

「総合的な相談支援体制の充実事業」に係るアンケート調査票

大阪市では、一つの相談支援機関だけでは解決できない、複合的な課題を抱えた人や世帯に対し、相談支援機関、地域住民及び行政等が分野を超えて連携し、支援することができる相談支援体制の充実に向け、区保健福祉センターが中心となり、様々な分野の相談支援機関等が一堂に会する「総合的な支援調整の場（つながる場）」の開催や、相談支援機関等の連携促進に向けた取組み（ツールの開発・研修会の開催等）を行っています（総合的な相談支援体制の充実事業）。

今後の事業実施にあたり、各区の相談支援の現場の実情を改めて把握し、施策横断的な相談支援体制の構築に向けて取組みを一層進めていきたいと考えておりますので、ご多忙のところ誠に恐れ入りますが、アンケート調査にご協力いただきますようよろしくお願ひ申し上げます。

回答期限：令和3年12月24日（金）

回答者情報

法人名	
事業所名	
お問い合わせ先	役職・お名前： お電話番号： メールアドレス：

本調査結果は統計的に処理いたしますので、個別の法人名が特定されることはありません。

受託業務

（当てはまる番号1つに○）

高齢福祉			
1	地域包括支援センター	2	総合相談窓口（プランチ）
3	認知症初期集中支援チーム		
障がい福祉			
4	障がい者基幹相談支援センター	5	地域活動支援センター（生活支援型）
6	障がい者就業・生活支援センター		
児童・ひとり親福祉			
7	地域子育て支援拠点（センター型）		
生活困窮			
8	生活困窮者自立相談支援機関		
地域福祉			
9	見守り相談室（CSW）		
その他			
10	在宅医療・介護連携相談支援室		

所在区

(当てはまる番号1つに○)

1	北区	2	都島区	3	福島区	4	此花区
5	中央区	6	西区	7	港区	8	大正区
9	天王寺区	10	浪速区	11	西淀川区	12	淀川区
13	東淀川区	14	東成区	15	生野区	16	旭区
17	城東区	18	鶴見区	19	阿倍野区	20	住之江区
21	住吉区	22	東住吉区	23	平野区	24	西成区

相談支援業務の現状について

問1. 令和2年度（令和2年4月1日～令和3年3月31日）の相談実人数・相談のべ人数及び個別ケース会議の開催のべ件数を記入してください（※）。

※本市から委託している事業で対応した件数等を記載してください。

法定給付（介護保険給付・自立支援給付等）で対応した件数等は記載しないでください。

※0人・0件の場合は0を記載してください。

相談実人数	人
相談のべ人数	人
個別ケース会議開催のべ件数	件

問2. 問1の「個別ケース会議」を開催した事案のうち、支援困難事例に該当する人数（実人数）をその内訳ごとに記入してください。

※0人の場合は0を記載してください。

相談者本人が属する世帯の中に、課題を抱えるものが複数人存在するケース	人
相談者本人のみが複数の施策分野にまたがる課題を抱えているケース	人
既存のサービスの活用が困難な課題を抱えているケース	人
以上が複合しているケース	人

問3. 問1の「個別ケース会議」を開催した事案のうち、1年内に他の相談支援機関との連携が必要と見込まれる相談者数を記入してください。

※0人の場合は0を記載してください。

相談実人数	人
-------	---

問4. 「相談窓口」で相談を受ける際に、現時点において該当する状況を選んでください。

(各設問について、当てはまる番号1つに○)

ヨコに回答してください	よく あてはまる	やや あてはまる	あまり あてはまら ない	あてはまら ない
相談者のニーズが複雑化・多様化し、自機関だけでは対応できない相談者が増えている	1	2	3	4
制度のはざまにあって、既存サービスが活用できず、対応に苦慮する相談者が増えている	1	2	3	4

問5. 相談支援業務の現状について、該当する状況を選んでください。

(各設問について、当てはまる番号1つに○)

ヨコに回答してください	よく あてはまる	やや あてはまる	あまり あてはまら ない	あてはまら ない
他の相談支援機関と連携して対応できている事例が増えていると感じる	1	2	3	4
他の相談支援機関と連携することで、支援がしやすくなっている	1	2	3	4

問6. 令和2年度の1年間に個別ケース会議に参加するなど、連携して対象者の支援を行った機関をすべて選んでください。

(当てはまる番号すべてに○)

1	地域包括支援センター・総合相談窓口 (プランチ)	19	民生委員・児童委員、主任児童委員
2	認知症初期集中支援チーム (オレンジチーム)	20	地域福祉コーディネーター ※
3	老人福祉センター	21	連合町会長や町会長等地域の役員
4	おおさか介護サービス相談センター	22	住宅管理者
5	介護保険サービス事業者 (ケアマネジャー含む)	23	在宅医療・介護連携支援相談室
6	見守り相談室 (CSW)	24	医療機関
7	障がい者基幹相談支援センター	25	警察・消防
8	地域活動支援センター (生活支援型)	26	学校等教育機関
9	障がいサービス事業所	27	保育所
10	障がい者就業・生活支援センター	28	区役所 生活支援担当
11	発達障がい者支援センター (エルムおおさか)	29	区役所 保健業務担当 (精神保健福祉相談員を含む)
12	大阪市こころの健康センター	30	区役所 高齢担当
13	生活困窮者自立相談支援機関	31	区役所 障がい福祉担当
14	ハローワーク	32	区役所 児童・ひとり親福祉担当 (子育て支援室) ※こどもサポートネット含む
15	しごと情報ひろば	33	地域子育て支援拠点
16	地域就労支援センター	34	こども相談センター
17	大阪市成年後見支援センター	35	その他 ()
18	区社会福祉協議会 (あんしんさぽーとを含む)	36	特にない

※「地域福祉コーディネーター」・・・ 地域福祉活動の推進役

地域によって、地域見守りコーディネーター、見守り推進員、地域福祉サポートー、見守り支援員、地域福祉活動サポートー、つなげ隊、常駐地域支援相談員など、様々な名称があります。

問7. 連携して対象者の支援を行う際に、現時点で、関係づくりや連携が難しいと感じる機関をすべて選んでください。
(当てはまる番号すべてに○)

1	地域包括支援センター・総合相談窓口 (ブランチ)	19	民生委員・児童委員、主任児童委員
2	認知症初期集中支援チーム (オレンジチーム)	20	地域福祉コーディネーター
3	老人福祉センター	21	連合町会長や町会長等地域の役員
4	おおさか介護サービス相談センター	22	住宅管理者
5	介護保険サービス事業者 (ケアマネジャー含む)	23	在宅医療・介護連携支援相談室
6	見守り相談室 (CSW)	24	医療機関
7	障がい者基幹相談支援センター	25	警察・消防
8	地域活動支援センター (生活支援型)	26	学校等教育機関
9	障がいサービス事業所	27	保育所
10	障がい者就業・生活支援センター	28	区役所 生活支援担当
11	発達障がい者支援センター (エルムおおさか)	29	区役所 保健業務担当 (精神保健福祉相談員を含む)
12	大阪市こころの健康センター	30	区役所 高齢担当
13	生活困窮者自立相談支援機関	31	区役所 障がい福祉担当
14	ハローワーク	32	区役所 児童・ひとり親福祉担当 (子育て支援室) ※こどもサポートネット含む
15	しごと情報ひろば	33	地域子育て支援拠点
16	地域就労支援センター	34	こども相談センター
17	大阪市成年後見支援センター	35	その他 ()
18	区社会福祉協議会 (あんしんさぽーとを含む)	36	特にない

他の相談支援機関につなぐ際の課題

問8. 支援が必要な人を他の相談支援機関につなぐ際に、現時点において該当する状況を選んでください。
(各設問について、当てはまる番号1つに○)

ヨコに回答してください	よくあてはまる	ややあてはまる	あまりあてはまらない	あてはまらない
他の相談支援機関の機能・役割が複雑でわからない	1	2	3	4
ニーズに対応できる相談支援機関がわからない	1	2	3	4
つなぎ先の担当者との関係性が薄いため、連絡することが難しい	1	2	3	4
相談者の個人情報等、支援に必要な情報の提供ができない	1	2	3	4

問9. 支援が必要な人を他の相談支援機関につなぐ際に、現在活用しているもの、及び今後整備すべきと思うものを選んでください。
(各設問について、当てはまる番号すべてに○)

し タ て テ く だ に 回 さ い	現在、活用 している もの	今後、整備 すべきと 思うもの
相談支援機関の機能・役割をまとめたもの	1	1
他の相談支援機関の担当者と関係づくりをするための場	2	2
つなぎ先の相談支援機関に本人の情報を伝えるための統一ツール (インテークシート等)	3	3
つなぎ先の相談支援機関と本人に対する支援方針などの情報を共有するための場	4	4
つなぎ先を相談することができる専門家・機関	5	5
その他（下記の回答欄に、具体的にお書きください）	6	6

「その他」を選ばれた機関は、以下に具体的な内容をご記入ください。

現在、活用しているもの	
今後、整備すべきと思うもの	

他の相談支援機関から紹介される際の課題

問 10. 他の相談支援機関から相談者が紹介されてきた際の状況として、現時点において該当する状況を選んでください。

(各設問について、当てはまる番号 1 つに○)

ヨコに回答してください	よく あてはまる	やや あてはまる	あまり あてはまらない	あてはまらない
本来であれば、他の相談支援機関等で対応すべき相談者を紹介される	1	2	3	4
貴機関の役割・機能等の情報が相談者に誤って伝わっている	1	2	3	4

他の相談支援機関と連携して支援する際の課題

問 11. 他の相談支援機関と連携して対象者の支援を行う際に、現時点において該当する状況を選んでください。

(各設問について、当てはまる番号 1 つに○)

ヨコに回答してください	よく あてはまる	やや あてはまる	あまり あてはまらない	あてはまらない
他の相談支援機関との連絡・調整が難しく、スムーズに連携できていない	1	2	3	4
連携して支援を行うにあたって、各相談支援機関等の明確な役割分担ができていない	1	2	3	4
本人や世帯が過去に受けている支援内容や、支援していた機関がわからない	1	2	3	4
個人情報の取り扱いが難しいため、必要な情報を共有できない	1	2	3	4

小地域（概ね小学校区）での活動との連携の課題

問 12. 地域との連携について、現状において該当する状況を選んでください。

(各設問について、当てはまる番号 1 つに○)

ヨコに回答してください	よく あてはまる	やや あてはまる	あまり あてはまらない	あてはまらない
地域との関係づくりの手法がわからない	1	2	3	4
時間の制約等があり、地域への働きかけを行うことが難しい	1	2	3	4
地域のキーパーソンとなる人物がいない、または把握できていない	1	2	3	4
見守りを依頼するための連携体制がない	1	2	3	4
個人情報の課題があり、地域住民にケース会議に参加してもらえない	1	2	3	4
地域と継続して連携していくことができない	1	2	3	4

問13. 地域との連携について、貴機関において現在取り組んでいること及び今後取り組んでいきたいとお考えのことを選んでください。 (各設問について、当てはまる番号すべてに○)

 し タ て く に だ 回 さ い	現在、 取り組んで いること	今後、 取り組んで いきたい こと
民生委員や町会長等地域のキーパーソンとの情報交換	1	1
地域福祉活動への参加・協力	2	2
地域の定例会議への参加	3	3
地域主体で実施している福祉に関する学習活動への協力	4	4
要援護者に関する地域での見守りの依頼	5	5
支援が必要な人の情報を集めるための地域への働きかけ	6	6
地域が受けた相談に対する適切な対応・指導	7	7
見守り相談室のCSWを通じた地域とのつながりづくり	8	8
地域の高齢者や孤立者の居場所づくり（イベント企画等）	9	9
地域住民に向けた福祉活動の案内チラシ・ポスター・ガイドブックの作成	10	10
地域に日常的な見守りを依頼・強化するための具体的な協力体制づくり	11	11
その他（下記の回答欄に、具体的にお書きください）	12	12
特になし	13	13

「その他」を選ばれた機関は、以下に具体的な内容をご記入ください。

現在、取り組んでいること	
今後、取り組んでいきたいこと	

組織内での取組みについて

問 14. 相談支援機能の充実に向けて、組織内で現在取り組んでいること及び今後取り組んでいきたいとお考えのことを選んでください。 (各設問について、当てはまる番号すべてに○)

	し タ て テ く に だ 回 さ 答 い	現在、 取り組んで いること	今後、 取り組んで いきたい こと
相談窓口での対応方法に関する研修の実施 (市や他の機関が実施している研修への参加を含む)	1	1	
相談支援業務に関するマニュアルの活用	2	2	
他の相談支援機関の機能・役割に関する組織内での情報共有	3	3	
組織内における対応力向上のための事例検討会	4	4	
その他（下記の回答欄に、具体的にお書きください）	5	5	
特になし	6	6	

「その他」を選ばれた機関は、以下に具体的な内容をご記入ください。

現在、取り組んでいること
今後、取り組んでいきたいこと

総合的な相談支援体制の充実事業について

問 15. 令和元年度より全区において実施している「総合的な相談支援体制の充実事業」について、事業の概要をご存じですか。 (当てはまる番号に1つ○)

1	はい	2	いいえ
---	----	---	-----

問 16. 区保健福祉センター（保健福祉課）が主催する、スーパーバイザーによる「SV相談」や、他の相談支援機関等と支援方針を共有するための「総合的な支援調整の場（つながる場）」に参加したことがありますか。

ある場合は、参加回数をご記入ください（令和2年12月1日～令和3年11月30日）。

(当てはまる番号に1つ○)

1	はい（参加回数　　回） ⇒問17・18へお進みください。	2	いいえ ⇒問19へお進みください。
---	---------------------------------	---	----------------------

「総合的な支援調整の場（つながる場）」に参加したことがある機関がお答えください。

問 17. 「総合的な支援調整の場（つながる場）」に参加して、どのような変化がありましたか。

(当てはまる番号すべてに○)

1	スーパーバイザーの助言により相談支援業務が円滑に進んだ
2	要援護者や世帯の抱える課題に対し、解決の方向性が確認できた
3	関係者の役割分担が明確になり、連携がしやすくなった
4	これまで対応に苦慮していた支援困難な事例を、適切な支援につなげることができた
5	自機関(担当者)で抱えていたケースを関係者と共有することで、負担感の軽減につながった
6	その他（具体的に）
7	特に得るものはなかった

「総合的な支援調整の場（つながる場）」に参加したことがある機関がお答えください。

問 18. 「総合的な支援調整の場（つながる場）」に参加する際に、どのような負担感を感じましたか。

(当てはまる番号すべてに○)

1	日程を合わせる等の日程調整にかかる負担が大きい
2	アセスメントシート等の書類作成にかかる事務負担が大きい
3	参加に伴う時間的な負担が大きい
4	参加に伴う交通費などの費用負担が大きい
5	参加した後の具体的支援にかかる業務負担が大きい
6	その他（具体的に）
7	特に負担感を感じることはなかった

すべての機関がお答えください。

問 19. 今後、各区においてニーズに応じた研修を実施していくますが、どのような研修を受講したいと思いますか。
(当てはまる番号すべてに○)

1	他の相談支援機関の機能・役割の習得
2	他の相談支援機関の担当者との顔の見える関係づくり
3	複合的な課題を抱えた要援護者の支援方法
4	他の施策分野の相談支援機関との連携方法
5	地域との連携方法
6	区保健福祉センター（保健福祉課）との連携方法
7	その他（具体的に ）

問 15において「はい」と答えた機関がお答えください。

問 20. 総合的な相談支援体制の充実事業では、分野横断的な連携のしくみづくりに向け、各区の実情に応じて「総合的な支援調整の場（つながる場）」の開催や、ツールの開発、研修会の実施等の取組みなどを行っていますが、こうした取組みによってどのような変化がありましたか。
(当てはまる番号すべてに○)

1	関係機関で顔が見える関係ができ連携がしやすくなった
2	多機関と連携が必要な場合に、自発的に連携ができるようになった
3	区役所や地域とつながりができた
4	支援困難事例について、役割分担や支援方針が明確化され、支援がしやすくなった
5	相談者とその世帯が抱える地域生活課題全体の把握ができるようになった
6	世帯全体を意識して支援するようになった
7	既存の個別ケア会議等の機能が高まった
8	職員のスキルアップにつながった
9	他機関の役割についての理解が深まった
10	その他（具体的に ）
11	特に得るものはなかった
12	今のところ事業への関わりがない

複合的な課題を抱える人や世帯の支援全般についてお聞きします。

問 21. 複合的な課題を抱える人や世帯をとりまく環境についてお聞きします。

次の項目は現時点でどの程度整っていると思いますか。

(各設問について、当てはまる番号 1 つに○)

ヨコに回答してください	充分に整っていると思う	充分ではないが整いつつあると思う	あまり整っていないと思う	全く整っていないと思う
困っている人や世帯の情報を連携する、地域と行政や相談支援機関との間のネットワーク	1	2	3	4
支援者が複合的な課題に気づき、適切に対応できるようになるための学びの機会やツール	1	2	3	4
ひきこもりや生きづらさを抱える人が社会とつながることができる居場所	1	2	3	4
ひきこもりや生きづらさを抱える人が参加できる就労やボランティアの場	1	2	3	4
ひきこもりや生きづらさを抱えた人や世帯について住民の理解を促進する啓発の場	1	2	3	4
困った人やその知人等が、相談の分野に関わらず気軽に相談できる場	1	2	3	4

問 22. 支援者が住民一人ひとりの複合的な課題に気づき適切に対応できるようになるために、どのような場やツールが必要だと思いますか。次に該当するものを選んでください。

①すでに利用しているもの

②今後、整備が必要だと思われるもの

(各設問について、当てはまる番号すべてに○)

く タ だ 答 テ さ し に い て	すでに利用しているもの	今後、整備が必要だと思われるもの
過去の事案検証を行う場	1	1
分野横断的に共通する事例や課題について、分野を超えて意見交換をする場	2	2
分野横断的に共通する事例や課題について、他区・他市と意見交換をする場	3	3
複合課題を抱える人や世帯の困りごとについて解決方法を調べることができる事例集	4	4
行政や NPO などの多様な主体と地域住民が出会い、学びあうことができるプラットフォームのような場	5	5
その他（下記の回答欄に、具体的にお書きください）	6	6
特に利用していない／場やツールは特に必要ない	7	7

「その他」を選ばれた機関は、以下に具体的な内容をご記入ください。

すでに利用しているもの	
今後、整備が必要だと思われるもの	

新型コロナウイルスによる影響についてお聞きします。

問 23. 新型コロナウイルスによる影響としてあてはまるものを教えてください。

(当てはまる番号すべてに○)

1	相談者・相談件数が増えた	8	つながる場への参加回数が減った
2	相談者・相談件数が減った	9	地域への働きかけを行うことが難しくなった
3	困難事例件数が増えた	10	地域が主体で行う活動に参加・協力することが難しくなった
4	困難事例件数が減った	11	自らが主体で行う活動に、地域住民に参加・協力してもらうことが難しくなった
5	他の相談支援機関との連携がしやすくなった	12	ICTなど新しい手法を取り入れた
6	他の相談支援機関との連携がしにくくなった	13	その他
7	つながる場への参加回数が増えた	14	新型コロナウイルスによる影響を受けていない

「その他」を選ばれた機関は、以下に具体的な内容をご記入ください。

ICT の活用についてお聞きします。

問 24. 新型コロナウイルスの影響でビデオ通話（Teams、Zoom、Meet、LINE ビデオ等）の利用が急速に広がっています。

- ①業務でビデオ通話を利用した方は、利用した目的を、全て教えてください。
②業務でビデオ通話を利用したいと思いますか。利用したいと思う目的があれば、以下からいくつでも教えてください。（既に利用していて今後も利用したいと思う目的もお選びください）（各設問について、当てはまる番号すべてに○）

く回タ だ答テ さしに いて	利用した 目的	利用したい と思う目的
ケース会議（個別事例の検討の場）への参加	1	1
研修会への参加	2	2
他機関の担当者との個別の打ち合わせ	3	3
はじめて連携する先の担当者との顔合わせ	4	4
他機関の担当者との親交・親睦	5	5
要援護者や家族との面談	6	6
要援護者の家庭訪問・住まいの状況確認	7	7
その他（具体的に：	8	8
業務でビデオ通話は使っていない／利用したい目的は特にない	9	9

「その他」を選ばれた機関は、以下に具体的な内容をご記入ください。

利用した目的	
利用したいと思う目的	

総合的な相談支援体制の充実事業に関するご意見等がありましたらご自由にご記入ください。

ご協力ありがとうございました