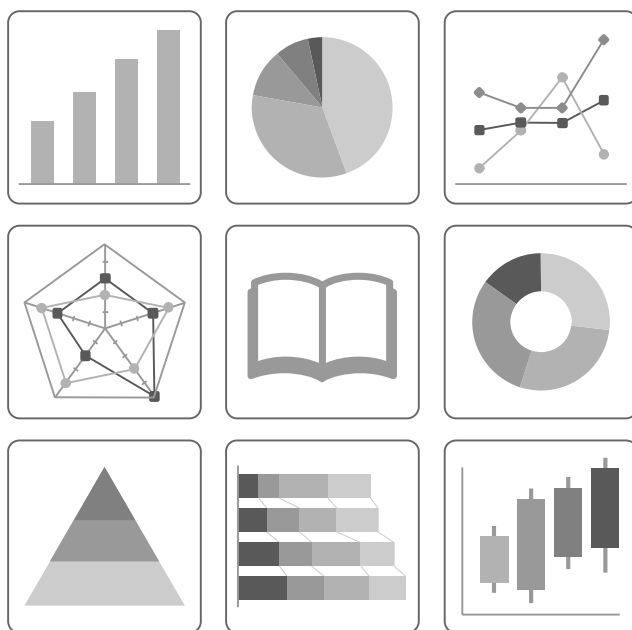


西宮市
地域福祉推進に向けたアンケート調査
調査結果報告書（窓口・相談機関）



令和3年3月

西 宮 市

目 次

I	調査の概要.....	1
1	調査の目的.....	1
2	調査対象.....	1
3	調査期間.....	1
4	調査方法.....	1
5	回収状況.....	1
6	調査結果の表示方法.....	2
II	調査結果.....	3

I 調査の概要

1 調査の目的

「第4期西宮市地域福祉計画」の策定の基礎資料として、調査を実施するものです。

2 調査対象

分野	詳細
高齢	生活支援課
	地域包括支援センター
障害	生活支援課
	障害者総合相談支援センター
	障害者総合相談支援センター北部窓口
児童	子供家庭支援課
	地域・学校支援課
	子育て総合センター
	学校保健安全課
	地域保健課
	保育入所課
	子育てコンシェルジュ
生活困窮	厚生課
	ソーシャルスポットよりそい
	くらし相談センターつむぎ
その他	健康増進課
	西宮市高齢者・障害者権利擁護支援センター

3 調査期間

令和3年1月26日から令和3年2月5日

4 調査方法

郵送による配布・回収

5 回収状況

	配布数	有効回答数	有効回答率
市窓口	23通	23通	100.0%
相談支援機関	23通	23通	100.0%

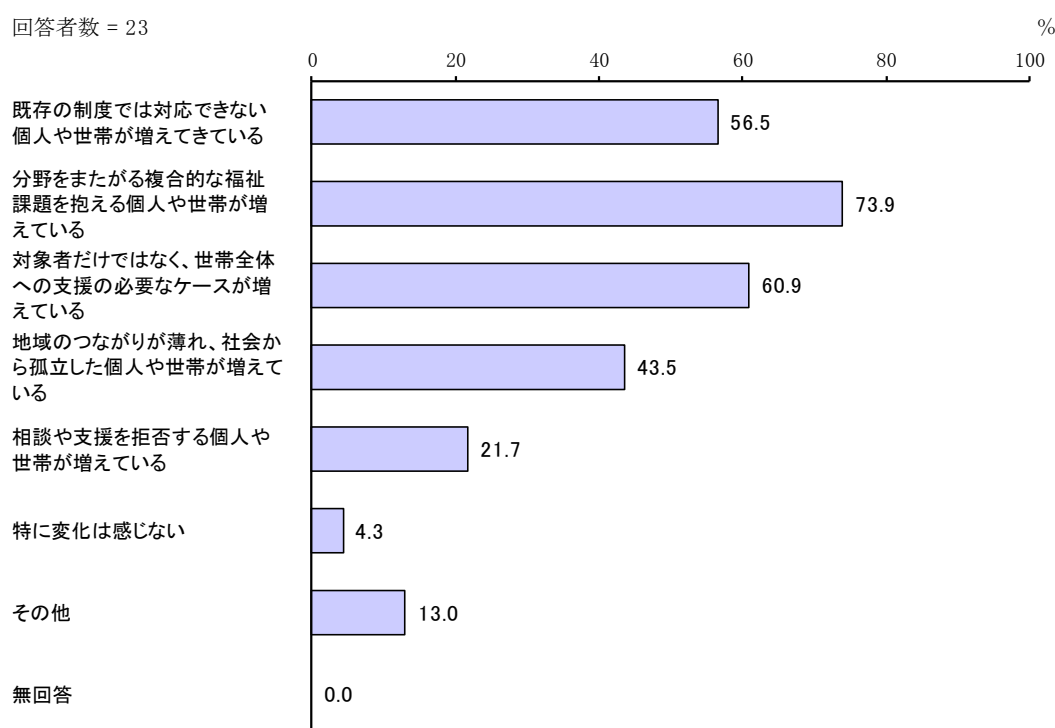
6 調査結果の表示方法

- 回答は各質問の回答者数（N）を基数とした百分率（%）で示してあります。また、小数点以下第2位を四捨五入しているため、内訳の合計が100.0%にならない場合があります。
- 複数回答が可能な設問の場合、回答者が全体に対してどのくらいの比率であるかという見方になるため、回答比率の合計が100.0%を超える場合があります。
- クロス集計の場合、無回答を排除しているため、クロス集計の有効回答数の合計と単純集計（全体）の有効回答数が合致しないことがあります。なお、クロス集計とは、複数項目の組み合わせで分類した集計のことで、複数の質問項目を交差して並べ、表やグラフを作成することにより、その相互の関係を明らかにするための集計方法です。
- 調査結果を図表にて表示していますが、グラフ以外の表は、最も高い割合のものを■で網かけをしています。（無回答を除く）
- 回答者数が1桁の場合、回答件数による表記としています。

II 調査結果

問1 最近の相談内容や支援対象者の傾向について、どのように感じますか。(〇はいくつでも。「その他」にも自由にお書きください)

「分野をまたがる複合的な福祉課題を抱える個人や世帯が増えている」の割合が73.9%と最も高く、次いで「対象者だけではなく、世帯全体への支援の必要なケースが増えている」の割合が60.9%、「既存の制度では対応できない個人や世帯が増えてきている」の割合が56.5%となっています。

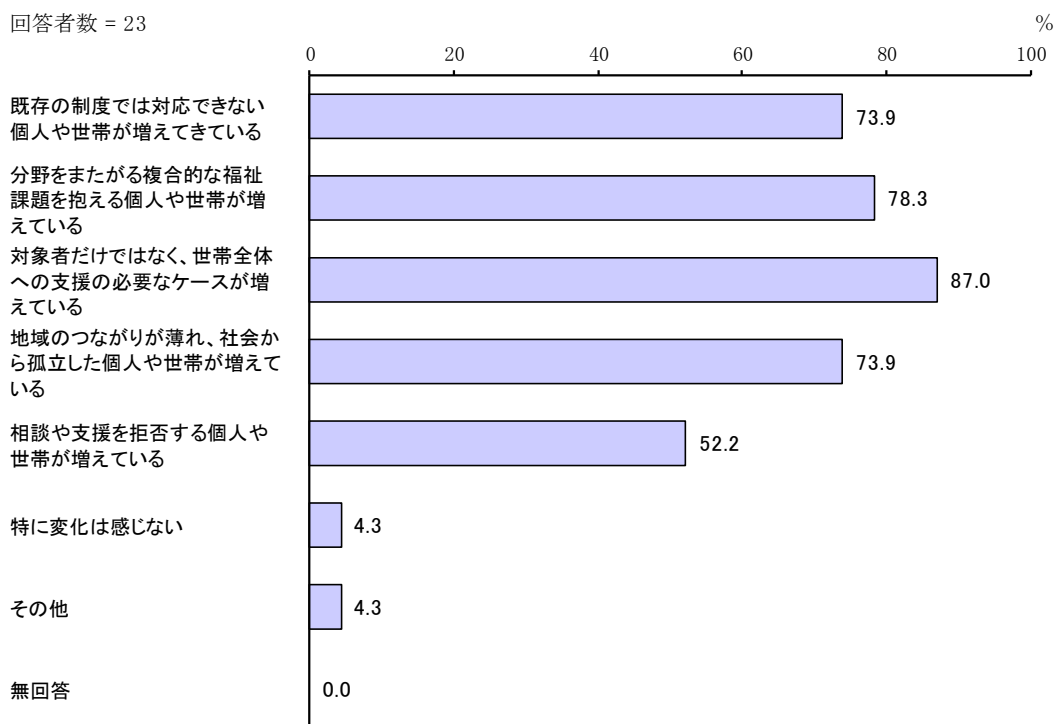


その他意見

- ・ 5年前に困った事例と同様事例に今も困ります。現場は制度創設まで手が回らず、喉元過ぎれば熱さ忘れる傾向があると思います。また、各種制度が充実してきたことに伴って、各制度にどう繋ぐかに注力していて、行政が当事者と一緒に制度/システム/プラットフォームを作っていこうとする姿勢が薄い印象があります。
- ・ 4月以降しばらくの間、住居確保給付金の要件緩和等を受け、相談のほとんどを占める状態が続いていた。また、社会福祉協議会が実施する総合支援資金貸付（特例貸付）を利用するに際し、生活困窮者自立相談支援機関が関わる必要があることから、これを目的とした相談が多数寄せられている等、経済支援目的の相談となっている。
- ・ 継続支援、縦断的な関係機関の連携が必要な事例が増えている。

問1 最近の相談内容や支援対象者の傾向について、どのように感じますか。(〇はいくつでも。「その他」にも自由にお書きください)

「対象者だけではなく、世帯全体への支援の必要なケースが増えている」の割合が87.0%と最も高く、次いで「分野をまたがる複合的な福祉課題を抱える個人や世帯が増えている」の割合が78.3%、「既存の制度では対応できない個人や世帯が増えてきている」、「地域のつながりが薄れ、社会から孤立した個人や世帯が増えている」の割合が73.9%となっています。



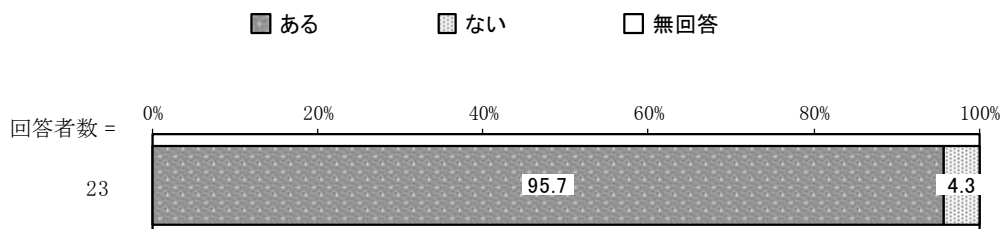
その他意見

- ・ その他の回答ではないが、昔からあったと思うが、表出してきた感じ。感覚で答えています。
- ・ 身寄りのない人で後見人が付くまでの繋ぎ支援で保証人等で困る。地域、近隣との接点を持ちたがらない人が増えている。

<市窓口>

問2 「制度の狭間」や「複合多問題」といった福祉課題を抱えた個人や世帯について、相談を受けたことがありますか。(○は1つだけ)

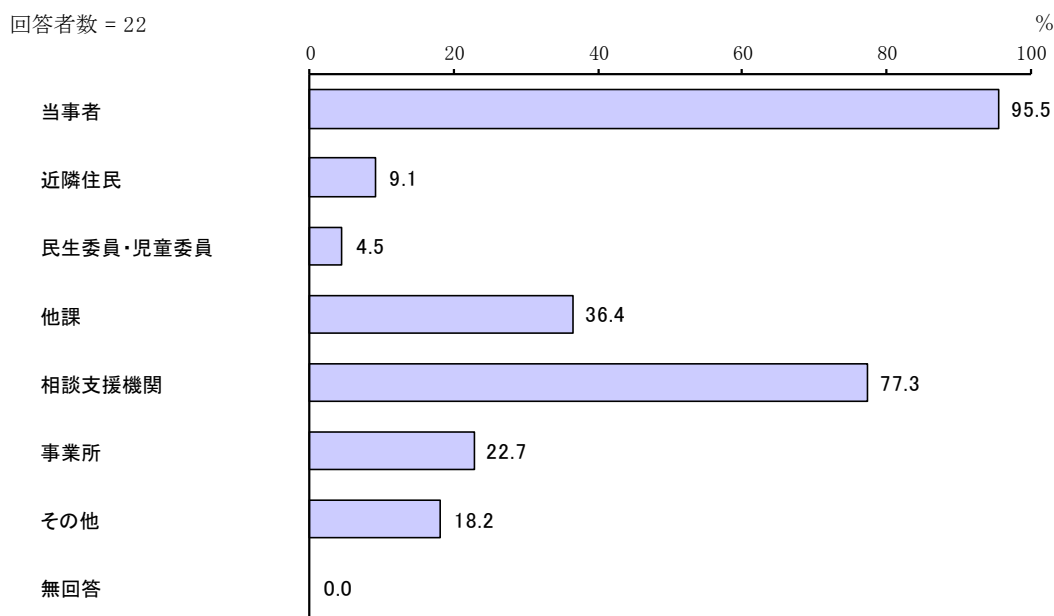
「ある」の割合が95.7%、「ない」の割合が4.3%となっています。



問2で「①ある」とお答えの方におうかがいします。

問2-1 問2のような相談内容は、どこから受けることが多いですか。(○はいくつでも)

「当事者」の割合が95.5%と最も高く、次いで「相談支援機関」の割合が77.3%、「他課」の割合が36.4%となっています。

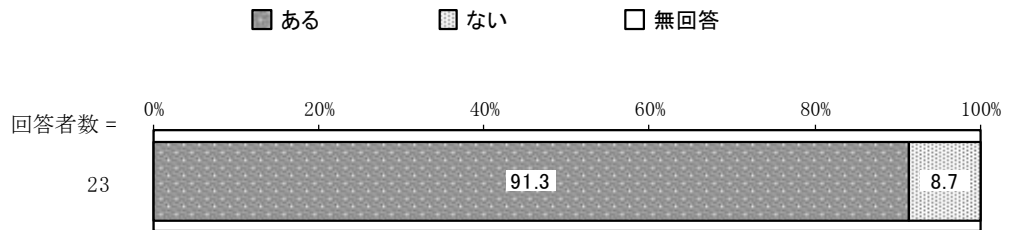


その他意見

- ・ 当事者の親族
- ・ 西宮こども家庭センター
- ・ 学校、こども家庭センター

問2 「制度の狭間」や「複合多問題」といった福祉課題を抱えた個人や世帯について、相談を受けたことがありますか。(○は1つだけ)

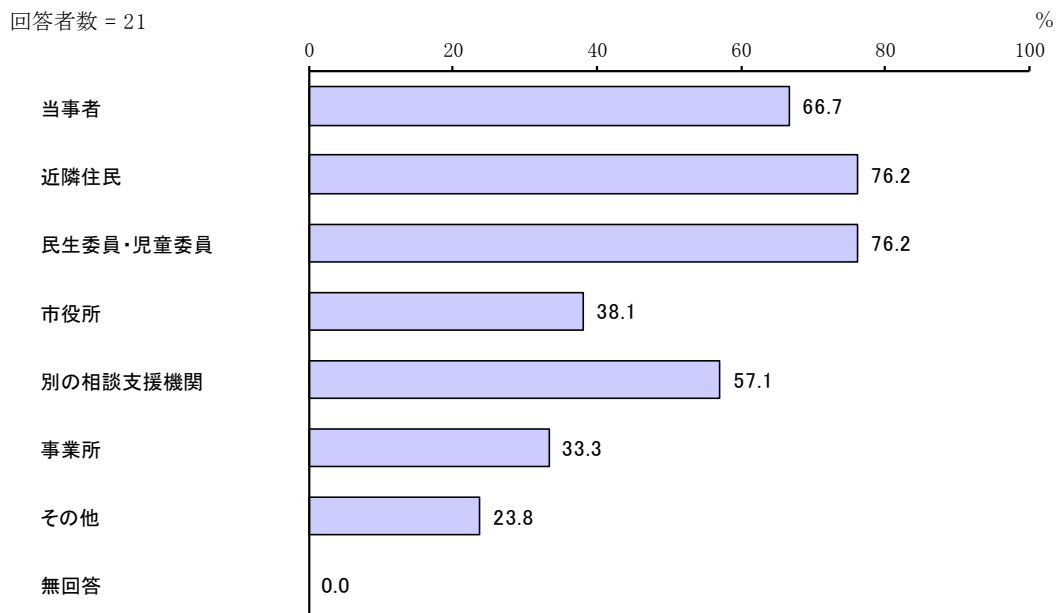
「ある」の割合が91.3%、「ない」の割合が8.7%となっています。



問2で「①ある」とお答えの方におうかがいします。

問2-1 問2のような相談内容は、どこから受けることが多いですか。(○はいくつでも)

「近隣住民」、「民生委員・児童委員」の割合が76.2%と最も高く、次いで「当事者」の割合が66.7%となっています。



その他意見

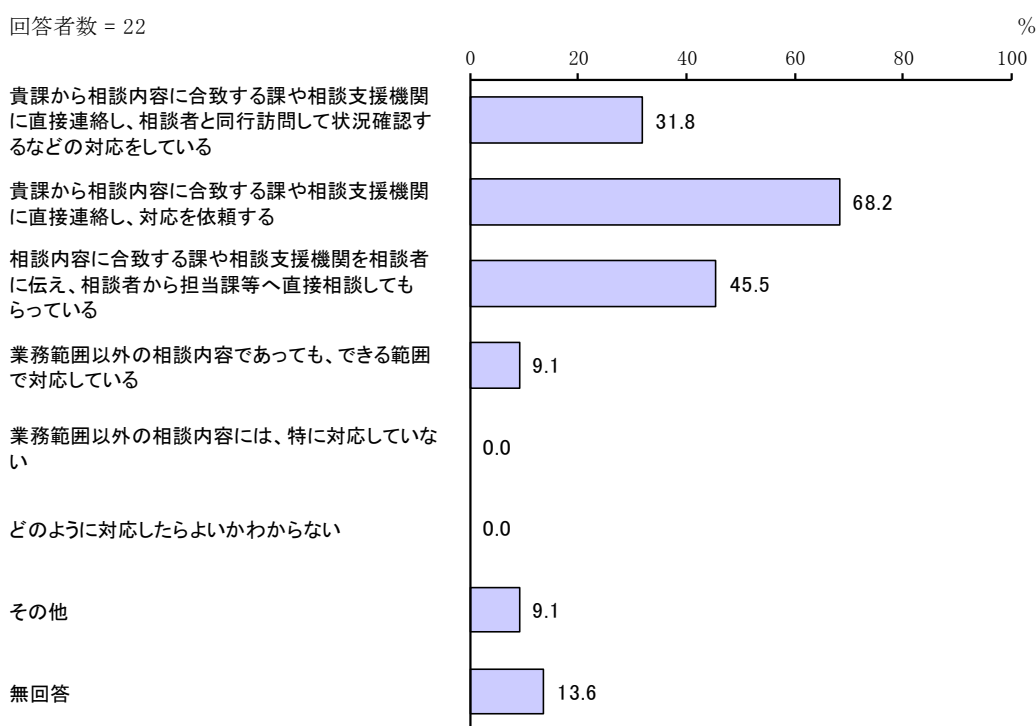
- ・ 家族・不動産について
- ・ 親族
- ・ ボラセンコーディネーター
- ・

<市窓口>

問2で「①ある」とお答えの方におうかがいします。

問2-2 受けた相談が通常関わる業務範囲以外の内容である場合、どのように対応していますか。(〇は2つまで)

「貴課から相談内容に合致する課や相談支援機関に直接連絡し、対応を依頼する」の割合が68.2%と最も高く、次いで「相談内容に合致する課や相談支援機関を相談者に伝え、相談者から担当課等へ直接相談してもらっている」の割合が45.5%、「貴課から相談内容に合致する課や相談支援機関に直接連絡し、相談者と同行訪問して状況確認するなどの対応をしている」の割合が31.8%となっています。



④ 業務範囲以外の相談内容であっても、できる範囲で対応している

対応の多い内容

- ・ 家財処分 of 立ち合い、粗大ごみの搬出、入院時の諸手続き、他機関の手続援助、光熱水費の支払い援助
- ・ 相談者自身が行う必要がある各種申請手続き（児童デイ、放課後デイの事業所の選定や手続き）。
- ・ 社会福祉協議会等の関係機関につなぐために同行する。

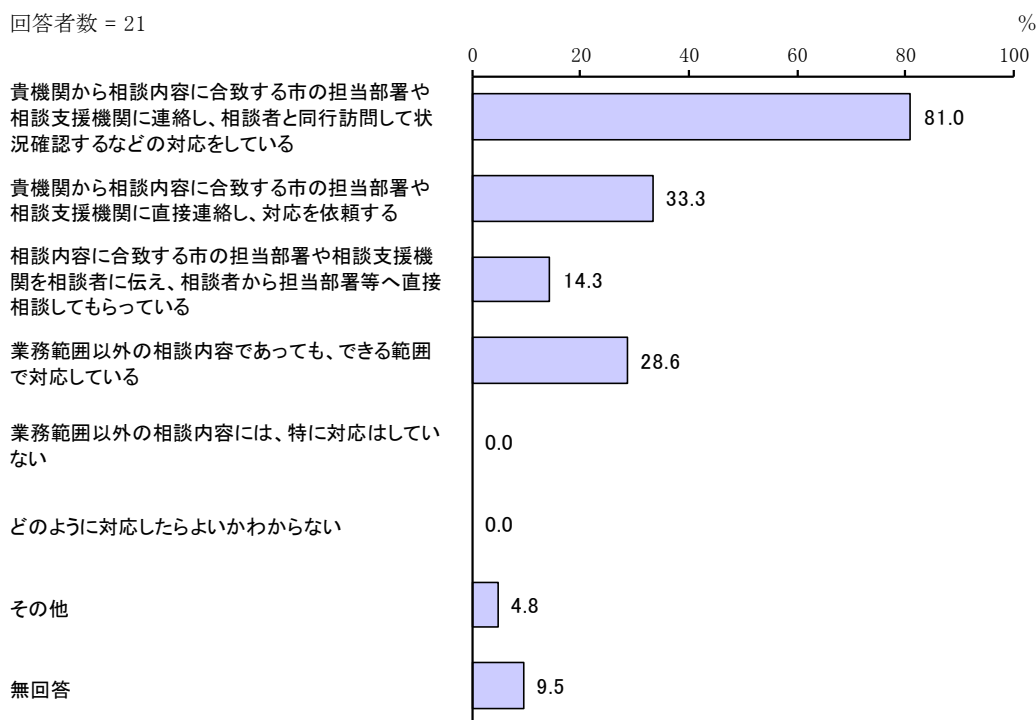
その他意見

- ・ そもそも生活保護ケースワーカーの「通常関わる業務範囲」の共通理解が内外ともにありません。
- ・ ①②③について、相談者のニーズに合わせて対応している。
- ・ 相談内容に応じて①～④で対応している。

問2で「①ある」とお答えの方におうかがいします。

問2-2 受けた相談が通常関わる業務範囲以外の内容である場合、どのように対応していますか。(〇は2つまで)

「貴機関から相談内容に合致する市の担当部署や相談支援機関に連絡し、相談者と同行訪問して状況確認するなどの対応をしている」の割合が81.0%と最も高く、次いで「貴機関から相談内容に合致する市の担当部署や相談支援機関に直接連絡し、対応を依頼する」の割合が33.3%、「業務範囲以外の相談内容であっても、できる範囲で対応している」の割合が28.6%となっています。



④ 業務範囲以外の相談内容であっても、できる範囲で対応している
対応の多い内容

記述はありませんでした。

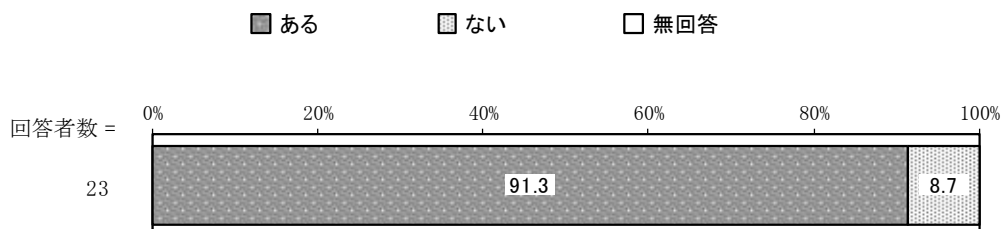
その他意見

- ・ 医療・税・家族に関すること

<市窓口>

問3 普段の業務の中で、通常関わる業務範囲以外の福祉課題を抱えた個人や世帯に気付いたり、発見したことがありますか。(〇は1つだけ)

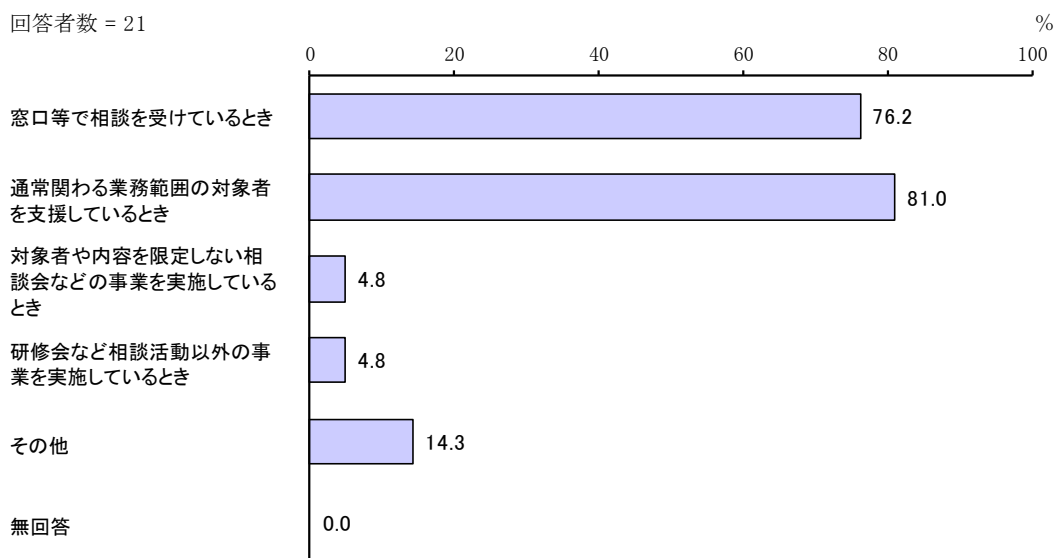
「ある」の割合が91.3%、「ない」の割合が8.7%となっています。



問3で「①ある」とお答えの方におうかがいします。

問3-1 それはどのような場面ですか。(〇はいくつでも)

「通常関わる業務範囲の対象者を支援しているとき」の割合が81.0%と最も高く、次いで「窓口等で相談を受けているとき」の割合が76.2%となっています。

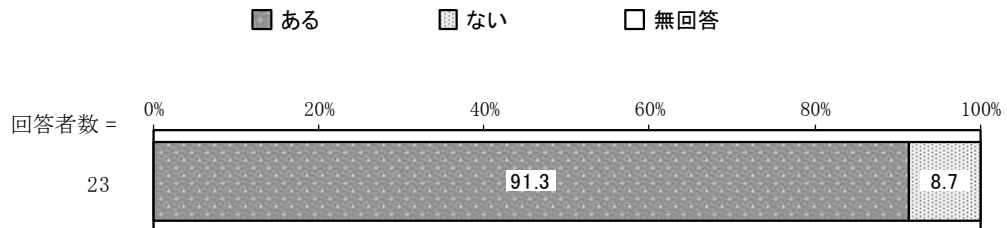


その他意見

- ・ 受給者の家に訪問した時に話を聞くことがある。
- ・ 関係機関からの相談
- ・ 関係機関からの情報提供
- ・

問3 普段の業務の中で、通常関わる業務範囲以外の福祉課題を抱えた個人や世帯に気付いたり、発見したことがありますか。（〇は1つだけ）

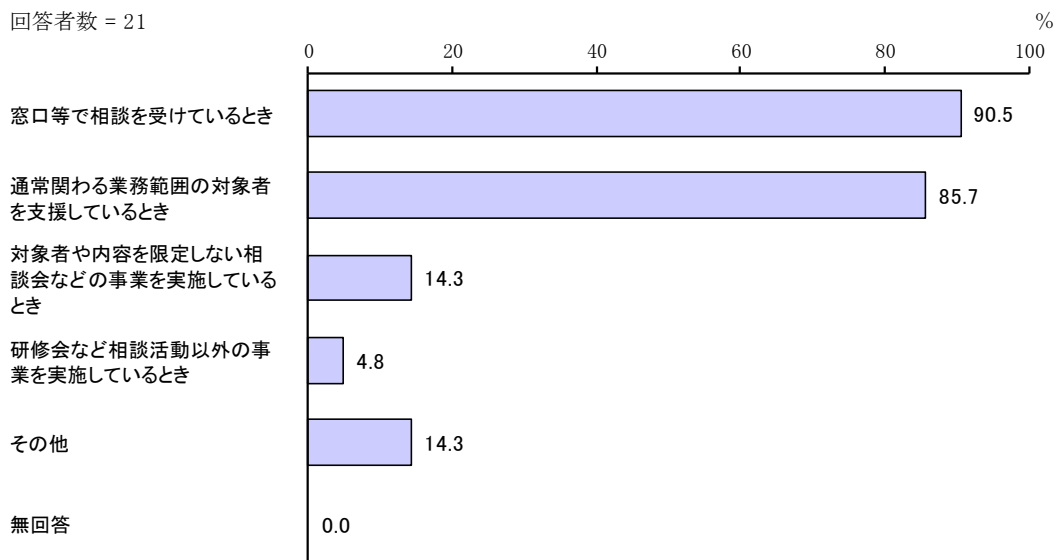
「ある」の割合が91.3%、「ない」の割合が8.7%となっています。



問3で「①ある」とお答えの方におうかがいします。

問3-1 それはどのような場面ですか。（〇はいくつでも）

「窓口等で相談を受けているとき」の割合が90.5%と最も高く、次いで「通常関わる業務範囲の対象者を支援しているとき」の割合が85.7%、「対象者や内容を限定しない相談会などの事業を実施しているとき」の割合が14.3%となっています。



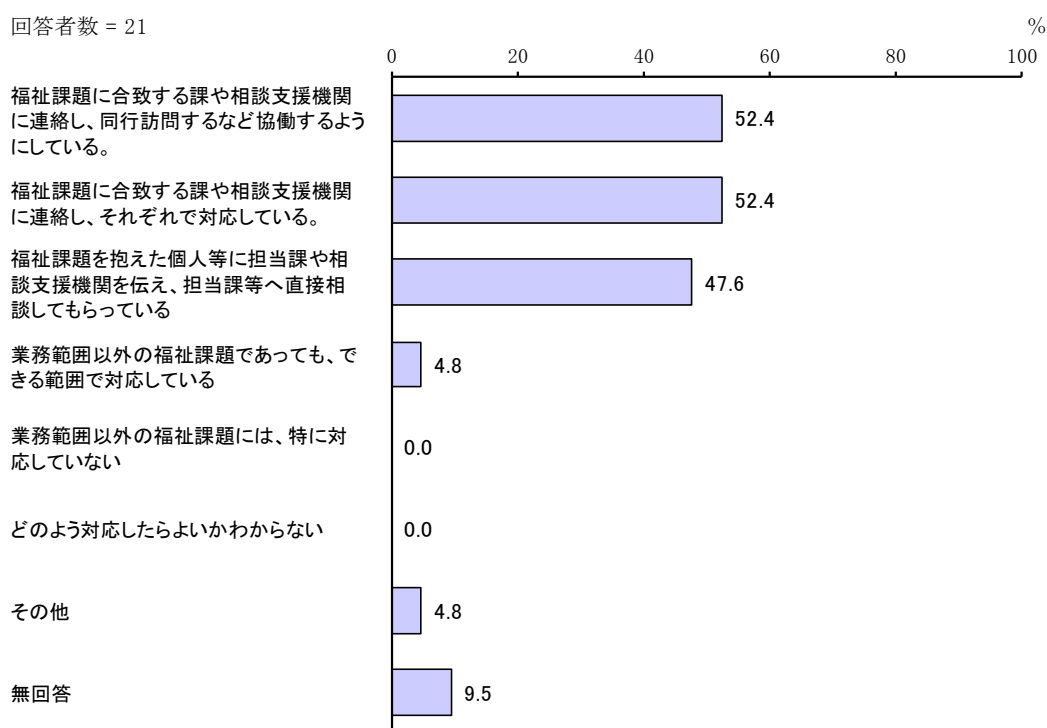
その他意見

- ・ 訪問面談中に家庭状況・家族状況を確認した時

問3で「①ある」とお答えの方におうかがいします。

問3-2 個人や世帯が抱える福祉課題が通常関わる業務範囲以外の内容である場合、どのように対応していますか。(〇は2つまで)

「福祉課題に合致する課や相談支援機関に連絡し、同行訪問するなど協働するようにしている。」、「福祉課題に合致する課や相談支援機関に連絡し、それぞれで対応している。」の割合が52.4%と最も高く、次いで「福祉課題を抱えた個人等に担当課や相談支援機関を伝え、担当課等へ直接相談してもらっている」の割合が47.6%となっています。



④ 業務範囲以外の福祉課題であっても、できる範囲で対応している

対応の多い内容

- ・ 相談機関に対応してもらえなかった相談者への支援（相談者自身の課題をまとめられない。相談内容の優先順位のつけ方、等）
- ・ 生活保護の申請同行

その他意見

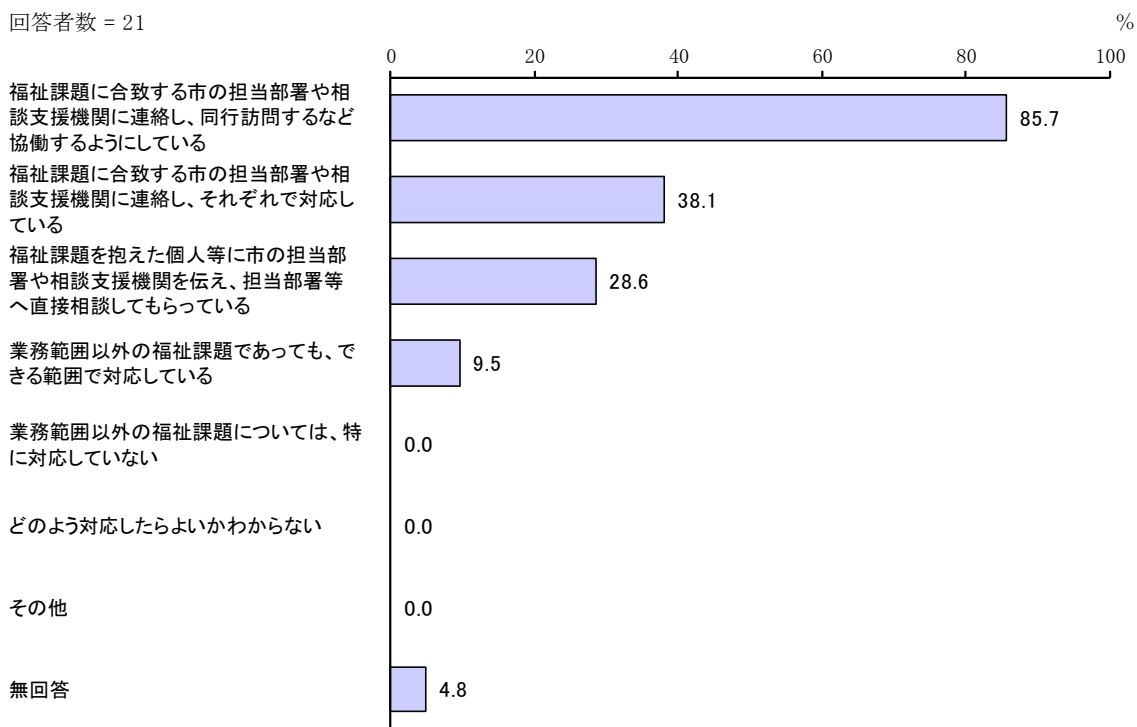
- ・ ①②③について、相談者のニーズに合わせて対応している。
- ・ 相談内容に応じて①～④で対応している。

問3で「①ある」とお答えの方におうかがいします。

問3-2 個人や世帯が抱える福祉課題が通常関わる業務範囲以外の内容である場合、どのように対応していますか。(〇は2つまで)

「福祉課題に合致する市の担当部署や相談支援機関に連絡し、同行訪問するなど協働している」の割合が85.7%と最も高く、次いで「福祉課題に合致する市の担当部署や相談支援機関に連絡し、それぞれで対応している」の割合が38.1%、「福祉課題を抱えた個人等に市の担当部署や相談支援機関を伝え、担当部署等へ直接相談してもらっている」の割合が28.6%となっています。

回答者数 = 21



④ 業務範囲以外の福祉課題であっても、できる範囲で対応している

対応の多い内容

- ・ 障害のある成人した子が障害手続きをしておらず、サービス適用がないが支援が必要な場合。

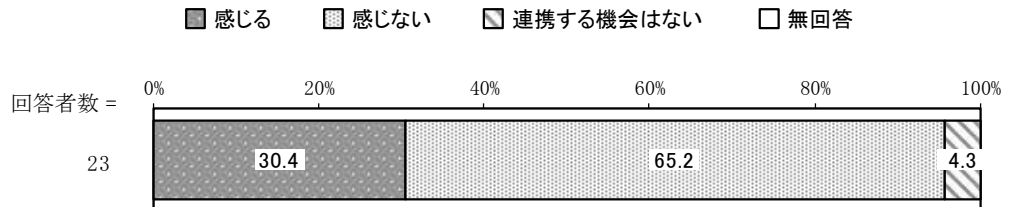
その他意見

記述はありませんでした。

<市窓口>

問4 相談者への支援にあたって通常関わる業務範囲以外の課や相談支援機関・施設と連携する必要があるときに、連絡や連携はスムーズに行われていると感じますか。
(○は1つだけ)

「感じない」の割合が65.2%と最も高く、次いで「感じる」の割合が30.4%となっています。



問4で「②感じない」とお答えの方におうかがいします。

問4-1 その理由として最もあてはまるのは何ですか。(○は1つだけ)

「他の課や相談支援機関・施設の内容や対応可能な業務が共有されていない」の割合が40.0%と最も高く、次いで「他の課や相談支援機関・施設と日頃からの交流がない」、「他の課や相談支援機関・施設に連絡しても断られる」の割合が13.3%となっています。

単位 上段：実数 下段：%

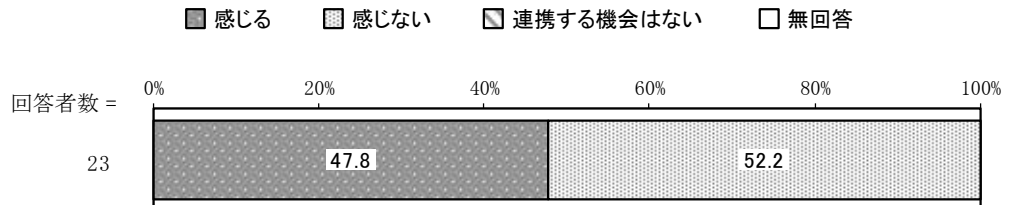
有効回答数(件)	連携に必要な部署や相談支援機関・施設など、地域に少ない	他の課や相談支援機関・施設と日頃からの交流がない	他の課や相談支援機関・施設の内容や対応可能な業務が共有されていない	他の課や相談支援機関・施設の内容や相談支援機関・施設のため連絡しづらい	他の課や相談支援機関・施設に連絡しても断られる	どのような(どこ)連携すればよいかわからない	その他	無回答
15	1	2	6	-	2	-	3	1
100	6.7	13.3	40.0	-	13.3	-	20.0	6.7

その他意見

- ・ 自立相談支援機関が個別の事案に対し連携が必要だと考えた際、その理由と相手方の課等にしてもらいたい支援等の内容を十分に伝えることができず、連携が難しくなることがある。また、相手方の課等が支援等を実施する際の判断基準や支援内容の理解が不足していると、連携を断られたという認識を生じさせてしまう。このように、情報伝達方法の整備不足や互いの業務に対する理解不足が挙げられる。
- ・ 重複ケースの場合それぞれの課がお互いの担当業務をそれぞれで行っていることが多い気がする
- ・ 担当者のモチベーション、技量。一定の経験や知識があれば連携できるが、自身の業務範囲内での対応を主張されると、連携も相談もできない。

問4 相談者への支援にあたって、通常関わる業務範囲以外の市の担当部署や相談機関・施設と連携する必要があるときに、連絡や連携はスムーズに行われていると感じますか。(〇は1つだけ)

「感じない」の割合が52.2%と最も高く、次いで「感じる」の割合が47.8%となっています。



問4で「②感じない」とお答えの方におうかがいします。

問4-1 その理由として最もあてはまるのは何ですか。(〇は1つだけ)

「市の担当部署や相談支援機関・施設に連絡しても断られる」の割合が50.0%と最も高く、次いで「市の担当部署や相談支援機関・施設内容や対応可能な業務が共有されていない」の割合が16.7%となっています。

単位 上段：実数 下段：%

有効回答数(件)	連携に必要な市の担当部署や相談支援機関・施設などの資源が地域に少ない	市の担当部署や相談支援機関・施設と日頃からの交流がない	市の担当部署や相談支援機関・施設内容や対応可能な業務が共有されていない	市の担当部署や相談支援機関・施設の業務に関する知識に乏しいため連絡しづらい	市の担当部署や相談支援機関・施設に連絡しても断られる	どのように(どこ)連携すればよいかわからない	その他	無回答
12	-	-	2.0	-	6.0	-	4.0	-
100	-	-	16.7	-	50.0	-	33.3	-

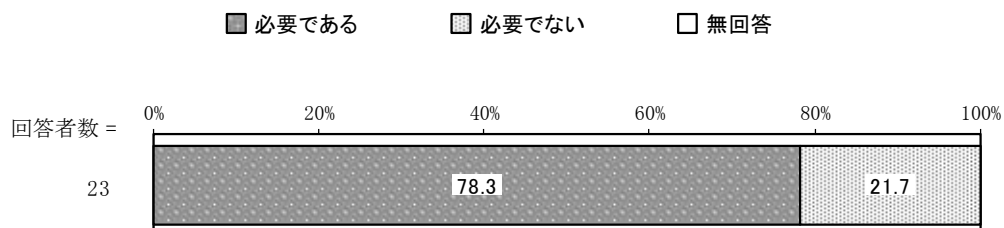
その他意見

記述はありませんでした。

<市窓口>

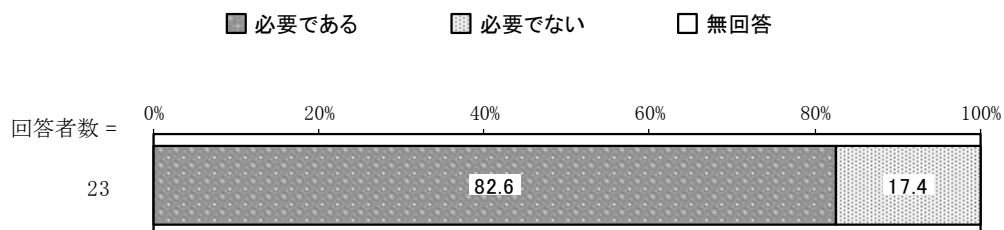
問5 最近、「制度の狭間」や「複合多問題」といった福祉課題を抱えるため、単独の部署や相談支援機関のみでは対応困難な個人や世帯が増えてきていると言われています。このような場合に、複数の関係部署・機関をコーディネートする部署や相談支援機関が必要と考えますか。(○は1つだけ)

「必要である」の割合が78.3%、「必要でない」の割合が21.7%となっています。



問5 最近、「制度の狭間」や「複合多問題」といった福祉課題を抱えるため、単独の部署や相談支援機関のみでは対応困難な個人や世帯が増えてきていると言われています。このような場合に、複数の関係部署・機関をコーディネートする機関が必要と考えますか。(○は1つだけ)

「必要である」の割合が82.6%、「必要でない」の割合が17.4%となっています。

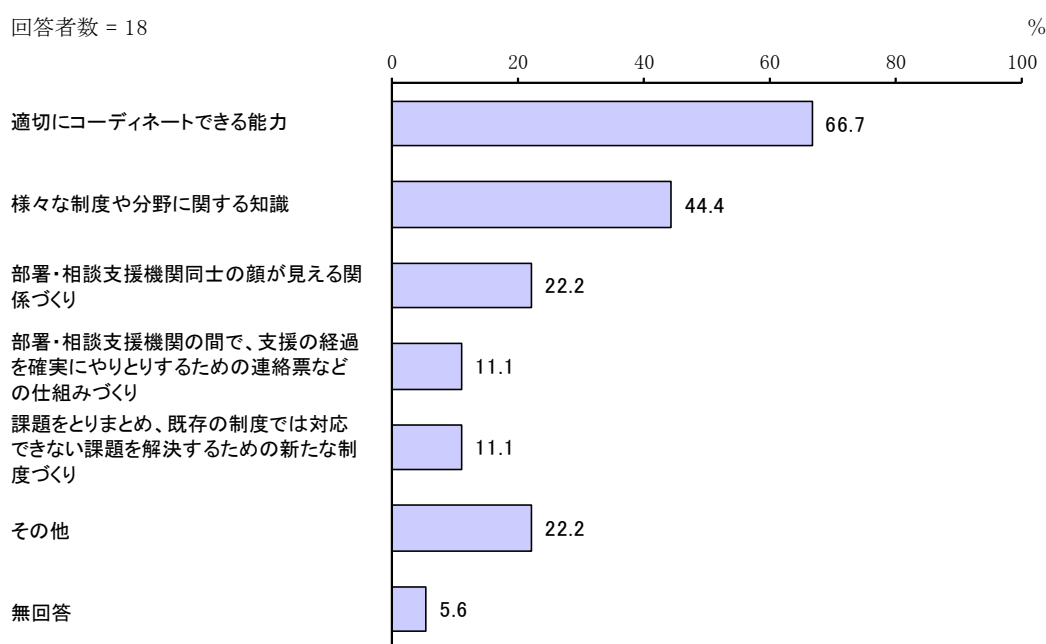


<市窓口>

問5で「①必要である」とお答えの方におうかがいします。

問5-1 コーディネートする部署や相談支援機関に必要な機能は何ですか。(〇は2つまで)

「適切にコーディネートできる能力」の割合が66.7%と最も高く、次いで「様々な制度や分野に関する知識」の割合が44.4%、「部署・相談支援機関同士の顔が見える関係づくり」の割合が22.2%となっています。



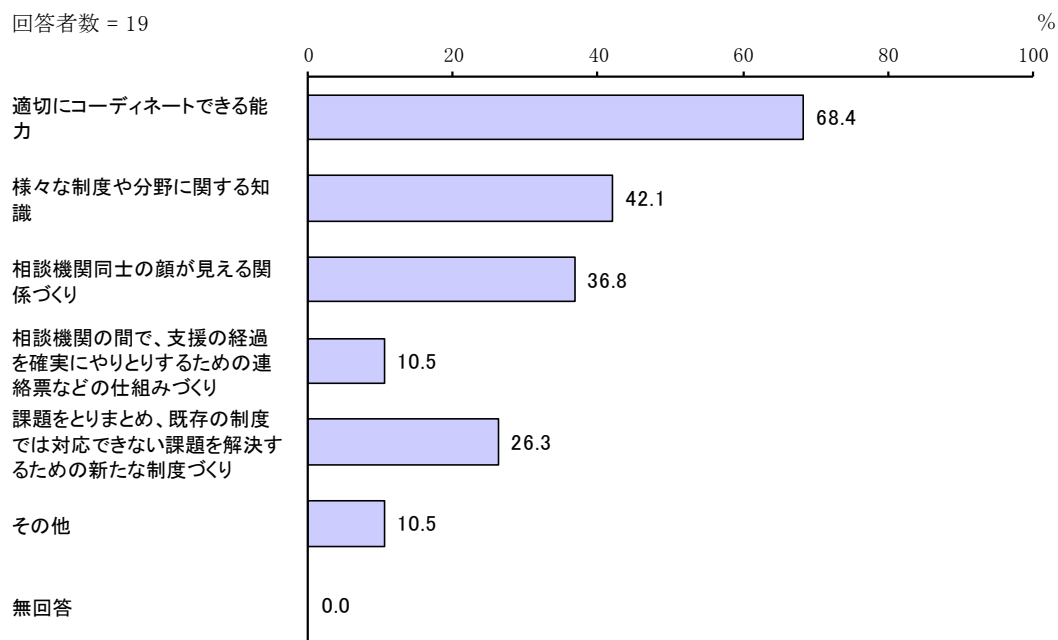
その他意見

- ・ 他機関にとっても業務範囲外だろうということを知りながら、協力をお願いすることが多いです。他機関の業務内の依頼であればコーディネーター役がいなくてもコンフリクトはあまりないと思います。そのため、新しい支援のリソースを作っていくことをコーディネート役をお願いしたいです。
- ・ 機能ではないが、複数の部署や機関が関わらなければならないことから、それらがある程度同じ場所で相談を受ける環境が望ましい。
- ・ 各機関への対応を強く促す権限や指導力。制度の狭間を解消し、複合多問題を解決するためにはそれぞれの関係機関が職域から少し外れた業務に対しても積極的に取り組み、連携によって負担感を軽減することが必要だと考える。協力、協調を常に求めるのであれば、ある程度の強制力も必要。
- ・ 既存の制度で対応できない相談を終結させる機能・調整能力
- ・ 課題の整理、優先順位づけ、関係機関で共通認識をもつなどメリットがある反面、立ち位置として指示的では×だし、関係機関からは「何をしてくれるのか」という期待かつ突き上げも大きいと考えられ、現場に入らざるを得ず、抱え込んでしまったり役割を押し付けられてしまうことを危惧する

問5で「①必要である」とお答えの方におうかがいします。

問5－1 コーディネートする機関に必要な機能は何ですか。(〇は2つまで)

「適切にコーディネートできる能力」の割合が68.4%と最も高く、次いで「様々な制度や分野に関する知識」の割合が42.1%、「相談機関同士の顔が見える関係づくり」の割合が36.8%となっています。



その他意見

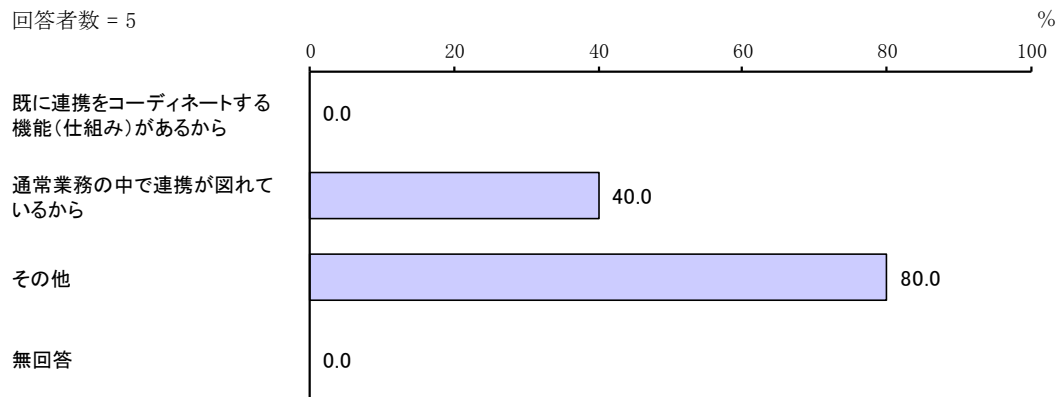
行政各課の横のつながりを強化してほしい。中立公平な立場で制度を運用することが出来る力関係。

<市窓口>

問5で「②必要でない」とお答えの方におうかがいします。

問5-2 その理由は何ですか。(○はいくつでも)

「通常業務の中で連携が図れているから」が2件、「その他」が4件となっています。



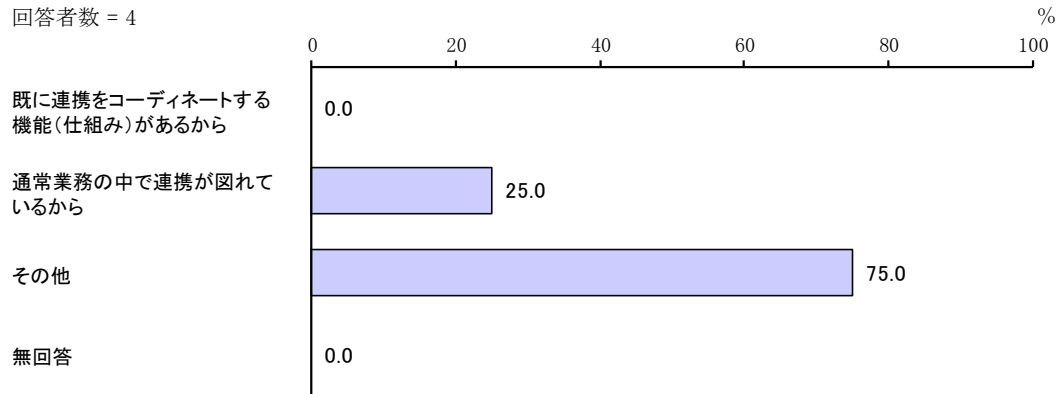
その他意見

- ・ コーディネートが業務の一環だから
- ・ 役所の組織は基本的には施策分野による縦割りですが、「児童」については、施策対象という横串によって構成されている部局が存在する以上、当該部局が施策を統括すべきと考えます。
- ・ 新たな部署、相談支援機関を設置したとしても、「制度の狭間」がなくなるわけではなく、また「複合多問題」の相談すべてをその部署が主担当となって対応するのは現実的ではない。重要なのは、各部署や相談支援機関が守備範囲を極力広げる努力をすること、機関連携を意識しながら協力しあうことだと考える。
- ・ 現状、関係機関各々が専門分野での支援を行っており、支援者の熱量や認識の違いから優先課題等を巡って対立することもあるが、当事者意識をもって（人任せにしない）関わることができている面もある。
- ・ ただでさえ、どこにも属さない福祉課題というのは、関係課同士で仕事の押し付け合いの状況になっているのに、その間に（その課の専門事務を行っているわけではない）コーディネーターの人が入っても、話が混乱するだけであるし、担当課に言いくるめられて調整することは実際困難だと考えるため。

問5で「②必要でない」とお答えの方におうかがいします。

問5-2 その理由は何ですか。(〇はいくつでも)

「通常業務の中で連携が図れているから」が1件、「その他」が3件となっています。



その他意見

記述はありませんでした。

<市窓口>

問6 「制度の狭間」や「複合多問題」といった福祉課題を抱えた個人や世帯について、これまでに関係する部署や相談支援機関と連携して対応した例があれば、対応結果を記入してください。(事例は1つ)

「ごみ屋敷に暮らす人」の割合が30.4%と最も高く、次いで「障害の疑いがあるが、手帳の申請や病院の受診を拒否しているために制度の利用ができない人」の割合が17.4%となっています。

単位 上段：実数 下段：%

有効回答数(件)	親の介護と子育てを同時にしている世帯	高齢の親と働いていない子が同居している世帯(いわゆる8050)	20歳前後で就労できず、生活支援を必要としている人	障害の疑いがあるが、手帳の申請や病院の受診を拒否しているために制度の利用ができない人	ごみ屋敷に暮らす人	その他	無回答
23	1	2	-	4	7	5	4
100	4.3	8.7	-	17.4	30.4	21.7	17.4

その他意見

- ・ 家族から十分な支援を受けられない障害者がいる生活保護世帯

主な関わった機関

- ・ 児童相談所、子供家庭支援課、ボランティアセンター、社会福祉協議会
- ・ 厚生課、障害者総合相談支援センターにのみや、医療機関、障害福祉関係事業所
- ・ ソーシャルスポット西宮よりそい、健康増進課 など

主な対応結果

- ・ ヘルパー利用、子供の療育手帳取得
- ・ 社会福祉協議会、厚生課の担当者等で世帯主同席のもと片づけを行った
- ・ 本人の状況が不安定で、本人の明確な意思が汲み取りにくかった。最終的に希望した用具は、福祉用具の助成対象外であった
- ・ 医療機関に繋がり、生命の危機は脱した。 など

問6 「制度の狭間」や「複合多問題」といった福祉課題を抱えた個人や世帯について、これまでに関係する市の部署や相談支援と連携して対応した例があれば、対応結果を記入してください。(事例は1つ)

「ゴミ屋敷に暮らす人」の割合が39.1%と最も高く、次いで「高齢の親と働いていない子が同居している世帯（いわゆる8050）」の割合が13.0%となっています。

単位 上段：実数 下段：%

有効回答数(件)	親の介護と子育てを同時にしている世帯	高齢の親と働いていない子が同居している世帯（いわゆる8050）	20歳前後で就労できず、生活支援を必要としている人	障害の疑いがあるが、手帳の申請や病院の受診を拒否しているために制度の利用ができない人	ゴミ屋敷に暮らす人	その他	無回答
23	1.0	3.0	-	-	9.0	4.0	6.0
100	4.3	13.0	-	-	39.1	17.4	26.1

その他意見

- ・ 自死念慮あり、家賃を長期滞納
- ・ 63歳独居男性 食べかすで布団に虫が湧いて不衛生で給湯機壊れて使えない環境。低栄養、呼吸苦で体力低下3階迄の階段昇降できない人

関わった機関

- ・ 市社協・生活支援課・地域包括支援センター・地域住民
- ・ 厚生課（生活保護）・保健所・医療機関
- ・ 包括、往診医、病院連携室、厚生課、妹2人

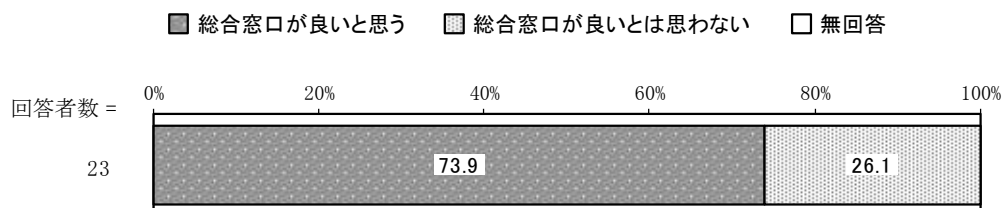
対応結果

- ・ ゴミ屋敷市営住宅から他の市営住宅へ引っ越す際に、パッカー車を依頼するも1つの住居に永住する人でないとのことで断られた。市営住宅の規定にゴミ屋敷にした時の罰則・罰金規定を載せ市営住宅管理の中で解決するシステムを作るべきと考える
- ・ 保健所との訪問を実施。保健師の継続的な支援の開始。・一時的に入院となったため、入院先の病院との連携と主治医のいる病院との連携。・生活保護の申請をし、対応はケースワーカーに移行。
- ・ 入院中に病院連携室、包括、厚生課、妹2人で連携して、退院後に救護施設入所。

<市窓口>

問7 総合相談支援（断らない・漏れのない相談支援）を実施する体制として、現在の分野別（高齢、障害、児童）窓口が連携するのではなく、ワンストップで受け付ける総合窓口を設置する方がよいと思いますか。

「総合窓口が良いと思う」の割合が73.9%、「総合窓口が良いとは思わない」の割合が26.1%となっています。



主な回答の理由

① 総合窓口が良いと思う

- ・ SSWは学校に入り込む為、教育委員会付きが良いが、総合窓口があると、総合窓口一本連絡だけで連携できるようになるので動きやすい。
- ・ 相談者にとってはあちらこちらに回されるよりも一つのところで一緒に考えてもらえ、少しでも良い方法が見つかることが安心できることだと思う。
- ・ 適切にコーディネートするためには各種制度や分野に関する知識が必要になるが、どこに相談したらいいかわからない人には、窓口が一本であれば分かりやすいし相談しやすい。また、中心となる機関があれば、連絡や連携がスムーズになる可能性がある。

など

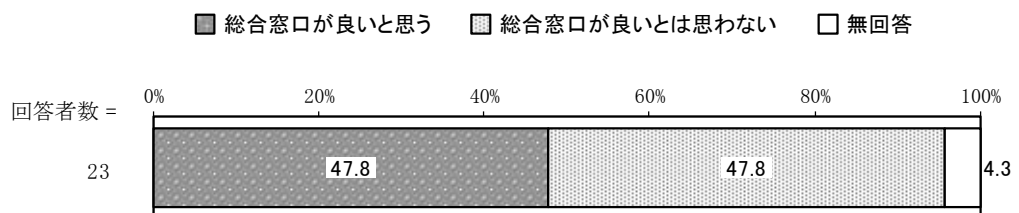
② 総合窓口が良いとは思わない

- ・ 他課との連携は比較的スムーズに取れており、市民からの苦情等もないため。
- ・ 総合相談窓口の相談員の知識不足等により実際には支援等を受けられたはずなのに、支援等に結びつかない可能性がある。また、窓口が一つだけである場合、相談する機会が1度しかないことになる。知的能力の低さや精神疾患等により、自身の困りごとをうまく伝えることができない人がいる。そのような人は、複数の窓口で、それぞれ担当業務外の相談をすることも少なくなく、互いの窓口が持つ情報をまとめ、全体像を把握することが支援に繋がるが、これが難しくなるおそれがある。
- ・ すべての相談を単独の部署で受け付けても、各部署や相談支援機関の意識が変わらなければ「制度の狭間」は埋まらず、その部署に負担が集中することになる。（その部署が一定の権限を持ち、主担当機関を明確に指定することができるのであれば問題ないが…。）また、ノウハウや関係機関も多分野にわたるため、その部署の職員にはかなり高度なスキルと経験が求められることになる。

など

問7 総合相談支援（断らない・漏れのない相談支援）を実施する体制として、現在の分野別（高齢、障害、児童）窓口が連携するのではなく、ワンストップで受け付ける総合窓口を設置する方がよいと思いますか。

「総合窓口が良いと思う」の割合が47.8%、「総合窓口が良いとは思わない」の割合が47.8%となっています。



主な回答の理由

① 総合窓口が良いと思う

- ・ 世帯で複合課題を抱えておれば、窓口が1つの方が全体の状況が把握しやすく迅速に対応できると思う。
- ・ 窓口がワンストップである方が相談者の負担が減るため良いと考える。しかし各分野の支援にはそれぞれの専門性や制度の細かい知識が必要であるため、支援員の配置・育成が大きな課題となると思われる。
- ・ 多問題を抱えたケースは複数の機関がかかわることになるが、連絡調整がなかなか大変である。また住民が市役所等に出向いてもあちこちの窓口に戻されそれぞれのところが対応するために結果漏れや相談者の誤った理解から混乱が生じるなど対応が遅れる事もあるため、ワンストップで一貫した対応できる体制があったほうが良いと思う。

など

② 総合窓口が良いとは思わない

- ・ 専門的な対応をするには分野別の窓口である方が良い。知識や対応が深められる。複合課題があるか精査した上で連携を図れる仕組みを強化した方が良い。当事者達からすると、家族内でも権利や意見が相反することがあり、その場合に窓口が1本化すると、それぞれの個々を支援する立場が作り難くなると思う。
- ・ 総合窓口を作ることが漏れない相談支援になるわけではない。各機関が対象外と誤っている相談を受けてもらう窓口のような扱いにならないか懸念がある。行政はじめ各専門機関がお互いのウイングを少しずつでも広げ、相談対応していくという意識化と実践が漏れない相談支援に近づくものとする。
- ・ 総合相談窓口を設置するより、横のつながりを強くできる体制づくりをしたほうがよいと感じる。

など

<市窓口>

(問6の事例)

	関わった機関	対応結果
① 親の介護と子育てを同時にしている世帯	<ul style="list-style-type: none"> ・居宅介護支援事業所(ケアマネ)、ヘルパー事業所、地域包括支援センター、病院(主治医)、訪問看護、計画相談支援事業所、保育所事業課、保育所、中学校、子供家庭支援課、厚生課 	<ul style="list-style-type: none"> ・祖母、母、子の3世帯同居で各々健康課題あり。祖母にはケアマネが中心に在宅サービス導入の調整を行っており、母には計画相談が在宅サービス調整、病院と訪問看護との情報共有、子は保育所事業課、保育所との情報共有、子供家庭支援課が中学校との情報共有など3世帯が安定して在宅生活ができるよう関係機関で見守り情報共有を行っている。
② 高齢の親と働いていない子が同居している世帯(いわゆる8050)	<ul style="list-style-type: none"> ・生活支援課(高齢CW・障害CW)、警察、地域包括支援センター、保健師、権利擁護支援センター、障害者総合支援センター ・子供家庭支援課・厚生課・生活支援課・警察 	<ul style="list-style-type: none"> ・娘は強迫性障害を患っており、高齢者に自分の身の回りの世話を強要していた。ある日、養護者が高齢者に通帳の残高を見せるよう迫ったが、「自分の通帳はあなたには見せない」と断ると、それに怒った養護者が高齢者に対して蹴ったり髪の毛を引っ張り引きずり回したり暴言を浴びせたりしたため、高齢者からの警察通報により行政の認知となった。すぐさま虐待対応として高齢者を保護施設へ保護し緊急分離を図った。その後、高齢者支援チーム(母)、障害者支援チーム(娘)に分かれて支援を開始した。高齢者は怖がっていたため将来的に養護者と離れて暮らしていくことを提案し、住宅を探すのを支援していた。(当初、離れて暮らしたいという意向があった)。一方、娘を支援するチームはしばらく病院受診が出来ていなかったため受診の促しや、今後一人暮らしする際に必要になってくる障害サービスの提案等を行っていた。しかし、分離から数日経つと高齢者は「娘と家が心配。早く家に帰りたい。」と主張。娘は「反省しているのでもと暮らしていきます。」という主張が変わった。過去にも同様のことを繰り返しており、分離が望ましいと思われるが、再三の説得にも応じず、頑なであったため家に戻るリスクを高齢者へ説明し、離れて暮らすほうが安全ということを説得したが自分でタクシーを使い自宅へ帰ってしまった。再度、支援機関で協議した結果、本人たちの意向を汲むが見守り訪問は一定期間行っていくことで合意に至った。 ・家族をそれぞれ独立して生活するように支援した
④ 障害の疑いがあるが、手帳の申請や病院の受診を拒否しているために制度の利用ができない人	<ul style="list-style-type: none"> ・厚生課、総合病院のMSW、訪問看護師、生活支援課、障害者総合相談支援センター、訪問介護事業所(障害サービス) ・保健所 地域保健課 ・障害者総合相談窓口、地域保健課(保健師) ・学校、ボランティアセンター、障害福祉課など。 	<ul style="list-style-type: none"> ・アルコール関連問題のある方で、不定期に内科的治療のため入院を繰り返していたが、精神科CLにはつながっていなかった。訪問看護師と一緒に関わっていた。訪問看護師のアディクトへの対応に兼ねてから疑問を持っていた。専門機関、当事者、当事者家族と支援者が参加するアディクションの研修を開催して、一緒にアディクトの支援を学び合った。その後訪問看護師から本人同意のもとで市職員と総合病院のMSWに近況報告が密に来るようになった。次第に本人との関係性が良好になっていった。再び総合病院入院時に退院前カンファレンスを開催。本人の困りごとに対応して、障害サービス利用の同意が得られて、生活支援課より認定調査を依頼した。再度入院し、退院時カンファレンスで、厚生課、訪問看護師、MSW、障害者総合相談支援センターで行い、退院時のヘルパーを入れた。また、市職員と障害者総合相談支援センター職員と同行して、精神科CLを予約し、初回通院同行。現在本人は、精神科CLに定期的に通院し、安定した生活を送れています。 ・主は精神保健福祉手帳相当の病状と考えられるが、主には病識が無く、通院を行わない。保健所の保健師も状態を確認しているが、支援のしようがない。 ・30代独居女性。生活保護費の受取りを拒否し引きこもる。受診歴はなかったが、妄想傾向の発言が見られたので、精神疾患を強く疑う。両親や関係機関とともに訪問し、精神病院に受診同行。即入院となり、現在も入院治療中。 ・お気持ちに変化が生じて手帳を申請された。

	関わった機関	対応結果
⑤ ごみ屋敷に暮らす人	<ul style="list-style-type: none"> ・児童相談所、子供家庭支援課、ボランティアセンター、社会福祉協議会 ・社会福祉協議会共生のまちづくり課（お片付け隊） ・社会福祉協議会 ・社会福祉協議会、地域保健課、美化企画課、環境管理課 ・社会福祉協議会 ・生活支援課、保健所等、西宮市社会福祉協議会 ・西宮警察、西宮子ども家庭センター、社会福祉協議会、ボランティアセンター、障害者総合相談支援センターにしのみや、ヘルパー事業所、小学校、幼稚園、学校保健安全課、地域保健課、生活支援課、厚生課、子供家庭支援課 	<ul style="list-style-type: none"> ・ヘルパー利用。子供の療育手帳取得 ・清掃により部屋がきれいになった。また、再びごみ屋敷に戻らないように、清掃が継続して行えているか定期的に訪問し確認を行った。 ・社会福祉協議会、厚生課の担当者等で世帯主同席のもと片づけを行った。 ・介護サービス、障害サービスを入れるため、厚生課の担当CW、地域保健課の担当保健師、社会福祉協議会のボランティアと共に自宅のごみ掃除を行なった。収集したごみは、美化企画課に依頼してパッカー車を出してもらい、西部総合処理センターに廃棄してもらった。 ・対象者宅にて面談等を行い、当日は、厚生課、社会福祉協議会からそれぞれ人員を動員してゴミ処理を行った。結果、ゴミは片付き、介護サービスの導入ができる状態になった。 ・精神疾患が疑われるが、通院や福祉サービスの利用を拒否。自宅はゴミ屋敷になっている状況。保健師や生活支援課により病状の説明や治療の説得を行い、本人は精神科病院に入院となった。 ・養育、発達障害に関する相談で地域保健課が対応、保護者にも精神疾患、発達障害があるため支援を提案するが、理解が得られなかった。子供が裸足で幹線道路に飛び出し放置されているのを警察が保護し、西宮子ども家庭センターが一時保護。家庭環境が劣悪、ゴミ、害虫も放置。親族の支援で一時的に改善するが、すぐに悪化。当課で調整を行い、ゴミの清掃、ヘルパーの導入、幼稚園利用、小学校との連携を図った。現在は、生活保護を受給し生活環境の改善、それぞれの医療支援、発達支援について継続支援している。
⑥ その他	<ul style="list-style-type: none"> ・訪問介護、ケアマネージャー、福祉用具機関 ・ソーシャルスポット西宮よりそい、健康増進課 ・厚生課、障害者総合相談支援センターにしのみや、医療機関、障害福祉関係事業所 ・保健福祉センター ・高須西小学校、上ヶ原小学校、学校保健安全課、DV相談室、社会福祉協議会、西宮子ども家庭センター、神戸市中央区役所、大阪市平野区役所、鹿児島県大島郡瀬戸内町役場、大阪市立中央高等学校、甲子園警察署、伊丹乳児院、フードバンク関西、NPO法人コミュニティ事業支援ネット 	<ul style="list-style-type: none"> ・本人の状況が不安定で、本人の明確な意思が汲み取りにくかった。最終的に希望した用具は、福祉用具の助成対象外であった。 ・医療機関に繋がり、生命の危機は脱した。 ・本人が体調を崩したことをきっかけに、支援者間で協力して本人を入院させ、その間に親を説得して退院と同時に独居させ家族と分離したことで、必要な支援が受けられるようになった。 ・コミュニケーションをとり、相談内容を共通理解した上で、専門的機関に繋ぐことができた。 ・小学校が不登校児童の家庭を訪問したところ、家賃滞納により強制退去となっていることが判明。保護者とも連絡がつかず、居所不明となっているとの連絡を受けた。関係機関と情報共有して本世帯の行方を捜したところ、神戸市のビジネスホテルにいたことが判明。定期的に状況確認しつつ、ニーズに応じた支援を行った結果、本世帯が西宮市内に住居を設定し、児童も登校できるようになった。しかし、生活状況が未だ安定しておらず、引き続き支援を継続している。

＜相談支援機関＞

(問6の事例)

	関わった機関	対応結果
① 親の介護と子育てを同時にしている世帯	<ul style="list-style-type: none"> ・民生委員（主任児童民生委員）、生活支援課、母子支援課、こども未来センター、権利擁護支援センター、居宅介護支援事業所、地域包括支援センター 	<ul style="list-style-type: none"> ・虐待対応として各機関と連携を図りながら、児童、高齢者とも分離の方向で支援した。
② 高齢の親と働いていない子が同居している世帯（いわゆる8050）	<ul style="list-style-type: none"> ・生活支援課、保健福祉センター、権利擁護支援センター、オレンジサポート、民生委員、西宮警察、障害者総合支援センター、自治会 ・地域包括支援センター ・権利擁護支援センター、障害者総合相談支援センター 	<ul style="list-style-type: none"> ・支援継続中 ・本人だけでは手続きに躊躇があった生活保護申請に同行し、受給につながった。経済的基盤が安定し、同居の親は経済的に控えざるをえなかった医療受診や介護サービスを受けられるようになった。 ・娘（精神疾患を患う等）に支援者を付けて障害者手帳を取得の支援を実施し、今後の生活方針を検討する。親については介護サービスの利用に繋げる。
⑤ ごみ屋敷に暮らす人	<ul style="list-style-type: none"> ・生活支援課、権利擁護支援センター ・地域包括支援センター 自治体の高齢福祉課 生活支援コーディネーター 市営住宅管理課 ・行政（各分野）・地域包括・ケアマネ・高齢福祉サービス・地域住民・社協・障害相談・医療機関・学校・障害福祉 ・市社協・生活支援課・地域包括支援センター・地域住民 ・生活支援課、厚生課、社協、オレンジサポート ・地域包括、生活支援課（高齢c w・障害c w）、厚生課、保健所、子供家庭支援課、娘の障害事業所（訪問看護・訪問介護）、居宅介護支援事業所、母親の事業所（訪問看護・訪問介護、福祉用具等）、権利擁護支援センター ・社協。地区ボランティアセンター。民生委員。UR都市機構。生活支援課。美化グループ。民間ごみ回収業者。包括。 ・社協 ・生活支援課、社会福祉協議会、パズネット、保健所、住宅管理課、 	<ul style="list-style-type: none"> ・ゴミ屋敷に暮らす方との関りは長期間時間を必要とする。見守りや声かけを行いながら信頼関係を築き、ようやく支援につながる事ができる。介護サービスを導入するにもまずは環境整備を行う事からスタートし生活支援課にも協力を求め、在宅サービスの調整から施設入所に繋げた。経済的な面で成年後見制度の活用など権利擁護支援センターにも相談した。 ・関係者で自宅を片付け。結果は転居を必要としたが、転居までの本人の居場所の確保や見守り、転居後の支援者への引継ぎなどを行った。 ・世帯がごみ屋敷：それぞれに必要なサービス調整、手帳はないが障害福祉サービスの利用につなぎ、ごみ屋敷も ・ゴミ屋敷市営住宅から他の市営住宅へ引っ越す際に、パッカー車を依頼するも1つの住居に永住する人でないとのことで断られた。市営住宅の規定にゴミ屋敷にした時の罰則・罰金規定を載せ市営住宅管理の中で解決するシステムを作るべきと考える ・社協数名の方と屋内のゴミの収集、オレンジサポートによる見守り支援等 ・合同の会議を何度も重ね現状の情報共有を行いながら、それぞれの役割や支援方法を明確にしていくようにした。まずは一旦、母親が入所することで娘と子供の生活の立て直しをおこなった。 ・社協スーパーお片付け隊・民生委員・地区ボランティア・生活支援課・民間業者（ボランティア）・包括で何度も地域ケア会議を実施の上 複数回にわたり片付け・ゴミ出しの支援を実施。家の各部屋に天井まで積み重ねられたゴミが少なくなり何とか生活するスペースを確保することができた。まだまだゴミはあるが、当初目標にしていたレベルに達したため支援終了し、介護認定が要介護1で下りたため介護サービスで継続支援につないだ。その後 本人が介護サービス利用を拒否したため現在地域で見守りを行っている。 ・お片づけたい隊と連携し、部屋を片付ける事が出来た。 ・アルコール依存症の利用者、認知機能低下により預金通帳、カードの紛失、暗証番号も忘れてしまい、預金を引き出すことが出来なかった。生活資金も底をつき万引きまでしている状況で支援を開始、社協では生活資金貸付を相談したが対応してもらえず、パズネットもすぐに福サの対応をしてもらえなかった。自宅も排泄物だらけの状態であったため、保健所にも相談したが「アルコール依存症は底突きしないと支援は難しい」と言われ介入してもらえなかった。生活支援課と共同して預金を引き出せるように支援し、その後の金銭管理も訪問介護事業所に協力してもらいながら対応した。自宅の清掃に社協の協力を得ることが出来たが、排泄物の処理を専門の業者でない我々が行ったが、感染予防の見地から行ってよかったのか、今になって疑問も感じている。住宅管理課は「自分たちでは判断できないので、委託管理業者に相談してほしい」とのことであったが、委託業者も具体的には対応してもらえなかった。最終的に金銭管理については、セルフネグレクトで虐待通報し、それで後見制度につなげた。

	関わった機関	対応結果
⑥ その他	<ul style="list-style-type: none"> ・子ども家庭支援課、小学校、子ども未来センター、保健センター、相談支援 ・地域の小学校、町内会、民生委員、保健所、就労支援、近所のクリニック ・包括、往診医、病院連携室、厚生課、妹2人 ・生活支援課、障害者総合相談支援センター西宮、弁護士 	<ul style="list-style-type: none"> ・要対協として、一人の子どもの支援のみに焦点化して支援計画をたてていったが、途中の経過がすべての機関に知らされず、最終的に支援していた相談者が地域から遠く離れたところで子どもと暮らすことになった。 ・就労支援で週4回のバイトに行くようになり、近隣での奇行やトラブルは見られなくなった。 ・入院中に病院連携室、包括、厚生課、妹2人で連携して、退院後に救護施設入所。 ・まだ支援途中で結果までに至っていない。子ども関係の部署は生活支援課が連絡調整はしているが、一緒にケース対応しているような状況にはない。