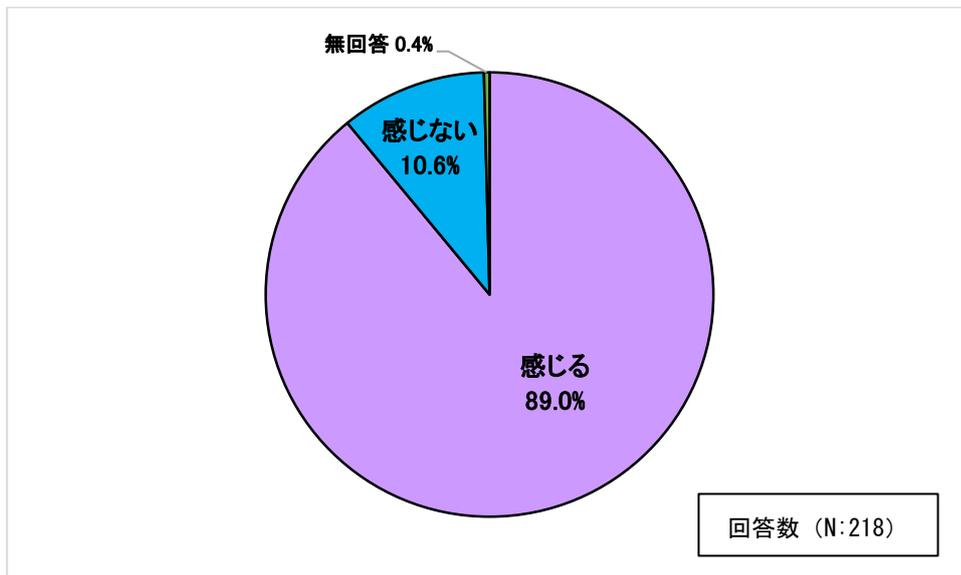
**〔その他の意見〕 連絡や連携がスムーズに行われていると感じない理由**

- ・ 障害者相談支援事業所の役割への理解が薄く、サービス事業所の判断で支援を進めてしまうことがある。(障害者相談支援事業所)
- ・ 市町村によって、業務理解や知識に差があると感じる。(自立相談窓口)
- ・ 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。(自立相談窓口)
- ・ 関係ができている機関とは、スムーズに連絡連携できるが、壁を感じる機関がある。(社会福祉協議会)

問3 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。

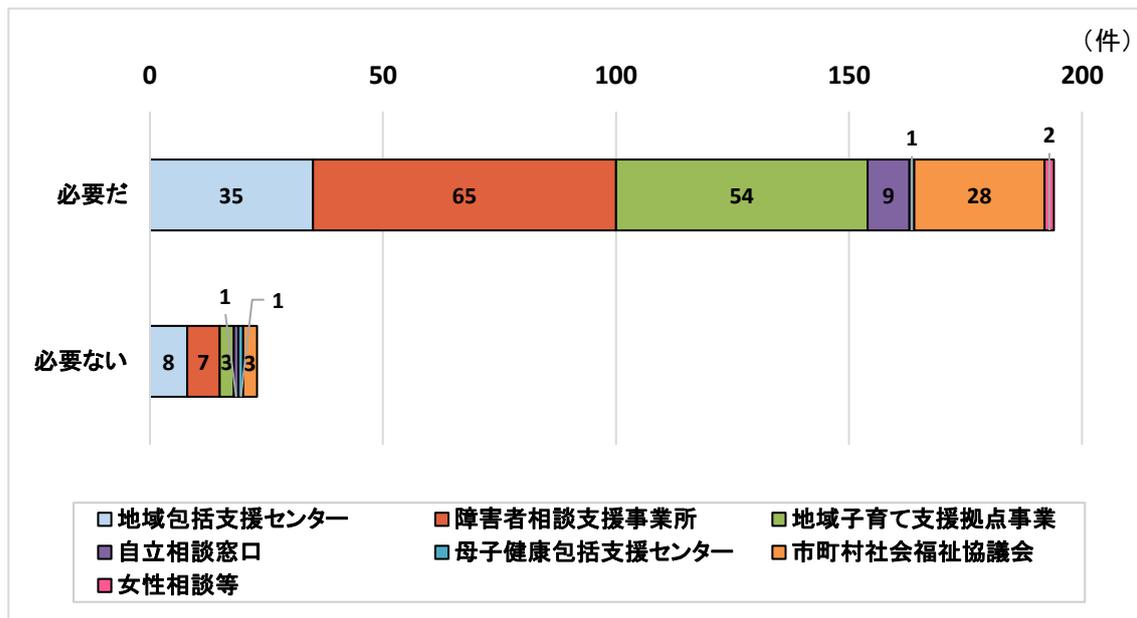
このような場合に、複数の関係機関コーディネートする機関が必要と考えますか。(1つ)

(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89.0%、「必要ない」が10.6%となっている。

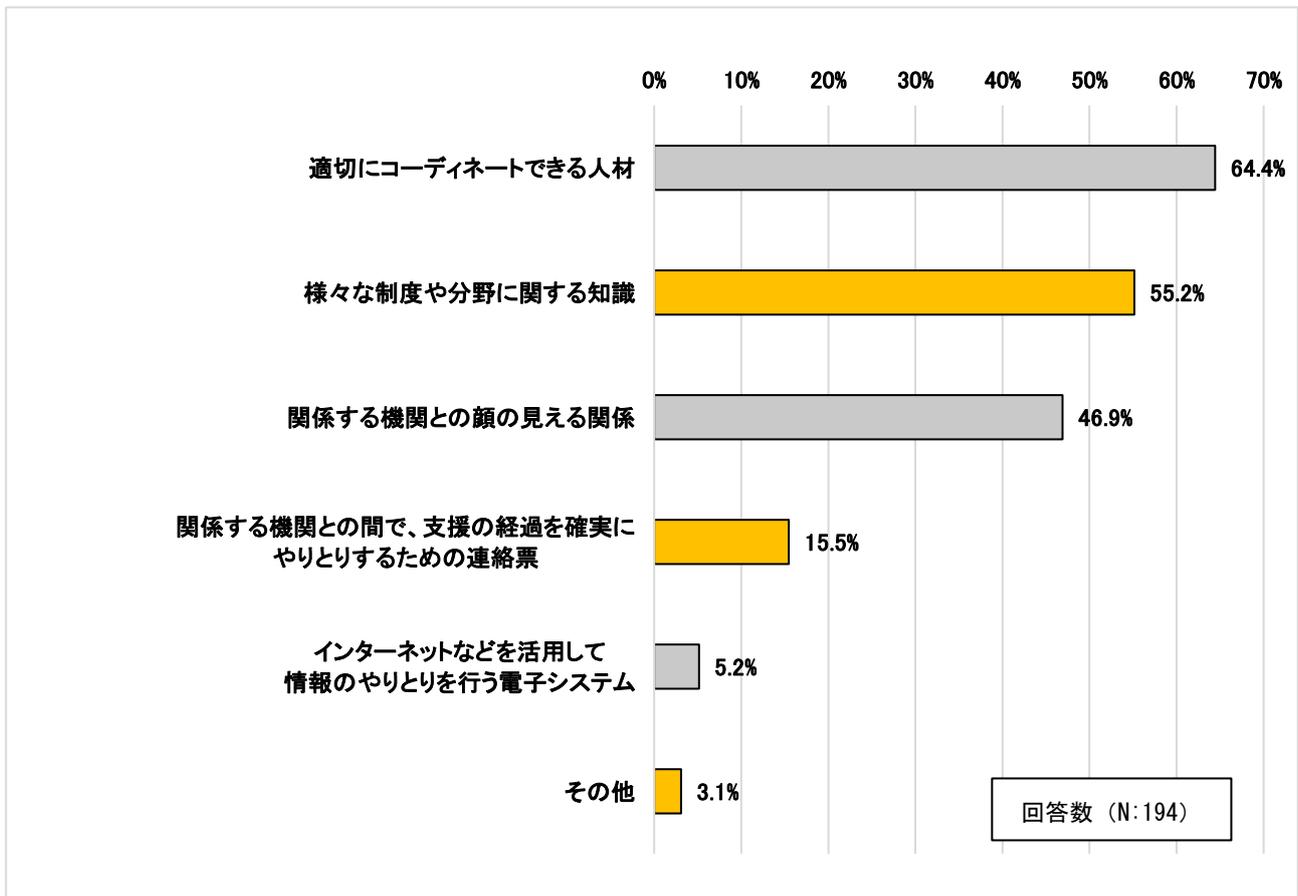
【相談機関別】



多くの分野の相談支援機関で、「必要だ」の件数が「必要ない」の件数を大幅に上回っている。

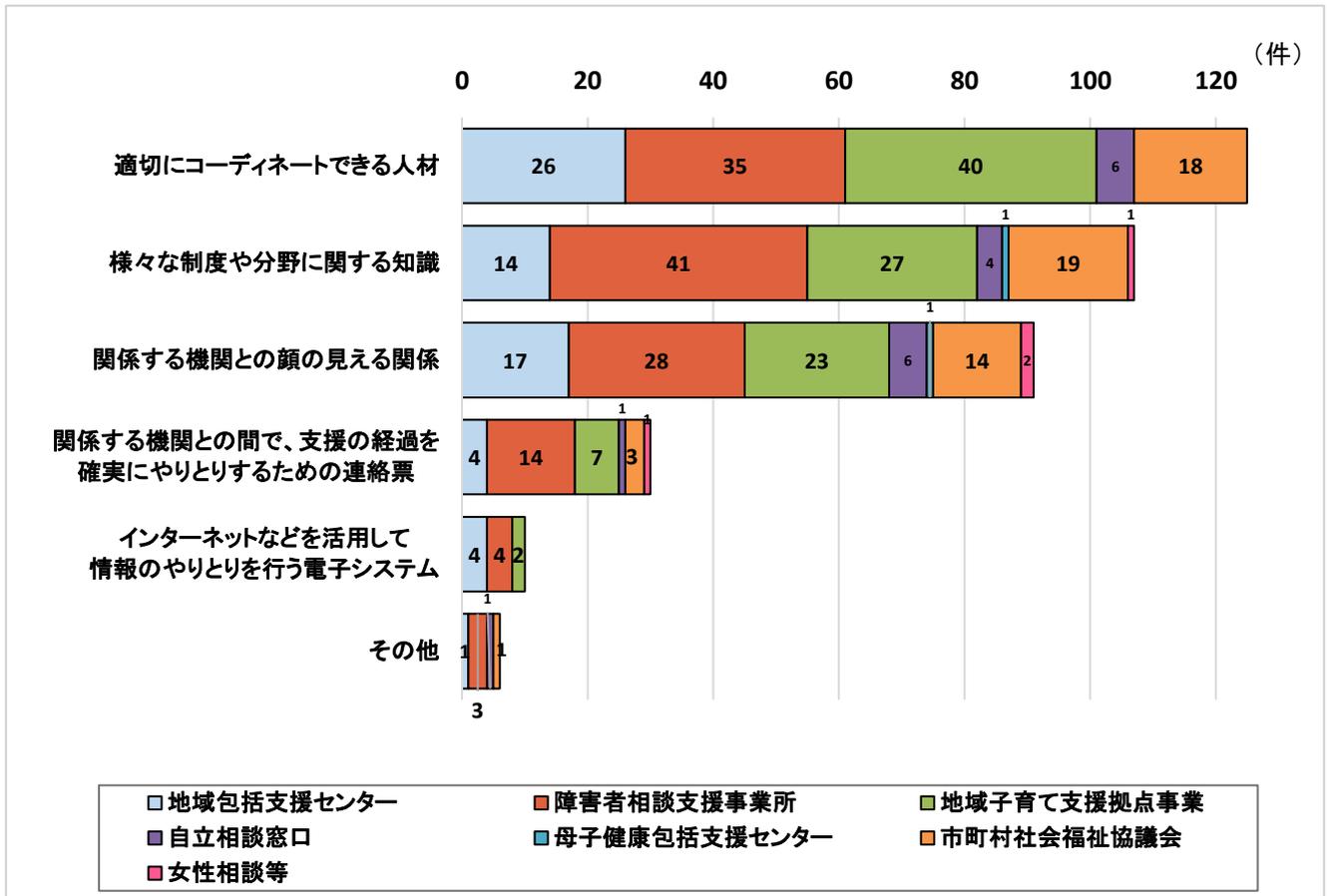
問3-1 問3で「① 必要だ」を選んだ機関におうかがいします。コーディネートするうえで、どのようなことが重要と考えますか。（2つまで）

（コーディネートする上での重要なことについて）



「適切にコーディネートできる人材」が64.4%で最も大きく、次いで「様々な制度や分野に関する知識」、「関係する機関との顔の見える関係」となっている。

## 【相談機関別】



障害者相談支援事業所、社会福祉協議会では、「様々な制度や分野に関する知識」が最も大きくなっている。

地域包括支援センター、地域子育て支援拠点事業では、「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。

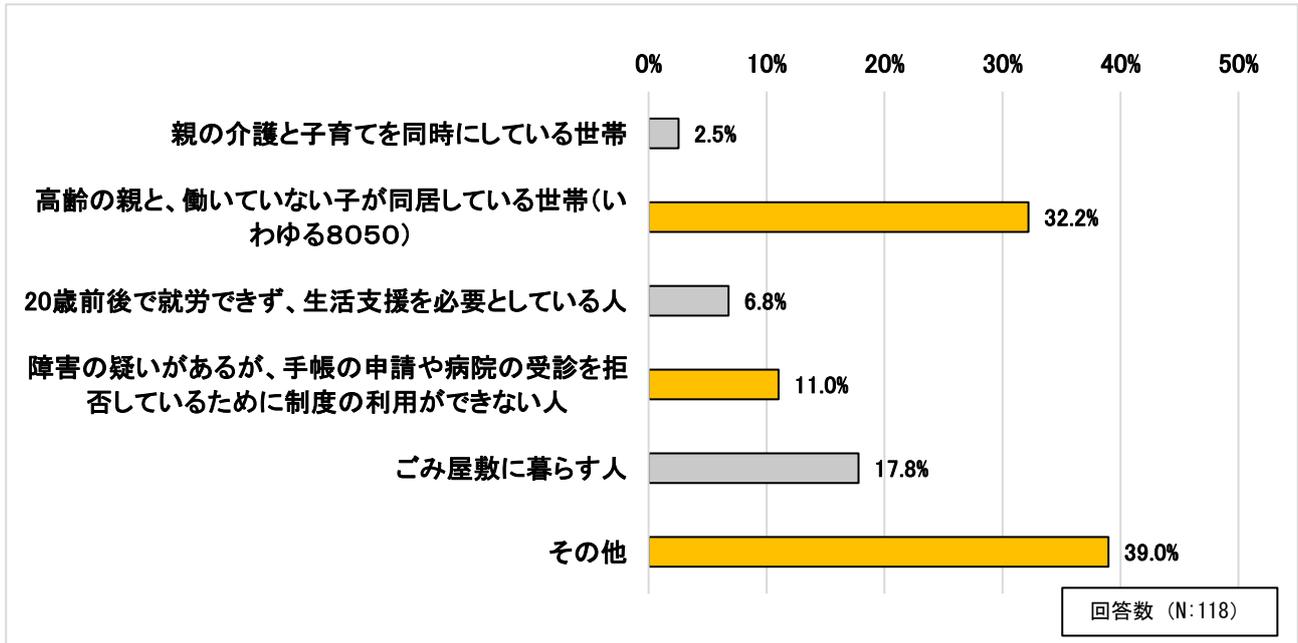
自立相談窓口では、「適切にコーディネートできる人材」と「関係する機関との顔の見える関係」とが同件数で最も大きくなっている。

### 〔その他の意見〕 複数の関係機関のコーディネートで重要なこと

- ・アウトリーチができる人材・機関。（地域包括支援センター）
- ・相談者が安心できる環境を作り、その思いや考え方を理解し、多機関との顔の見える関係を築ける人材。有資格者に限らないことが大切。（自立相談窓口）

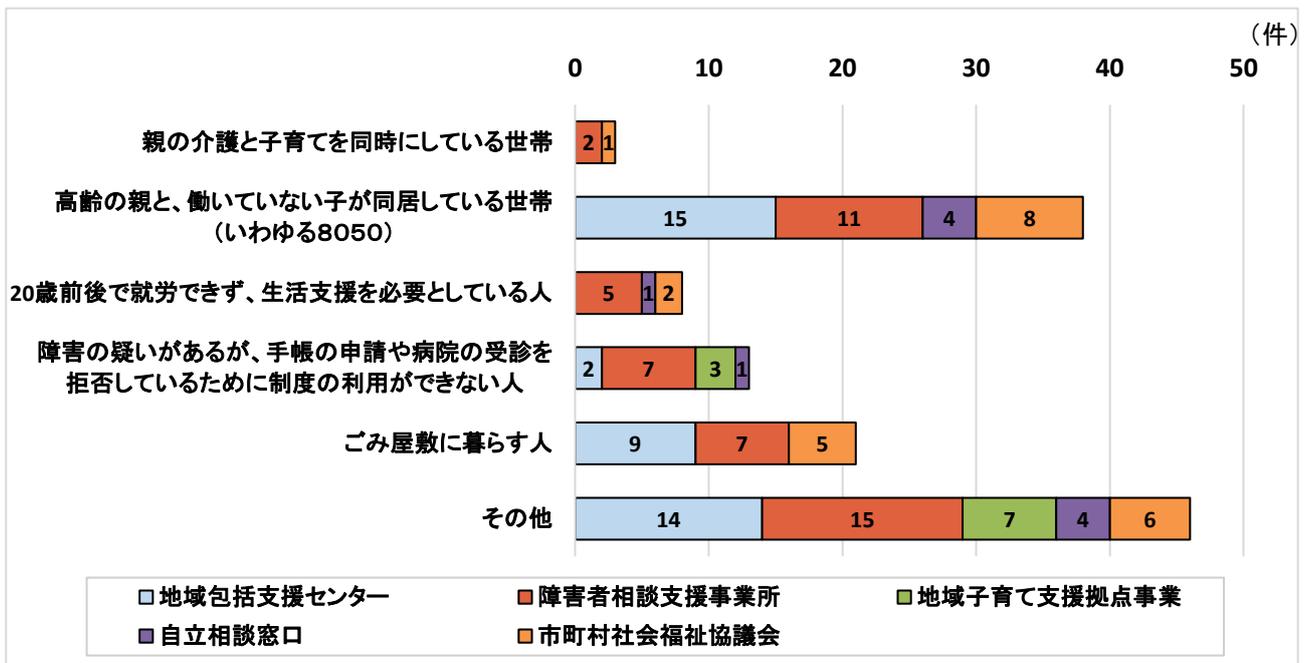
問4 貴機関でこれまで、複数分野の課題を抱えるケースに対し、関係機関と連携して対応した例があれば、一つのケースについて対応結果を下記に記入してください。

(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32.2%で最も大きく、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。

#### 【相談機関別】



地域包括支援センター、障害者相談支援事業所、自立相談窓口、社会福祉協議会では、いわゆる8050の世帯が最も大きくなっている。地域子育て支援拠点事業では、障害の疑いがある、制度の利用ができない人が最も大きくなっている。

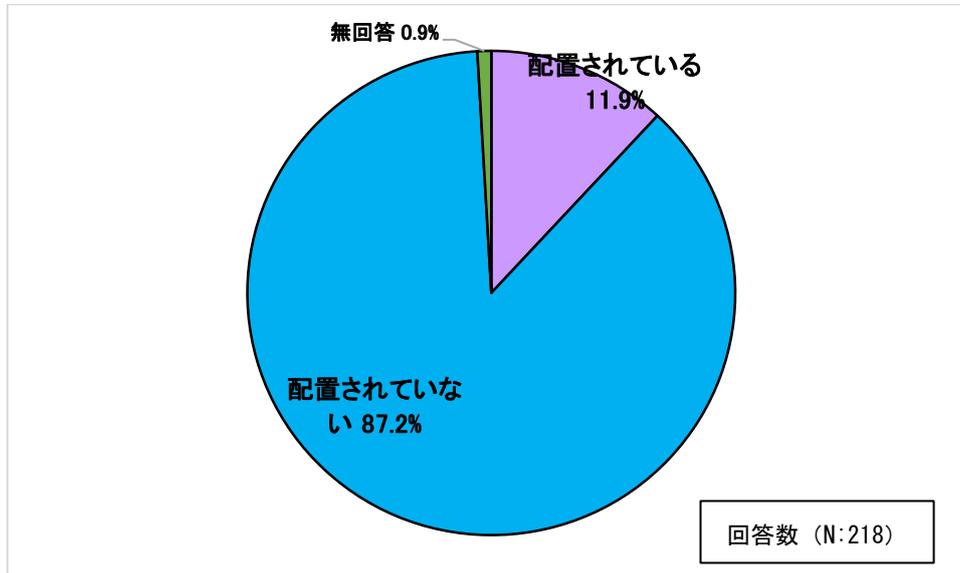
〔その他の意見〕 複数分野の課題を抱える相談者等に対応したケース

- ・ 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があり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）

各分野の相談支援機関が、関係機関と連携して対応した主な例は、25ページに掲載しています。

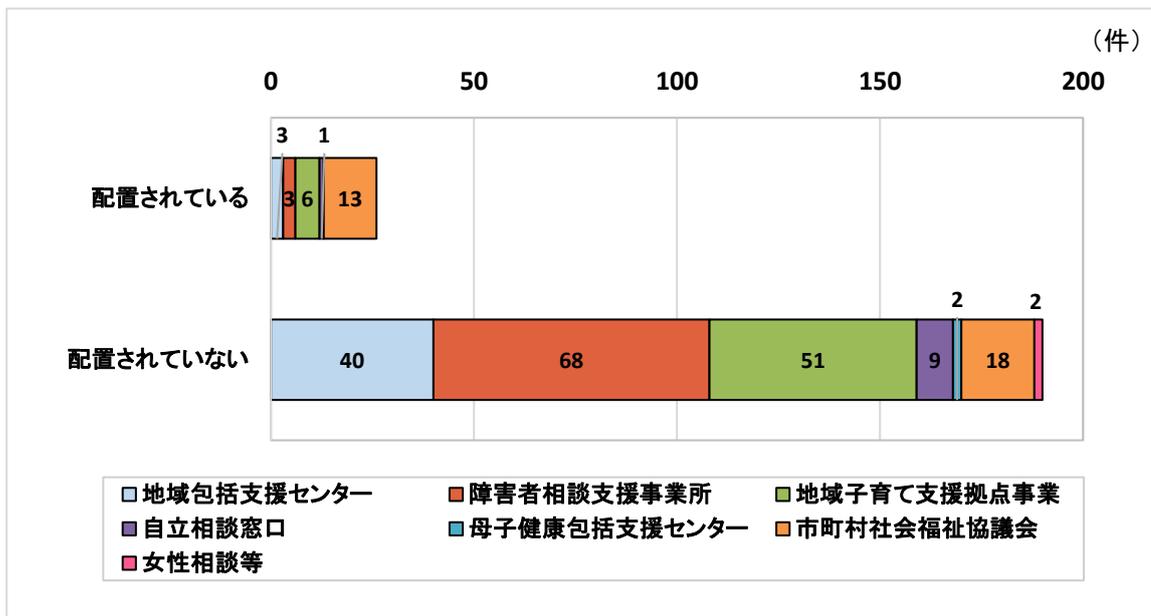
問5 コミュニティソーシャルワーカー（※）の配置についてお聞きします。あなたの機関にコミュニティソーシャルワーカーは配置されていますか。（1つ）

（コミュニティソーシャルワーカーの配置について）



「配置されている」が11.9%、「配置されていない」が87.2%となっている。

【相談機関別】

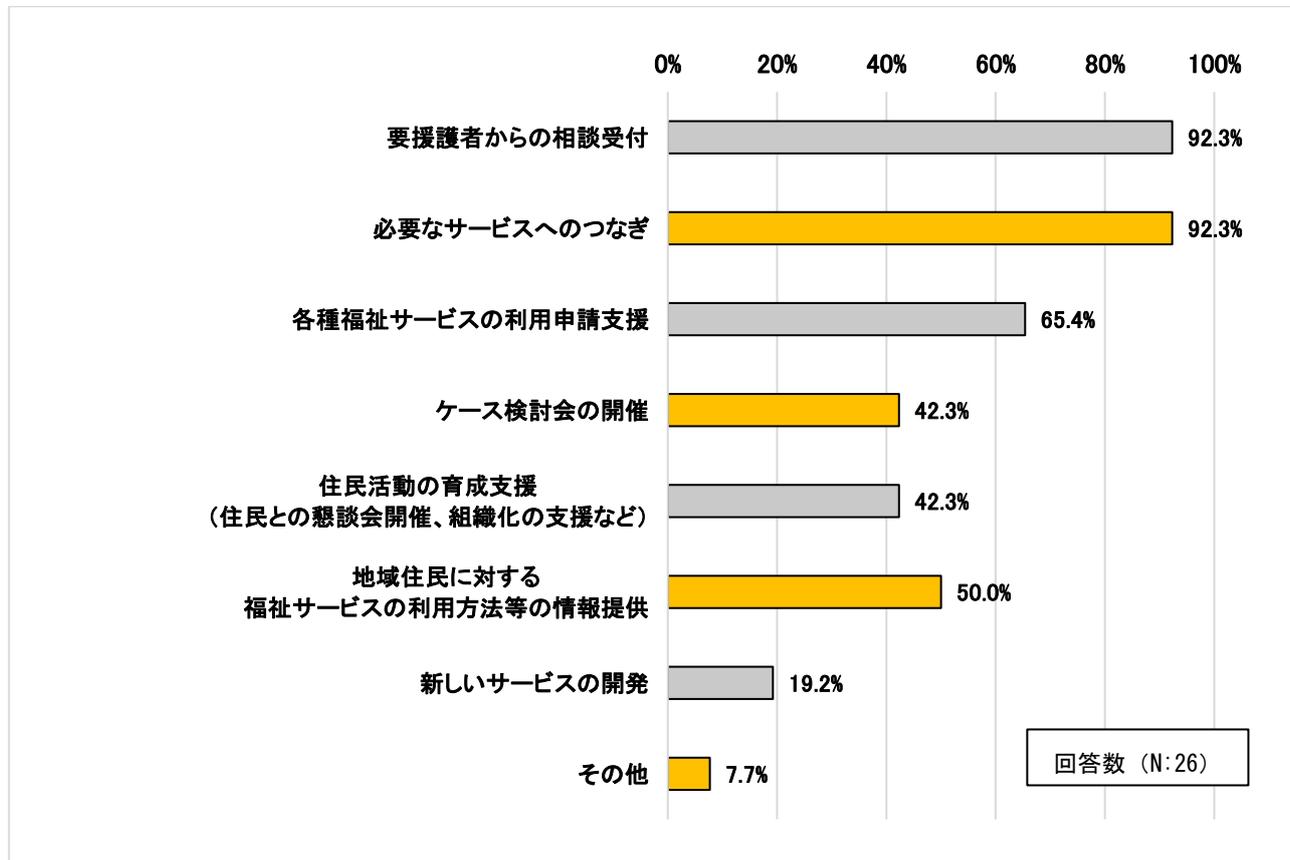


多くの分野の相談支援機関で「配置されていない」の件数が大きくなっている中で、市町村社会福祉協議会では「配置されている」の件数が大きくなっている。

（※）コミュニティソーシャルワーカーとは、地域において生活上の課題を抱える個人や世帯に対する個別支援と、それらの人々が暮らす生活圏の環境整備や住民のネットワーク化といった地域支援（＝コミュニティソーシャルワーク）を行う役割を担う人のことです。

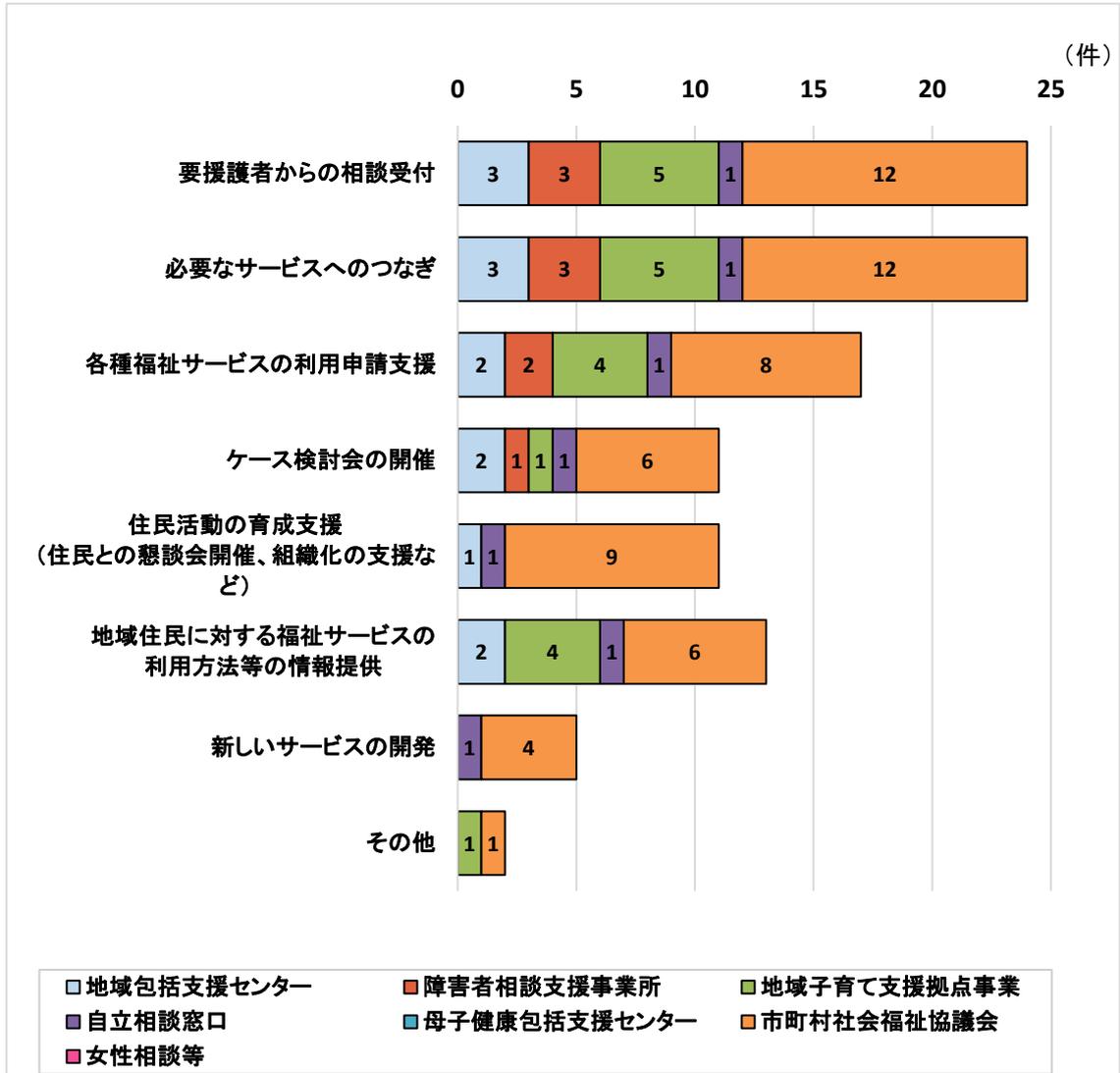
問5-1 問5で「① 配置されている」を選んだ機関におうかがいします。貴機関のコミュニティソーシャルワーカーはどのような活動をしていますか。（あてはまるものすべて）

(コミュニティソーシャルワーカーの活動について)



「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92.3%で最も大きく、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。

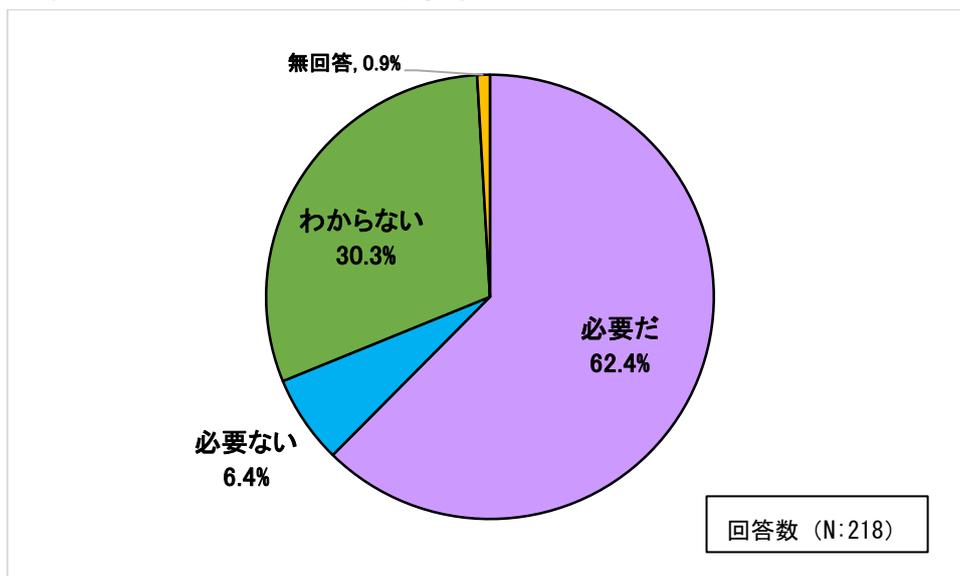
【相談機関別】



全ての分野の相談支援機関で「要援護者からの相談受付」「必要なサービスへのつなぎ」が最も大きくなっている。

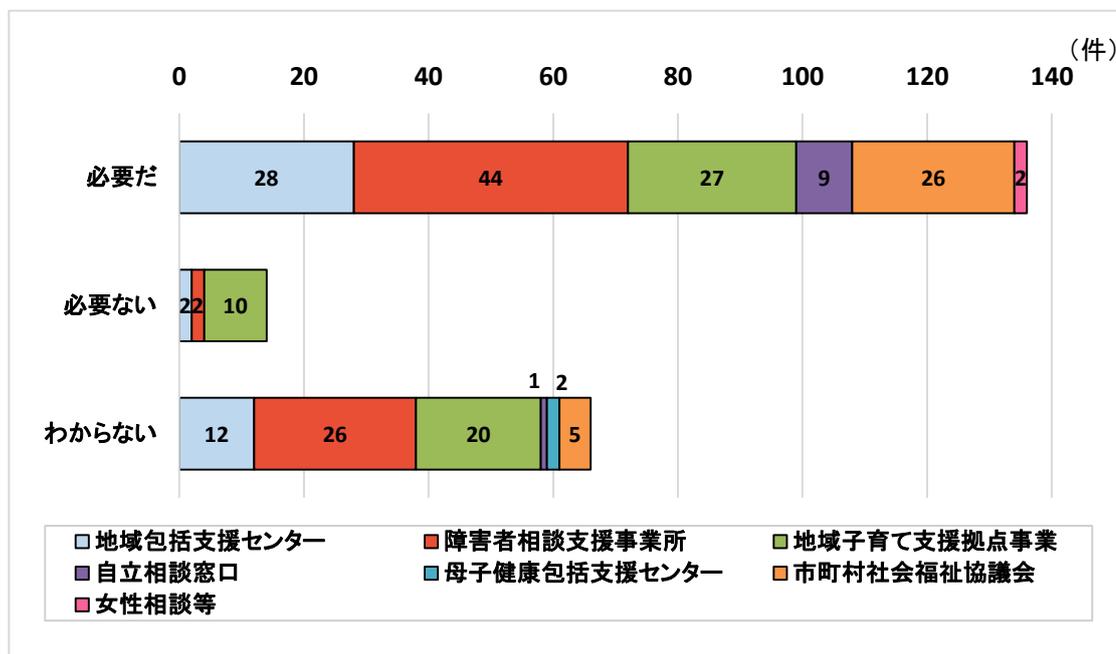
問6 コミュニティソーシャルワーカーの配置は必要だと思いますか。(1つ)

(コミュニティソーシャルワーカーの必要性について)



「必要だ」が62.4%、「必要ない」が6.4%となっている。また、「わからない」が30.3%となっている。

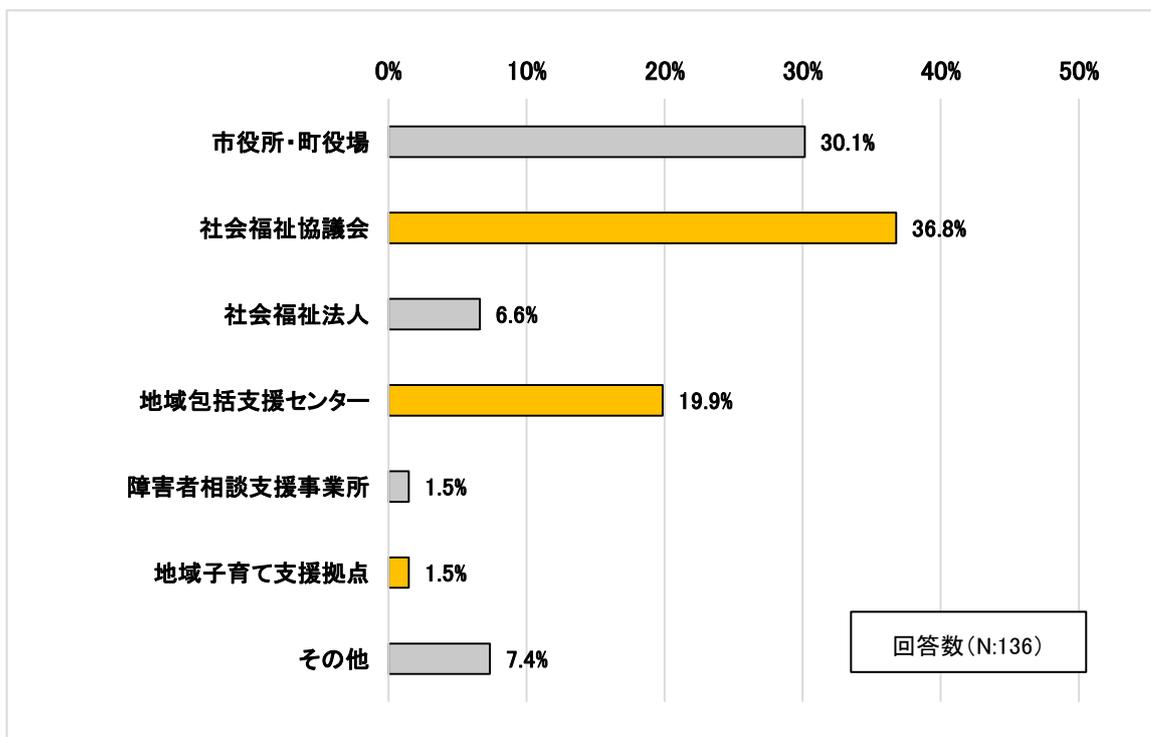
【相談機関別】



全ての分野の相談支援機関で「必要だ」が最も大きくなっている。

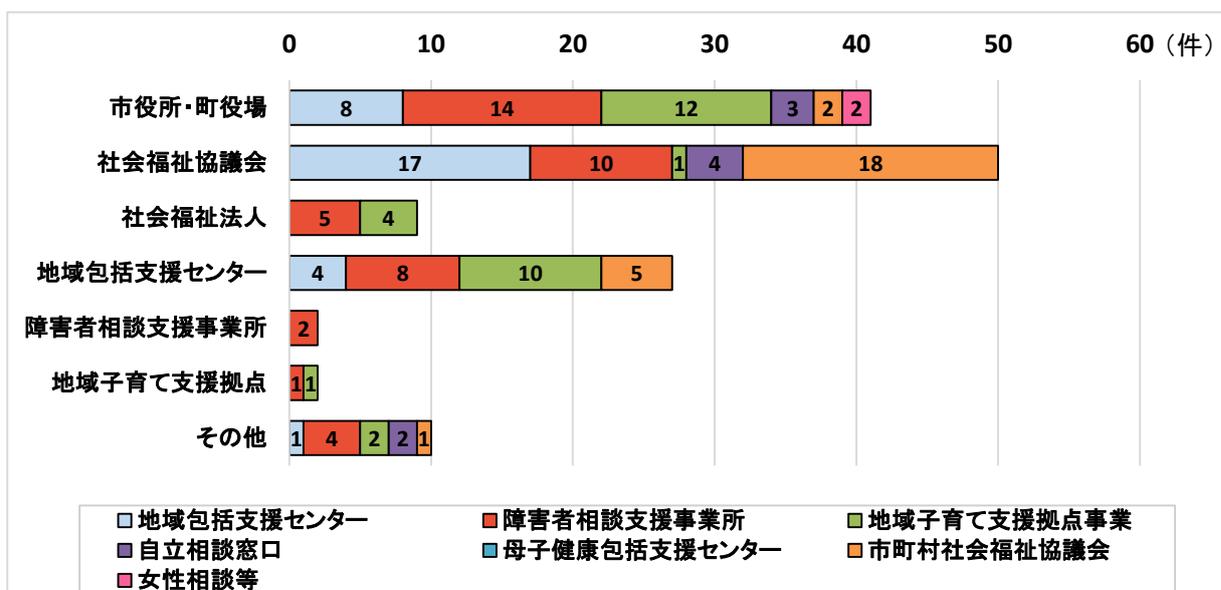
問6-1 問6で「① 必要だ」を選んだ機関におうかがいします。コミュニティソーシャルワーカーはどこに配置するべきだと思いますか。(1つ)

(コミュニティソーシャルワーカーの配置場所について)



「社会福祉協議会」が36.8%で最も大きく、次いで「市役所・役場」、「地域包括支援センター」となっている。

【相談機関別】



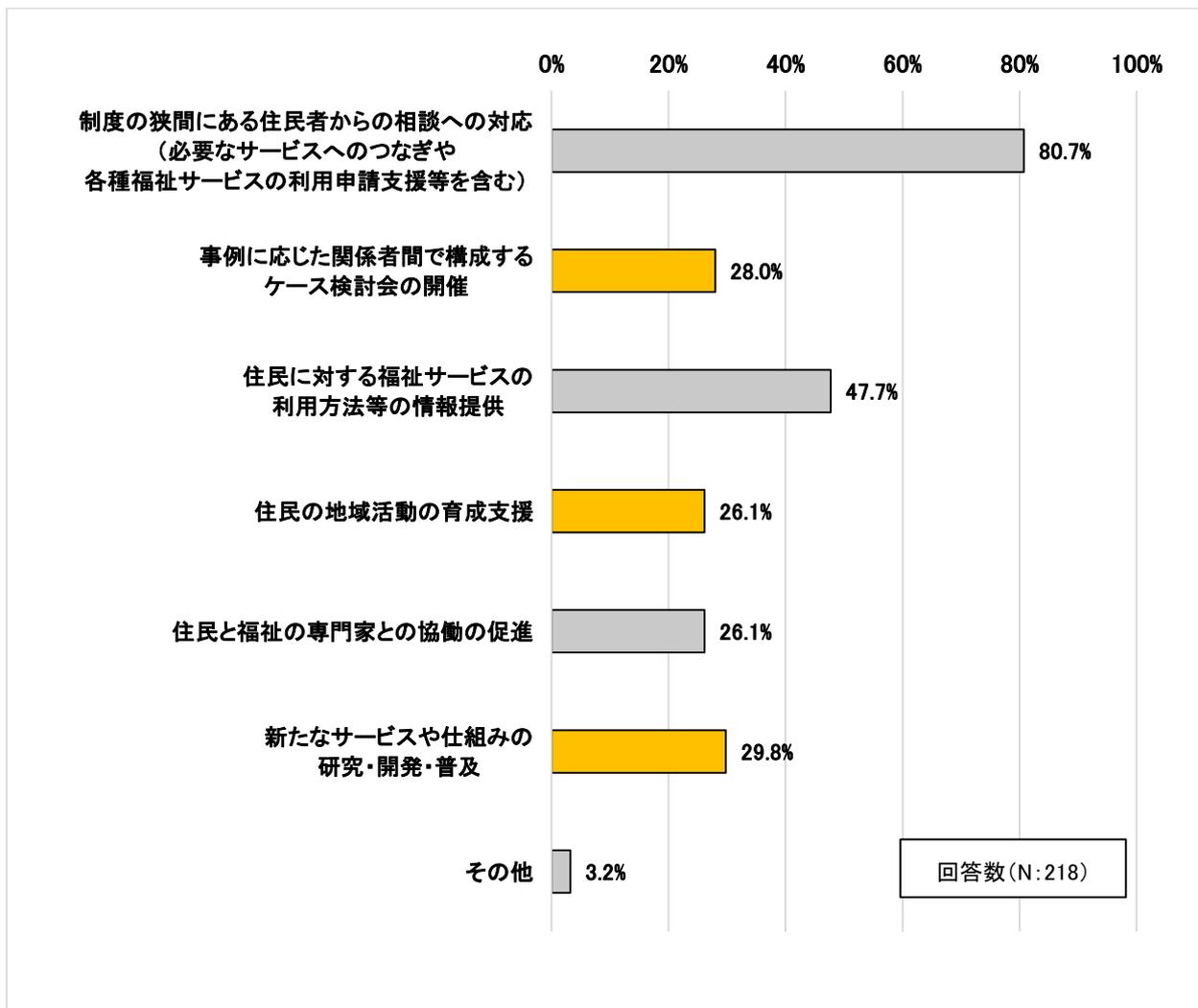
地域包括支援センター、自立相談窓口、社会福祉協議会では「社会福祉協議会」が最も大きくなっている。障害者相談支援事業所、地域子育て支援拠点事業では「市役所・役場」が最も大きくなっている。

**〔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。（障害者相談支援事業所、自立相談窓口）
- ・ 地域の主要な行政機関と事業所。（障害者相談支援事業所）
- ・ 新たに配置しなくても、既存の窓口の従事者の中からその役割を担う人を育てていくべき。（地域子育て支援拠点事業）
- ・ 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。（地域子育て支援拠点事業）

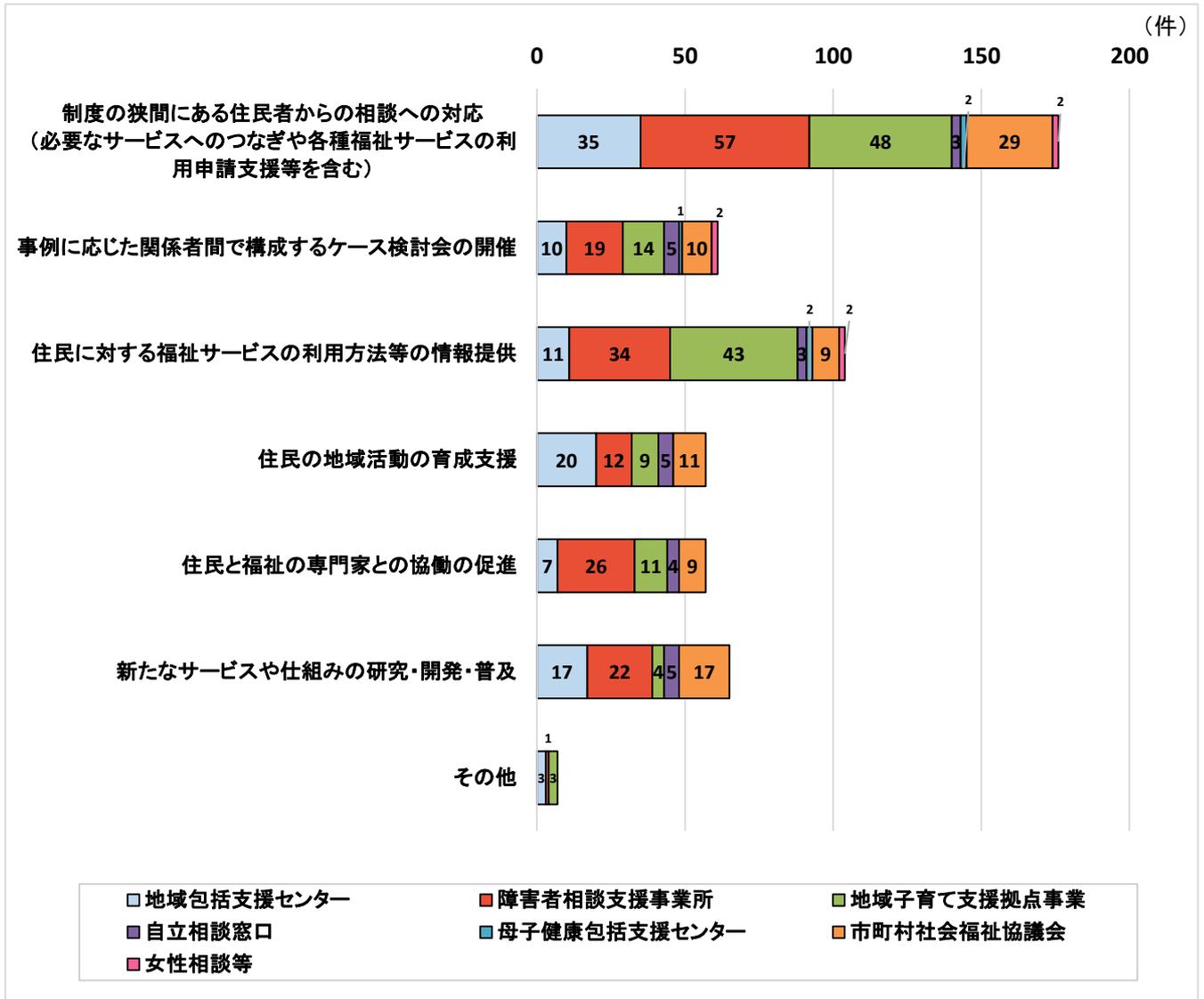
問7 今後、コミュニティソーシャルワーカーにはどのような役割を期待しますか。  
(3つまで)

(コミュニティソーシャルワーカーの役割への期待について)



「制度の狭間にある住民者からの相談への対応」が80.7%で最も大きく、次いで「住民に対する福祉サービスの利用方法等の情報提供」、「新たなサービスや仕組みの研究・開発・普及」となっている。

## 【相談機関別】



自立相談窓口では、「事例に応じた関係機関で構成する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なっている。

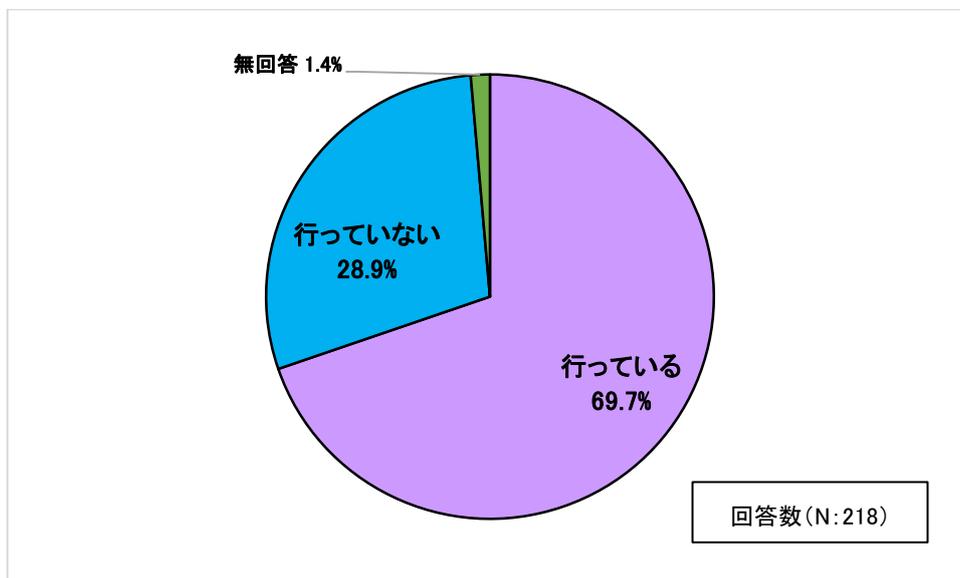
それ以外の分野の相談支援機関では概ね、「制度の狭間にある住民からの相談への対応」が最も大きくなっている。

### 〔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こと

- ・ 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（地域包括支援センター）
- ・ 地域の把握（地域包括支援センター）（地域子育て支援拠点事業）

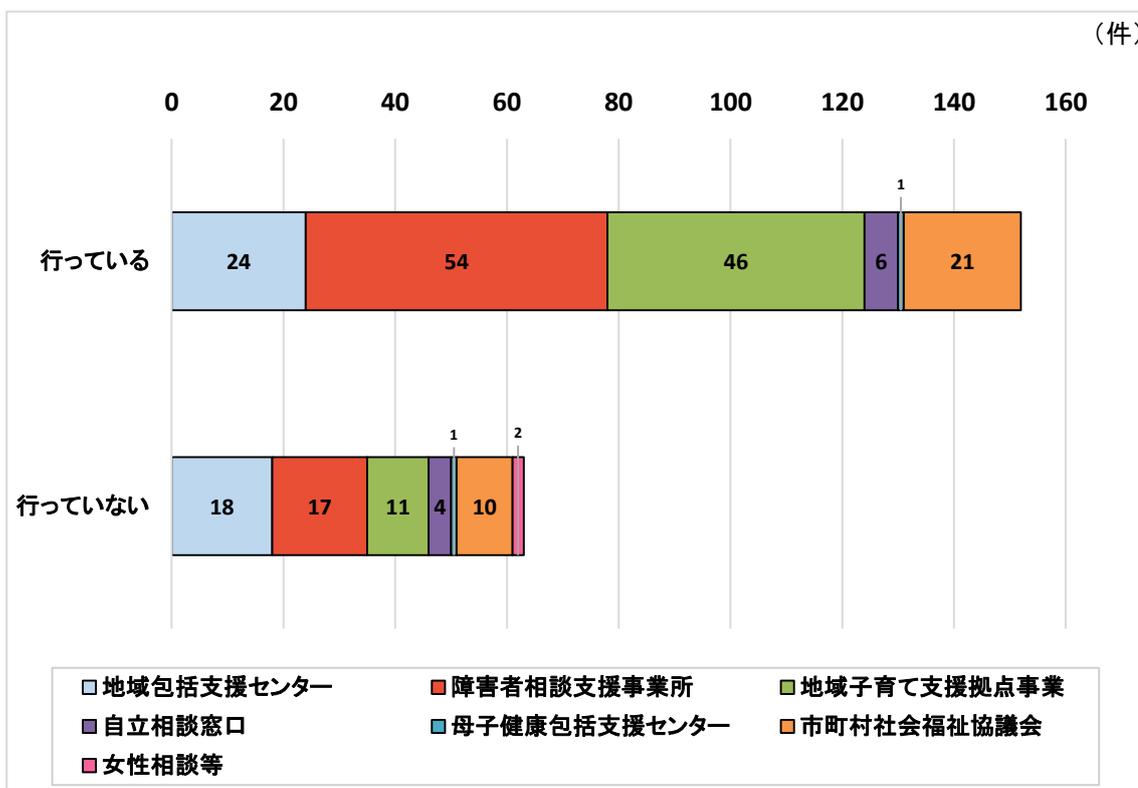
問8 定期的に（1年に1回以上）、提供する福祉サービスについて自己評価を行っていますか。（1つ）

（福祉サービスの自己評価の実施について）



「行っている」が69.7%、「行っていない」が28.9%となっている。

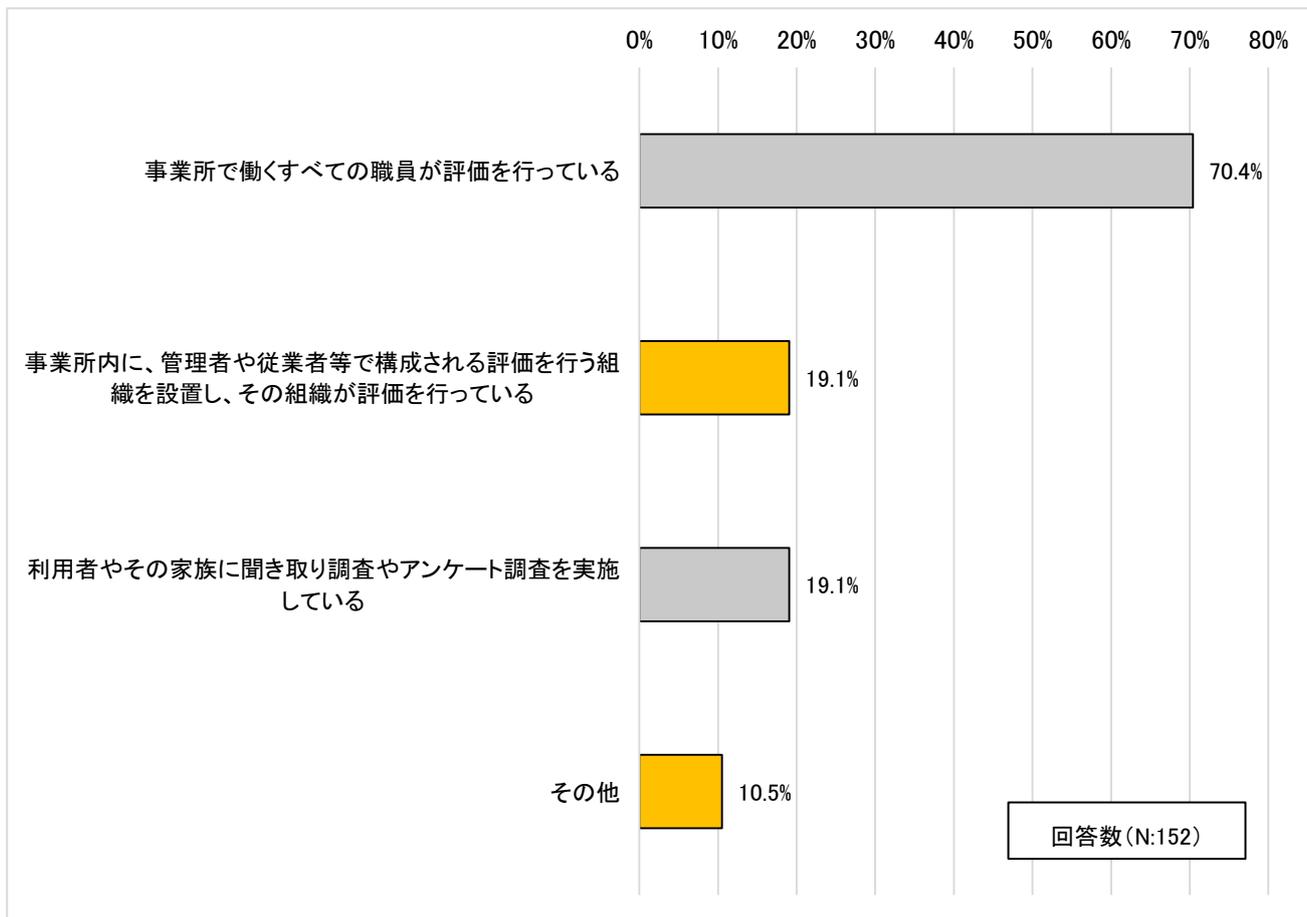
【相談機関別】



概ね全ての分野の相談支援機関で、「行っている」の件数が「行っていない」の件数を上回っている。

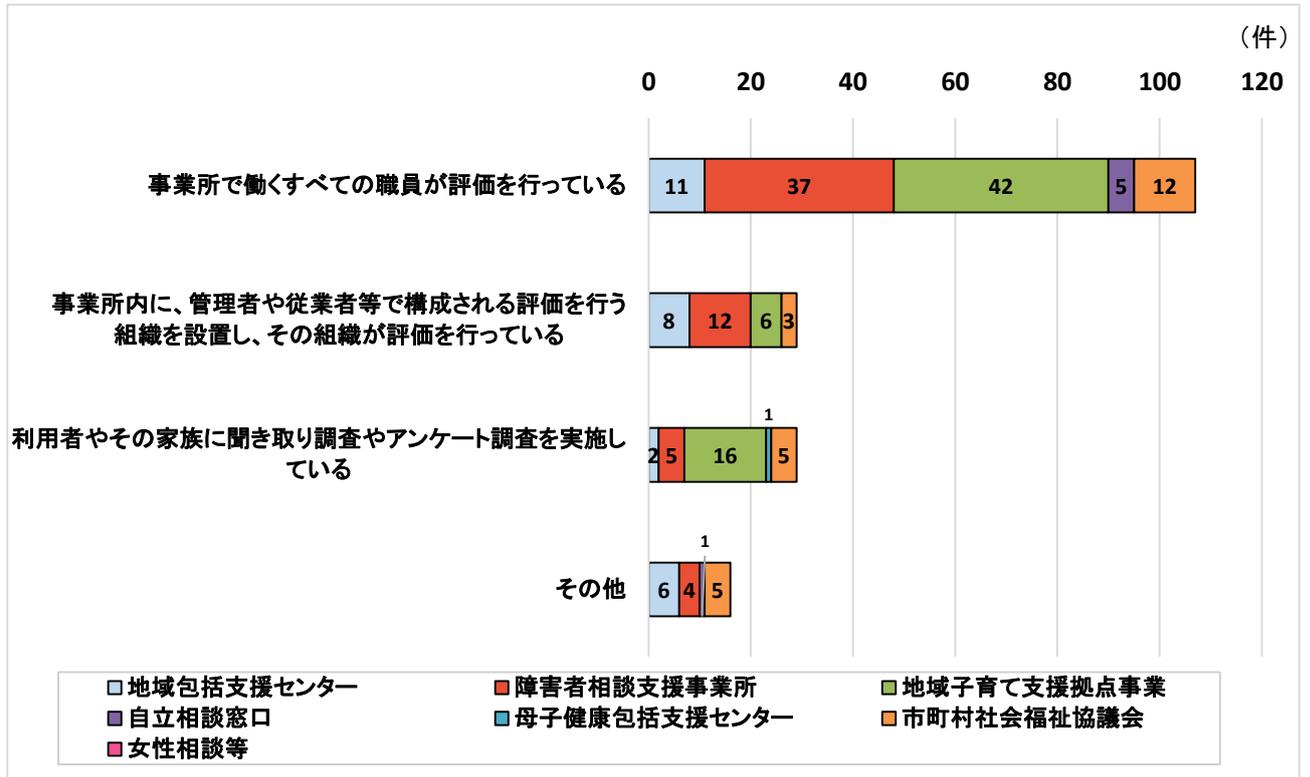
問8-1 問8で「① 行っている」を選んだ機関におうかがいします。自己評価はどのような方法で行っていますか。（あてはまるものすべて）

（自己評価の方法について）



「事業所で働くすべての職員が評価を行っている」が70.4%で最も大きく、次いで「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」、「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。

## 【相談機関別】



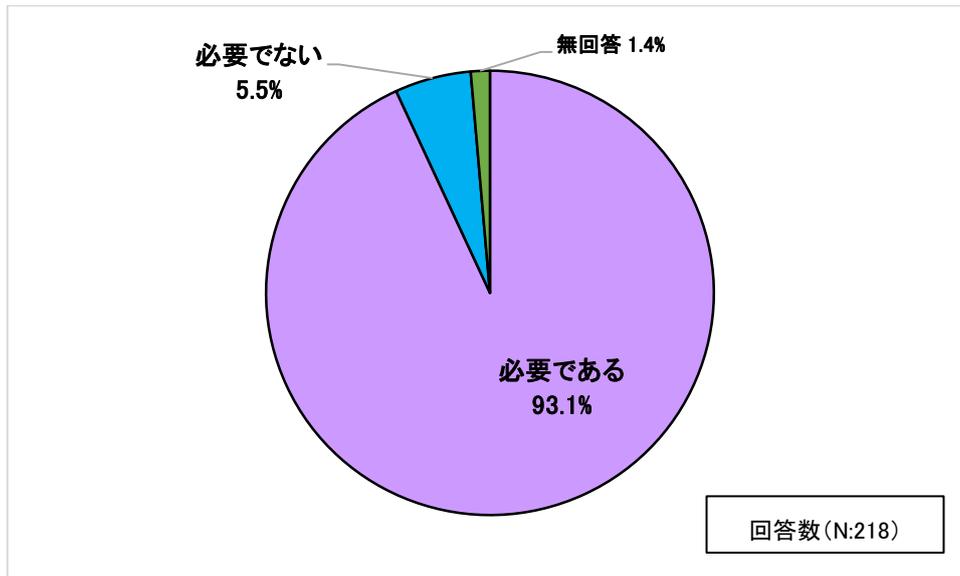
多くの分野の相談支援機関で、「事業所で働く全ての職員が評価を行っている」が最も大きくなっている。

### 〔その他の意見〕 自己評価の実施方法

- ・ 自己評価シートや点検表を活用。（障害者相談支援事業所、社会福祉協議会）
- ・ 運営協議会での評価。（地域包括支援センター）

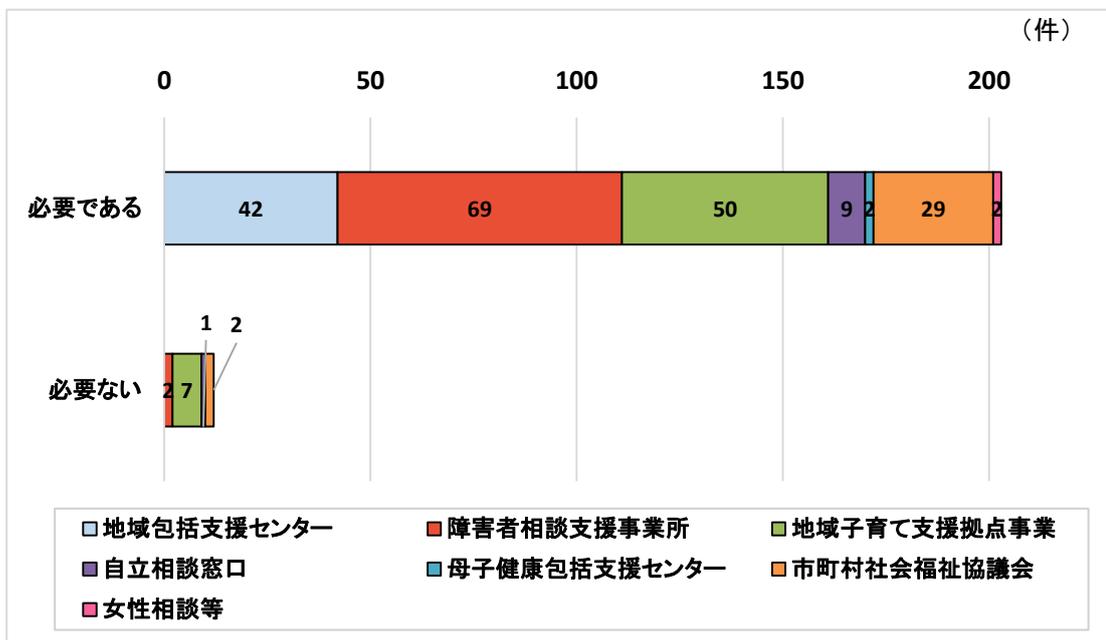
問9 福祉サービスの自己評価は必要と考えますか。(1つ)

(福祉サービスの自己評価の必要性について)



「必要である」が93.1%、「必要ない」が5.5%となっている。

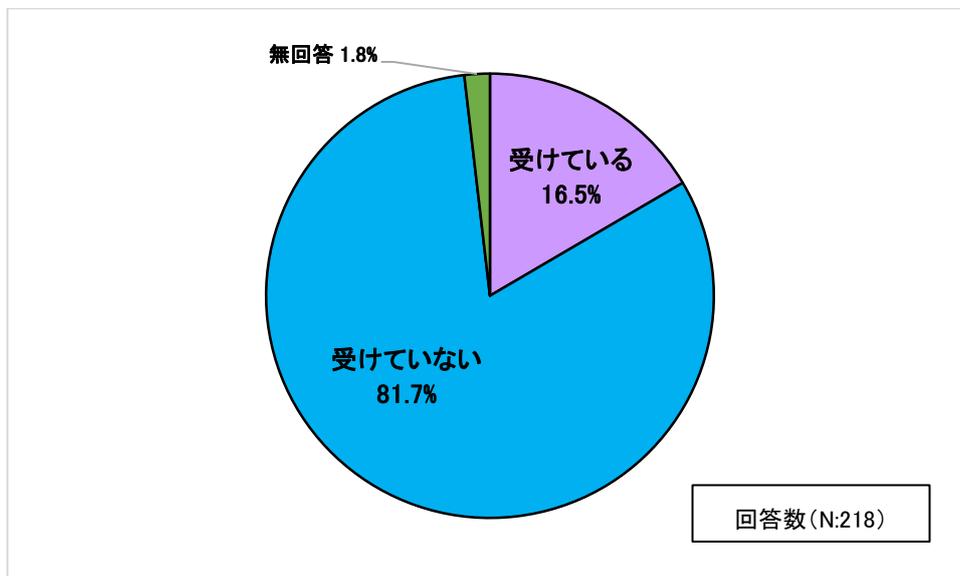
【相談機関別】



多くの分野の相談支援機関で、「必要である」の件数が「必要ない」の件数を大きく上回っている。

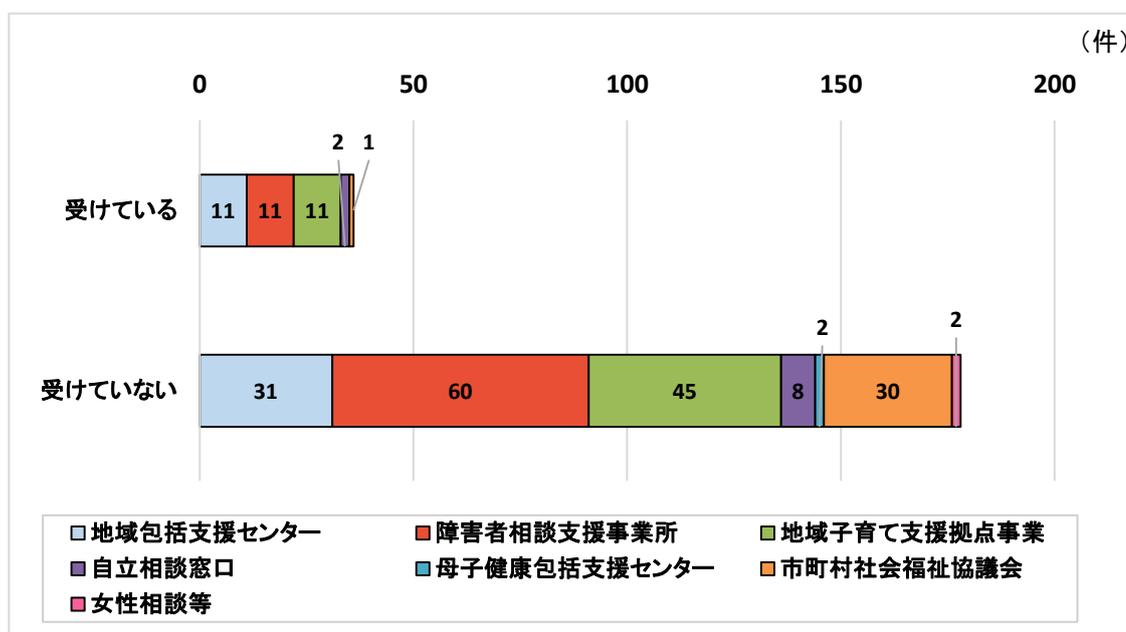
問10 貴機関では、提供する福祉サービスについて外部評価を受けていますか。(1つ)

(外部評価の状況について)



「受けている」が16.5%、「受けていない」が81.7%となっている。

【相談機関別】



多くの分野の相談支援機関で、「受けていない」の件数が「受けている」の件数を大きく上回っている。

【問4 各分野の相談支援機関が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

| 区分         | 関わった主な機関  | 対応結果  |
|------------|---|---|
| 障害者相談支援事業所 | 行政（高齢・介護・健康増進・生活福祉担当課）、保健所、精神科病院、地域活動支援センター、地域包括支援センター、在宅介護支援センター、障害福祉サービス事業所、警察、社会福祉協議会、成年後見センター、弁護士（法テラス） | 関係機関と協力して、支援ができています。                        |
| 社会福祉協議会    | 生活困窮者自立相談窓口、行政、消費者信用生活協同組合  | 複数の課題を整理する事で、優先順位を付けて、共通認識を持って、解決に向かう事ができた。 |

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）

| 区分          | 関わった主な機関   | 対応結果  |
|-------------|--|---|
| 障害者相談支援事業所  | 社会福祉協議会、ケアマネジャー  | 母は要介護認定を受け、ケアマネにつないだ。息子は就労継続支援B型に通いはじめた。  |
| 地域包括支援センター  | 親の主治医、居宅介護支援事業所、介護サービス事業所（通所介護・短期入所施設）、精神科病院、行政（高齢・生活福祉担当課）                  | 親が認知症のため、精神科に入院し、施設入所に向けて支援。子は生活保護を受給し、今後成年後見申し立て予定。  |
| 地域包括支援センター  | 民生委員、大家、不動産、行政（生活福祉担当課）、病院（医師・看護師・相談員PSW）、障害支援相談員、老人保健施設                     | 母が介護状態となり、老健入所後生活能力が低下。精神科病院相談員と連携し、入院や障害申請、退院後のサービス利用にかかわる。また、家賃交渉の支援も行った。   |
| 地域包括支援センター  | 行政（障害・生活保護・高齢担当課）、精神科病院、社会福祉協議会、居宅介護支援事業所、相談支援事業所、有料老人ホーム                    | 高齢者とその子のそれぞれの主たる支援者が協働する体制を構築し、関係機関との情報共有。連携が図れるようになり、問題の解決に至る。   |
| 地域包括支援センター  | 認知症疾患医療センター、行政（福祉・国民健康保険担当課）、社会福祉協議会、かかりつけ医、民生委員、地域活動支援センター、保健センター、居宅介護支援事業所 | 高齢の親は、専門医受診につながり、介護認定申請後にサービス利用。働いていない子は、障害年金を受給できるように手続きを支援し、金銭管理は社協の日常生活自立支援事業を活用。  |
| 地域包括支援センター  | 行政（福祉担当課）、生活困窮者自立相談窓口、公共職業安定所、息子の職場、病院                                       | 親はがん治療で入院中、息子は働いていたが無断欠勤で会社解雇となり、税や保険料の滞納あり。生活保護申請と同時に自立相談窓口や就労支援専門員が息子を支援して就労につなげる。父親は地域包括支援センターが調整して分納等で行政サービスのペナルティなく対応できるようにしている。 |
| 生活困窮者自立相談窓口 | 地域包括支援センター、社会福祉協議会   | 社会福祉協議会より一時的な生活費の借入。地域包括支援センターとの情報共有や家計管理の助言を行い、生活の安定に向けた見守りを継続している。  |

|             |                                   |   |
|-------------|-----------------------------------|---|
| 生活困窮者自立相談窓口 | 地域包括支援センター、社会福祉協議会、フードバンク、行政（保健師） | フードバンクより食品の提供を受け、地域包括支援センターにつなぎ介護サービス利用を検討。娘は、精神面より医療機関の受診が必要であると感じ、健康推進課へつなぐ。                  |
| 社会福祉協議会     | 行政（介護担当課）、地域包括支援センター、生活困窮者自立相談窓口  | 両親の介護認定申請と息子の就労支援の結果、息子は就労し、要支援となった両親は介護保険サービスを利用せず、息子との同居生活を継続中。困ったときは包括社協へ連絡することを共通認識し、経過観察中。 |

### ③ 20歳前後で就労できず、生活支援を必要としている人

| 区分          | 関わった主な機関                    | 対応結果  |
|-------------|-----------------------------|---|
| 生活困窮者自立相談窓口 | 行政、社会福祉協議会、地域活動センター（社会福祉法人） | 一人暮らしで長期引きこもり状態であったため、行政、社協、地域活動センターと連携し、センターでのボランティア活動を通じて社会参加と就労実習を行う。その後精神疾患で精神科に入院し、生活保護受給。退院後センターと連携し社会参加の取組を継続している。 |

### ④ 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

| 区分          | 関わった主な機関                      | 対応結果  |
|-------------|-------------------------------|---|
| 障害者相談支援事業所  | 行政（保健所）                       | 事業所職員からの関わりを拒否され、相談支援事業所としての支援が終了したが、保健所や知人の関わりにより病院受診へとつながった。                          |
| 生活困窮者自立相談窓口 | 行政（福祉担当課・保健師）、社会福祉協議会、病院、法テラス | アルコール依存で通院を開始したが、1～2回程度で受診拒否。働いても続かず、目に見えて体調悪化が著しくなったため、法テラスを入れ、自己破産と生活保護申請。            |
| 地域子育て支援拠点事業 | 行政、児童相談所、小学校、児童福祉施設           | 兄弟ともに発達障害、兄の検診時に保健師から言葉の遅れの指導あり。日常の中でも活動の様子、友達との関わり等、詳細に家庭と連携を図り、専門機関まで誘導し、障害者手帳交付に至った。 |

### ⑤ いわゆる「ごみ屋敷」

| 区分         | 関わった主な機関                      | 対応結果  |
|------------|-------------------------------|---|
| 障害者相談支援事業所 | 行政（障害・高齢担当課）、地域包括支援センター、精神科病院 | 母娘の2人家庭で、近隣に息子が在住。娘には障害があり、サービスの利用はしている。精神科病院のアウトリーチを利用し、母娘とも入院となり、ごみの処理は息子が行う。 |

|            |   |  |
|------------|---|--|
| 地域包括支援センター | 民生委員、親戚、警察、病院、社会福祉協議会、シルバー人材センター          | シルバー人材センターを利用し、生活スペースの居間と台所の片づけをするも、半年位で再びゴミ屋敷になる。月1回のペースで定期的に訪問し、安否確認を行っている。                          |
| 地域包括支援センター | 行政（福祉担当課）、民生委員、警察、消防、居宅介護支援事業所、医療機関、家庭裁判所 | 自宅内のゴミを撤去・掃除し、週1回のヘルパー利用、デイサービス、ショートステイ利用へとつなげ、最終的には病院受診から入院治療、また後見申立ての手続きまでつなげている。                    |
| 社会福祉協議会    | 地域包括支援センター、行政（生活保護担当課）、民生委員、地域住民          | 行政や地域包括支援センターの訪問を拒んで来たが、民生委員、社会福祉協議会職員の定期訪問により、金銭の出し入れや管理等本人のニーズを順次解決し、介護認定も受けるまでになり、福祉サービスの利用に結びつける予定 |
| 社会福祉協議会    | 町内会、民生委員児童委員協議会、福祉事務所、行政、病院               | 町内会の協力を得てゴミを処理。本人も片付けを手伝う等、前向きな姿勢がみられた。本人は生活保護を受給、適切な医療を受けている。   |

## ⑥ その他

| 区分         | 対応したケース   | 関わった主な機関  | 対応結果  |
|------------|---|---|---|
| 障害者相談支援事業所 | 難病の母親と知的障害があり就労継続支援事業所を利用している息子の世帯                          | 行政、病院、地域包括支援センター、障害者支援施設                                      | 母親はケア病棟入院を経て入所施設が決定した。息子は短期入所を利用して就労継続支援事業所B型に通っている。  |
| 障害者相談支援事業所 | 母が精神科入院退院を繰り返し、子が児童養護施設に入所する世帯                              | 居宅介護支援事業所、児童養護施設、児童相談所  | 母親と本人は別世帯だが、母親が頻繁に会いにきて過干渉してしまうため、本人にとって精神的な負担となっていた。母親との信頼関係が築けているケアマネに協力を仰ぎ、本人の思いを伝えてもらったり、お互いの状況を適宜伝えるなど情報共有している。本人の一人暮らしに必要な身元引受人の署名を母親からもらう際も、ケアマネに協力してもらった。 |
| 地域包括支援センター | 認知症状が見られるが病院受診を拒否し、単身で身寄りが無く、野良猫にえさをあげ近隣住民やアパート大家とトラブルがある世帯 | 行政（介護・福祉担当課）、精神科病院、保健所（動物愛護センター）、警察、民生委員、法テラス、アパート大家・弁護士、近隣住民 | 認知症の治療目的で入院。首長申し立てにより成年後見、介護認定の申請と、住まい（施設入所）の確保を支援した。   |
| 地域包括支援センター | 働いていない別居の子が、高齢者の親の収入に頼っているケース                               | 居宅介護支援事業所、行政（生活福祉担当課）   | 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと地域包括支援センターの職員で子の自宅を訪問し、生活保護の申請につなげた。  |

|             |            |                           |  |
|-------------|------------|---------------------------|--|
| 生活困窮者自立相談窓口 | 矯正施設出所者    | 保護観察所、保護司、警察、ハローワーク、行政、家族 | 各機関で連携し、就職につなげた。   |
| 地域子育て支援拠点事業 | 母親が外国人のケース | 行政、小学校                    | 小学校へ進学後も連携を取って対応した。現在は児童も中学生になり、母親も習慣や言葉に慣れ特に問題なく過ごしている。 |

「地域福祉推進に向けたアンケート調査」について  
(相談支援機関用)

日頃から、青森県の地域福祉推進にご理解とご協力を賜り、ありがとうございます。  
青森県では、各市町村地域福祉計画の推進を支援するため、青森県地域福祉支援計画を策定しています。

このアンケート調査では、計画を着実に進めるため、各相談支援機関の皆様に、組織間の連携等に関するお考えをおうかがいするものです。お忙しい中大変恐縮ですが、別紙アンケート項目にご回答いただきますようお願いいたします。

なお、アンケートの回答は全て統計的に処理し、回答者が特定されることはありません。  
また、集計結果につきましては、後日、青森県のホームページ等で公表いたしますので、あらかじめご了承ください。

平成29年12月

青森県健康福祉部健康福祉政策課

【質問事項】

- I 他分野の相談や複合課題への対応について (問1～問4)
- II コミュニティソーシャルワーカーについて (問5～問7)
- III 福祉サービスの自己評価について (問8～問10)

【回答に当たってのお願い】

- 各種相談支援機関全般にわたる質問となっているため、貴機関に該当しない設問がある場合は、貴団体のお考えとしてご回答ください。
- 回答は、それぞれの質問に従って○を付けてください。
- 選択肢の場合、○の数は質問によって異なりますのでご注意ください。また、「その他」と回答された時は、( )内に具体的に内容を記入してください。
- ご記入が済みましたら、お手数ですが調査票のみ同封の返信用封筒に入れて切手を貼らずに○月○日(○)までにポストへご投函ください。

ご回答いただく上で不明な点、調査に対するお問い合わせは、下記までお願いします。

青森県健康福祉部健康福祉政策課 地域福祉推進グループ

電話 017-734-9281

「地域福祉推進に向けたアンケート調査」について  
(相談支援機関用)

|            |          |
|------------|----------|
| 機関名        |          |
| 機関住所       |          |
| 電話番号       | F A X 番号 |
| ホームページアドレス | メールアドレス  |

《 I 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 1 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4 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。

|                                      |  |
|--------------------------------------|--|
| <p>対応したケース<br/>(右のいずれかに○をしてください)</p> | <p>① 親の介護と子育てを同時にしている世帯<br/>         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)<br/>         ③ 20歳前後で就労できず、生活支援を必要としている人<br/>         ④ 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<br/>         ⑤ ごみ屋敷に暮らす人<br/>         ⑥ その他<br/>         ※具体的に記入してください</p> |
| <p>関わった機関</p>                        |  |
| <p>対応結果</p>                          |  |

《Ⅱ コミュニティソーシャルワーカーについておうかがいします》

問5 コミュニティソーシャルワーカー (※) の配置についてお聞きします。あなたの機関にコミュニティソーシャルワーカーは配置されていますか。(1つ)

- ① 配置されている                      ② 配置されていない

(※) コミュニティソーシャルワーカーとは、地域において生活上の課題を抱える個人や世帯に対する個別支援と、それらの人々が暮らす生活圏の環境整備や住民のネットワーク化といった地域支援 (=コミュニティソーシャルワーク) を行う役割を担う人のことです。



問7 今後、コミュニティソーシャルワーカーにはどのような役割を期待しますか。(3つまで)

- ① 制度の狭間にある住民者からの相談への対応(必要なサービスへのつなぎや各種福祉サービスの利用申請支援等を含む)
- ② 事例に応じた関係者間で構成するケース検討会の開催
- ③ 住民に対する福祉サービスの利用方法等の情報提供
- ④ 住民の地域活動の育成支援
- ⑤ 住民と福祉の専門家との協働の促進
- ⑥ 新たなサービスや仕組みの研究・開発・普及
- ⑦ その他( )

### 《Ⅲ 福祉サービスの自己評価についておうかがいします》

問8 定期的に(1年に1回以上)、提供する福祉サービスについて自己評価を行っていますか。(1つ)

- ① 行っている
- ② 行っていない

問8-1 問8で「① 行っている」を選んだ機関におうかがいします。自己評価はどのような方法で行っていますか。(あてはまるものすべて)

- ① 事業所で働くすべての職員が評価を行っている
- ② 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、その組織が評価を行っている
- ③ 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
- ④ その他( )

問9 福祉サービスの自己評価は必要と考えますか。(1つ)

- ① 必要である
- ② 必要ない

問10 貴機関では、提供する福祉サービスについて外部評価を受けていますか(1つ)

- ① 受けている
- ② 受けていない