

相談支援機関全種別ヒアリング調査結果について

1 ヒアリング概要

(1) 趣旨・目的

現状の相談支援体制の実態把握に係る第1ステップとして、全ての相談支援機関種別について、各機関種別の代表（サンプル）から当該機関種別における相談支援の実態に関するヒアリングを実施した。本調査において、各機関の視点から見た相談支援現場のリアルな実態と課題を聴取することにより、各機関の具体的な動き方や連携の仕方など、相談支援機関の課題を質的に把握したうえで、実態把握の第2ステップであるアンケート調査において量的に検証を行う。

(2) ヒアリング実施体制・期間

【調査者】ワーキングチームメンバー及び当該機関種別を所管する課の担当職員（適宜）

【期間】平成26年9月～平成27年6月

(3) ヒアリング対象施設

【機関の種別】38種別

【ヒアリング対象】43箇所（各機関種別1・2箇所に対しヒアリングを実施）

【推薦の基準】複数箇所ある場合は、実践の実績がある優れた事業者等を

「サンプル機関」として抽出（当該機関種別を所管する課から推薦）

※参考 相談支援機関数 ・全施設数：市域13箇所・区域・包括圏域等：310箇所
・地域における担い手（民生委員等）：4,420人

(4) ヒアリング聞き取り内容

①支援困難事例について

- ・主訴、相談に至った経緯、自機関が対応したこと、連携した関係機関とその役割分担、支援にあたり苦慮したこと 等

②他機関との連携について

- ・引き継いだ事例（相談内容、その理由）
- ・引き継ぎ先、引き継ぎ方法、引き継げなかった事例（相談内容、その理由） 等

③ネットワーク（常設の関係者会議）への参画

- ・参画しているネットワーク、構成メンバー、ネットワークの取組（開催内容、頻度等）、
- ・ネットワークを通して連携した事例、ネットワークの問題・課題

④相談支援を実践するにあたって感じている問題・課題

2 ヒアリングにおける意見等

(1) 支援困難事例

【相談ニーズに関すること】

- ・相談者が自らの本当のニーズが分からず、相談に来る場合も多く、その結果、アセスメントを行ってみると、別の相談支援機関が担当する相談内容であることも多い。
- ・また、自らが相談支援機関の場所・役割等を調べることができない相談者も多く、身近な相談機関からの紹介により、適切な窓口へ紹介される場合も多い。
- ・他機関から紹介された相談者について、適切なアセスメントなしで紹介され、結果として「たらい回し」になってしまう場合も多い。また、複数の機関に紹介を関わることで、相談者に何度も同じ説明を強いてしまい、苦情を受けることもある。
- ・家族など支援者からは、介護負担が重いなどの理由で、支援者へのケアを求める声が聞かれるが、本人への直接的な福祉サービスの提供を優先しがちな傾向があり、本人・支援者の共倒れを防止するような予防的措置が十分行えていない現状もある。
- ・なお、支援者へのケアについては、負担感の軽減など、身近な地域での見守り支援活動等の、インフォーマルなサービスとの連携が不可欠であるが、地域との関係づくりにまで手が回らないとの意見もあった。

【見えてきた課題】

- ・アセスメントにより相談者のニーズを把握し、他機関に的確につなぐことができるしくみが必要
- ・地域ですでに活動している見守り支援と、事業所との連携のしくみづくりが必要

(2) 他機関との連携について

【他機関との連携】

- ・例えば高齢者世帯に精神障がい疑われる世帯構成員がいる場合など、複合ケースへの対応については、複数の相談支援機関が連携することが必要とされるが、一方で、他の施策分野の役割・機能に関する知識がなく、連携する体制がない、との意見も多くみられた。
- ・特に、中高年のひきこもりの事例など、制度の狭間にあるケースへの対応については、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だれが行うか、について定まった考え方がないため、相談支援機関の連携によるチームアプローチが円滑に進まないという意見も多かった。
- ・また、障がい分野などにおいては、ライフステージの変化に応じて支援機関が変化するため、教育分野や障がい者福祉分野など、途切れることのない支援が必要とされるが、連携するためのしくみがないという現状が確認された。
- ・他分野の施策に関する知識がないため、他機関につなぐ場合に何をどこまで依頼できるのか分からず、また、他の施策分野の課題に気付くことができないことがある。
(事後で課題が発覚するケースも多い)

- ・他機関との連携にあたって、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。

【見えてきた課題】

- ・ライフステージの変化にも対応した、施策分野を超えて連携するためのしくみが必要
(相談機関の間の調整方法、他機関の機能・役割に関する知識の共有 等)

(3) ネットワーク（常設の関係者会議）への参画

【他機関との連携の「場」】

- ・関係する複数の機関が連携できる「場」がないことが原因で、相談者に対して支援の方向性が共有できず、統一的な対応ができないため、効果的な支援につなげていないとの意見も多かった。

【見えてきた課題】

- ・施策分野を超えて相談支援機関が連携するための「場」が必要

(4) (特記事項) 区保健福祉センターとの連携について

【職員の専門性について】

- ・区保健福祉センターに対しては、民間の相談支援機関では対応に不安があるような、虐待や権利擁護に係る困難事例への対応を通して、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。
- ・特に生活保護ケースワーカーに対しては、ケース事例において、福祉制度に関する理解度の関係機関との連携等について、ワーカーによって個人差があるとの声があった。
- ・また、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。

【見えてきた課題】

- ・相談支援機関の役割の整理と併せ、行政の役割の明確化と、その役割を果たすための専門性の確保が必要