

相談支援機関から聴取した問題・課題等について

～ ヒアリング調査 途中経過報告 ～

この間実施してきた各相談支援機関に対するヒアリング調査を通して、現状の相談支援において次のような問題・課題等のあることが見えてきつつある。

○他機関との連携が不十分

- ・相談支援の現場では、他の関係機関との連携に関して、様々な問題の生じていることがうかがわれる。たとえば、不十分な説明・連絡で相談者を他機関に紹介する等、適切な「つなぎ」ができていないと見受けられる事例や、関係する複数の機関が連携できていないため相談者に対して統一的な対応ができず、効果的な支援につながっていないと考えられる事例など、他機関との連携の難しさを示す話が多数聞かれた。
- ・個人情報保護の壁があり、支援に必要な情報を共有できず、他機関や地域との連携にあたってネックになっている状況も見受けられた。
- ・逆に、他機関との間で緊密な協力関係が実現した場合には、簡単には解決できない困難事例に対しても力づけられ、解決の糸口を見つけることにつながった、との意見もあった。
- ・支援困難な事例として数多く聞かれたのが、たとえば世帯員の中に高齢者と障害者がおられ、どちらにも支援が必要といった、同一世帯の中に複合的な福祉課題を有する多問題世帯の事例である。多問題世帯への相談支援にあたり、関係する様々な分野の相談支援機関やサービス提供事業者間の調整を誰が行うのかについて、定まった考え方がないため、現状では多問題世帯に対するチームアプローチが円滑に進み難いことがうかがわれる。

○他機関の役割・機能に関する理解が不十分

- ・各相談支援機関は、他の関係機関の役割や業務内容について、必ずしも熟知していないことがうかがわれた。他機関に対する不正確な役割・機能の理解が、相手先への誤った協力要請や、果たすべきことを果たしていないという誤解につながり、その結果、各機関に不要な負担を与えたり、また機関相互の連携を阻害することにもつながっている。
- ・逆に、自機関の役割・機能を関係機関に対して説明する機会をもつことが、負担感の軽減や、お互いの誤解を解消し連携の強化につながるとの意見もあった。

○区保健福祉センターが抱える課題

- ・区保健福祉センターに対して、民間の相談支援機関では対応に不安がある虐待や権利擁護に係る困難事例への対応について、行政機関としてその役割を明確にすることを期待する声が複数聞かれた。
- ・他方、現状に対する課題を指摘する声もあり、とくに生活保護ケースワーカーに対しては、関係機関とより深く関わりをもって欲しい等についての意見が複数聞かれた。
- ・人事異動サイクルの影響による、職員の専門性の低下や支援の継続性の低下を危ぶむ声も複数聞かれた。