

參考資料

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
- ・個人情報を共有するしくみがない 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) | | | 貴法人の広報誌等に掲載 |
| (2) | | | ホームページで様々な情報を発信 |
| (3) | | | 独自で研修会等を開催 |
| (4) | | | 関係機関、団体、地域住民等に対し、説明会等を実施 |
| (5) | | | 商店街や駅等で周知活動を行う |
| (6) | | | 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) | | | 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) ☐ 利用者等への制度の周知
 (2) ☐ 苦情受付に関するマニュアル
 (3) ☐ 苦情解決に関する研修
 (4) ☐ 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) ☐ その他(具体的に)