

相談支援機関の実態把握に向けた調査

～調査の結果と今後の検討の視点～

平成２８（２０１６）年３月

大阪市

相談支援体制のあり方検討プロジェクトチーム

はじめに

高齢化の進行や地域社会におけるつながりの希薄化などを背景として、地域社会が抱える福祉課題は一層複雑化・多様化・深刻化しており、増大する福祉ニーズへの対応が全国的にも大きな課題となっています。

本市においては、北区や東淀川区における孤立死の事件など大変痛ましい事件が発生しており、地域の民生委員・児童委員をはじめ、地域で福祉活動に携わっていただいている方々や、福祉関係の業務に従事されている方々、また我々行政職員にとっても非常に大きな衝撃であり、深く心を痛めてきたところです。

こうした課題に対応するために、大阪市社会福祉審議会からは、分野を問わない総合的な相談支援体制の実現を目指すよう、「大阪市における総合的な相談支援体制の充実に向けて」との提言があり、本市においては、平成26年8月に、福祉局、区役所、こども青少年局、健康局、市民局など、専ら相談業務を担当する各部署に加え、本市と協働して地域福祉を推進する役割を担う大阪市社会福祉協議会にもご参画をいただき、庁内横断的な「相談支援体制のあり方検討プロジェクトチーム（以下「PT」という。）」を立ち上げました。

現在、本市においては、相談支援機関の配置数で見ても、区・包括圏域では小学校区とほぼ同数の約300箇所が設置されるなど、各福祉分野における相談支援機関の配置が進んでおり、また、地域においては、民生委員の皆様や地域活動協議会、地域社会福祉協議会等の様々な主体により見守り活動等が活発に行われています。

これら既存の豊富な資源を活用することにより、相談支援機関の施策分野を越えた連携や、地域と相談支援機関との連携がより一層強化され、既存のケース会議等では解決ができないような支援困難事例や、支援につながらず地域に埋もれている要援護者に対し、的確に対応できるしくみが構築できるよう、現在、PTにおいて検討を進めているところです。

この度、実施したアンケート調査等の実態把握調査の結果について、取りまとめを行いました。アンケート調査については、依頼した全ての機関から回答があるなど、施策横断的な相談支援機関の連携や、地域と相談支援機関の連携等の課題について、非常に高い関心が寄せられていることが分かりました。また、自由記述欄においては、「これらの課題への対応の重要性について再認識した」との意見も多数記載があり、実態把握調査等を機にこのような「気づき」により各相談支援機関の現場の中でも課題解決に向けた議論や具体的な取組が広がることを切に願う次第です。

これら本市に寄せられた貴重なご意見や実態把握調査の結果について、各相談支援機関に情報提供するとともに、区域における相談支援機関の状況等のより詳細な分析に活用するなど、今後、本市として取組をさらに推進してまいります。

平成28年3月

「相談支援体制のあり方検討プロジェクトチーム」

プロジェクトリーダー 平井 禎則（大阪市福祉局生活福祉部地域福祉課長）

目次

◆ 第1章 ◆ 調査の概要.....	5
1. 調査の目的.....	6
2. 調査の方法等の概要.....	6
3. 報告書の見方	7
◆ 第2章 ◆ 調査結果の概要.....	8
1. 相談しやすいしくみづくり.....	9
2. 相談支援機関の連携.....	13
3. 地域と相談支援機関の連携.....	16
4. 地域福祉活動の活性化.....	18
◆ 第3章 ◆ 集計結果.....	19
1. 相談員に関すること	20
2. 人材育成に関すること	24
3. 組織内の連携に関すること	30
4. 市民・区民への周知活動に関すること	35
5. 苦情解決のしくみに関すること	42
6. 相談支援業務の実態について	46
7. 他の相談支援機関との連携に関すること	57
8. 地域との連携に関すること	74

9. 本人の支援者(家族等)への支援に関すること	83
10. その他のご意見等（自由記述）	87
11. 独自に行っている取組（自由記述）	106

参考資料

1. 「相談支援機関を対象とした調査（アンケート調査用紙）」
2. 「相談支援全種別ヒアリング調査結果について」
3. 「相談支援のあり方検討ヒアリング調査実施状況」
4. 「相談支援機関配置数」
5. 「相談支援体制のあり方検討プロジェクトチーム設置要綱」
6. 「相談支援機関のあり方検討プロジェクトチームメンバー表（平成 27 年度）」

◆ 第 1 章 ◆

調査の概要

1. 調査の目的

本市においては、少子高齢化の進行や社会経済状況の変化により、市民生活における福祉課題が複雑化・多様化・深刻化し、各施策分野における相談支援機関だけでは解決できないような支援困難事例や、支援につながらず地域で埋もれている要援護者が増加しているなか、施策分野を超えた相談支援機関の連携の強化が喫緊の課題となっている。

この間、相談支援体制の現状を把握するため、相談支援機関に対し、ヒアリング調査（サンプル抽出）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た。

2. 調査の方法等の概要

調査の内容

調 査 対 象 (箇所数)	【高齢福祉関係 (162)】 地域包括支援センター (66)、総合相談窓口（ブランチ） (67)、 老人福祉センター (26) 高齢者相談支援サポート事業 (1)、 おおさか介護サービス相談センター (1)、休日夜間福祉電話相談事業 (1) 【障がい福祉関係 (42)】 障がい者相談支援センター (24)、地域生活支援センター（生活支援型） (9)、就業・生活支援センター (7)、基幹相談支援センター (1)、 発達障がい者支援センター (1) 【児童・ひとり親福祉関係 (35)】 地域子育て支援拠点事業 (34)、母子・父子福祉センター (1) 【生活困窮者自立支援・就労支援関係 (29)】 生活困窮者自立支援事業 (24)、しごと情報ひろば (4)、 地域就労支援センター (1) 【地域福祉・権利擁護関係 (25)】 見守り相談室 (24)、権利擁護相談支援サポートセンター事業 (1)
標 本 数	293 事業所
調 査 方 法	メール配布・メール回収
調 査 期 間	平成 27 年 12 月 28 日～平成 28 年 1 月 22 日

回収状況

配布数A	:	293	相談支援機関
有効回収数B	:	293	相談支援機関
回収率C (B/A×100)	:	100	%

3. 報告書の見方

- ・ 回答率(%)は、小数点第2位を四捨五入し、小数点以下第1位までを表記している。このため、合計が必ずしも100%にならない場合がある。
- ・ 回答機関が2つ以上回答することができる質問(複数回答)については、回答率(%)の合計が100%を超える場合がある。