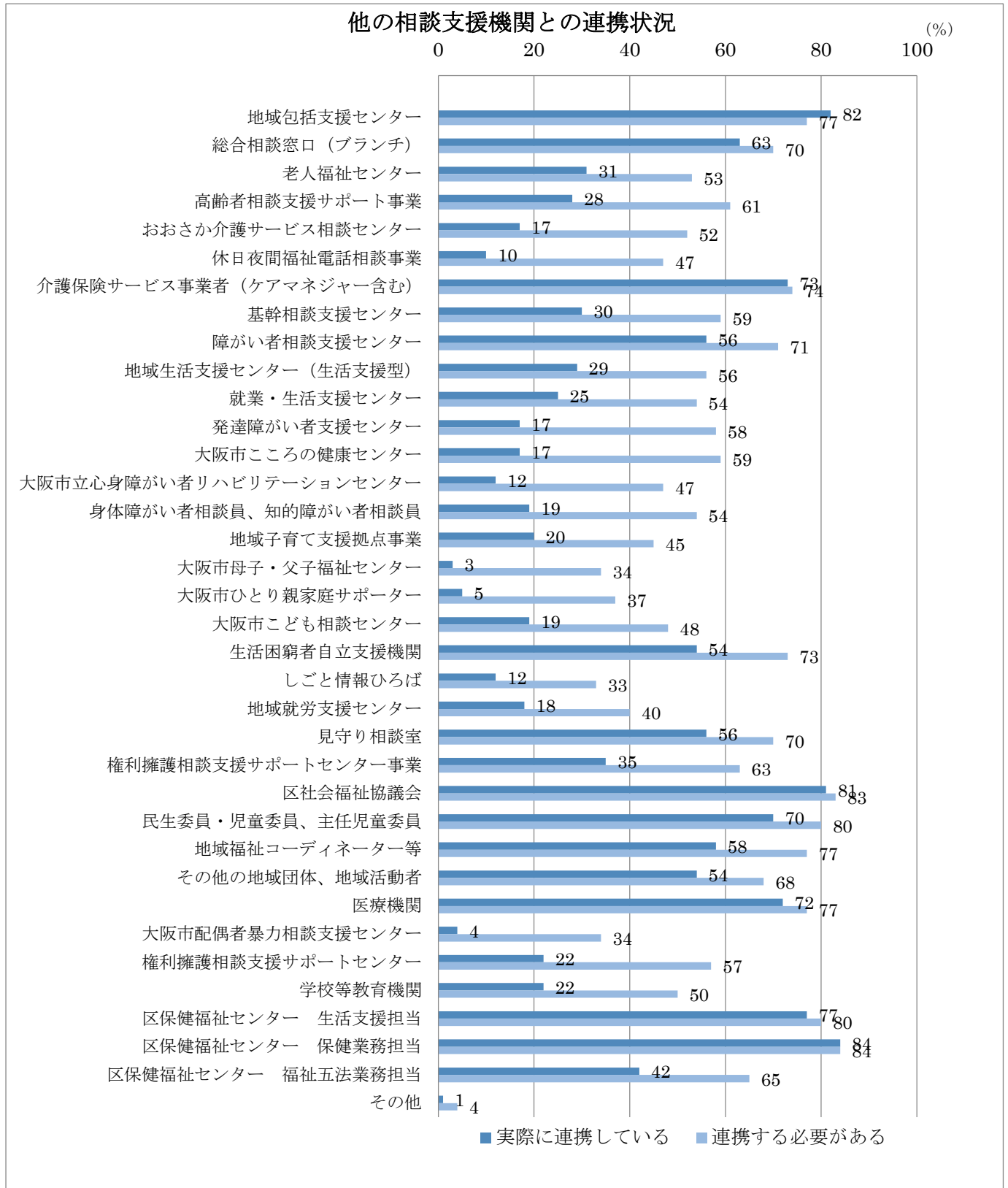


7. 他の相談支援機関との連携に関すること

設問 19 相談支援業務における他機関との連携に関する実態



相談支援業務における他機関との連携に関する実態で、「他の相談支援機関との連携状況」では、「実際に連携している」機関は、「区保健福祉センター 保健業務担当」が最も多く 84.0%であった。次いで「地域包括支援センター」で 82.0%となっている。また、「区社会福祉協議会」が 81.0%であり、この 3 つの機関が 8 割を超えた。

「連携する必要がある」機関も、「区保健福祉センター 保健業務担当」が最も高く 84.0%であった。それ以降、83.0%の「区社会福祉協議会」、80%の「民生委員・児童委員、主任児童委員」「区保健福祉センター 生活支援担当」と続いた。

また、「実際に連携をしている」の 17%と「連携の必要がある」の 59%の差をみると「大阪市こころの健康センター」が 42.0%と最も差が大きく、次いで発達障がい者支援センターの 41.0%と続いた。また、その差に 30.0%以上の開きがあるものとして「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支援センター」「休日夜間福祉電話相談事業」「大阪市立心身障がい者リハビリテーションセンター」「大阪市ひとり親家族サポーター」「大阪市こども相談センター」「大阪市配偶者暴力相談支援センター」「権利擁護相談支援サポートセンター」があげられる。

その他の「実際連携している」組織としてあげられたのは以下の通りである。

- ・大阪弁護士会/弁護士会
- ・大阪市司法書士会/司法書士会
- ・社会福祉士会
- ・環境事業局
- ・まちづくりセンター
- ・区役所まちづくり担当
- ・区保健福祉センター子育て支援室
- ・区役所保険年金課
- ・健康保険や年金、税などに関する業務担当
- ・公共職業安定所（ハローワーク）
- ・大阪府社会福祉協議会 社会貢献推進室(レスキュー事業) 社会貢献支援員
- ・大阪府宅地建物取引業協会

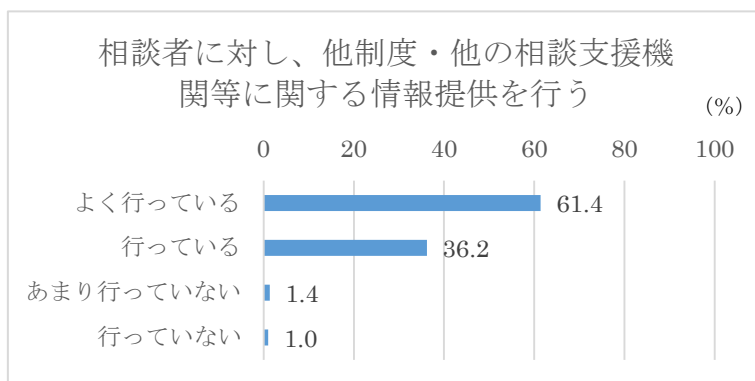
また、「世帯で複合問題を抱えているケースも増えてきているので、気になるケースについては、日頃から連携をしておくことが必要となっていることが多い」「公立の支援施設などで連携を強化していくことは可能だと思う。生かしていくべき」「地域包括支援センターを通じて連携している」という現状も回答に書かれていた。

その他の「連携の必要がある」組織としてあげられたのは以下の通りである。

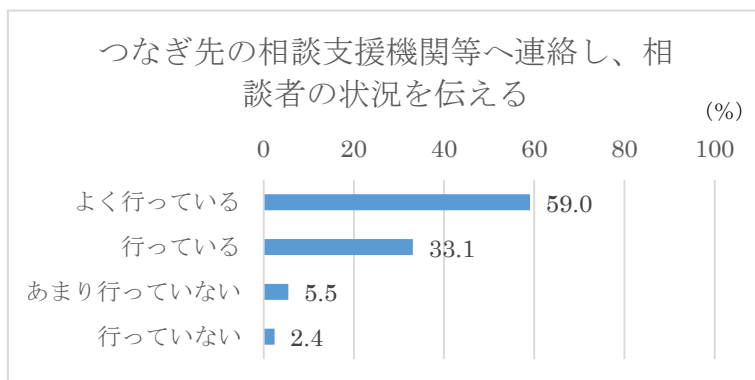
- ・弁護士会
- ・司法書士会
- ・社会福祉士会
- ・地域生活定着支援センター
- ・公共職業安定所（ハローワーク）
- ・区保健福祉センター 子育て支援室
- ・健康保険や年金、税などに関する業務担当
- ・大阪府社会福祉協議会 社会貢献推進室(レスキュー事業) 社会貢献支援員
- ・区役所 保険年金課
- ・環境事業局

また、「公立の支援施設なので連携を強化していくことは可能だと思う。生かしていくべき」という意見も述べられていた。

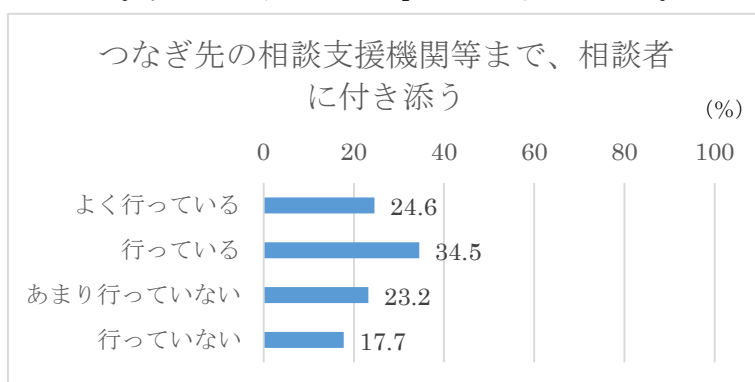
設問 20 他の相談支援機関等へ相談者をつなぐ際の対応に関して



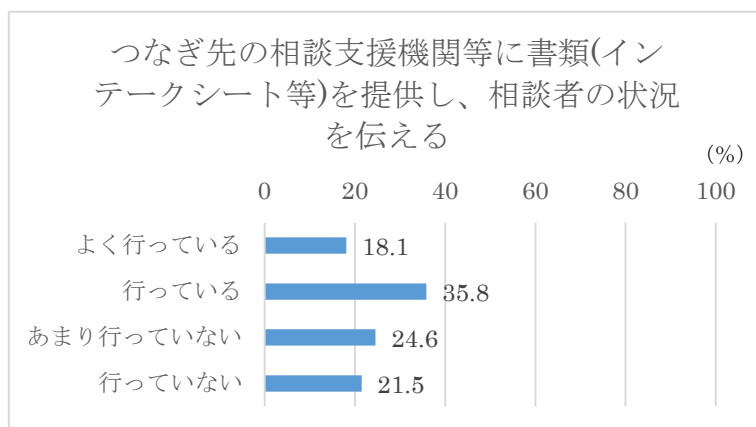
他の相談支援機関等へ相談者をつなぐ際の対応に関して、「相談者に対し、他制度・他の支援機関等に関する情報提供を行う」では、「よく行っている」を選択した機関が最も多く61.4%であった。次いで多いのが「行っている」の36.2%であった。



他の相談支援機関等へ相談者をつなぐ際の対応に関して、「つなぎ先の相談支援機関等へ連絡し、相談者の状況を伝える」では、「よく行っている」を選択した機関が最も多く、59.0%であった。次いで「行っている」が33.1%であった。



他の相談支援機関等へ相談者をつなぐ際の対応に関して、「つなぎ先の相談支援機関等まで、相談者に付き添う」では、「行っている」が最も多く34.5%であった。次いで多いのが24.6%の「よく行っている」であった。一方で、「あまり行っていない」を選択した機関が23.2%、「行っていない」を選択した機関も17.7%であった。



他の相談支援機関等へ相談者をつなぐ際の対応に関して、「つなぎ先の相談支援機関等に書類（インテークシート等）を提供し、相談者の状況を伝える」では、「行っている」を選択した機関が最も多く、35.8%であった。一方で、「あまり行っていない」を選択した機関が24.6%、「行っていない」を選択した機関が21.5%あった。「行っている」の合計は53.9%で、「行っていない」の合計は46.1%であり、「行っている」の方が多い。

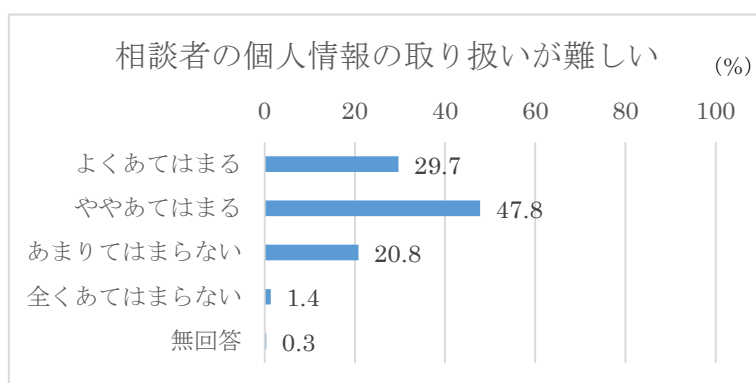
<その他>

- ・ 支援機関につながらない若年性認知症の方には直接支援を行う。
- ・ 相談者の状況に応じて対応を変えている。
- ・ つなぐ根拠の明示、支援内容の明確化。
- ・ 個人情報の関係で伝えられないため、方法は相手先によって変えています。
- ・ 繋いだ後の情報も共有したいが現状はない。
- ・ 引き継ぎについては出来るだけ丁寧にするように努めている。
- ・ 基本台帳や支援経過について相談者の断りを得て提供している。
- ・ 個人情報の本人同意が取れた場合のみ書類作成している。
- ・ 適宜 地域ケア会議やカンファで情報共有や役割分担の上。
- ・ つなぎ先の相談支援機関の初回訪問の際に同席する。
- ・ つないだ後も状況確認の連絡を入れる。
- ・ 相談者に確認の上、情報提供、付添い等、行っている。
- ・ 他機関への情報提供の後、同行にて訪問し、相談者に対して、安心できる環境づくりをしている。
- ・ つないだがうまくいかずケースが戻ってきた。
- ・ こちらからは徹底した本人了承にて情報提供を行っていますが、逆の場合は「とりあえず行ってみれば…」と相談の入り口に立つ方のアセスメントなく紹介される事案が多く困っています。
- ・ 口頭で行いシートの使用なし。
- ・ 実際に相談者の方から別の紹介した相談機関に付き添ってほしいと言われた場合のみ付

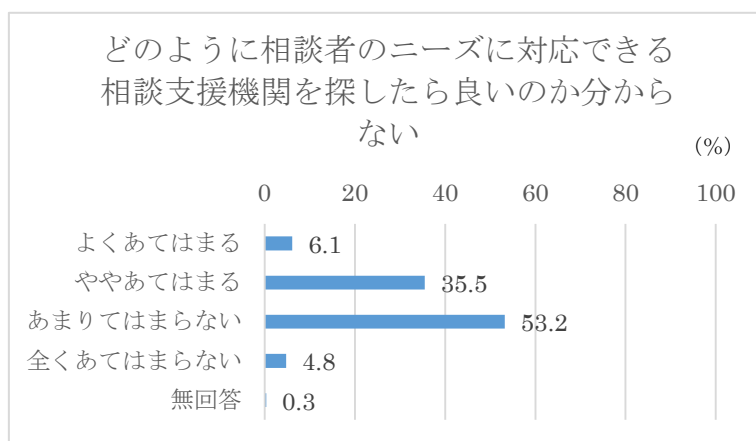
き添っている。

- ・求められれば、本人の同意を得て情報共有を書面提供するが、口頭で伝えることが多い
- ・生活福祉資金窓口、見守り支援室、区役所生活支援担当。
- ・つなぎ先の支援機関と自宅訪問する。
- ・他の関係機関につなぐときには、相談者が「たらい回し」になるようなことの無いようにつなぎ先と相談者をよりよくつなぐようにしている。
- ・(4)について、書類を提供する機会はないが状況を伝えている。
- ・ケース会議の開催。

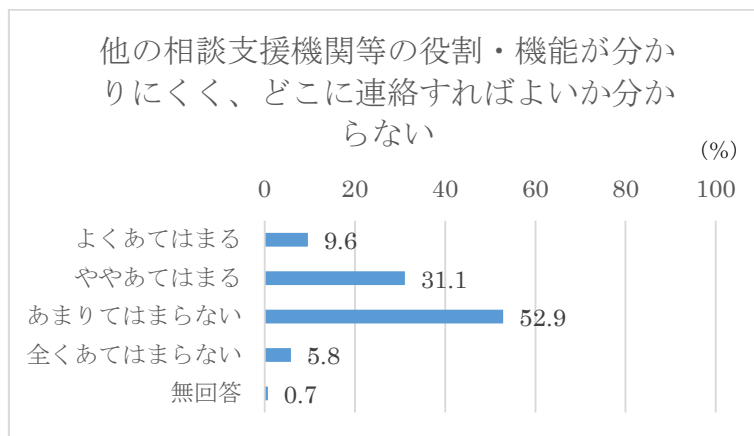
設問 21 他の相談支援機関等へ相談者をつなぐ際の状況に関して



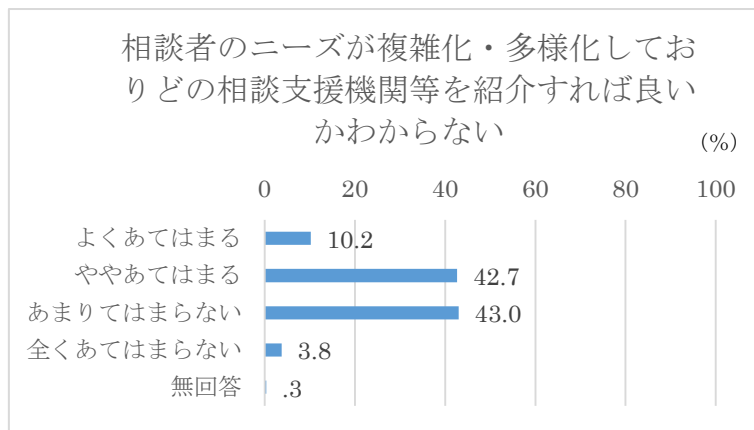
他の機関等へ相談者をつなぐ際の状況に関して、「相談者の個人情報の取り扱いが難しい」では、「ややあてはまる」を選択した機関が 47.8%で最も多かった。次いで、「よくあてはまる」を選択した機関が 29.7%であった。



他の相談支援機関等へ相談者をつなぐ際の状況に関して、「どのように相談者のニーズに対応出来る相談支援機関を探したら良いのか分からない」では、「あまりあてはまらない」を選択した相談支援機関が最も多く 53.2%であった。次いで、「ややあてはまる」を選択した機関も 35.5%であった。



他の機関等へ相談者をつなぐ際の実況に於いて、「他の相談支援機関等の役割・機能が分かりにくく、どこに連絡すればよいか分からない」では、「あまりあてはまらない」を選択した機関が 52.9%と最も多かった。次いで、「ややあてはまる」と答えた機関が 31.1%であった。



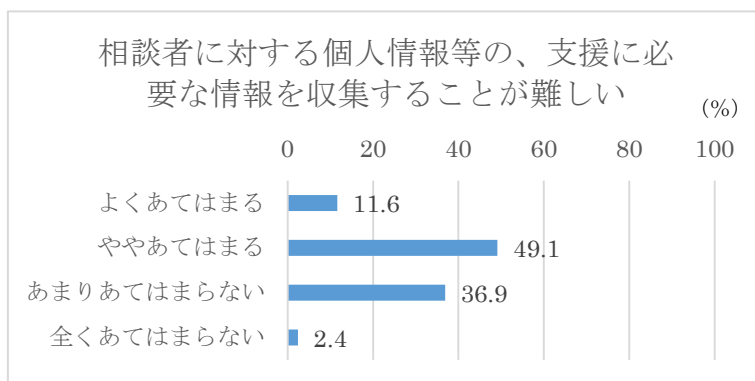
他の機関等へ相談者をつなぐ際の実況に於いて、「相談者のニーズが複雑化・多様化しておりどの機関等を紹介すればいいのかわからない」では、「あまりあてはまらない」を選択した機関が最も多く 43.0%であったが、「ややあてはまる」を選択した機関も 42.7%であり非常に僅差である。

<その他>

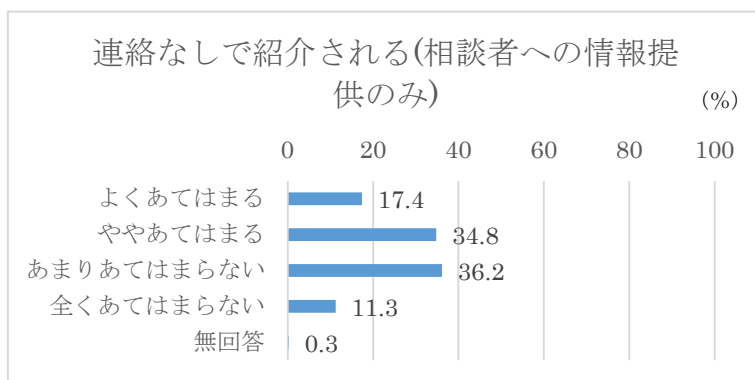
- ・高齢者相談よりも、障がい者相談の対応がさらに複雑で難しさを感じている。
- ・(1) 相談者の了解のもと情報提供をすることとしている。
- ・実際に連携しにくい機関が存在する、相談しても的を得ない。
- ・きちんと相談がつながるまでは一緒に関わることを伝える。
- ・個人情報に関しては利用者本人に提供することを伝える。
- ・相談者のニーズが曖昧なことが多い。
- ・わからないときは、わかるまで様々な相談機関を尋ねる。
- ・分からない時は日頃お世話になっている各関係機関へ相談している。

- ・障がい者支援者の相談の窓口をどこにすればよいのかわかりにくい。
- ・個人のスキルの差が大きい。
- ・分からない時は圏域包括に相談することが多い。
- ・こういう人じゃないと受け付けない、という機関が多すぎる。細分化しすぎが弊害ではないか？こちらは区センターとしてあらゆる相談や支援を行わなければならない。
- ・その機関がすぐに受け入れ可能であるか現況が分かりにくい。
- ・つなぎ先が人手不足等で十分な対応をしてもらえないことが多い。
- ・相談者が既に役所又はニーズに関連する事業所に相談をした後、当事業所に相談に来る事が多く、つなぎ先がない。
- ・本人が伏せたがっている情報は、他の機関・事業所で支援を受ける際の重要な情報である場合が多いです。
- ・今は気になる来館者に関しては区の子育て支援室へ連絡する。
- ・現時点では、他機関へのつなぎは支障なく行っている。
- ・連携時にどこがメインになるのか？
- ・これまで他機関につないだことはありません。
- ・連絡のとれていない機関の役割・機能が特にわかりにくい。
- ・生活ぎりぎりの相談も多く、時間的に余裕のない中での対応が必要になることが多い

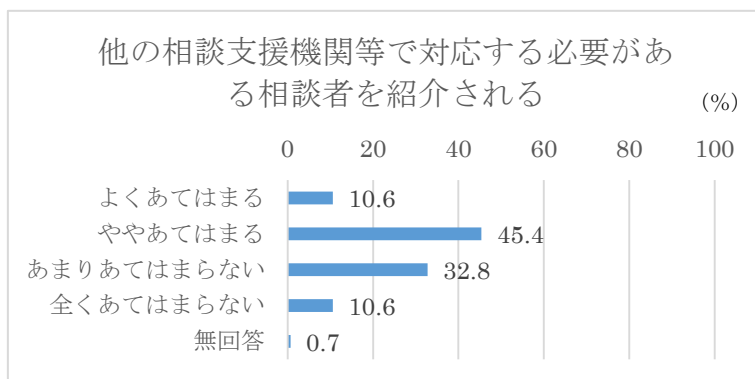
設問 22 他の相談支援機関等から相談者を紹介される際の状況について



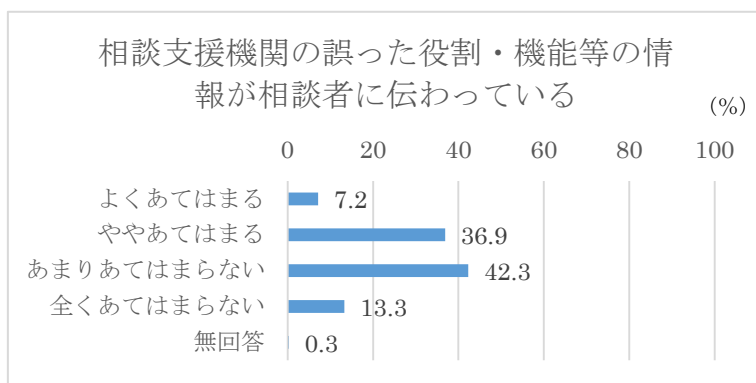
他の相談支援機関等から相談者を紹介される際の状況に関して、「相談者に対する個人情報等の、支援に必要な情報を収集することが難しい」では、「ややあてはまる」を選択した機関が最も多く 49.1%であった。次いで多いのが「あまりあてはまらない」の 36.9%であった。



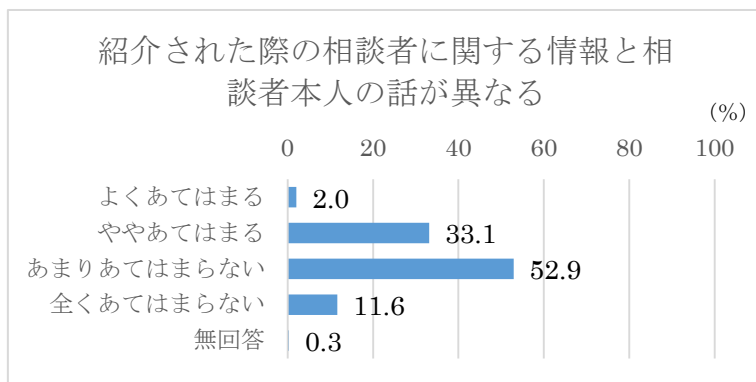
他の相談支援機関等から相談者を紹介される際の状況に関して、「連絡なしで紹介される(相談者への情報提供のみ)」では、「あまりあてはまらない」を選択した機関が 36.2%と最も多かった。一方、次いで多いのが 34.8%の「ややあてはまる」であった。



他の相談支援機関等から相談者を紹介される際の状況に関して、「他の相談支援機関等で対応する必要がある相談者を紹介される」では、「ややあてはまる」を選択した機関が最も多く 45.4%であった。次いで「あまりあてはまらない」を選択した機関が 32.8%であった。



他の相談支援機関等へ相談者を紹介される際の状況に関して、「相談支援機関の誤った役割・機能等の情報が相談者に伝わっている」では、「あまりあてはまらない」を選択した相談支援機関が最も多く 42.3%であったが、次いで多いのは 36.9%の「ややあてはまる」であった。



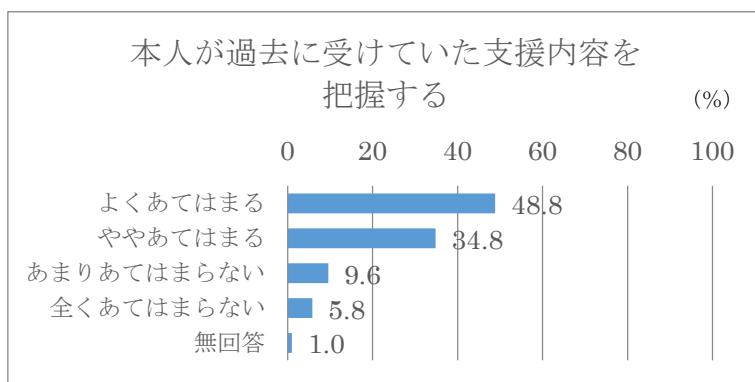
他の相談支援機関等へ相談者を紹介される際の状況に関して、「照会された際の相談者に関する情報と相談者本人の話が異なる」では、「あまりあてはまらない」を選択した機関が最も多く 52.9%であった。次いで多いのが「ややあてはまる」の 33.1%であった。

<その他>

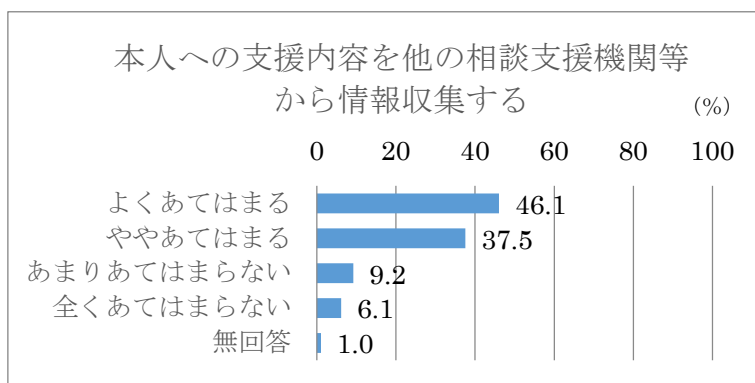
- ・何でも包括を紹介されて来所されたり電話があり、包括では対応できない相談者であることがある。
- ・相談者がどのように感じているのか、考えているのかにずれが生じる事があるが、再度聞き取ることで大丈夫となる。
- ・高齢者の問題は近隣のトラブルなども紹介されるため対応に苦慮する。
- ・区役所等の行政機関が相談支援機関の機能・役割を十分に把握していないため、適切に相談者が紹介されない場合がある。
- ・特に区役所。
- ・先方から引継ぎのための情報提供はあるが、こちらが知りたい情報を問い合わせても個人情報だから教えられないと言われる。
- ・ランチやその役割を知らない場合がある。

- ・相談を受けた際に、趣旨等を十分に把握しておらず、包括へ相談するよう促されているケースがある。
- ・地域外の方を紹介される場合がある。
- ・見守り相談室、介護保険申請後に説明を受けるようにと数名来所された。
- ・他から紹介されるケースはあまり件数が無い。
- ・相談支援機関等から相談者をつながれることはないため（１）～（５）とも４となっています
- ・（２）については区役所からが多い。
- ・相談者に当センターが万能だと思われ、他の機関が担うべき役割も求められる。
- ・（１）：就労という言葉があればアセスメントなく繋がれる。登録目的だけで相談・支援の必要がない紹介も多い。
- ・（４）：生活支援の要望があるが生活支援ワーカー配備はなく、事業名称と実態が合わず誤解させている。
- ・相談者は、それぞれの窓口で自分の立場が悪くならない話をすることが多い。
- ・つながれる場合はほぼ自立支援窓口の相談者が適性診断を受けに来られる場合のみです。
- ・丸投げでつながれることもあるので、相談者の同意を得て情報共有を他機関へ開示してもらうよう努力している。

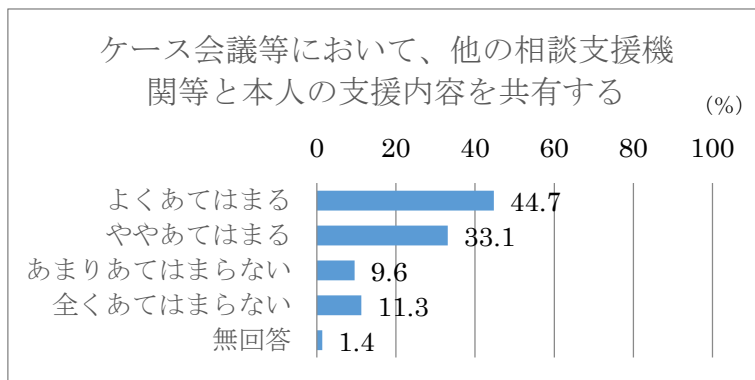
設問 23 相談者が複数の機関から支援を受けている際の支援内容の把握状況



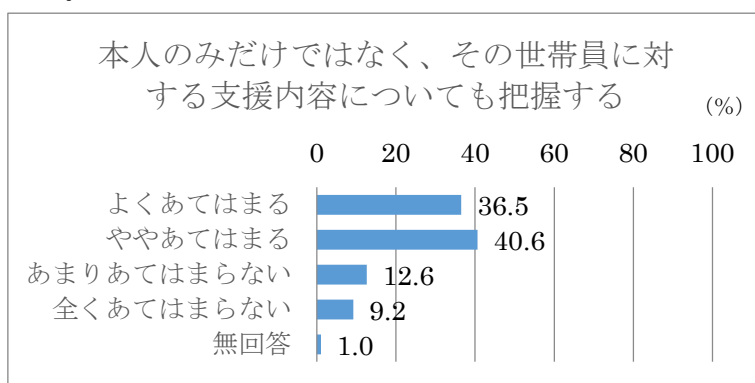
相談者が複数の機関から支援を受けている際の支援内容の把握状況で、「本人が過去に受けていた支援内容を把握する」では、「よくあてはまる」を選択した機関が最も多く 48.8%であった。次いで多いのが 34.8%の「ややあてはまる」であった。



相談者が複数の機関から支援を受けている際の支援内容の把握状況で、「本人への支援内容を他の相談支援機関等から情報収集する」では、「よくあてはまる」を選択した相談支援機関が最も多く、46.1%であった。次いで多いのが 37.5%の「ややあてはまる」であった。



相談者が複数の機関から支援を受けている際の支援内容の把握状況で、「ケース会議等において、他の相談支援機関等と本人の支援内容を共有する」では、「よくあてはまる」を選択した機関が最も多く、44.7%であった。次に多いのが 33.1%の「ややあてはまる」であった。

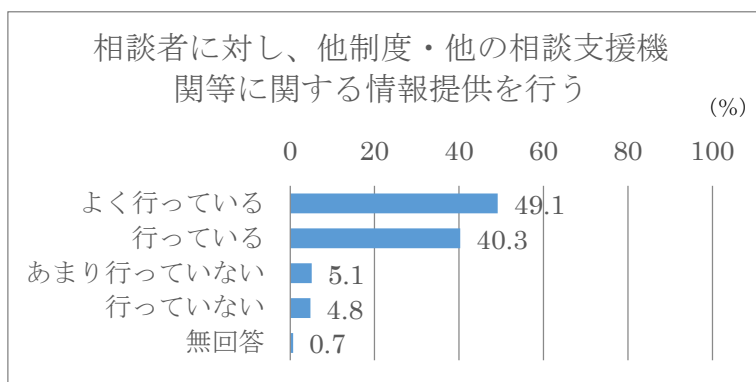


相談者が複数の機関から支援を受けている際の支援内容の把握状況で、「本人のみだけではなく、その世帯員に対する支援内容についても把握する」では、「ややあてはまる」を選択した相談支援機関が最も多く 40.6%であった。次いで多いのが「よくあてはまる」の 36.5%であった。

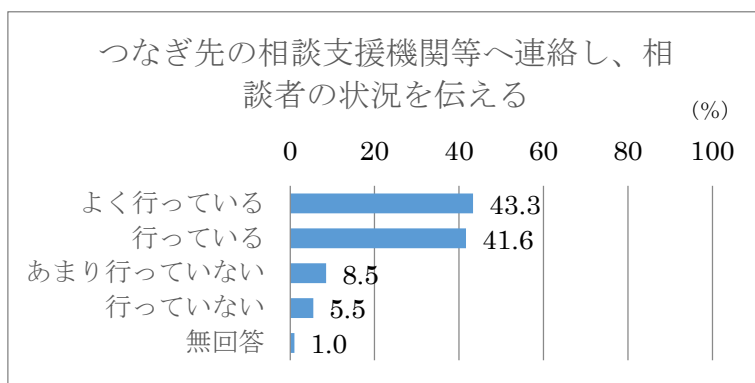
<その他>

- ・状況把握は本人らの了解のもと実施しており、重要性は承知しているが、当センター業務としては、実働がないため、(3)(4)は上記のとおり回答。
- ・支援の目的（支援のゴールをどこに設定していたか）。
- ・同居している場合は特に、家族の問題のボリュームが大きいことがある。
- ・チームで関わり役割分担をして、支援を行いたい。
- ・必要なので知りたいと思うが、教えてもらえないことがある。
- ・包括支援センターを通して情報提供があることが多い。
- ・局面に応じて必要な情報を収集する。
- ・その支援が、真に本人が望んでいるものなのか？単なる資源の繋ぎになっていないかを慎重に検討する。
- ・相談窓口の一本化。各機関の役割分担を明確にする。（相談者の混乱を防ぐ）
- ・設問に該当するようなケースがない。
- ・本人の同意を得て、他の相談支援機関等への情報収集を行うように心掛けている。
- ・ケースカンファレンスやレビュー会議の開催。
- ・サービスの細分化がされすぎて各々の分野なみの対応で相談窓口が非常に多くなる傾向にある。

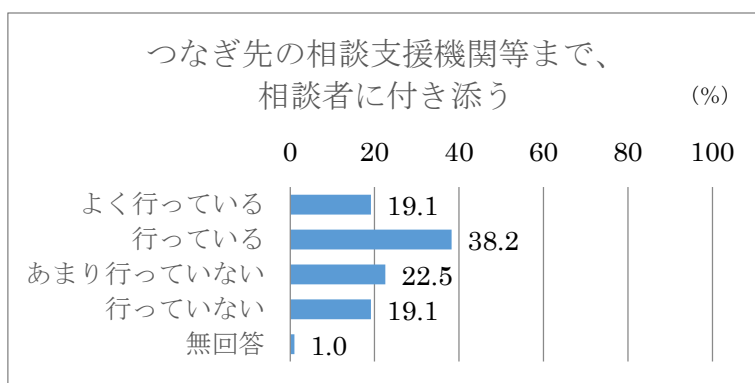
設問 24 ライフステージの変化により他の相談支援機関等へつなぐ必要がある場合の対応



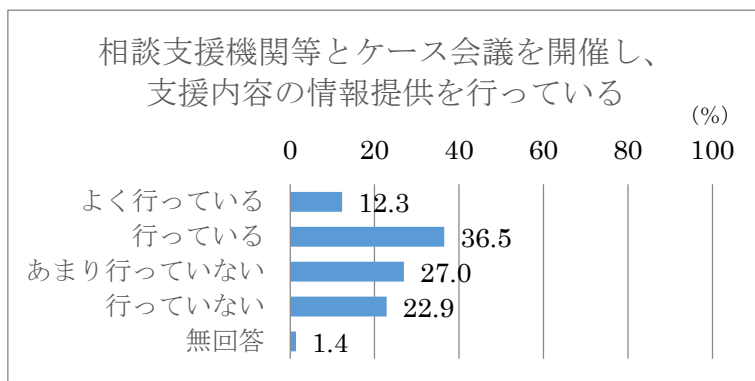
ライフステージの変化により他の相談支援機関等へつなぐ必要がある場合の対応で、「相談者に対し、他制度・他の相談支援機関等に関する情報提供を行う」では、「よく行っている」と答えた機関が最も多く 49.1%であった。次いで多いのが「行っている」で 40.3%であった。



ライフステージの変化により他の相談支援機関等へつなぐ必要がある場合の対応で、「つなぎ先の相談支援機関等へ連絡し、相談者の状況を伝える」では、「よく行っている」と答えた機関が最も多く 43.3%であった。次いで多いのが「行っている」で 41.6%であった。



ライフステージの変化により他の相談支援機関等へつなぐ必要がある場合の対応で、「繋ぎ先の相談支援機関等まで、相談者に付き添う」では、「行っている」と回答した機関が最も多く 38.1%であった。次いで、「あまり行っていない」と答えた機関は 22.5%であった。また「よく行っている」「行っていない」と答えた機関はどちらも 19.1%であった。

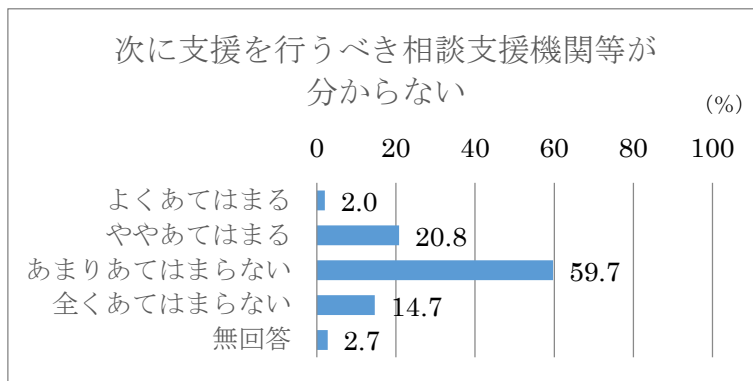


ライフステージの変化により他の相談支援機関等へつなぐ必要がある場合の対応で、「相談支援機関等とケース会議を開催し、支援内容の情報提供を行っている」では、「行っている」と回答した機関が最も多く 36.5%であった。しかし、「あまり行っていない」が 27.0%、「行っていない」が 22.9%と続いている。

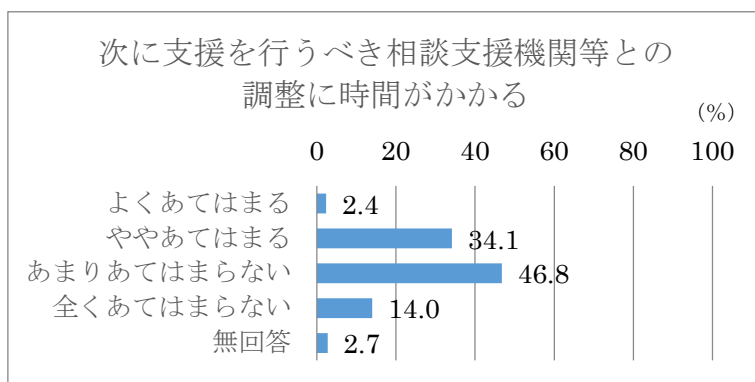
<その他>

- ・当事業は、高齢者の相談機関、事業所の後方支援の役割。
- ・新たな制度を利用する事で実際の生活がどのように変わるのかを具体的に伝える。
- ・高齢者の場合、最後のライフステージとなるため、別の相談支援機関に引き継ぎを行うことがほとんどない。(引越しに伴っての包括間の引き継ぎはあり)
- ・原則、ご本人の意向を伺ってからつなぎを行っている。
- ・問題点の共有を図らないと解決の糸口が見えない。
- ・ケースの状況によりケア会議を開催し、情報を共有することはある。
- ・高齢者支援機関のため、他機関へつなぐ場合が少ない。
- ・事例を引き継ぐ際は担当者会議などを行い、対応している。
- ・適宜、地域ケア会議やカンファで情報共有や役割分担の上、ケースの状況によりケア会議を開催し、情報を共有することはある。
- ・まず、自ら情報収集や勉強を行うことが大事かと思います。
- ・(4)：概ねつなぐ際は、本人了承のもと経過と情報を全てお伝えするため、ケース会議は後任機関が新たに連携機関を増加し、一定の情報提供と共有が必要な際に限られます。
- ・ライフステージの変化はあまり生じない。
- ・生活福祉資金窓口、区役所生活支援担当。

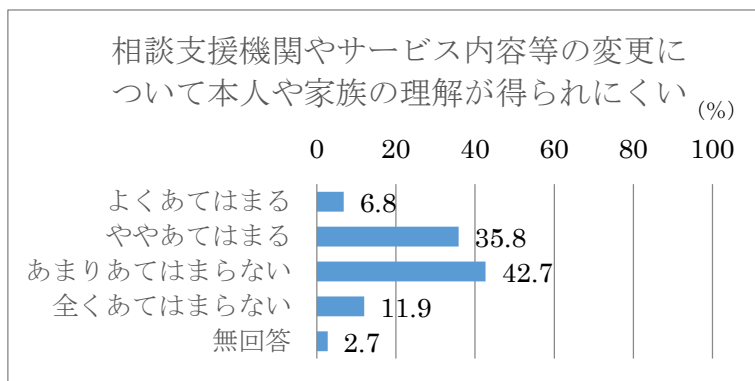
設問 25 ライフステージの変化に応じた支援を行う際の状況



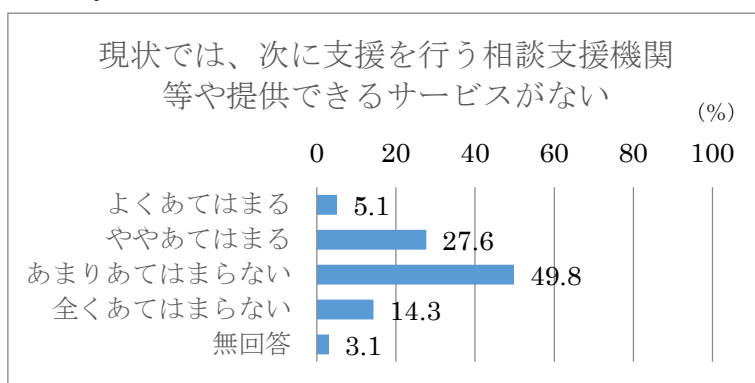
ライフステージの変化に応じた支援を行う際の状況で、「次に支援を行うべき相談支援機関等が分からない」では、「あまりあてはまらない」と回答した機関が 59.7%と最も多かった。次いで「ややあてはまる」が 20.8%であった。



ライフステージの変化に応じた支援を行う際の状況で、「次に支援を行うべき相談支援機関等との調整に時間がかかる」では、「あまりあてはまらない」と回答した機関が 46.8%と最も多かった。次いで「ややあてはまる」と回答した機関が 34.1%であった。



ライフステージの変化に応じた支援を行う際の状況で、「相談支援機関やサービス内容等の変更について本人や家族の理解が得られにくい」では、「あまりあてはまらない」と回答した機関が 42.7%と最も多かった。次いで「ややあてはまる」と回答した機関が 35.8%であった。



ライフステージの変化に応じた支援を行う際の状況で、「現状では、次に支援を行う相談支援機関等や提供できるサービスがない」では、「あまりあてはまらない」と回答をした機関が 49.8%であった。次いで多かったのが 27.6%の「ややあてはまる」である。

<その他>

- ・支援先につなぐ際には丁寧につないでも、その後、利用者の支援が途絶えてしまい、再度、相談に来られることがある。
- ・金銭的な問題など、解決できない問題も多い。
- ・本人のライフステージの変更より、ご家族の変更に際して支援する機関が少ない。結局包括が行っている場合が多い。
- ・地域がら自由で成功体験を持つ方が多い。その社会資源が少ない。
- ・（回答に即しているかわからないが）若年認知症より年齢が高く、65歳から70歳ぐらいの認知症の方のデイサービスの利用先があればよいと感じる。一般のデイはより高齢でありはざまを感じる。
- ・精神疾患を有する高齢相談者への見守り支援が不足。
- ・収入に応じた支出変更が納得できない方の支援が難しいです。親亡き後など、家事援助やグループホームは選べるサービスと表現するに足りない資源数と思われます。
- ・ライフステージの変化はあまり生じない。
- ・日本語以外の言語での会話が必要だが、なかなか対応でききれない。
- ・区の子育て支援室との連携はとれるので状況把握は可能。
- ・（４）は、相談者の状況と相談者本人の考えている事によって変わると思われる。
- ・緊急に住まいがない・日払いの仕事探しについては、当日に対応できるものがないこともある。
- ・中間就労的な事業をおこなっている NPO 法人等、中間的就労に向けての生活リズム等の基本的な部分で支援してもらえる所が身近になく、限られた所となっている。経済的にも困窮している場合などに、他区へつなぎにくい。
- ・資源が不足している。
- ・サービスにつながるまで寄り添いながら支援を続ける。