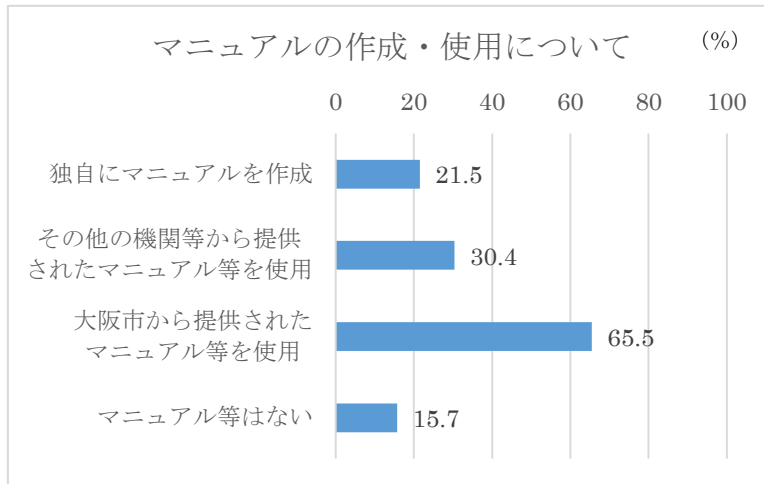


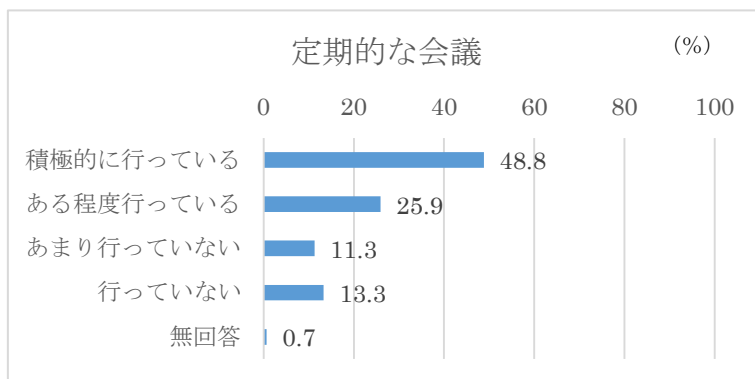
3. 組織内の連携に関すること

設問6 相談支援業務に関するマニュアルの作成・使用について

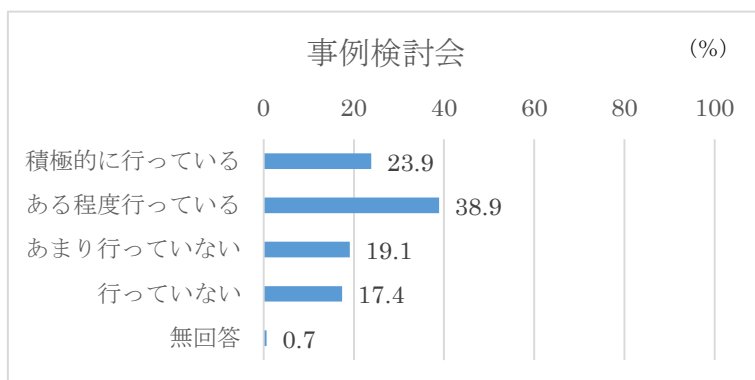


組織内の連携に関することで、「相談支援業務に関するマニュアルの作成・使用について」では、「大阪市から提供されたマニュアル等を使用」を選択した機関が最も多く 65.5%であった。次いで多いのが「その他の機関等から提供されたマニュアル等を使用」が 30.4%であった。「独自にマニュアルを作成」を選択した機関は、21.5%であった。

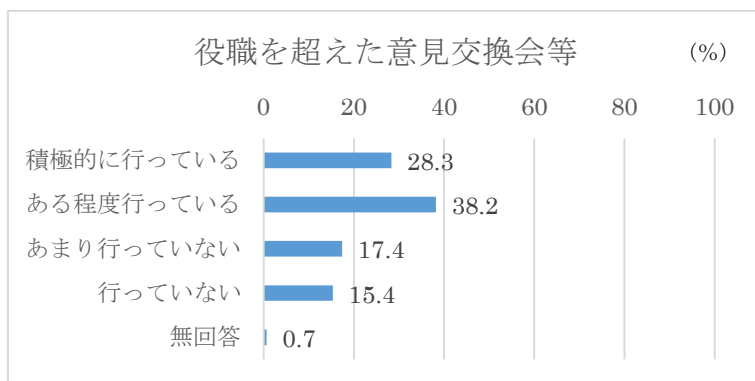
設問7 支援方法等を共有するために実施していること



支援方法等を共有するために実施していることで、「定期的な会議」を「積極的に行っている」機関が 48.8%で最も多い。次いで「ある程度行っている」が 25.9%が多い。



支援方法等を共有するために実施していることで、「事例検討会」を「ある程度行っている」機関が 38.9%と最も多かった。次いで多いのが「積極的に行っている」の 23.9%であった。



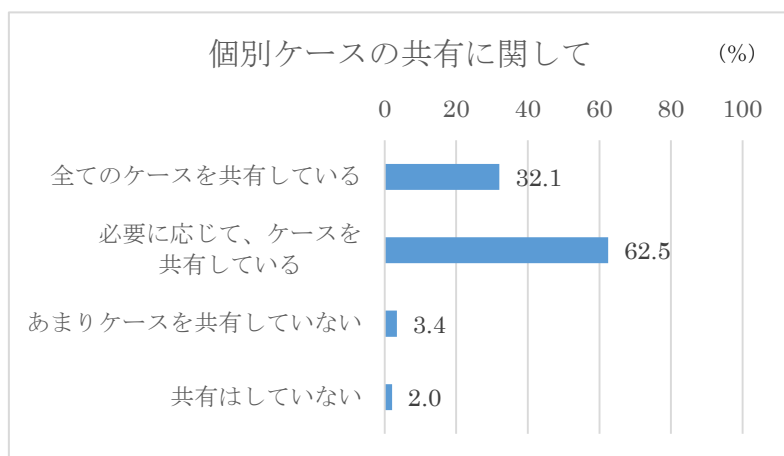
支援方法等を共有するために実施していることで、「役職を超えた意見交換会等」を「ある程度行っている」が 38.2%であり最も多かった。次いで多いのが、「積極的に行っている」と回答した機関で、28.3%であった。

<その他>

- ・ 困難事例など支援の方向性に迷う様なケースについては、相談支援担当者間で協議している。
- ・ 困難ケースの振り返り。
- ・ 入力された支援記録を全員が読むことで、その都度気になる点の確認や支援方法に対する助言等を日々通常業務の中で行っている。
- ・ 緊急対応や虐待対応については、上司に報告・相談をしている。
- ・ ミニケース検討会議を開催。
- ・ 常に情報の共有を心がけているので、随時事例検討をしている。
- ・ 社会資源については、回覧し共有。日常的に相談ケースの共有。
- ・ 毎月の定例会議に加わえて、困難事例の検討はその都度開催。
- ・ 事例検討という形では行っていないが、毎日の情報共有時に個別ケースの支援方法についても検討している。
- ・ 包括3職種での会議を定期的に開催している。
- ・ 毎月1回、全部門の職員で(その時間に参加できる人)、地域の情報や事業の情報交換会を開催している。
- ・ 毎朝ミーティングを実施し、議事録を作成し全員で共有。
- ・ 随時ミーティングを行い情報共有。
- ・ (2) について地域包括支援センターが開催する事例検討会は参加している。
- ・ 独り職場で事例検討など困難。
- ・ その都度管理者に報告。
- ・ 必要に応じて職場内で相談はしている。
- ・ 組織内事例検討会を月1回以上開催。
- ・ 担当者は一人なので情報共有は定期的に行うというより、必要時に随時行っております。
- ・ 地域包括とのランチ会議を行っている。
- ・ 組織内では実施していないが、区の事例検討会や、圏域内の地域包括支援センターとで事例検討をしている。
- ・ 必要に応じその都度実施。
- ・ 1人相談員のため会議や事例検討会は行わず組織内では管理職と経過記録で情報共有を行っている。事例検討は圏域包括支援センターと行っている。
- ・ 相談カードにより記録し、職員内で回覧。
- ・ 事例発生時に、必要に応じて会議を開催。
- ・ 職員会議を開催。
- ・ 必要に応じ、法人事務局と相談を行っている。
- ・ 研修等で得た知識を職員で共有し、スキルアップに努めている。

- ・相談支援は業務としておこなっていないが、利用者から相談があった場合は必要に応じて区役所等につないでいる。
- ・その都度職員間で話し合いをしている。
- ・定期的に勉強会（岡村理論・岩間先生の教材等を利用）を行っている。
- ・情報共有のための打ち合わせや会議は必要に応じて随時開催。
- ・現場で出た意見を書面にまとめる、または、口頭での報告を行っている。
- ・毎朝のミーティング、毎週1回のスタッフ会議。
- ・他の相談支援事業所（委託・指定・就業）と合同で毎月定例の事例検討会を実施。
- ・ケース対応は記録が保管され、常に全員が共有できる状況にあり、都度意見交換や検討が行われています。
- ・問6については、マニュアルがあるかないか知らないので回答できません。
- ・日常的にスタッフ間で相談内容を共有して対応策を検討する。
- ・区子育て支援室&子育てプラザと連携。
- ・支援調整会議に毎回出席しているため支援方法等の情報共有は行われている。
- ・組織を生活困窮者自立支援事業窓口とするなら、2名体制の事業であるので、支援方法に関する共有は日々行っている。行わなければ業務が遂行できない。
- ・毎週1回、新規事例について共有する機会を設けている。
- ・事例の振り返り。
- ・1カ月に1回のスーパービジョン研修。
- ・学識者を迎えた事例検討会研修を毎月実施。管理職による随時相談ケースの進捗状況とスーパーバイズの実施。
- ・業務共有のため週1回程度の情報共有の場を設けている。
- ・課内会議の定例化が少しずつ定着し、組織内がより円滑になった。定例会議以外にも、事象が起こった時々で相談・報告しているので補えている。
- ・ケースの情報交換やふりかえり、方向性等を相談員全体で確認することを心掛けている。

設問8 個別支援ケースの共有に関して

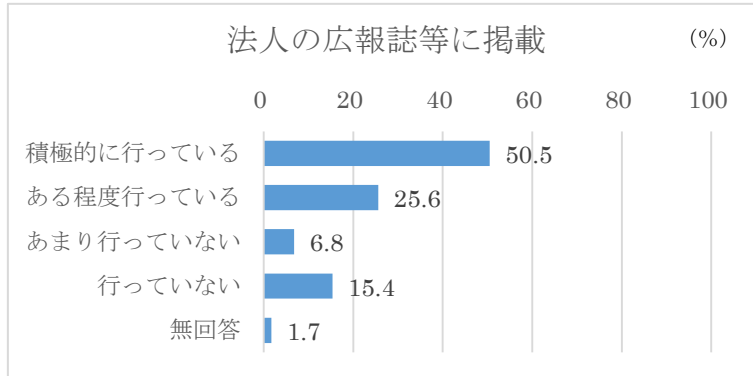


個別支援ケースの共有に関して、「必要に応じて、ケースを共有している」機関は、62.5%であり最も多かった。次いで多いのが「すべてのケースを共有している」機関で32.1%であった。

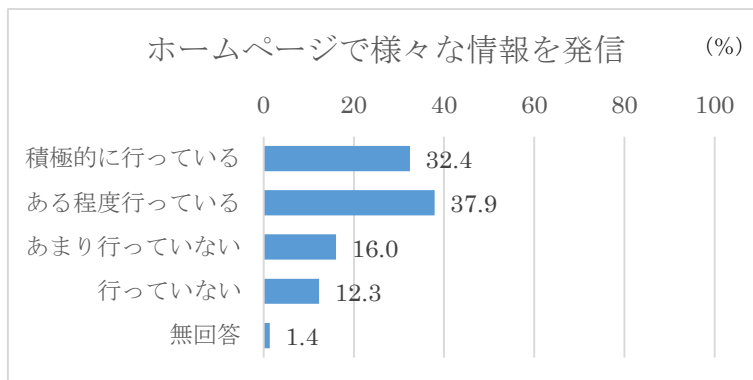
4. 市民・区民への周知活動に関すること

設問9 役割や活動等に関する周知方法とその効果

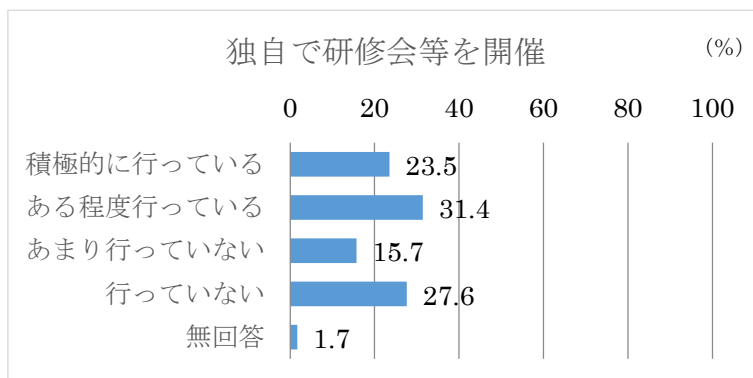
①周知方法



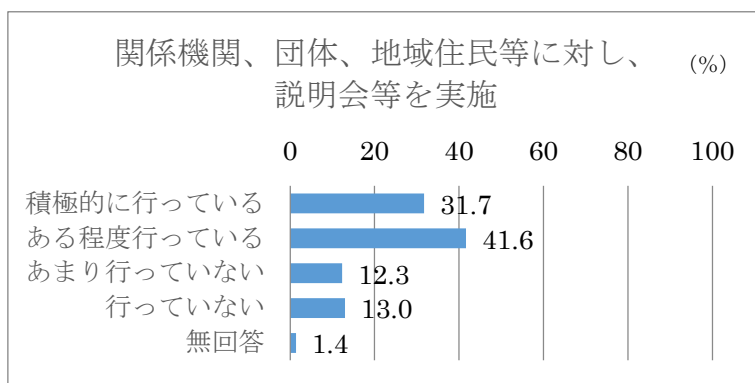
役割や活動等に関する周知方法で、「法人の広報誌等に掲載」を「積極的に行っている」と回答をした機関が最も多く 50.5%であった。次いで多いのが「ある程度行っている」の 25.6%である。



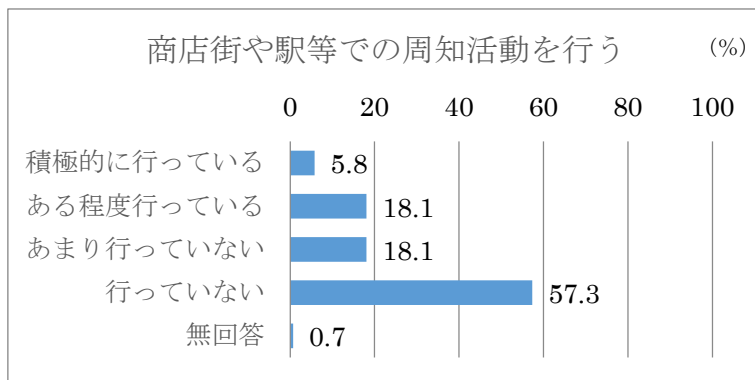
役割や活動等に関する周知方法では、「ホームページで様々な情報を発信」を、「ある程度行っている」機関が最も多く 37.9%であった。次いで多いのが「積極的に行っている」の 32.4%であった。



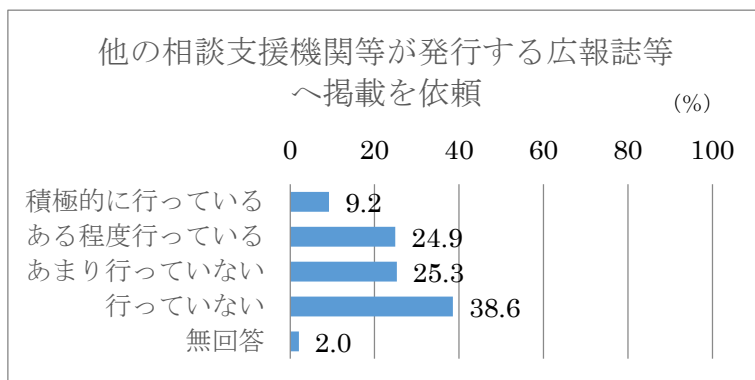
役割や活動等に関する周知方法で、「独自で研修会等を開催」を尋ねた項目では「ある程度行っている」と回答した機関が最も多く 31.4%であり、「積極的に行っている」との合計は、54.9%で5割を超えている。



役割や活動等に関する周知方法で、「関係機関、団体、地域住民等に対し、説明会等を実施」を「ある程度行っている」機関は最も多く 41.6%であった。次いで多かったのが「積極的に行っている」の 31.7%であり、合計 73.3%で7割を超えている。

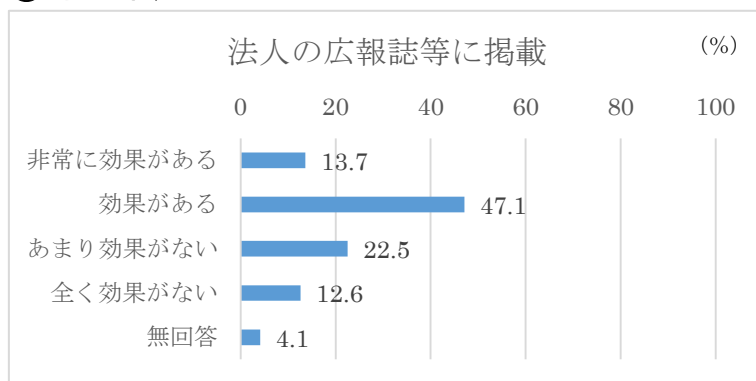


役割や活動等に関する周知方法で、「商店街や駅等での周知活動」を、「行っていない」と回答をした機関が最も多く 57.3%であった。次いで、「あまり行っていない」「ある程度行っている」と回答をした機関が 18.1%で同数であった。

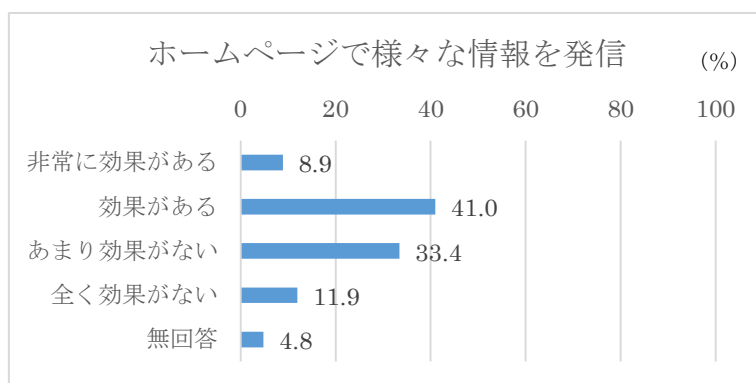


役割や活動等に関する周知方法とその効果で、「他の相談支援機関等が発行する広報誌等へ掲載を依頼」を、「行っていない」と回答をした機関が最も多く 38.6%であった。

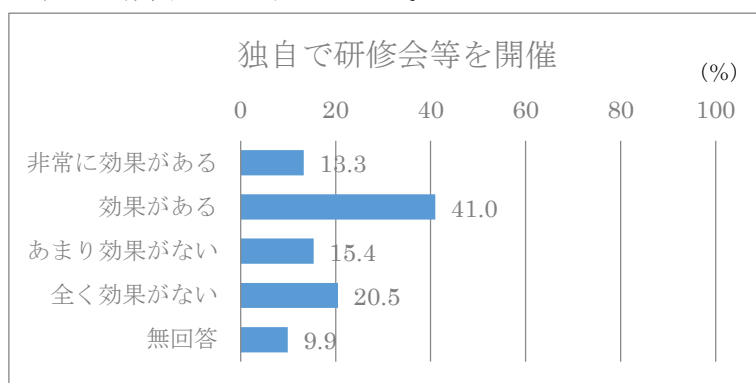
②その効果



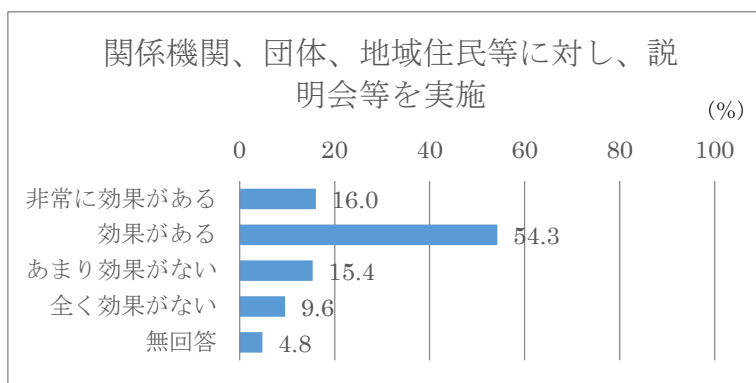
役割や活動等に関する周知方法とその効果で、「法人の広報誌等に掲載」に、「効果がある」と回答をした機関が最も多く 47.1%であった。次いで、「あまり効果がない」と回答した機関が 22.5%であった。



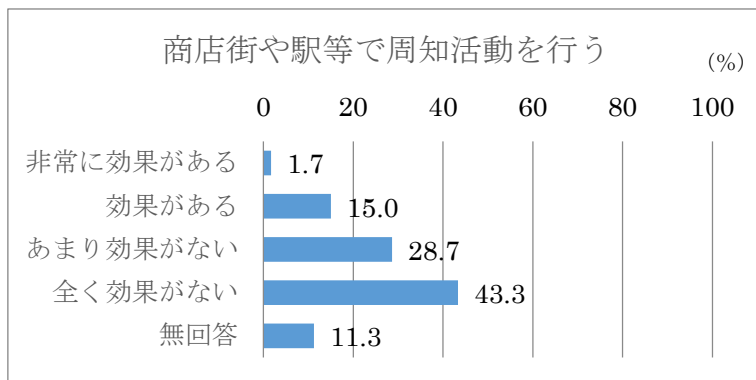
役割や活動等に関する周知方法とその効果で、ホームページで様々な情報を発信に、「効果がある」と回答をした機関が最も多く 41.0%であった。次いで、「あまり効果がない」と回答した機関が 33.4%であった。



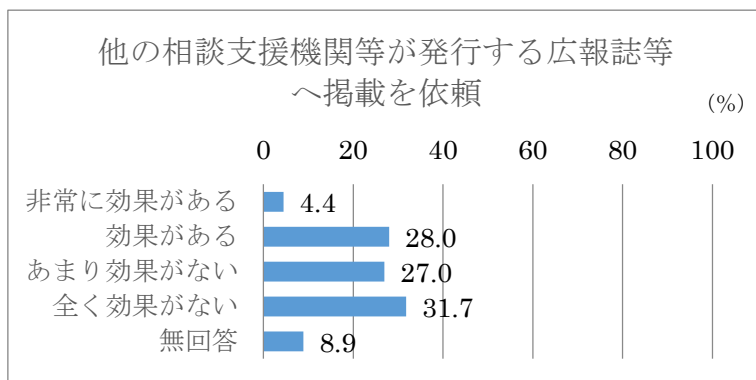
役割や活動等に関する周知方法とその効果で、「独自で研修会等を開催」に、「効果がある」と回答をした機関が最も多く 41.0%であった。次いで多いのが、「全く効果がない」と回答をした機関で 20.5%であった。



役割や活動等に関する周知方法とその効果で、「関係機関、団体、地域住民等に対し、説明会等を実施」に、「効果がある」と回答をした機関が最も多く 54.3%であった。次いで、「非常に効果がある」と回答した機関が 16.0%であった。



役割や活動等に関する周知方法とその効果で、「商店街や駅等で周知活動を行う」に、「全く効果がない」と回答をした機関が最も多く 43.3%であった。次いで多かったのが「あまり効果がない」を選択した機関であり 28.7%であった。



役割や活動等に関する周知方法とその効果で、「他の相談支援機関等が発行する広報誌等への掲載を依頼」に、「全く効果がない」と回答をした機関が最も多く 31.7%であった。「あまり効果がない」と合計すると 58.7%で約 6 割が「効果がない」と回答している。「非常に効果がある」と「効果がある」と合計すると、32.4%であった。

<その他>

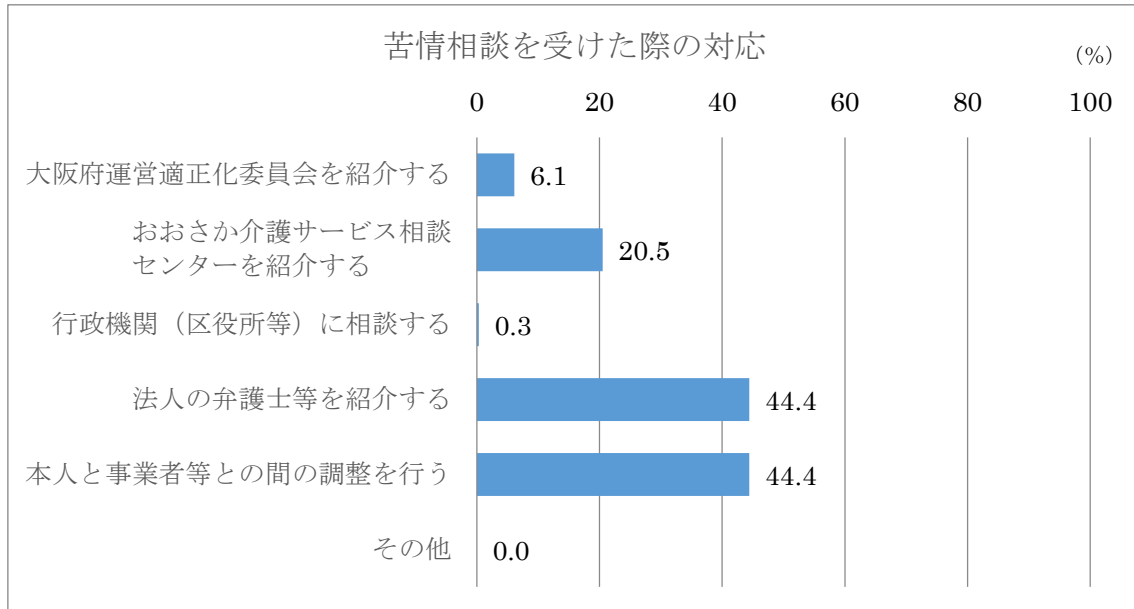
- ・ 大阪市のホームページに記載。講座のテーマに応じて、関係機関や事業所へ周知ビラ等を送付している。
- ・ 区役所やサービスカウンターにリーフレットを配置。
- ・ シンポジウムや講演会開催時にはマスコミに情報提供を行う。
- ・ 大阪市高齢者施策のあらまし、障がい福祉のあらましに掲載。
- ・ 地域住民の食事会・集会等に参加し、チラシを配布し説明の時間をいただく等周知啓発活動を行なっている。
- ・ 区運協で活動報告会を実施。居宅連絡会にて研修を実施。
- ・ 行事案内等と共にエリア指定をおこなってハガキを送付。
- ・ 地域での行事等に参加し周知活動を行っている。
- ・ 地域の会合などに参加をし、積極的に周知活動をしている。
- ・ 区政だよりに掲載。
- ・ 高齢者の集まる場所（喫茶店や薬局など店舗）へ周知活動を行っている。
- ・ 地道に行うことが一番良いと感じています。
- ・ 区の広報紙への記事掲載。
- ・ 町会加入者の相談は一定ある為、非加入の集合住宅を中心にポスター掲示等実施。
- ・ 地域団体主催のイベントや行事へ参加し、広報している。
- ・ 行政の広報に載せてもらう。
- ・ 多くの行事や会議へ参加し顔、役割の見える関係づくり（月二回、地域の集まりに行った際に周知）。
- ・ ブランチ及び地域共催のサロン、隣接する福祉会館での地域主催の事業、地域組織主催の会合などに参加。
- ・ 独自の機関紙を発行し、地域活動の際に配布している。また、地域包括支援センター・ブランチのリーフレットを作成し配布している。リーフレットを見て相談に来られる等効果はある。
- ・ ふれあい喫茶、食事サービスへの参加、銭湯での介護相談、老人会への出張相談。
- ・ 地域活動協議会各種会議等への参加、町会掲示板の利用。
- ・ 振興町会へ依頼し回覧・掲示板での広報、戸別にチラシ配布。
- ・ 毎年、近隣のスーパーの店頭にてまちかど相談を実施し、啓発活動を行っている。また、地域行事に参加し、その場で相談窓口の周知を行なっている。
- ・ 地域の活動やイベントに参加し、周知活動を行っている。
- ・ 地域で行われる介護予防事業や体操などに参加して地域の方と交流を持ち顔が見える関係づくりを行っている。
- ・ 老人憩いの家・区の図書館・コミュニティセンター・包括等。
- ・ 老人福祉センターが作成する「センターだより」。

- ・広報紙やチラシを積極的に区民及び各種団体へ配付している。
- ・地域活動協議会の催しに参加。
- ・（３）には自立支援協議会において企画実施している。
- ・ケアマネ（介護保険）の集まりに参加し、連携の必要性の話をさせてもらった。
- ・区地域自立支援協議会として周知活動を行っている。
- ・独自に広報誌を発行。区内の関係機関へ配布している。また自立支援協議会での活動や、日頃の付き合いから関係機関レベルでの周知は行われている。そのため関係機関を通じての問い合わせが多い。
- ・地域福祉アクションプラン、地域活動協議会など様々な活動に積極的に参画し広報を行っている。
- ・公的な事業として随所に相談先として掲載・周知されていますが、支援者数に対してニーズが飽和する状況にあり、周知以前の課題が大きいです。
- ・施設の内外に掲示。
- ・センター通信を年４回発行している。
- ・区の発行する情報誌。
- ・区の子育て情報誌わいわいに掲載。
- ・毎月ぽけっとだよりを発行し、来園された方に配布したり、保健センター・区内関連機関に設置してもらっている。
- ・（５）の内容：ネットカフェ、銭湯、不動産業者等へのチラシ設置。
- ・法人が主催または共催する事業及びイベント等で周知を行っている。
- ・区政だより。
- ・（１）の設問に関しては、生活困窮者自立支援事業の共同体である区社会福祉協議会発行の広報誌と区役所発行の広報誌に掲載している。周知・広報に関して、生活困窮者自立支援事業を福祉施策に必要な事業として考えているのであれば、各生活困窮者自立支援事業窓口による地域レベルでの活動と共に、国・都道府県・市レベルでの周知・広報（例としては、国勢調査のCMのようなレベルの活動を行わなければ、全国民への周知は難しいと考えている。理由として、事業名や内容が、覚えにくく、分かり難いからである。『生活保護』と同レベルに知ってもらえるような周知活動は、少ない予算で受託している各事業窓口レベルでは無理があると考えている。
- ・年度初めに周知チラシを作成し、配布、設置、回覧と周知活動を行う。
- ・区役所発行の広報誌に掲載されると効果が大きい。
- ・見守り支援室 調査員連絡会や区社協事業開催時に周知。
- ・区の広報誌へ掲載。
- ・特に地域関係者・福祉関係者等には、些細なことでも具体的なケースの相談を通じて認識を深めていただく方が効果があると実感している。
- ・市営住宅へのポスター掲示を行っている。

- ・区広報誌に窓口案内を掲載、効果があがっている。
- ・窓口で相談に来所した方に、身近な相談者の紹介。
- ・公共機関、関係団体等に5,000枚の周知チラシ配布。
- ・「見守りネットワーク強化事業」について関係機関に説明会を実施。3回実施し、積極的な意見交換が展開され、本事業の理解が深まり、多くの連携先が開拓できた。
- ・区広報への掲載は必要に応じて依頼している。
- ・「認知症サポーター養成講座」の講座・講習会等での積極的な周知活動。
- ・高齢者・障がい等に関わる相談支援事業所会議等には積極的に参加して広報を行っている。

5. 苦情解決のしくみに関すること

設問 10 事業者等が行う福祉サービスに関する苦情の相談を受けた際の対応



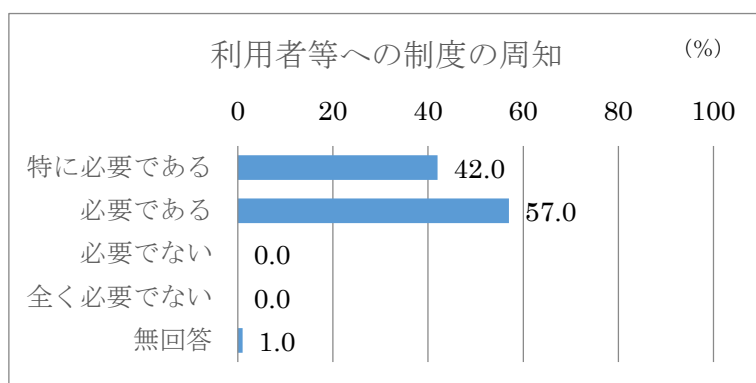
福祉サービスに関する苦情の相談を受けた際の対応では、「法人の弁護士等を紹介する」と「本人と事業者等との間の調整を行う」が 44.4%と同数で多く、反対に「行政機関（区役所等）に相談する」が 0.3%と最も少ない。

<その他>

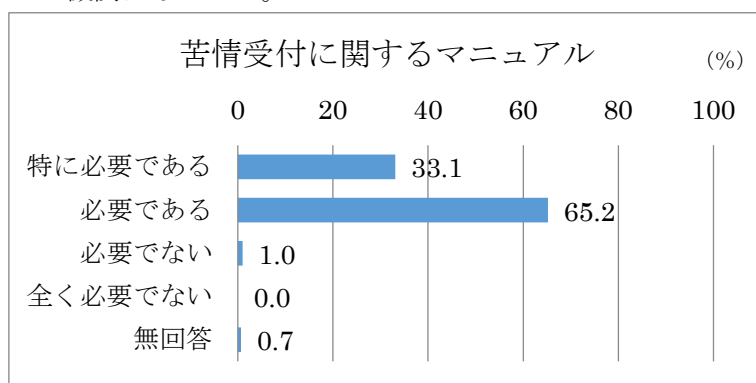
- ・ 弁護士会の相談窓口を情報提供。
- ・ 本人の話をしっかりと聞き取り、包括の対応で解決できそうと判断する場合もあれば、聞き取った上で、他機関を紹介。
- ・ 場合によっては、行政機関に相談している。
- ・ まずは話を出来るだけ聞いた上で、区役所が良いのか介護サービス相談センターが良いのか判断をするようにしています。
- ・ 内容によるのでまずはよく話を聞きその後に対応するので選び難い。
- ・ 区役所や地域包括支援センターに相談する。
- ・ 適宜おおさか介護サービス相談センター等を紹介。
- ・ ケアマネージャーと連携し、対応することが多い。
- ・ 区社協の事業を紹介。
- ・ 法人事務局に相談し対応を検討している。
- ・ 包括支援センター（ブランチを含む）も積極的に利用している。
- ・ 自立支援協議会にて話し合いを行う。
- ・ 自事業所が相談を受けている所であれば、3者（本人、他事業所、自事業所）での面談調整を行う。

- ・他機関の苦情を受ける機会がほぼありませんが、流れとしては（５）→（４）→（１）の順でご対応することが相当と判断しています。
- ・苦情を訴える側の意見は十分に聴くが、私たちの方から他の事業所に何かする事はない。
- ・当該サービスの苦情受付機関を調べて本人へ情報提供。
- ・生活困窮者自立支援事業の開設以降、そのような相談は現在のところ受けていない。相談内容によって対応は変わると考えている。
- ・当法人と相談する。

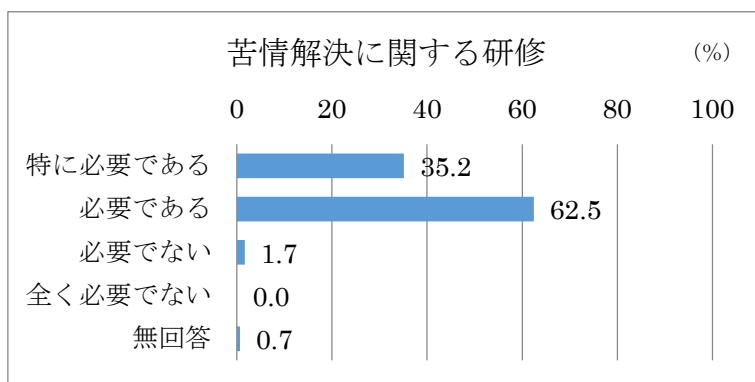
設問 11 苦情解決に必要であると感じるしくみ



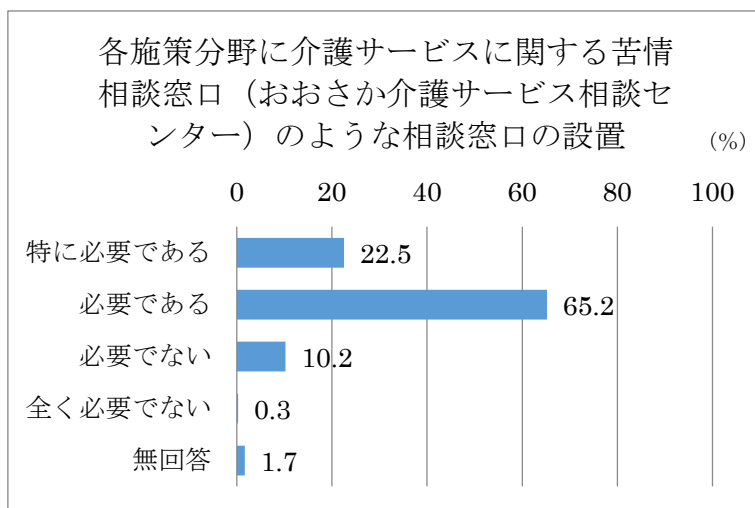
苦情解決に必要であると感じるしくみで、「利用者等への制度の周知」では、「必要である」が 57.0%と最も多く、次いで「特に必要である」が 42.0%となっており、合計で 99%とほぼ全ての機関が必要であると回答している。「必要でない」「全く必要でない」を選択した機関はなかった。



苦情解決に必要であると感じるしくみで、「苦情受付に関するマニュアル」では、「必要である」が 65.2%で最も多く、次いで「特に必要である」が 33.1%となっており、合計で 98.3%とほぼ全ての機関が必要であると回答している。「必要でない」が 1.0%、「全く必要でない」が 0.0%となっており、非常に少ない。



苦情解決に必要であると感じるしくみで、「苦情解決に関する研修」では「必要である」が62.5%で最も多く、次いで「特に必要である」が35.2%となっており、合計で97.7%とほぼ全ての機関が必要であると回答している。



苦情解決に必要であると感じるしくみで、「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」では、「必要である」が65.2%で最も多く、次いで、「特に必要である」が22.5%となっており、合計で87.7%となっている。「必要でない」と回答した機関は10.2%と、設問11の他の項目より増えている。

<その他>

- ・苦情は年々増えてきており、おおさか介護サービス相談センターにも相談しますが、包括も間に入って調整をするということもありました。
- ・不適切サービスを受けても、利用者家族にとって手続きが煩雑かつ難しい。簡単丁寧親身な対応が必要。
- ・制度があいまい。障がいサービスと介護サービスとのギャップなど過剰に期待されたり、拡大解釈されたりして、トラブルになりやすい。
- ・中には利用者側に問題がある場合もあるが、丁寧に聞いてもらえる苦情相談窓口は必要。

- ・窓口があっても知らない人が多い。
- ・各施策分野毎とするより、一本化の必要があると思います。
- ・苦情とするか否かについての意思決定の支援が重要と思われます。
- ・苦情解決には行政が入ることが一番効果が大きい（中立公正な目線）。
- ・生活圏域内に顔馴染みの相談支援機関の存在。
- ・事業利用開始時における事業規約説明や約款等を地域レベルで作成し、共通に実施できるように工夫が必要。
- ・各分野に必要とは思わない。1センターが一括で受ければ良い。分けると必ず責任逃れが発生する。
- ・この設問に関しては、一般論として解答した。
- ・そもそも、苦情が出にくいよう、相手の心情を解した対応を行う。
- ・分野ごとではなく、相談支援も含めて、福祉サービス全般の苦情相談窓口。