

10. 其他のご意見等（自由記述）

※ 根拠なく特定した他者などを批判するご意見については掲載していません。

（1） アンケートを通した気づき

- ・ 日ごろの相談業務等について客観的に見れる機会となった。
- ・ 他の相談機関について、連携のない相談機関も社会資源として業務内容等の把握をしておいたほうがよいと思った。
- ・ アンケートへの回答をとおして、改めて、他の相談支援機関との連携が必須課題であることを認識しました。
- ・ 他の相談支援機関との連携が必要なことに気づきました。
- ・ 相談支援は特に連携が必要だと感じます。一人の意見・考えより複数の意見で何かが見えてくることで気持ちも軽くなります。
- ・ 他の相談機関について、機能や役割、所在地等について把握していない機関があることに気付いた。
- ・ 事業名は知っていても、中身を詳しく知らない事業があった。
- ・ 各相談支援機関や役割・機能を熟知しておらず、利用・連携もできていないと感じた。
- ・ 多くの相談支援機関がある事を知り、中にはどういう相談を受けているのか分からない機関もあった。
- ・ 自分達は高齢者の相談支援を行っているが、今まで連携していなかった機関とはどういう連携があるのか考えさせられました。
- ・ 他の支援機関や地域住民との連携が出来るよう、日ごろからの関わりを検討していく必要があると感じた。
- ・ 高齢以外の相談機関への連絡先や相談先が限定されていたことに改めて気付かされました。
- ・ 他の相談支援機関等の機能や役割はぼんやりとはわかるが、詳細については理解不足も多く、日ごろの連携の薄さを感じた。また、連携するケースが少ないため、顔を合わせる機会も減るため、余計に連絡が取りづらくなっていると感じた。
- ・ 相談業務を行なっていくうえで、自機関の足りない点が見えてきたように感じる。
- ・ 連携の幅を広げて支援体制を構築していく必要がある。
- ・ 会議を開催する事によって問題を地域や関係者に知ってもらうことの必要性。
- ・ 高齢者以外の他分野の相談機関についての知識がないと感じた。
- ・ やはりほかの機関との連携が必要だと改めて思いました。

- ・ 地域とのつながり、地域の当事者団体、家族会などのつながりが弱いと感じた。
- ・ 周知活動の方法で商店街や駅など想像もついていなかった。また、相談支援機関として殆ど関わらない所も記載されていたので、今後のネットワークづくりの参考になった。
- ・ 他機関との連携ができていないと思いました。
- ・ 普段の情報提供、当事者の組織化と支援、相談支援機関のカタチだけでない連携の必要性を感じました。
- ・ まだまだ連携の必要な機関が多いことを再認識できました。具体的にどのようなケースで連携できるのか検討していきたいと思います。
- ・ 特に、地域の各組織との交流が出来ていない事を改めて感じた。問 33 とも重なるが、アウトリーチ的手法をいかに地道に行っていくかが課題である。
- ・ 高齢化に伴い、地域包括支援センター等高齢者支援機関との連携は今後も増加すると思われる。ケースを通じなくても日頃の情報交換を行うべきと感じた。
- ・ ネットワーク構築の大切さとその難しさ。
- ・ 本来業務（相談）に費やす時間が多い為、地域の環境整備や付帯的な取り組みなど、機能の充実を図るための活動ができていないと改めて感じた。
- ・ 公的サービスに頼るのではなく、地域福祉活動等を活用しなさいと言われていたように感じました。
- ・ 問 19 に出ている社会資源に関して、アンケートの調査項目を見て、「名前を初めて知ったところ」「名前は聞いたことはあるが、よく知らないところ」「名前や存在は知っていたが、どういう風に活用していいのかがわからないところ」などがあることに気づくことができました。
- ・ 比較的高齢者の分野は包括支援センターと連携がしやすいが、子育て分野は、機会が少ないと感じる。生活困窮分野については、あまり関わるのが少ない。
- ・ イベント性は低いですが、地道な本人・家族・関係機関との連携は密にとれていると改めて認識しました。反面、要望通りになるよう何でも（生活含め）支援をしてくれるところ…と紹介・認識されることが途絶えず、整理が必要と考えてます。
- ・ 「相談機能」を有する機関かどうかの判断はどのようにされたのか？と感じた。というのも、アンケート全般を通じて、「相談」という作業（業務）の基本的理解について、それぞれの事業所の分野々々でその理解に至るための根本的な機序（「相談」とはどういうもので、業務の中でこういった場面のことを指すのか等々）が少々不明瞭と思われる（反対に、例えば基幹相談支援センターなどは具体窓口としての受付はしないと

聞いている。これなどは具体相談を受け付ける区センターが回答すべき等々)。「事業」として受け付ける」ということと、「地域機能として相談に応じる」ということは、基本的に違っていると思った。例えば前者は「事業を行うための機能」であり、後者は「地域全体で体制化されている役割分担のフロー入り口部分を「相談窓口」として担う」ということであり、例えば就労事業でも、当方と「地域生活支援センター」とでは、発生する「相談」が実際に発生する「土俵とか担うべき役割」に本来の違いがあると思う。

- ・ 地域にはいろいろな関係機関があり、まだまだ支援者側も情報として知らないことがあることを感じました。より良い支援を実施するためにも自己研磨の必要性を感じました。
- ・ 関係機関との連絡を常日頃から意識をして行っていかなければいけないと感じた。
- ・ センターだけで問題を抱えるのではなく、専門機関の支援内容、働きを知り、連携する事が大切と感じた。
- ・ 判断がつかず明確な答えになっていない部分も多いが、改めて包括的支援体制の必要性に気付くことができた。
- ・ 子育て支援事業の為介護・精神の方々に対する支援のむずかしさを感じた。
- ・ 関連機関との連携の必要性を再認識しました。
- ・ ネットワーク、チームアプローチの重要性
- ・ 連携のあり方（考え方）にブレがないと連携効果が出やすいが、ブレがあると反対に足かせにもなりかねない側面があることを改めて考えさせられました。
- ・ 高齢者のみの支援でなく、家族等の背景も捉えた制度の理解等が必要と感じた。
- ・ マニュアル的にならないように、こだわらずにその場、その場での状況に応じて善処していくべきだと思いました。
- ・ より多くの情報を提供出来るように情報収集していきたい。
- ・ 全体の中の歯車ではなく、両輪で支援を行う必要性を理解してもらうことに時間がかかる。
- ・ ライフステージの変化による相談の受入れ機関として機能を果たしていることを確認できた。また高齢者の相談機関は一度受けるとライフステージの変化がなく、様々な問題に対応していくことが求められる。
- ・ ライフステージに合わせた相談対応を考えていかなければと感じた。

- ・ 複数の機関が支援に当たるケースは課題も複合的であり、世帯全体を見通す支援が必要となる場合が少なくないですが、施策の壁（高齢者、障害者 etc）をこえて生活全般を見据えるような基本的な認識を共通に持ちたいものと再認識しました。
地域と連携することの重要性を再認識しました。

（２）相談者のニーズに関するご意見

- ・ 相談がより複雑化し、各機関との連携が必須となっている。
- ・ 家族に疾患が有る場合、精神、発達障がいがある場合に他機関との連携が必要だが、支援を望まない、診断がついていない場合に連携がすすまない。支援機関によりスタンスの違いが大きいように感じる。
- ・ 特定疾病もなく 65 歳を満たしていない高齢の方の場合の支援をする時に悩むが、多機関に相談する事で円滑に進む事があります。
- ・ 世帯で複合問題を抱えているケースが増えつつあり、高齢者、子ども（障がいではないが、何等かの支援が必要）、孫（良い環境では育っていないので支援が必要）の世帯などは多くの関係機関の連携が必要である。連携を必要としている機関が増えつつあるように感じました。
- ・ 複合的な課題を抱える事例の増加により、高齢以外の相談支援機関との密な連携も必要となってきている。その為には、お互いの役割をしっかりと理解し、役割分担を行った上で連携をとる必要がある。
- ・ 家族・多問題ケース等の支援について、他の相談支援機関との連携の必要性を感じています。
- ・ 必要であると思われるがサービスを拒否されている方への支援、独居で認知症のある方への支援の難しさを感じている。
- ・ 本人のみならず世帯全体で抱える問題があり、専門分野以外の相談が多くあり、分担が必要だが、相談先が分かりづらく、協力が得られにくい。
- ・ サービスにすぐにつながる事が少ない間の方であり、寄り添っての支援が必要。
- ・ 最近の傾向として複合的な課題を抱えておられるケースが多く、既存の制度・政策の枠にはまらない場合が多く包括単独での支援には限界があると感じることがあり、行政の積極的な介入を期待すると同時に新しい制度・政策の必要性を感じる。
- ・ 家族にアルコール依存、精神疾患、薬物依存など複雑、複合化した課題があり、高齢者のみならず家族の支援の在り方が大きな課題となる。

- ・ 地域ケアシステム構築に向けて、地域包括支援センターに求められている役割は増すのみである。一方で福祉ニーズの多様化や専門化が進み、高度な相談技術と幅広い知識が不可欠である。
- ・ 家族が精神疾患を抱えるなど多問題を抱えるケースが増えていると感じている。幅広い知識が必要であると共に、各機関が独自での関わりから枠を広め、横のつながりを深め共に支援にあたることが必要と感じている。
- ・ 複合的課題を抱えた家族支援が増えており、高齢者に関する相談以外の事にも対応せざるを得ない。
- ・ 独居・身寄り無し・地域町会等に属さない方々への支援・多問題ケースへの支援。
- ・ 介護者が精神疾患、障害を持つ場合、障害福祉サービスに繋ぐ等の支援は必要と思われる。
- ・ 複合的な問題を抱える世帯への支援を関係機関で連携した場合、各機関が自分の担当世帯員の最大利益を考えるため、世帯全体としてのバランスの取れた支援にならないことがある。
- ・ 精神疾患の疑いがあり自覚のない方に、どのようにすれば医療機関に繋げることが出来るか。
- ・ 相談業務をおこなってはいいませんが、個々の課題が高齢・障がい・子育て等と複雑に関連している場合が増えており、相談先が絞れず相談先がわからず、問題が解決されないまま、さらに課題が増えている現状があると思います。
- ・ 児童・高齢・発達障がい・難病・高次脳等々専門的な支援機関の必要性は理解しているが、逆に言えば、枠の中だけ、担当だけ、それもこういう診断が出ていないと受け付けないという機関がある。これは非常に問題であり、人を支援するとは何なのか？専門分野も結構だが、根源的な勉強をすべき。でないと一番困るのは本人であり家族であると認識すべき。
- ・ 制度の狭間やつなぎ支援を必要とされる方に新たな給付制度がないため苦慮している。
- ・ 本人が協力を拒否する場合の対応に苦慮します。
- ・ 相談者においては年々増加傾向にある。特にここ数年間では精神障害や発達障害のある方からの相談が増え、相談内容においても生活・医療・就労・権利擁護といった複合的なニーズを抱えたケースも多くなっている。また病院や入所施設、特別支援学校などから退院・退所・卒業されるにあたって「地域生活をサポートしてほしい」と連絡をいただくことや地域包括支援センターから連携を求められることも増えてきている。
- ・ 主な相談内容は「家族の介護や医療問題について」が多く、ケース会議（支援会議）

に至ることはほとんどない。

- ・ 子育て支援センターとしては出来ることに限りがあるので、相談者も私たちの答えられる範囲内の事が多い。
- ・ 重大な相談事は少なくただ話を聞いてほしい、間違っていないと言ってほしい。具体的な方法が知りたい、などの相談がほとんどである。
- ・ 就職支援の効果があまりあがらず、就労者が少ないことに苦慮している。高齢者の就職先がない。
- ・ 支援者の家族にまで支援が必要なケースは稀である。
- ・ 利用者の心身状態をきちんと把握できるように注意する。
- ・ 身上相談や生活相談が多いので傾聴を心がけています。
- ・ 相談支援業務はおこなっていないため、特にありません。
- ・ 相談支援業務について最近の傾向では一人にかかる相談時間が増加している。
- ・ 相談途中で本人と連絡が取れなくなってしまう事が多い。

(3) 相談窓口に関するご意見

- ・ 市民にとって相談窓口がわかりにくい。とりわけ認知症に関する相談窓口（若年性認知症含む）がわかりにくく、相談支援機関が十分活用されていない。
- ・ 相談窓口がどこにあるのか、どんなサービスがあるのか等についての一般市民への周知が不足。
- ・ 地域住民からも具体的にどこに相談すれば良いかがわかりづらいとお聞きしている。
- ・ 地域の民生委員からもよく言われることが、「どこに相談したらよいのかわかりにくい」ということ。できる限り適切な相談機関を紹介するようにしているが、スムーズに相談できるよう周知に努めてもらいたい。
- ・ どの窓口で相談に行ってもいいかわからないという声が多いため、インテークを全て受け入れる窓口の必要性を感じる。そこから各相談支援機関へ紹介するという形がいいのではないと思う。
- ・ 専門職は各機関の機能を理解しているが、一般市民には場所、機能については分かりづらく、困ったときは区役所へ相談に行く意識は高い。行政窓口の敷居を低くする工夫と、医療の総合診察のような機能を、区役所に持つことで専門職との連携は随分と整理されると思われる。それぞれの機関での啓発の努力は続ける必要があるが、バラバラに啓発することと、区単位でまとめることの整理は必要と感じる。多くの課題を持つ事例に関して、それぞれの分野で、地域ケア会議に準じた個別ケース会議があるが、動きにバラつきがあり、主催でなければ意識が低く、参加要請についても業務多忙にて断られることが多い。
- ・ 相談窓口として、できるだけワンストップを心がけている。

- ・ 相談窓口が細分化、多様化しすぎて、地域住民の方にはわかりにくくなっているように思えます。
- ・ ブランチの位置づけが理解しにくい。継続的かつ積極的な周知を望みます。
- ・ 相談員自身の知識ももちろんのこと、ブランチというものの認知度の低さの改善が課題である。

（４）相談支援機関の連携における課題に関するご意見

- ・ 他分野の機関との連携をあまりとる機会がない。
- ・ 専門外の機関（障がい分野等）も多くあり、なかなか個々の機関の機能まで把握しきれず、思うような支援につなげることが難しいと感じることがある。
- ・ 他の施策分野（主に児童、障害）の相談支援機関と連携が図れておらず、その役割・機能についても十分に把握できていない。
- ・ 高齢・障がい・児童と制度や専門性に関しては、独立しても良いと思うが「地域で住む」ことに関しては、協働の必要があると感じる。（沢山の支援機関があるのにもっていない）
- ・ 相談先支援機関等が細分化し過ぎて、その役割・機能などが余計わかりづらくなっていると思うし、結局、主体的に対応する機関はどこ？って感じになっている。
- ・ 他機関との連携は取っていて、支援内容の共有も行っているが、複合的な課題がある世帯の場合どこが主になるかという点については、課題がある。高齢と障がいなど分野を跨いでの相談窓口機関が集まる定例会や話し合いの場が少ないように思う。また、それぞれの課題を共有する機会も少ない。
- ・ 自センターも年数浅く成果は少ない。しかし区内様々な会議で確認する共通課題や、各団体の取り組みに横串を刺す者がいない。予算化と主導が必要だがそれを誰がするかが決まらない。この仕事はまだ３年強だが、ずっと昔からこのようになっている気がする。
- ・ 他機関へケースを引き継ぐ方法について、まる投げのような形にならないようしっかり引き継ぐようにしているが、区のセンターだからやってくれて当たり前。のような形でケースをつないでくる機関がある。
- ・ こちらから連携する場合は極力相談者に一から話さなくてもいいようにしていますが、連携を打診される際は連携元で聞き取られた内容を十分共有していただかず、一から聞かないといけないケースもあり相談者に申し訳なく思うときがあります。
- ・ 相談機関は様々あるが、サービス内容が限定されていたり、必要な部分の支援が望めず、結局包括がキーパーソンにならざるを得ないことが多い。
- ・ 多職種の相談支援機関による連携した支援体制の構築の必要性を感じる
- ・ 現状では連携機関が限られた機関のみである。

- ・ 連携はしているが、普段の関わりや連携の頻度が少ない機関が多い。
- ・ 連携が必要でない相談支援機関はないように感じる。
- ・ 様々な相談機関の機能を把握する必要がある。
- ・ 複合的な課題の相談が多いので、連携できる関係機関の役割を把握することが大切である。
- ・ 障がい者関係の相談支援機関との連携がまだまだ希薄であり、連携強化に努めたい。
- ・ 障がい者相談支援センターとの連携が取りにくい。情報提供などの協力が得られない。
- ・ 障害関係機関もっと積極的にアウトリーチしてほしい。「本人が望んでいないと動けない」とよく言われる
- ・ 障害のある方への相談支援において他機関との連携の役割は大きいと感じている。
- ・ 障がい分野だけでなく、他の分野との連携がもっと取れればと考えています。地域ケア会議が障がいの法にも適応されれば良いと考える。
- ・ 包括、ブランチは日々個別ケースについては連携を行っているが、高齢者の子どもに障がいがある場合の具体の連携先が主に区役所となっている。障がいセンターとのつながりが少ない。
- ・ 障がい分野の就労に関する相談支援機関と児童に関する機関について関わることが少ない。
- ・ 障がい、児童関係者団体とは、事例を通じた随時の関わりが中心。
- ・ 権利擁護の部分で、あんしんさぽーと事業が少し弱腰気味であると感じる。必要性が高くても本人同意が原則なためなかなか繋がらない。金銭管理の課題が大きいと感じる。
- ・ 普段から地域包括支援センターや民生委員、保健福祉センター等、他の支援者と常に連絡調整をとるようにしているので、個別ケースへの支援において自機関では判断がつかない場合やつなぎの機関の選択が難しい場合でも自機関だけで解決しようとするのが少ない。
- ・ 特に地域包括支援センターとの連携を図りながら、地域の課題を探っていきたい。
- ・ 高齢者の相談窓口のため、まだまだ高齢者以外の相談支援センター等と関わるのが少ない。
- ・ 老人センターとして、あまり困難ケースの相談はないため聞き取りのみとなることが多いが、困難ケースについては地域包括と連携できているためいつでも相談できる体制であると思う。
- ・ 今年度に入って、生活困窮自立支援事業や、見守り相談室との連携が進んでいる。
- ・ 元々専門としてきた障害種別によって連携先は大幅に異なるのでは。(知的…支援学校 精神…医療機関 など)
- ・ 通ってこられるご家庭から重度の相談等が現在ない為、各相談支援機関と連携がない。
- ・ 当施設で対応できることは限られている。地域の関係機関との連携が必要不可欠。

- ・ 言葉の遅れや発達について悩まれている事も多いので他の支援センターとも連携していきたいと思う。
- ・ 当事業は複合的で多種多様な課題を抱えた方への相談支援なので、就労支援・生活保護・障害施策・債務整理・離婚問題・DVなどの幅広い知識と、専門支援機関とのすみやかな連携が必要。
- ・ 精神疾患を持った要援護者への介入や、受診への促しが難しく、医師や精神保健福祉士との連携が必要。

（５）相談支援機関の連携に向けた方策等に関するご意見

- ・ 各支援団体、地域、行政、医療が連携をとり、本人だけでなく、本人に関わる背景全体を通してニーズをくみ取る支援が必要と感じる。
- ・ 関係機関とのネットワークの構築、初回の聞き取りを十分にし課題の抽出を大切にする。
- ・ 相談内容によってどの支援機関に繋ぐとよいのか明確にできればと感じた。
- ・ 他の相談支援機関の機能、役割が明確にわかる物がない。もっと情報がほしい。
- ・ 事業内容が分からない物もある。区役所の各部署の内容も分からないことがあり、研修などをおこなってほしい。
- ・ 制度の狭間にいる人をどのようにカバーするか。そのためには、細かく支援機関を増やすだけでなく、今ある相談機関や社会資源が話し合い、何が出来るか検討することが必要。それが常日頃の関係作りにもなる。
- ・ 各種バラバラにパンフレットを集めてきている中で、相談者の方へわかりやすく情報提供ができる早見的な資料があれば、より良いと感じた。
- ・ 顔の見える関係作り。相談機関の役割を互いに理解する事。 スタンスの違いを埋める事。
- ・ リーダーシップをどこが取るかが曖昧で右往左往することがある。そのこの整理が必要と感じる。
- ・ 横断的な支援関係者の常日頃の関係作りが大切。相談支援機関が集い、話し合える「顔の見える関係づくり」の場があればと思う。その際主導的な立場となって声をあげるところはどこなのか。
- ・ 区でも包括でもよいので支援チームにリーダーが欲しい。
- ・ 多職種連携と住民協働による地域における包摂的支援体制の構築に係るＣＳＷの積極的配置。
- ・ 複合課題を持つ要援護者、及び家族内に複合的に課題を抱える家族が増えている中、施策分野を超えた相談支援機関の顔の見える連携強化が課題であるのは事実ですが、

その前提として行政内各部門の対象者別、施策を横断した連携も重要課題かと思えます。

- ・ 分野・制度の枠を超えた連携は必要だが、情報量にも差があるのでスムーズな支援につながらないこともある。各機関において、できること・できないことの把握は必要かもしれない。
- ・ 介護保険サービスを受ける前の元気な高齢者の集えるところ（例えば喫茶サロン・手芸サロン・なにわ元気塾の回数を増やすなど）がもっと身近にでき気軽に参加できるところがほしい。
- ・ 区社協が指定管理者として老人福祉センターを運営しており、区社協が主催する「区社会福祉施設連絡会」や、地域包括支援センターが設置している「区地域ケア会議」に参加している。そのため関係機関との情報交換、ケース会議や研修の開催等により連携はうまく取れていると思う。
- ・ 日常の業務が多忙であるが、様々なニーズの利用者支援を実施していくためには、各関係機関の役割の明確化とネットワーク構築および連携が必要である。
- ・ 多職種連携、地域との連携など連携を求められることが増え、同じメンバーがそれぞれの機関が開催する会議等への開催・出席回数が増え、効率的に行えるようなシステムになればよいと感じる。
- ・ 相談者には身体的な面と共に生活環境に応じて様々な支援が必要であるが、もう少し支援の具体化が必要ではないか。
- ・ 連携の必要性は強く感じているが、それぞれの分野でそれぞれが自分で開拓を行っていく必要があり、個人の力量に任されてしまう。もう少し中間的に事業を把握している機関があればいいと感じている
- ・ 地域との関係の構築、関係機関との情報共有など繋がることにより支援者の支援に繋がる。
- ・ 区社協では、様々な事業を展開しています。その一つ一つの事業が縦割りにならないよう情報共有に力を入れています。各事業の持つ関係機関を連携先として多くの機関との連携を可能にしています。
- ・ 高齢者という括りだけで、他の相談機関からあらゆる相談を受けるため相談の振り分けだけで疲弊しております。結果のフィードバックとして各相談機関の役割一覧などを提供いただけると幸いです。
- ・ 区役所のCWとの研修会を開催することで、以前より連携がスムーズとなった。今年1月には保健センターの保健師さんと研修会を開催予定。この研修によってより連携が出来るようになることを期待している。今後の課題としては、警察と消防との連携が必要であると思います。
- ・ 相談窓口の周知、地域関係者の把握と連携、表に出てこない事例の掘り起こし。

（６）個人情報の共有に関するご意見

- ・ 相談者への支援を始めるにあたって、行政機関から情報収集するのは個人情報の観点から取り扱いが難しく、支援開始が遅くなることもある。
- ・ 相談支援機関との連携を行う際、必要な情報の共有ができないこともある。
- ・ 関係者間で個人情報の共有に対する考え方に違いがある。権利擁護の捉え方にも違いがある。
- ・ 個人情報がどこまで共有できるか？本人と家族の間で支援の温度差を感じるとき老人センターの立場でどこまで踏込めるのか限界を感じることもある。
- ・ 個人情報の壁。
- ・ 個人情報の取り扱いに関する同意文書へのサインを、相談する機関ごとにしなければいけない場面に出くわすと１回で済ませられないものかと思うことがあります。

（７）地域と相談支援機関の連携に関するご意見

- ・ 地域福祉活動を行う際、今後ネットワーク委員の高齢化が進み、若い地域の住民の方の協力が必要。
- ・ 地域活動の担い手不足により連携が困難になってきている。
- ・ 地域との関係性をどの様に構築していくか難しい。
- ・ 地域との関係づくりや他の相談支援機関などとの連携が不十分。
- ・ 日常の相談業務が多忙にあり、支援を通じた地域福祉活動等への関係が希薄である。ケースをたくさん持ちながら、地域づくりも並行して行っていくにはマンパワーが足りない。
- ・ 「地域」への働きかけが希薄、というよりもほぼ行えていない状況であることを再認識できた。但し、日々の対応それ自体で、体制的には精一杯であり、今後も現体制であれば実現は困難だろうと思われる。
- ・ 日頃の相談業務を行いながら、他の相談支援機関と連携し「地域づくり」を行っていくのか。問題が重篤化しての対応ではなく、早期発見・対応となるが、地域と連携した対応をどこが主体となって行うのが課題である。
- ・ 対象者を限定（65 歳以上など）している事で、専門性が高まる場合もあるが、地域では制度ごとの縦割りではないのである程度の相談に対して窓口情報共有が必要と思われる。
- ・ 地域との関わりが年々弱くなってきているので、区社協との連携が重要である。事業に必要である専門知識の勉強、研修会等への積極的な参加が必要である。
- ・ 地域との関係では、お互いが協力体制が整いつつあるが、社会資源の開発などの課題もある。
- ・ 地域住民が地域で継続して暮らしていくための地域づくりは、やはり住民が主体的に

なる必要があり、こちらの一方的な働きかけだけでは促進できない部分があるため、そのあたりを促す働きかけ、取り組みを担う機関、方法の検討が必要であると感じる。

- ・ 一方向からだけでなく、多角的に地域に対して問題提起していく必要がありますが、まだまだ縦割りの部分が多いなと感じています。
- ・ 連携を求められることが増えているが、包括支援センターを受託して 9 年目を迎え、法人の協力や自分たちでアウトリーチして顔の見える関係づくりに力を入れてきたこともあり他機関や地域との連携はスムーズに行えていると感じた。
- ・ 地域との連携をさらに深めて行きたいと考えている。法人の社会貢献等も積極的に行いたい。
- ・ 関係機関や行政とは顔の見える関係が作れてきているが、地域との関係が弱いと改めて感じた。地域との関係を作りたいが、時間的な余裕がないことと、どのような連携ができるだろうかあまりイメージがわからない。しかし、防災の観点では、そこがもっとも重要になると思う。地域の防災訓練に積極的に参加して、障害への理解やどのような協力が必要かなど顔の見える関係を作っていく中で進めていきたい。
- ・ 生活困窮者自立支援事業の業務を遂行するにあたり、初めてづくしである事を言い訳にしている感も認める。ただ、平成 27 年 4 月から準備もなく業務についている状況では、事業の把握と相談業務の対応と事業の周知活動と地域の動きの把握だけで手一杯であり、地域福祉活動にまで余裕がまわらないのが事実である。
- ・ 公的な資源を利用した相談対応を積極的に行っている形にはなっているが、地域住民を巻き込む形での支援体制の構築はなされていない。
- ・ 地域との協同は非常に重要な点ではあるが、地域のボランティアの高齢化が進んでおり、世代交代に課題がある。若い世代の参画へどのように働きかけていくかが課題。
- ・ 民生委員と協働していくことが多いが、いまだに認知症への偏見をもたれているので継続して研修を行う。
- ・ 地域支援者を増やしていく。地域関係者への包括支援センター・総合相談窓口の周知活動の継続。
- ・ 地域における福祉活動を充実したものにするためには、地域自らがその必要性を感じ、行動に移していくことが不可欠であると考えます。地域包括も自分たちの活動を通じ、地域へさまざまなアプローチを行っていきませんが、地域福祉活動の主たる担い手として、区社協の力をお借りする場面もあります。
- ・ 地域と密接に連携ができるようになるには、かなりの時間を要しました。包括主催による勉強会、研修会等への呼びかけなどについては地域住民の参加はあっても、そこから地域の支援団体等との連携に繋がることはあまりなく、日々の食事会、ふれあい喫茶、敬老会、盆踊り、年末の夜警等の各種行事への参加で地域役員の方と徐々に顔の見える関係が築けました。現在ではそれらが包括が地域と結びつくうえでとても大事な取り組みであったと理解できる部分もありますが、地域と繋がっていくための活

動には通常業務以外の内容も多くあり、職員への負担も大きく、また時間的にも効率的であるとはいえません。今更ではありますが、町会や民生委員など地域との繋がりづくりにおいて、包括開設時に委託元である行政からのバックアップがもう少しあれば、現在のような連携がもっと早い段階で構築できていたのではと感じます。

- ・ ①民生委員との連携について：民生委員個々により役割・権限の認識やスキルに差があり、区のケースワーカー・包括含めた３者での連携のあり方についての意見交換や仕組み作りなどを行う必要性を感じている。
- ・ ②生活困窮状態にある若年層へのきめ細やかな支援（金銭＜家計＞管理や就労支援）の担い手不足
- ・ 担当者が地域に出かけていき、話せる関係づくりを継続しながら、ブランチの役割と機能を地域住民に周知する活動を継続したい。
- ・ 町会・民生委員等との関係作りの際、包括があるからとブランチの必要性をあまり感じてもらえていない。個人周知には限界があると感じる。町会・民生等の会議に参加できるようになればと思う
- ・ 地域の力を大切にしながら連携して業務にあたりたい。
- ・ 地域との関係作りの手法が解らない。まだまだ勉強不足。
- ・ 支援をお願いしていきたい、当事者の身近におられる方々が地域で支え合うという認識が薄く、そういった意識を育んでいくことが課題と感じています。
- ・ もっともっと積極的に地域に出向いて行くように心がけようと思います。
- ・ 地域や他の相談支援機関との顔の見える関係づくりが必要。
- ・ 事業所や地域との連携は、市の委託を受けている以上、我々自身が意識しなければならず、積極的に場に出て、交流を深める努力がまだまだ必要であると感じている。
- ・ 年々配置職員が減少する中、地域に出向いての支援が出来なくなっている。
- ・ 地域全体を巻き込んだ困窮者支援のネットワークづくり。
- ・ 地域団体等との連携。
- ・ 社会福祉施設として地域とのコラボレーション。

（８）区役所との連携に関するご意見

- ・ 区役所等との連携をしている部署と、あまりしていない部署がはっきりしていることが分かりました。
- ・ 区役所等の公的な相談機関との連携が特に重要だが、担当者によって連携の仕方（質）に差がある。
- ・ 区役所等の行政機関が相談支援機関の機能・役割を十分把握できていないと感じることがある。
- ・ 区役所の特に支援課に包括業務への協力をお願いしたい。（切実に感じている）
- ・ あり方以前に、区役所からの紹介される時に圏域の違いや機関の違い（生保等が該当すると思われるもの）が時々あるので改善してほしい。
- ・ 行政機関と委託事業者の協働 評価すべき行動と目標の一致
- ・ 区内においては各包括支援センターとの協同を積極的に行っているため、だいぶ連携がとれてきています。また就業・生活支援センターとの連携もできている一方、区役所（保健福祉・生活支援）は担当によって温度差がありすぎることを感じます。
- ・ 乳幼児と保護者の利用が主体なので保健師との連携が必要だが区の体制上難しい状況である事は課題。

（９）組織の体制・業務量等に関するご意見

- ・ 相談員の人数が慢性的に不足している。
- ・ 課題は山積みだが、時間の制約等があり、業務遂行に苦慮している。
- ・ 人材が非常に不足している。困難ケースなど、1件にかかわる相談支援の量が非常に多い。
- ・ 業務内容や業務量が飽和状態だと感じている。
- ・ 相談後、アウトリーチの仕組みが出来ていない。
- ・ 委託業務の内容が非常に多岐にわたってきている。利用者やその家族・関係者に丁寧な対応を心掛けているが、ケース数も年々増加し複雑化している。ハローワーク等の求人に対してもまったく応募がなく、人的配置にも経営的にも限界を感じる。
- ・ 多岐にわたる相談支援業務を一相談員が対応できるのか。地域福祉計画の一端を担いながら、互いの専門性を理解して役割分担を構築する際に理念は理解できますが、縦割り制度の中で、具体的な方法論が見出せません。
- ・ 地域との連携、協働が必要な見守り、緊急時対応、災害時など、ブランチー人体制では困難。

- ・ ニーズの掘り起こしや地域との連携などやらないといけないことはたくさんあるが、目の前の相談業務に追われて難しい。社会資源の不足や制度のはざままで必要な支援を得られない人たちがいる。もっと課題としてあがってくることを区や市で解決できるようにしくみがないと、展望がない。また、高齢の両親と障がい者のような家族支援も必要だが、虐待を受けてきた人たちが大人になって子育てをするよう時期に来て、本人も子どももしんどい人たちのような家族支援の必要性がクローズアップされてきていると思う。また、触法ケースや地域移行の希望者を受け入れていくためには、今ある社会資源だけでは合わなくて新しい社会資源の開発が必要と思われる。学校も含めた連携が必要である。また、地域包括と違って、障がい者の相談支援は、箇所数も少ないし、少ない予算の中で少ない人数で赤字を出しながらもやっている。これから触法ケースなどもっと複雑な相談者が増えてくるのに、相談支援の体制が足りていない。さらに障がい者差別解消法の窓口にもなると相談内容が増えて厳しいと感じる。
- ・ 特定相談支援事業の計画相談支援に業務が集中。そのため数だけを見ると委託業務の相談支援の件数は減っているが、計画相談支援に流れているだけで、相談件数は年々増加傾向している。明らかに計画相談支援が委託業務の相談支援の足を引っ張っている。介護保険制度のように受け入れ件数に上限を設けるべき。
- ・ サービスの充実を図られるのは大変良いことではあるが、限られたスタッフ体制の中で業務を行ない、年々利用者様が増えてきている状況があり、現在のスタッフ体制での限界を感じている。時間や職員数の制約から、センターとしての取り組みにある程度の制限がかかっている。
- ・ 包括内での役割分担が不明瞭な点。
- ・ ブランチ業務を一人で行うことに多忙で、限界を感じる。包括も人手不足感がある。
- ・ 相談支援が連携することによって、相談ケースが増えていくが相談員を増やせない（今でも赤字で配置）状況であるため、本当に充実するにはそれなりの制度設計が必要だと思います。
- ・ 公募による短い年数での事業所変更により、連携体制や関係性をその都度構築する必要がある。
- ・ スペース的に確保、面談室の個室化等、プライバシーの保護が必要であること。
- ・ 人数が限られている中で、会議や研修も多く時間調整等が困難である。予防給付（ケアプラン）業務の管理等に多くの時間を取られる。
- ・ ブランチ職員に対し指導や助言ができる職員、情報共有できる体制が法人内に必要。

- ・ ブランチ業務は専従一人では負担が大きく、女性一人では危険な状況もあると感じています。
- ・ 包括1つの組織に多くの事を任せすぎているように感じる。人手不足感をいつも感じる。
- ・ 各相談支援事業者が業務過多と言い得るか分からないが極めて多忙（な様子）であることが何よりの課題と思われる。
- ・ 窓口の人員配置が2名態勢のため休憩時間、休日の確保に苦慮しています。
- ・ 困窮者の掘り起こしやアウトリーチをしていきたいと考えてはいるが、体制的な事もあり対応が難しいと感じている。
- ・ 窓口の人員配置が2名態勢のため休憩時間、休日の確保に苦慮しています。

（10）人材確保・育成等に関するご意見

- ・ 相談員のスキルアップを常に行う必要性和繁忙であることのジレンマ。
- ・ 相談援助は参考書や研修レジュメを基準にしている。
- ・ マニュアルの必要性を 研修等でもっと言っていただきたい。
- ・ 自立支援協議会の活性化を含め、関係機関の連携強化及び相談支援員のレベルアップ
- ・ 人材確保の点で、より優れた正社員を確保できる人件費を確約してほしいです。
- ・ 複合課題を持ったケースが増えている、分野を超えた連携が課題。また、その課題に対応できるスキルを持つ人材の育成と確保が大きな課題である。
- ・ 個人の資質が大きく影響する。事業所内でも研修は行うが、「訪問」のタイミング等も調整して、職員で開きが出ないようにしていきたい。
- ・ 時間的な制約もあり勤務時間で終わらないことが多い。又、職員のスキルにも課題がある。
- ・ 人員面での確保とスキルアップのOJT。
- ・ 包括ケアの視点で関わりができるケアマネージャーへスキルアップできるよう後方支援。包括との振り返り。
- ・ ネットワークに関しては引き継がないものもあるので、ある程度の経験年数と、担当者交替の場合の引き継ぎ期間は必要と思われる。
- ・ 専門職員が相談支援の力量を質量ともに維持向上させていくための予算確保が何より大切だと思います。

- ・ 相談担当者のスキルアップ・質の向上、所属事業所内での後方支援、重度障がい者への医療を含めた訪問体制やショートステイ、家族等介護者への支援。
- ・ 問題が重層的になっているケースが多く、児童・高齢等さまざまな福祉分野の知識も必要となるため、職員の更なるスキルアップが必要である。
- ・ 様々な障害に対応できるように研修等による職員のスキルアップが必要。
- ・ マンパワーの不足。計画相談が進まず、委託相談で計画相談同様の(セルフプラン作成など)支援をせざるを得ない。
- ・ 連携の取り難い閉鎖的な事業所が多い。差が激しい。職員の質にも寄る。
- ・ スタッフのスキルアップは必要。
- ・ 障がい者の相談支援を実施している機関として知識や経験を深め専門性の向上を図る。
- ・ 多様な相談を受けるため、職員のスキルアップ等育成が必要である。
- ・ 相談員のスキルアップを図るため、より多く研修等の情報が欲しい。
- ・ 事例検討等を支援する上でのスキルアップのために必要。

(11) その他の課題に関するご意見

- ・ 刑余者の相談も多く、協力企業主になってももらえないか等、企業に相談するが、現実には難しい状況がある。
- ・ 生活保護につなげる必要がある方でも、食べる物が無い。ライフラインが止まる等、緊急の支援の必要な方が多い。当区では、生活保護の相談後の区社協の緊急食料提供事業などの支援は認められておらず、緊急対応が時間的なもので苦慮する。
- ・ 地域包括支援センター、区障がい者支援センターによって、また職員によって、成年後見申立て支援についての力量の差異があり、底上げが必要。
- ・ 成年後見制度の対象者が大勢いるが、市長申立てのキャパシティや、費用の問題でつなぐことが難しい。
- ・ 高齢者虐待の行政側の方へ更なる専門性、迅速性が保てる体制が必要と思います。第三者による権利侵害など課題が複雑化しているので、児童分野のように、ある程度専門性を持った対応や組織がなければ対応が困難となる事例が増えています。地域包括は本人との合意形成に基づいた支援となり、限界や判断に迷うことが多く、措置権を持つ行政側に専門性を持って判断していく力量と、迅速性があれば、より安心してケースワークを行うことが出来ます。担当部署の方が業務が多く、迅速な連携を図る際に支障が出てくる場合があります。
- ・ 権利擁護・低所得者への支援

- ・ 生活困窮者の相談支援の窓口としては、経済的困窮の相談が多く、仕事が見つからないが、交通費がない等、一時的に金銭的な支援がない。総合支援資金の貸付にも約1ヵ月ほどかかり、間に合わないことがあり、やむなく生活保護につながざるを得ない状況がある。
- ・ 決して関係が悪いと言うわけではありませんが…見守り相談室や生活困窮窓口の創設により、対応の住み分けが難しく、結局、たらい回しの様になるケースが少なくないように感じる。
- ・ 生活困窮者自立支援事業の理念は、地域福祉の連携機関・ワンストップ窓口(縦割り対応ではない総合窓口としての機能)が各地域に開設され動きはじめた地域福祉にとって素晴らしい事業だと感じている。ただ、この事業を地域福祉の主として本格的に動かしていくつもりであるなら、国・都道府県・市レベルで全国民に向けての周知・広報活動や、役所内や地域の相談窓口の抜本的な相談の流れの見直しが必要であると感じている。また、民間の受託者が窓口の相談員になっている所は今までにないフットワークの軽さがメリットとして考えられているが、支援調整会議等で役所の担当職員の確認や決定が必要な事や、各支援の繋ぎ先が役所関係をはじめとする公的な機関が多い事を考えると、窓口の相談員は受託ではなく直営の役所職員を設置する方が良いとも感じている。その理由としては、役所内で窓口の相談員として動いていると、新しい制度として期待されている面も多く感じているが、受託者としての壁も強く感じる面(公務員では無いという公務員からの目)があり、「役所内にある受託者が運営している窓口」となってしまうのも事実である。事業の理念通りに運営するのであれば、そういった壁を取り払うためにも相談員には役所の職員にも入ってもらう方がスムーズさは増すであろうと考える。また、現状2名の相談員のための窓口で、気軽に相談できる上司や経験者が居ない状況にも不安を感じている。予算の関係で難しいと思われるが、生活困窮者自立支援事業の理想としては、直営の職員による相談員と専門の相談員数名(専門の相談員は受託者で良いと考える)が配置され、役所内や各地域で最初に相談できる場所に窓口が設置される(役所内でいえば総合案内が設置されているような場所が理想だと思っている)のが良いと感じながら日々業務を遂行している。生活困窮者自立支援事業を本格的に動かすのであれば、ぜひ、そのような理念通りの制度となり、「生活保護」よりも周知される事業になる事を願う。

(12) アンケート調査に関するご意見

- ・ アンケートの問いについて、他機関との連携について、それぞれの機関との連携に差があり、一概に答えるのが難しかった。どういう機関との連携が難しいと考えるか、地域活動者との連携の課題に感じていることであれば、答えやすかった。
- ・ アンケートの項目が多いので、必要最低限にしてほしい。
- ・ 現場の抱える課題集約が目的であれば、アンケート回収方法にも配慮して頂きたい。
- ・ 調査点数が多岐細目に分かれており、具体的に行ってきたことに関してとは、回答記入に於いて迷い、苦しむような点がおおい。
- ・ 区社協で老人福祉センターの指定管理者として運営しているため、対象が利用者にはほぼ限定される傾向が強いが、区社協との連携と協働で業務をおこなっているため、このアンケートでは回答しにくい。
- ・ 返答に悩む項目もあり、時間がかかりました。日頃よりアンケート依頼が多いので返信できない事もあります。
- ・ 高齢者・障害福祉・子育て・生活困窮者等の相談業務をまとめたアンケートになっているので答えにくい設問もある。ただし、相談業務の全体を確認できる事もあった。
- ・ このアンケート調査の結果を集計した後、先ず大阪市の関連支援機関の相談員が一堂に会するカンファレンスの開催実施を希望します。