

本ページをご一読の上、次ページからのアンケートにご回答ください。

【アンケート調査の目的】

相談支援体制の現状を把握するため、サンプル抽出した相談支援機関に対し、ヒアリング調査を行っており、ヒアリング調査から得た相談支援業務における課題について、各相談支援機関に共通するものなのか、他の課題があるのか等の検証を行うため、市内の全相談支援機関を対象として、アンケート調査を実施します。

【ヒアリング調査から見てきた課題(主なもの)】

(1) 相談支援窓口・相談ニーズに関するもの

- ・相談窓口が分かりにくい
- ・たらい回しになるとの印象
- ・ライフステージの変化に応じた支援が受けられない 等

(2) 相談支援機関の連携に関するもの

- ・他の相談支援機関の機能・役割が分からない
- ・連携のためのツール「場」がない
- ・連携にあたって、主導的な役割を果たす機関がない
- ・個人情報共有のしくみがない 等

(3) 地域と相談支援機関の間の連携に関するもの

- ・地域における見守り活動との連携のしくみがない
- ・地域との関係づくりにまで手が回らない 等

(4) 地域を巡る課題

- ・活動の担い手は高齢化
- ・若年層が少なく、担い手が不足 等

【対象機関】

本市委託事業受託事業者

【回答方法】

◇回答方法・期限

次ページ以降のアンケート調査項目に沿って回答してください。(平成27年12月末時点)

調査票については、基本的に管理者の方に回答いただくことを想定していますが、

実際の相談支援業務等 の内容については、相談員の方々とご相談・ご検討のうえ、回答してください。

調査票は下記メールアドレスあてに、**平成28年1月22日(金)**までにご送付ください。

◇回答送付・お問い合わせ先

本調査に関するご質問・ご回答については、下記までご連絡ください。

◇大阪市福祉局生活福祉部地域福祉課(PT事務局) 担当者(佐ノ木・濱田)

住 所: 〒530-8201 大阪市北区中之島1-3-20

電 話: 06-6208-7970

Email : research@city.osaka.lg.jp

回答用紙 【相談支援機関基本情報】

1 回答者情報

回答者の情報について、下記にご記入ください。

◇法人名称	
◇事業所名	
◇問い合わせ先(電話番号)	
◇受託事業 一つ選択してください	高齢福祉関係 ☐ 地域包括支援センター ☐ 総合相談窓口(ブランチ) ☐ 老人福祉センター ☐ 高齢者相談支援サポート事業 ☐ おおさか介護サービス相談センター ☐ 休日夜間福祉電話相談事業 障がい福祉関係 ☐ 基幹相談支援センター ☐ 障がい者相談支援センター ☐ 地域生活支援センター(生活支援型) ☐ 就業・生活支援センター 児童・ひとり親福祉関係 ☐ 地域子育て支援拠点事業 ☐ 母子・父子福祉センター 生活困窮者自立支援・就労支援関係 ☐ 生活困窮者自立支援事業 ☐ しごと情報ひろば ☐ 地域就労支援センター 地域福祉・権利擁護関係 ☐ 見守り相談室 ☐ 権利擁護相談支援サポートセンター事業

2 相談員に関すること

問1 相談支援業務に従事する相談員は何名ですか。

	名
--	---

問2 相談員の、相談支援業務の経験年数について、該当する人数を記入してください。
(過去に、他の相談支援業務(上記の本市受託事業等)の経験がある場合はその年数も通算してください。)

(1)		名	1年未満
(2)		名	1年以上2年未満
(3)		名	2年以上3年未満
(4)		名	3年以上4年未満
(5)		名	4年以上5年未満
(6)		名	5年以上6年未満
(7)		名	6年以上7年未満
(8)		名	7年以上8年未満
(9)		名	8年以上9年未満
(10)		名	9年以上10年未満
(11)		名	10年以上20年未満
(12)		名	20年以上30年未満
(13)		名	30年以上

問3 相談員のうち、保健・福祉関係の資格等を有する人数を記入してください。(重複あり)

(1)		名	社会福祉士
(2)		名	精神保健福祉士
(3)		名	保健師または看護師
(4)		名	介護福祉士
(5)		名	保育士
(6)		名	主任介護支援専門員(主任ケアマネジャー)
(7)		名	介護支援専門員(ケアマネジャー)
(8)		名	訪問介護員(ホームヘルパー)
(9)		名	(障がい者)相談支援専門員
(10)		名	その他

3 人材育成について

問4 相談員の資質向上に向けた組織的な取組について、該当する回答選択肢の数字を選択してください。

【回答選択肢】

1 積極的に行っている 2 ある程度行っている 3 あまり行っていない 4 行っていない

回答欄

(1)		有資格者に対する手当等
(2)		資格取得のための支援
(3)		職場内の自主学習グループ等への支援
(4)		研修の参加費等の援助
(5)		その他(具体的に)

問5 相談員の資質向上に向けた研修会等の実施状況について、該当する回答選択肢の数字を選択してください。

【回答選択肢】

1 積極的に行っている 2 ある程度行っている 3 あまり行っていない 4 行っていない

回答欄

(1)		独自に研修を実施している
(2)		大阪市が主催する研修(社会福祉研修・情報センター等)への参加を促す
(3)		施設協議会等が主催する研修への参加を促す
(4)		上記以外の外部の研修への参加を促す
(5)		その他(具体的に)

4 組織内の連携について

問6 相談支援技術や相談対応方法等、相談支援業務に関するマニュアルを作成・使用していますか。
(該当するものを全て選択)

- (1) ☐ 独自にマニュアルを作成
- (2) ☐ その他の機関等から提供されたマニュアル等を使用
- (3) ☐ 大阪市から提供されたマニュアル等を使用
- (4) ☐ マニュアル等はない

問7 組織内で支援方法等を共有するために実施していることについて、該当する回答選択肢の数字を選択してください。

【回答選択肢】

1 積極的に行っている 2 ある程度行っている 3 あまり行っていない 4 行っていない

回答欄

- (1) ☐ 定期的な会議
- (2) ☐ 事例検討会
- (3) ☐ 役職を超えた意見交換会等
- (4) ☐ その他(具体的に)

問8 個別の相談支援ケースについて、組織内でどのように共有していますか。(該当するものを1つ選択)

- (1) ☐ 全てのケースを共有している
- (2) ☐ 必要に応じて、ケースを共有している
- (3) ☐ あまりケースの共有はしていない
- (4) ☐ 共有はしていない

5 市民・区民への周知活動について

問9 貴機関の役割や活動等の市民・区民に対する周知活動について、①その方法(頻度)と、②その効果について、該当する回答選択肢の数字を選択してください。

【回答選択肢】

- ①周知方法(頻度) 1 積極的に行っている 2 ある程度行っている 3 あまり行っていない 4 行っていない
 ②その効果 1 非常に効果がある 2 効果がある 3 あまり効果がない 4 全く効果がない

回答欄

- | | ①周知方法 | ②効果 | |
|-----|----------------------|----------------------|--------------------------|
| (1) | <input type="text"/> | <input type="text"/> | 貴法人の広報誌等に掲載 |
| (2) | <input type="text"/> | <input type="text"/> | ホームページで様々な情報を発信 |
| (3) | <input type="text"/> | <input type="text"/> | 独自で研修会等を開催 |
| (4) | <input type="text"/> | <input type="text"/> | 関係機関、団体、地域住民等に対し、説明会等を実施 |
| (5) | <input type="text"/> | <input type="text"/> | 商店街や駅等で周知活動を行う |
| (6) | <input type="text"/> | <input type="text"/> | 他の相談支援機関等が発行する広報誌等へ掲載を依頼 |
| (7) | <input type="text"/> | <input type="text"/> | その他(具体的に) |

6 苦情解決のしくみについて

問10 本人から他の事業所等が行う福祉サービスに関する苦情の相談を受けた場合、どのような対応をしますか。(主なものを1つ選択)

- (1) ☐ 大阪府運営適正化委員会を紹介する
 (2) ☐ おおさか介護サービス相談センターを紹介する
 (3) ☐ 貴法人の弁護士等を紹介する
 (4) ☐ 行政機関(区役所等)に相談する
 (5) ☐ 本人と事業者等との間の調整を行う
 (6) ☐ その他(具体的に)

問11 苦情解決のしくみについて、必要であると感じるものについて、該当する回答選択肢の数字を選択してください。

【回答選択肢】

- 1 特に必要である 2 必要である 3 必要でない 4 全く必要でない

回答欄

- | | | |
|-----|----------------------|---|
| (1) | <input type="text"/> | 利用者等への制度の周知 |
| (2) | <input type="text"/> | 苦情受付に関するマニュアル |
| (3) | <input type="text"/> | 苦情解決に関する研修 |
| (4) | <input type="text"/> | 各施策分野に介護サービスに関する苦情相談窓口(おおさか介護サービス相談センター)のような相談窓口の設置 |
| (5) | <input type="text"/> | その他(具体的に) |

7 相談支援業務の実態について

問12 平成26年度(平成26年4月～平成27年3月)、平成27年度(4月～9月)の相談実人数・相談のべ人数を記入し、その相談経路を全て選択してください。

平成26年度

相談実人数		人	相談のべ人数		人
-------	--	---	--------	--	---

※平成27年度から事業を開始した機関は、平成26年度分は回答不要

平成27年度(4月～9月)

相談実人数		人	相談のべ人数		人
-------	--	---	--------	--	---

相談経路(該当するものを全て選択)

- ☐ 相談者本人・家族
- ☐ 知人・友人
- ☐ 近隣住民
- ☐ 民生委員・児童委員等地域関係者
- ☐ 地域福祉コーディネーター等(保健・医療・福祉ネットワーク推進員含む)
- ☐ 地域のボランティア活動者
- ☐ サービス提供事業者
- ☐ その他の相談支援機関
- ☐ 貴機関が相談支援業務を行うなかで独自で発見、把握
- ☐ 区保健福祉センター

その他(具体的に)

問13 平成26年度(平成26年4月から平成27年3月)、平成27年度(4月～9月)における個別ケース会議開催件数について、記入してください。

※なお、ここでの個別ケース会議は、本人の課題解決にむけて支援方針を各相談支援機関や事業所等の間で共有・決定するための会議とし、サービス支給決定等のための会議(サービス利用調整会議、支援調整会議等)は含みません。

個別ケース会議開催件数(のべ件数)	平成26年度		件
	平成27年度		件

※平成27年度から事業を開始した機関は、平成26年度分は回答不要

問14 問13のうち、複合課題を抱える世帯のケース等、他の施策分野(※)の相談支援機関等も参加したケース会議の開催件数について、記入してください。

※各相談支援機関等の施策分野については、本調査票の「1 回答者情報」を参考にしてください。

うち他の施策分野と連携した件数(のべ件数)	平成26年度		件
	平成27年度		件

※平成27年度から事業を開始した機関は、平成26年度分は回答不要

問15 個別ケース会議の開催時に、他の相談支援機関等に参加を依頼する際の状況について、該当する回答選択肢の数字を選択してください。

【回答選択肢】

1 よくあてはまる 2 ややあてはまる 3 あまりあてはまらない 4 全くあてはまらない

回答欄

- (1) 他の相談支援機関等の機能・役割が分からないため、どこに連絡して良いか分からない
- (2) 他の相談支援機関等との関係づくりができていないため、連絡しづらい
- (3) 繁忙などの理由により、連絡しても対応してもらえないことがある
- (4) その他(具体的に)

問16 個別ケース会議など、他の相談支援機関等と連携して支援を行う際の状況について、該当する回答選択肢の数字を選択してください。

【回答選択肢】

1 よくあてはまる 2 ややあてはまる 3 あまりあてはまらない 4 全くあてはまらない

回答欄

- (1) 個人情報の取扱いが難しいため、必要な情報を共有できない
- (2) リーダーシップをとる機関がなく、役割分担ができない
- (3) リーダーシップをとる機関がなく、継続的にケース会議を開催する等の体制を構築できない
- (4) 他の相談支援機関との関係づくりができていないため、スムーズに連携できない
- (5) その他(具体的に)

問17 他の相談支援機関等と連携して支援を行う際に、必要であると感じているものについて、該当する回答選択肢の数字を選択してください。

【回答選択肢】

1 よくあてはまる 2 ややあてはまる 3 あまりあてはまらない 4 全くあてはまらない

回答欄

- (1) 本人、世帯全体に対する支援方針等の共有
- (2) 各相談支援機関等が実施している支援に関する情報の把握
- (3) 各相談支援機関等との関係づくり
- (4) 支援を行うにあたっての各相談支援機関等の明確な役割分担
- (5) 各相談支援機関間の連絡調整等を行う機能
- (6) その他(具体的に)

問18 様々な相談支援機関等が参加する定例の会議等(個別ケース会議は除く)について、該当する回答選択肢の数字を選択してください。

【回答選択肢】

1 積極的に参加(開催)している 2 ある程度参加(開催)している 3 あまり参加(開催)していない 4 参加(開催)していない

回答欄

- (1) 区役所が開催する会議等(代表者会議等)
- (2) 区社会福祉協議会が開催する施設連絡会等
- (3) 他の相談支援機関等(上記以外)が開催する会議等
- (4) 地域が主催する会議等(地域社会福祉協議会の定例会等)
- (5) 貴機関が開催する会議等
- (6) その他(具体的に)

8. 他の相談支援機関との連携について

問19 日頃の相談支援業務を行ううえで、①連携する必要があると考えている他の相談支援機関等について、該当するもの全てを選択してください。また、②実際に現在連携を行っている他の相談支援機関等について、該当するものを全て選択してください。(①→左のチェックボックス、②→右のチェックボックス)

①連携の必要
がある

②実際に連携
している

【高齢福祉関係】

☐	☐	地域包括支援センター
☐	☐	総合相談窓口(ランチ)
☐	☐	老人福祉センター
☐	☐	高齢者相談支援サポート事業
☐	☐	おおさか介護サービス相談センター
☐	☐	休日夜間福祉電話相談事業(休日夜間サポートライン事業)
☐	☐	介護保険サービス事業者(ケアマネジャー含む)

【障がい福祉関係】

☐	☐	基幹相談支援センター
☐	☐	障がい者相談支援センター
☐	☐	地域生活支援センター(生活支援型)
☐	☐	就業・生活支援センター
☐	☐	発達障がい者支援センター
☐	☐	大阪市こころの健康センター
☐	☐	大阪市立心身障がい者リハビリテーションセンター
☐	☐	身体障がい者相談員、知的障がい者相談員

【児童・ひとり親福祉関係】

☐	☐	地域子育て支援拠点事業
☐	☐	大阪市母子・父子福祉センター
☐	☐	大阪市ひとり親家庭サポーター
☐	☐	大阪市こども相談センター

【生活困窮者自立支援・就労支援関係】

☐	☐	生活困窮者自立支援機関
☐	☐	しごと情報ひろば
☐	☐	地域就労支援センター

【地域福祉・権利擁護関係】

☐	☐	見守り相談室
☐	☐	権利擁護相談支援サポートセンター事業
☐	☐	区社会福祉協議会
☐	☐	民生委員・児童委員、主任児童委員(民生委員児童委員協議会含む)
☐	☐	地域福祉コーディネーター等(保健・医療・福祉ネットワーク推進員含む)
☐	☐	その他の地域団体、地域活動者

【その他行政機関等】

☐	☐	医療機関
☐	☐	大阪市配偶者暴力相談支援センター
☐	☐	権利擁護相談支援サポートセンター
☐	☐	学校等教育機関
☐	☐	区保健福祉センター 生活支援担当
☐	☐	区保健福祉センター 保健業務担当(保健師・精神保健福祉相談員を含む)
☐	☐	区保健福祉センター 福祉五法業務担当
☐	☐	その他

以下、問20～22については、相談者を他の相談支援機関等につなぐ(つながれる)場合の対応等についてお聞きます。

問20 他の相談支援機関等に相談者をつなぐ際の対応について、該当する回答選択肢の数字を選択してください。

【回答選択肢】

1 よく行っている 2 行っている 3 あまり行っていない 4 行っていない

回答欄

- (1) 相談者に対し、他制度・他の相談支援機関等に関する情報提供を行う
- (2) つなぎ先の相談支援機関等へ連絡し、相談者の状況を伝える
- (3) つなぎ先の相談支援機関等まで、相談者に付き添う
- (4) つなぎ先の相談支援機関等に書類(インテークシート等)を提供し、相談者の状況を伝える
- (5) その他(具体的に)

問21 相談者を他の相談支援機関等につなぐ際の状況について、該当する回答選択肢の数字を選択してください。

【回答選択肢】

1 よくあてはまる 2 ややあてはまる 3 あまりあてはまらない 4 全くあてはまらない

回答欄

- (1) 相談者の個人情報の取扱いが難しい
- (2) どのように相談者のニーズに対応できる相談支援機関を探したらよいか分からない
- (3) 他の相談支援機関等の役割・機能が複雑で分かりにくく、どこに連絡すれば良いか分からない
- (4) 相談者のニーズが複雑化・多様化しており、他制度・施策のどの相談支援機関等を紹介すれば良いか分からない
- (5) その他(具体的に)

問22 他の相談支援機関等から相談者をつながれる(紹介される)際の状況について、該当する回答選択肢の数字を選択してください。

【回答選択肢】

1 よくあてはまる 2 ややあてはまる 3 あまりあてはまらない 4 全くあてはまらない

回答欄

- (1) 相談者に対する個人情報等、支援に必要な情報を収集することが難しい
- (2) 連絡なしでつながれる(相談者への情報提供のみ)
- (3) 他の相談支援機関等で対応する必要がある相談者をつながれる
- (4) 貴機関に対する誤った役割・機能等の情報が相談者に伝わっている
- (5) つながれた際の相談者に関する情報と相談者本人の話が異なる
- (6) その他(具体的に)

問23 本人やその世帯員が、複合的な課題を抱えている等、他の相談支援機関等からも支援を受けている場合における支援内容等の把握状況について、該当する回答選択肢の数字を選択してください。

【回答選択肢】

1 よくあてはまる 2 ややあてはまる 3 あまりあてはまらない 4 全くあてはまらない

回答欄

- (1) ☐ 本人が過去に受けていた支援内容を把握する
- (2) ☐ 本人への支援内容を他の相談支援機関等から情報収集する
- (3) ☐ ケース会議等において、他の相談支援機関等と本人の支援内容を共有する
- (4) ☐ 本人のみではなく、その世帯員に対する支援内容についても把握する
- (5) その他(具体的に)

問24 本人のライフステージの変化により、本人が他の制度・施策の対象となる等、他の相談支援機関等へつなぐ必要がある場合の対応について、該当する回答選択肢の数字を選択してください。

【回答選択肢】

1 よく行っている 2 行っている 3 あまり行っていない 4 行っていない

回答欄

- (1) ☐ 相談者に対し、他制度・他の相談支援機関等に関する情報提供を行う
- (2) ☐ つなぎ先の相談支援機関等へ連絡し、相談者の状況を伝える
- (3) ☐ つなぎ先の相談支援機関等まで、相談者に付き添う
- (4) ☐ 次に支援を行うべき相談支援機関等とケース会議等を開催し、支援内容等の情報提供を行っている
- (5) その他(具体的に)

問25 問24のように、本人のライフステージの変化に応じた支援を行う際の状況について、該当する回答選択肢の数字を選択してください。

【回答選択肢】

1 よくあてはまる 2 ややあてはまる 3 あまりあてはまらない 4 全くあてはまらない

回答欄

- (1) ☐ 次に支援を行うべき相談支援機関等が分からない
- (2) ☐ 次に支援を行うべき相談支援機関と支援方針について合意ができない等、調整に時間がかかる
- (3) ☐ 相談支援機関やサービス内容等の変更が必要であり、本人や家族の理解が得られにくい
- (4) ☐ 現状では、次に支援を行う相談支援機関等や提供できるサービスがない
- (5) その他(具体的に)

9. 地域との連携について

※ 以下の質問における「地域福祉活動」とは、「ふれあい喫茶」「いきいきサロン」「友愛訪問」等の地域住民の主体的な取組を指します。

問26 地域との関係づくりのために、日頃の業務の中で実施していることについて、該当する回答選択肢の数字を選択してください。

【回答選択肢】

1 積極的に行っている 2 ある程度行っている 3 あまり行っていない 4 行っていない

回答欄

- (1) 地域福祉活動への参加・協力
- (2) 地域の行事等への参加・協力
- (3) 地域住民等との協働による取組の実施(サロン等における専門相談の実施等)
- (4) 本人への支援を行う際に、地域住民等に対しケース会議への参加を依頼する
- (5) 区社会福祉協議会との連携・協力
- (6) 民生委員・児童委員、主任児童委員との連携・協力
- (7) その他(具体的に)

問27 地域との関係づくりを行う際の状況について、該当する回答選択肢の数字を選択してください。

【回答選択肢】

1 よくあてはまる 2 ややあてはまる 3 あまりあてはまらない 4 全くあてはまらない

回答欄

- (1) 時間の制約等があることから、地域への働きかけを行うことが難しい
- (2) 地域福祉活動等を把握しておらず、本人への支援につなぐことが難しい
- (3) 本人に対する見守り活動等の依頼をしても、地域が本人の受け入れに消極的である
- (4) 地域のキーパーソンとなる人物がいない又は把握できていないため、地域との調整に時間がかかる
- (5) 地域との関係づくりの手法がわからない
- (6) その他(具体的に)

問28 地域福祉活動等に対する支援について、今後充実する必要があると考えられることについて、該当する回答選択肢の数字を選択してください。

【回答選択肢】

1 特に必要である 2 必要である 3 必要でない 4 全く必要でない

回答欄

- (1) 地域住民に対するボランティア活動への参加促進と支援
- (2) 地域福祉活動等への支援
- (3) 地域住民等を対象とした福祉教育の推進
- (4) 地域住民等に対する福祉施策や相談支援機関等に関する情報提供(研修会等の実施等)
- (5) 要支援者の家族等の支援者への支援(家族会等の組織化等)
- (6) その他(具体的に)

10. 本人の支援者(家族等)への支援について

問29 本人の支援者(家族等)への対応について、該当する回答選択肢の数字を選択してください。

【回答選択肢】

1 積極的に行っている 2 ある程度行っている 3 あまり行っていない 4 行っていない

回答欄

- (1) 介護等の悩みごとについての相談に応じる
- (2) サービスや制度に関する相談に応じる
- (3) 介護技術等の研修会に関する情報提供を行う
- (4) 家族の会などの当事者団体や、インフォーマルサポート等を紹介する
- (5) 上記のような研修会の開催や当事者の組織化等を行う等、独自で取組を行っている
- (6) その他(具体的に)

問30 本人の支援者(家族等)への支援の状況について、該当する回答選択肢の数字を選択してください。

【回答選択肢】

1 よくあてはまる 2 ややあてはまる 3 あまりあてはまらない 4 全くあてはまらない

回答欄

- (1) 時間の制約等があることから、本人の支援者(家族等)への支援を行うことが難しい
- (2) 本人の支援者(家族等)に対する関わりは、本人に対するサービス提供時のみである等、限定的である
- (3) 本人の支援者(家族等)に対する公的制度・サービスがなく、対応に苦慮している
- (4) その他(具体的に)

11.その他

問31 日頃の相談支援業務を行うにあたって、このアンケート調査を通して、気付いた点等があれば記入して下さい。

問32 貴機関が独自に行っている取組があれば具体的に記入してください。
(他の相談支援機関等との連携、地域との協働による取組等)

問33 その他、何かご意見等ありましたらご記入下さい。
(相談支援業務を行うにあたっての課題と感じているもの、今後必要であると考えられること等)

アンケート調査にご協力いただき、ありがとうございました。