

地域福祉計画策定に係る専門職アンケート調査
報 告 書

令和 5 年 3 月

品川区 福祉部 福祉計画課

< 目次 >

I.	調査概要	1
1.	調査目的	1
2.	調査の設計	1
3.	調査の内容	1
4.	回収結果	2
II.	調査結果	3
1.	あなた自身のことについて（回答者属性）	3
2.	現在の状況や取組・支援の状況について	6
III.	調査結果まとめ	34
1.	複雑な課題や複合的な課題を抱えた人や世帯の増加	34
2.	支援や対応の難しさや負担の状況	34
3.	連携を深めていきたい部署や機関	35
4.	「地域へのつながり」の難しさ	35

I. 調査概要

1. 調査目的

第4期品川区地域福祉計画（令和6年度～）の策定に向けて、地域福祉に携わっている専門職員（以下、専門職）や地域の中で相談業務に携わっている方（以下、地域の相談員）に対し、複雑な課題や複合的な課題を抱えた人や世帯の動向、取組や支援の状況、取組や支援を行うにあたっての課題等について把握することを目的としてアンケート調査を行った。

2. 調査の設計

調査対象者	区内で地域福祉に携わっている専門職員および地域の中で相談業務に携わっている方		
調査数	調査数は以下の通り		
	分野	所属	調査数
	高齢	在宅介護支援センター 職員	21
		支え愛・ほっとステーション 職員	17
		支え愛・ほっとステーション 地域支援員	13
		民生委員	14
	障害	地域拠点相談支援センター職員	10
	子ども	主任児童委員	24
		児童センター職員	13
		子ども若者応援フリースペース職員	1
		エールしながわ職員	1
	生活困窮	暮らし・しごと応援センター職員	9
	計		123
調査方法	・ 各機関への調査案内送付、Web 回答 ・ 支え愛・ほっとステーション地域支援員、民生委員、主任児童委員は、郵送調査（郵送配布、郵送回収）及び Web 回答を併用		
調査時期	令和5年1月～2月		

3. 調査の内容

以下の内容で、設問数は属性、補問を含め11問とした。

- ✓ 個人属性（活動地区、属性、経験年数）
- ✓ 現在の状況や取組・支援の状況
（複雑な課題や複合的な課題を抱えた人や世帯の動向、実際に行っている支援や対応、支援や対応時の難しさや負担、連携を深めていきたい部署や機関等）

4. 回収結果

回収結果は以下の通りである。回収率は 92.7%であった。

分野	所属	調査数	回収数
高齢	在宅介護支援センター 職員	21	21
	支え愛・ほっとステーション 職員	17	17
	支え愛・ほっとステーション 地域支援員	13	12
	民生委員	14	14
障害	地域拠点相談支援センター職員	10	8
子ども	主任児童委員	24	18
	児童センター職員	13	13
	子ども若者応援フリースペース職員	1	1
	エールしながわ職員	1	1
生活困窮	暮らし・しごと応援センター職員	9	9
計		123	114
回収率		92.7%	

○分析の方法・結果の見方について

- ・ 設問には、1つだけ回答する単一回答と複数回答する設問があり、複数回答設問の表記の割合合計は100%を超える。
- ・ 表記の割合は、小数点以下第2位を四捨五入して第1位まで表示しているため、単一回答でも割合合計が100%にならない場合がある。
- ・ 設問の中には前問に回答した人だけが回答する設問があり、その場合の回答者数（n）は全体よりも少なくなる。

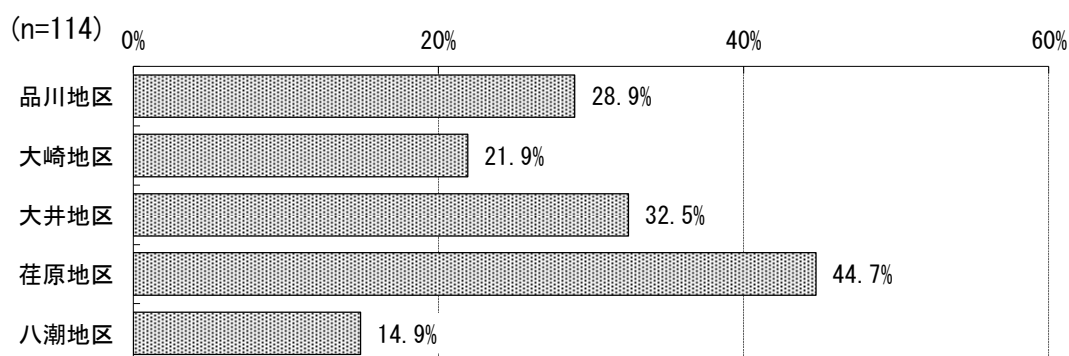
II. 調査結果

1. あなた自身のことについて（回答者属性）

問1 主な活動地区についてお答えください。（あてはまるものすべてに○）

回答者の主な活動地区は以下の通りである。

図表 1 主な活動地区



問2 属性についてお答えください。（1つに○）

回答者の属性は以下の通りである。

高齢、子ども、障害、生活困窮の分野別に見ると、「高齢」が56.1%、「障害」が28.9%、「子ども」が7.9%、「生活困窮」が7.0%となっている。

専門職／地域の相談員別※にみると、「専門職」が61.4%、「地域の相談員」が38.6%となっている。

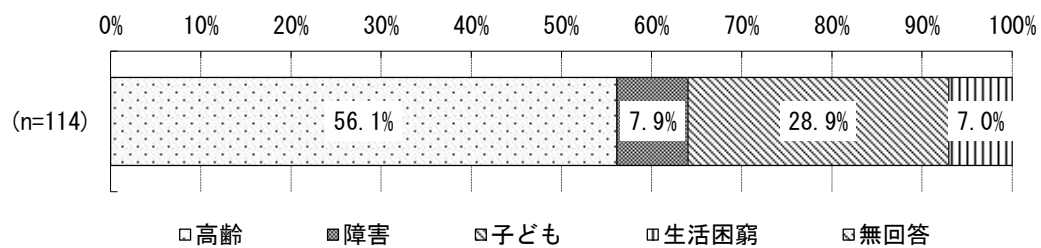
※地域の相談員：支え愛・ほっとステーション地域支援員、民生委員、主任児童委員

専門職：上記以外

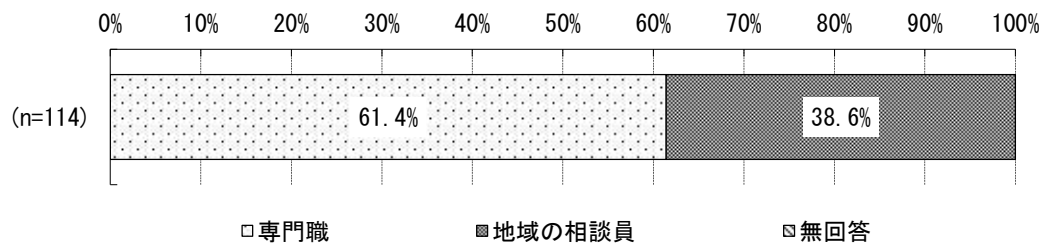
図表 2 属性

分野	属性	回答数	割合
高齢	在宅介護支援センター職員	21	18.4%
	支え愛・ほっとステーション職員	17	14.9%
	支え愛・ほっとステーション地域支援員	12	10.5%
	民生委員	14	12.3%
障害	地域拠点相談支援センター職員	8	7.9%
子ども	主任児童委員	18	15.8%
	児童センター職員	13	11.4%
	子ども若者応援フリースペース職員	1	0.9%
	エールしながわ職員	1	0.9%
生活困窮	暮らし・しごと応援センター職員	9	7.0%
計		114	100.0%

図表 3 属性（分野）別



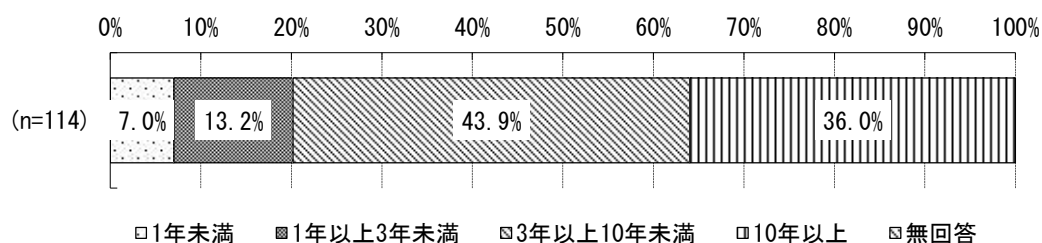
図表 4 属性（専門職／地域の相談員）別



問3 属性（問2）における通算経験年数についてお答えください。（1つに○）

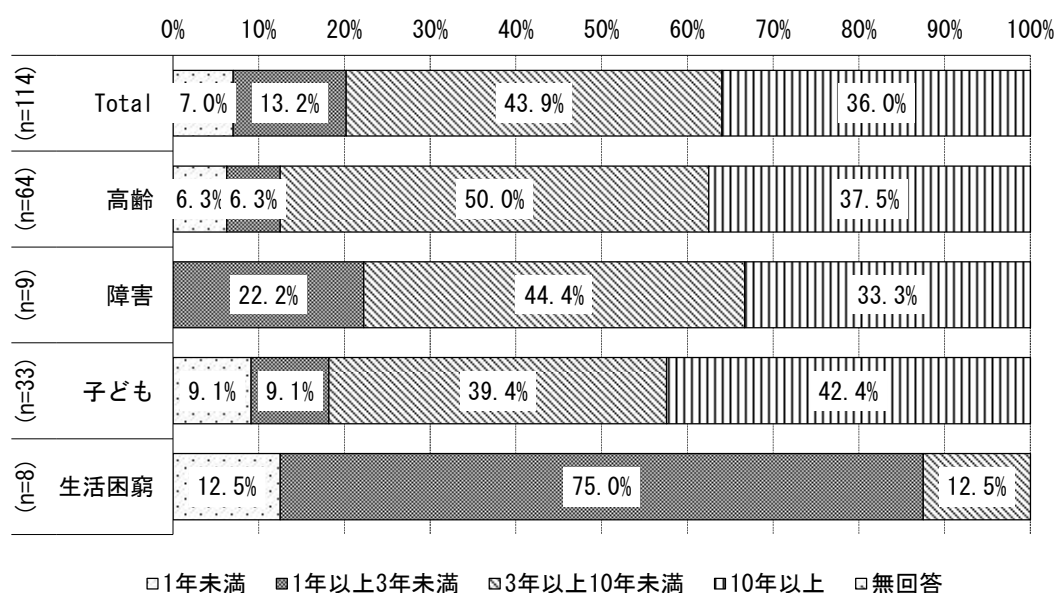
通算経験年数は、「10年以上」が36.0%、「3年以上10年未満」が43.9%、「1年以上3年未満」が13.2%、「1年未満」が7.0%となっている。

図表5 属性における通算経験年数



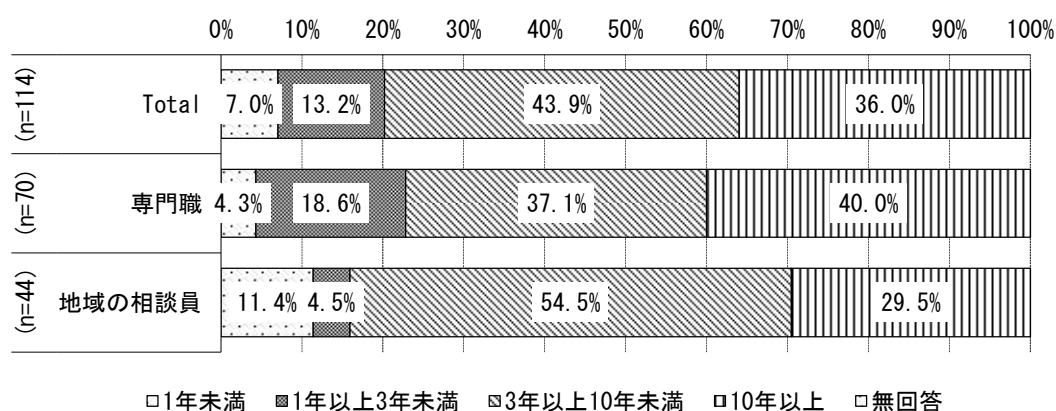
【属性（分野）別】 ※「障害」はn=9、「生活困窮」はn=8である点に留意

図表6 属性（分野）別_通算経験年数



【属性（専門職／地域の相談員）別】

図表7 属性（専門職／地域の相談員）別_通算経験年数



2. 現在の状況や取組・支援の状況について

問4 複雑な課題や複合的な課題を抱えた人や世帯について、ここ5年の動向（変化）をお答えください。（1つに○）

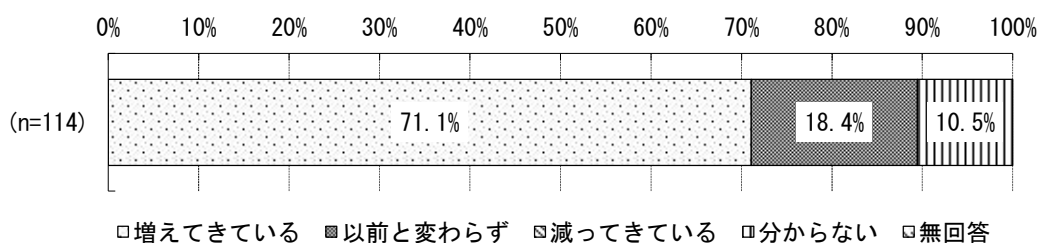
※あなたが感じる動向（変化）についてお答えください。

※複雑な課題とは、既存の制度や仕組みだけでは支援が難しいような課題等を想定しています。

※複合的な課題とは、高齢、障害といった単一の課題ではなく、個人や世帯内で分野をまたぐような複数の問題が混在しているような課題等を想定しています。

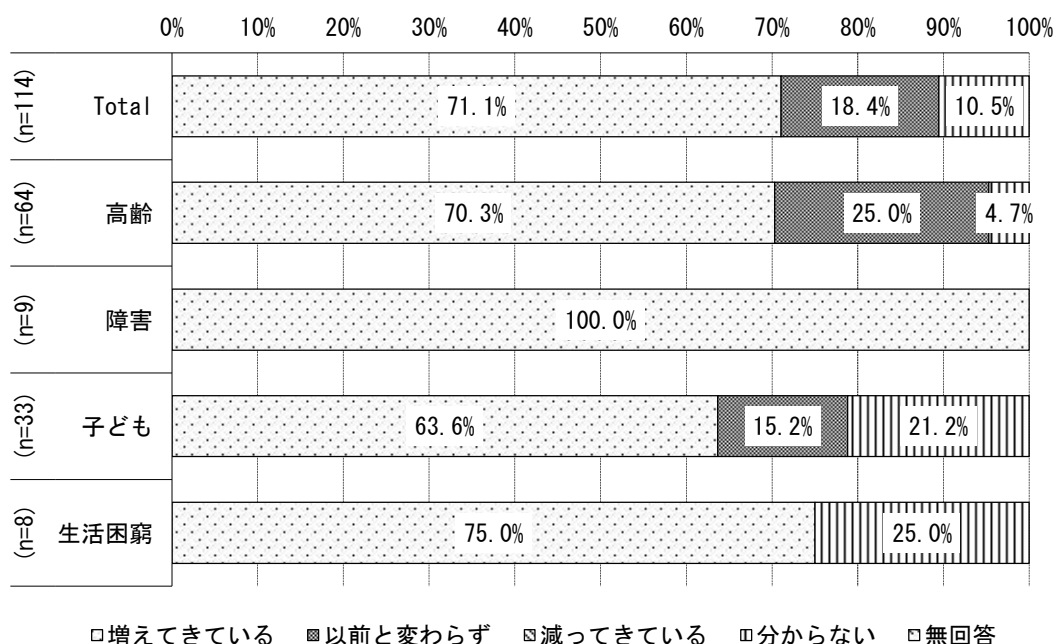
複雑な課題や複合的な課題を抱えた人や世帯について、ここ5年の動向（変化）では、「増えてきている」の割合が71.1%と最も高く、「以前と変わらず（18.4%）」、「分からない（10.5%）」となっている。

図表 8 複雑な課題や複合的な課題を抱えた人や世帯のここ5年の動向（変化）



【属性（分野）別】 ※「障害」はn=9、「生活困窮」はn=8である点に留意

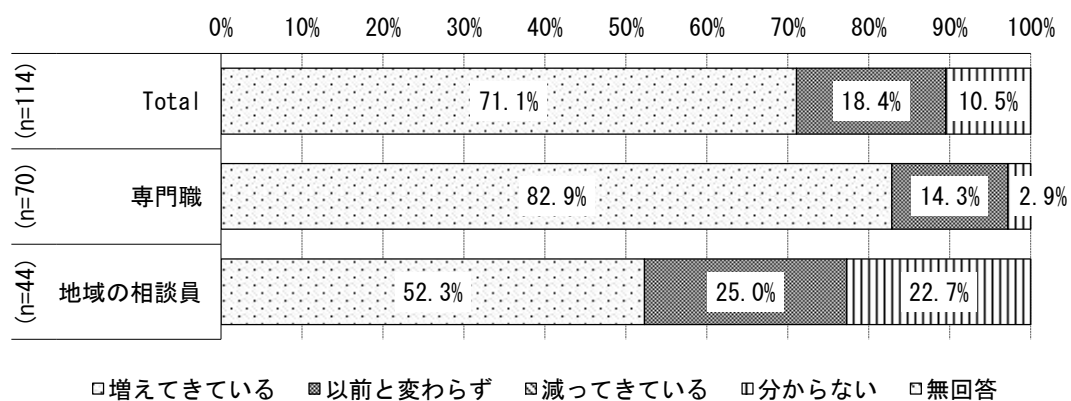
図表 9 属性（分野）別_複雑な課題や複合的な課題を抱えた人や世帯のここ5年の動向（変化）



【属性（専門職／地域の相談員）別】

属性（専門職／地域の相談員）別にみると、「専門職」では、「増えてきている」の割合が82.9%、「地域の相談員」では52.3%となっている。

図表 10 属性（専門職／地域の相談員）別_複雑な課題や複合的な課題を抱えた人や世帯のここ5年の動向
(変化)

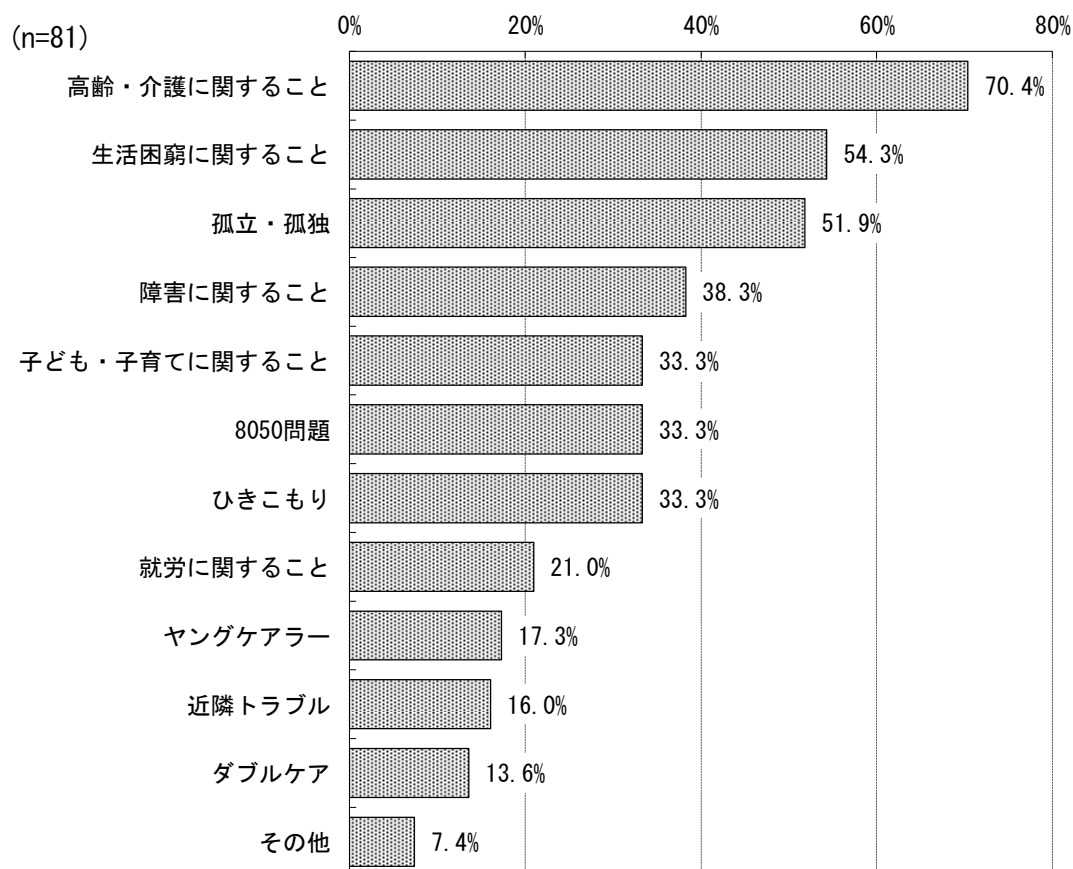


問5 問4で、「1. 増えてきている」と回答した方：ここ5年の動向（変化）として、増えてきていると感じる課題内容をすべてお答えください。（あてはまるものすべてに○）

増えてきていると感じる課題内容では、「高齢・介護に関すること」が70.4%で最も割合が高く、次いで「生活困窮に関すること（54.3%）」、「孤立・孤独（51.9%）」となっている。

その他の課題としては、後見人問題、認知症、家族・親族内トラブル、夫婦間トラブル、精神障害やうつ、といった回答となっている。

図表 11 増えてきていると感じる課題内容



【属性（分野）別】 ※「障害」はn=9、「生活困窮」はn=6である点に留意

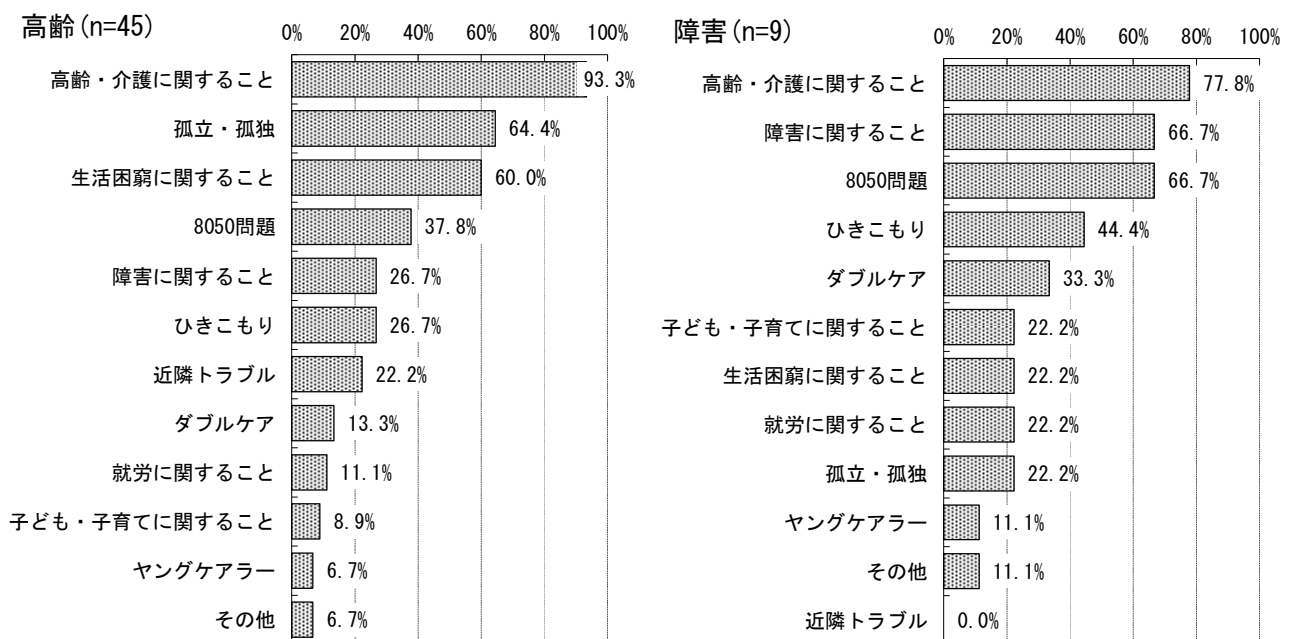
属性（分野）別にみると、「高齢」分野では「高齢・介護に関すること」が93.3%、「孤立・孤独」が64.4%となっている。

「障害」分野では、「高齢・介護に関すること」が77.8%、「障害に関すること」、「8050問題」がいずれも66.7%となっている。

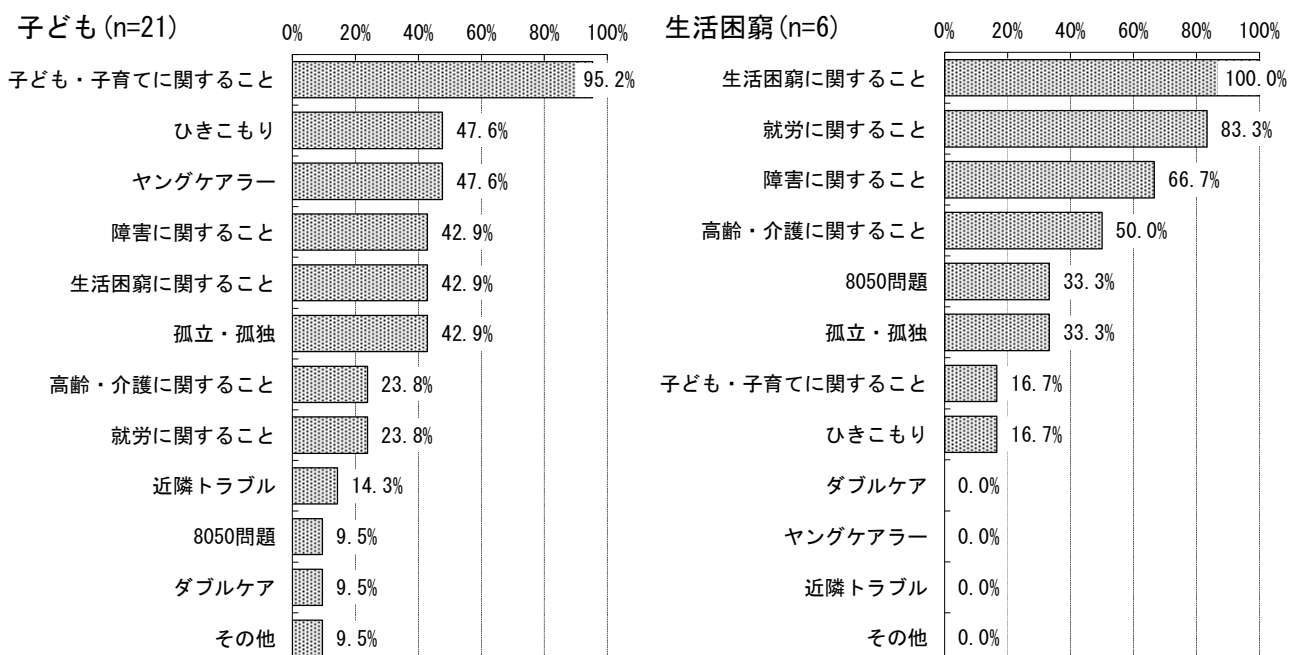
「子ども」分野では、「子ども・子育てに関すること」が95.2%、「ひきこもり」、「ヤングケアラー」が47.6%、「障害に関すること」、「生活困窮に関すること」、「孤立・孤独」がいずれも42.9%となっている。

「生活困窮」分野では、「生活困窮に関すること」が100.0%、「就労に関すること」が83.3%、「障害に関すること」が66.7%となっている。

図表 12 属性（分野）別_増えてきていると感じる課題内容_高齢、障害分野



図表 13 属性（分野）別_増えてきていると感じる課題内容_子ども、生活困窮分野

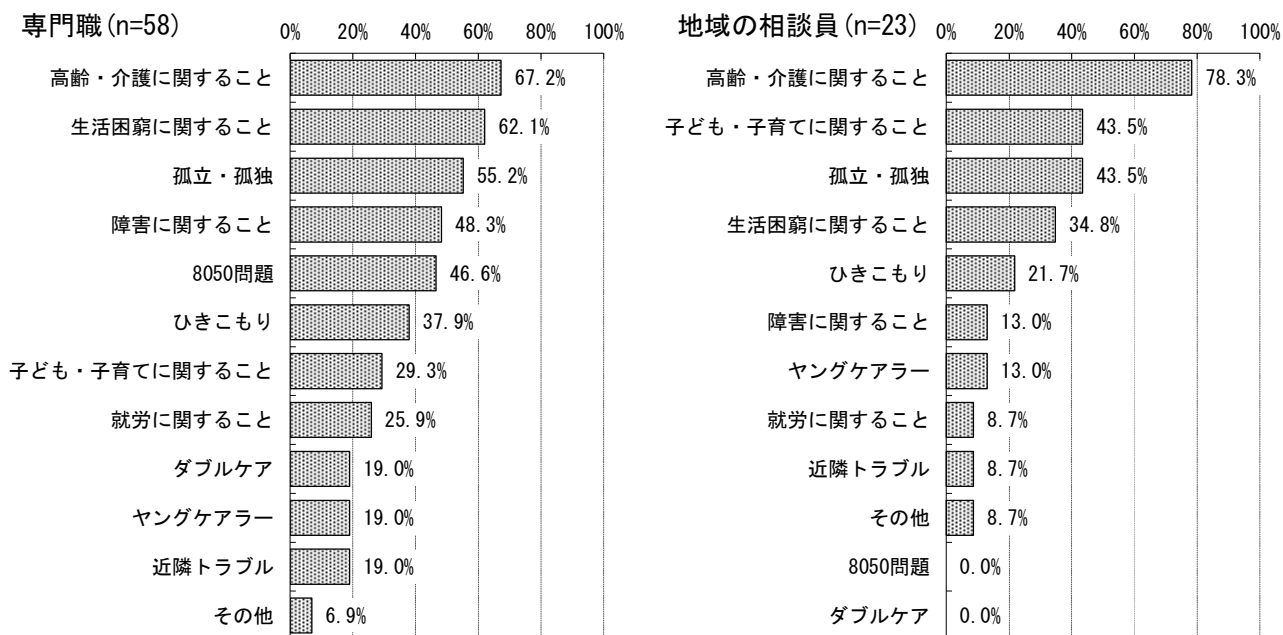


【属性（専門職／地域の相談員）別】

属性（専門職／地域の相談員）別にみると、「専門職」、「地域の相談員」いずれも「高齢・介護に関すること」が最も高くなっている。

「専門職」では、次いで「生活困窮に関すること（62.1%）」、「孤立・孤独（55.2%）」となっている。「地域の相談員」では、次いで「子ども・子育てに関すること（43.5%）」、「孤立・孤独（43.5%）」となっている。

図表 14 属性（専門職／地域の相談員）別_増えてきていると感じる課題内容

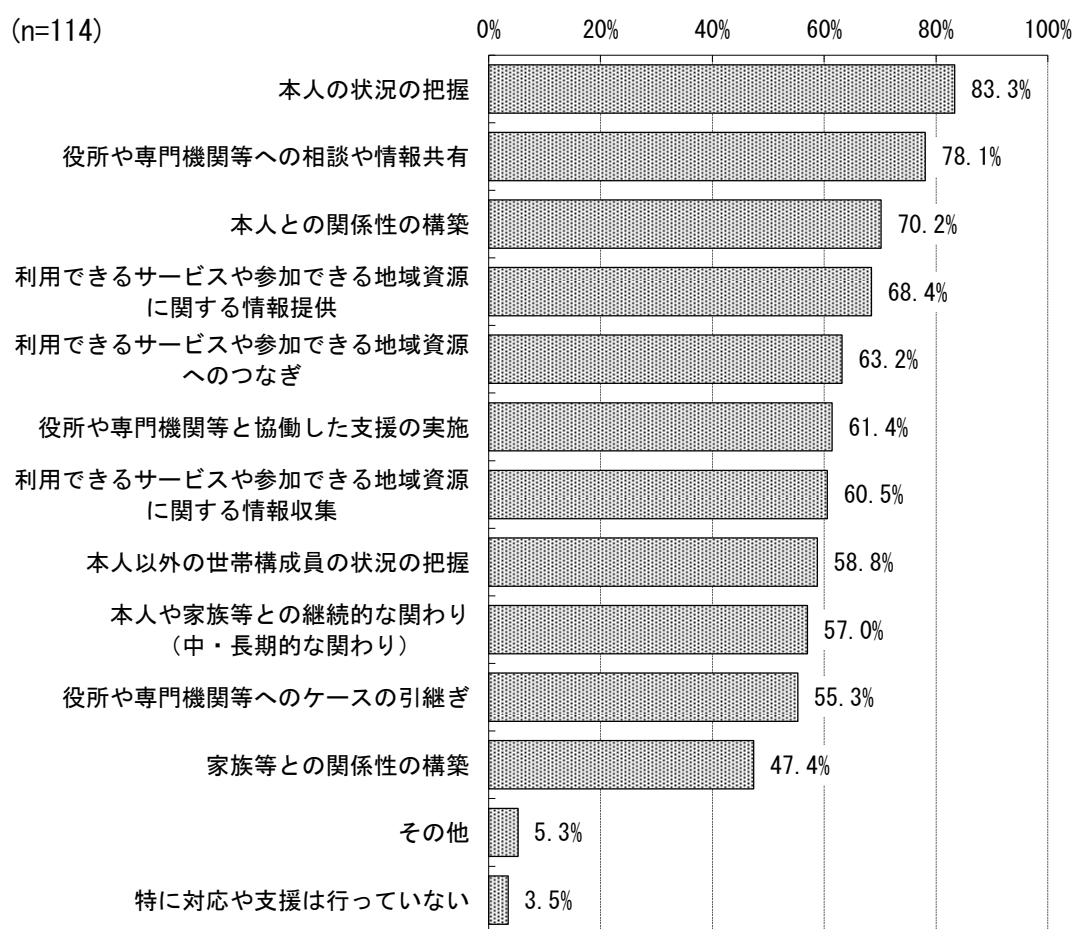


問6 個別の相談等に対し、あなたが実際に行っている支援や対応についてお答えください。
(あてはまるものすべてに○)

実際に行っている支援や対応では、「本人の状況の把握」が83.3%と最も割合が高く、次いで「役所や専門機関等への相談や情報共有（78.1%）」、「本人との関係性の構築（70.2%）」となっている。

一方で、本人以外の状況把握や関係性構築をみると、「本人以外の世帯構成員の状況の把握」は58.8%、「家族等との関係性との構築」は47.4%、継続的な関わりでは、「本人や家族等との継続的な関わり（中・長期的な関わり）」は57.0%となっている。

図表 15 個別の相談等に対し、実際に行っている支援や対応



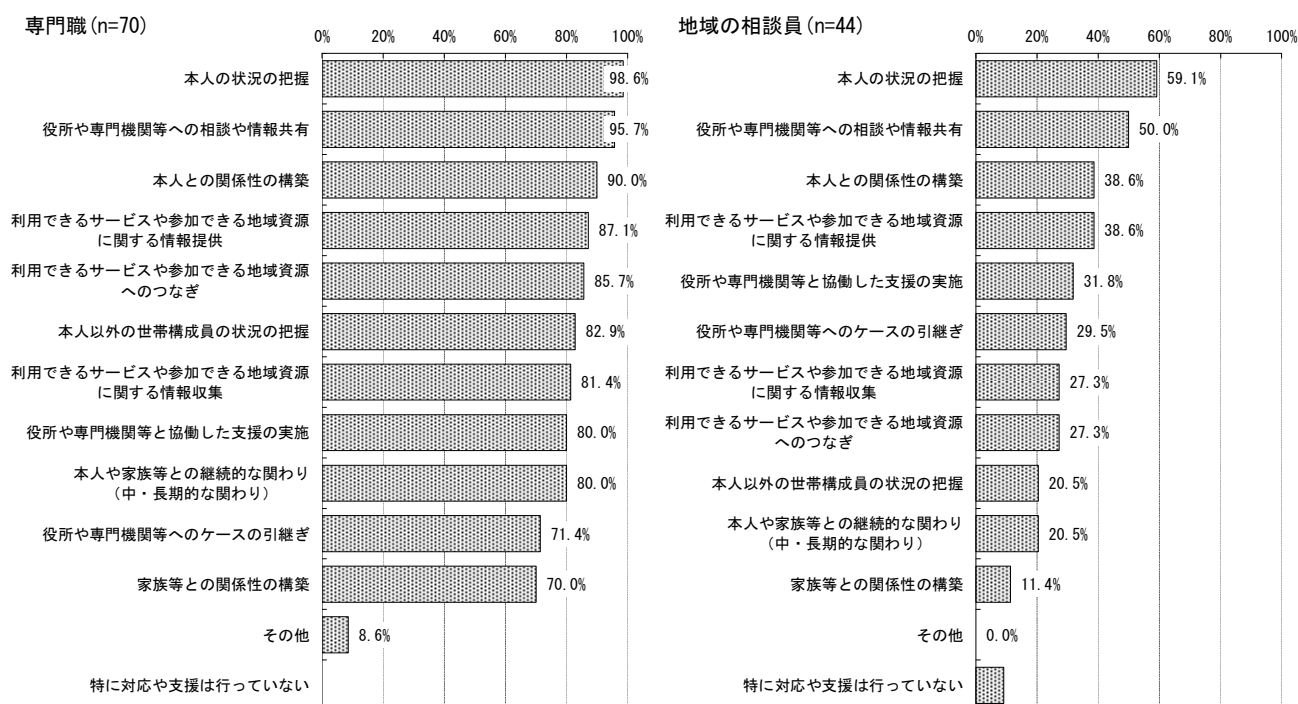
※「特に対応や支援を行っていない」を選択した場合は、ここで回答を終了（n=114→n=110）

【属性（専門職／地域の相談員）別】

属性（専門職／地域の相談員）別にみると、「専門職」では、すべての支援や対応について、7割以上となっており、「本人や家族等との継続的な関わり（中・長期的な関わり）」についても、80.0%が支援や対応を行っているとしている。

「地域の相談員」では、「本人の状況の把握」が59.1%と最も割合が高くなっており、次いで、「役所や専門機関等への相談や情報共有（50.0%）」となっている。「本人や家族等との継続的な関わり（中・長期的な関わり）」についても、20.5%が支援や対応を行っているとしている。

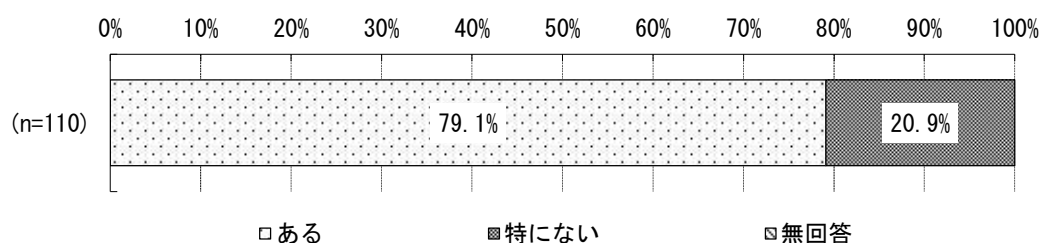
図表 16 属性（専門職／地域の相談員）別_実際に行っている支援や対応



問 7 支援や対応を行う際に、難しさや負担を感じることがありますか。（1つに○）

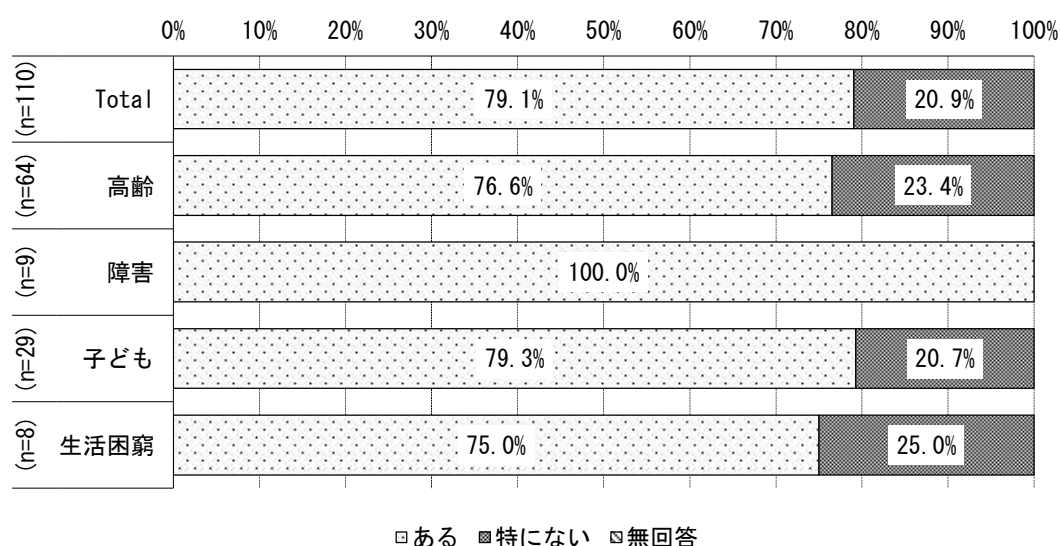
支援や対応を行う際の難しさや負担の有無では、難しさや負担が「ある」とした割合が79.1%、「特にない」は20.9%となっている。

図表 17 支援や対応を行う際の難しさや負担の有無



【属性（分野）別】 ※「障害」は n=9、「生活困窮」は n=8 である点に留意

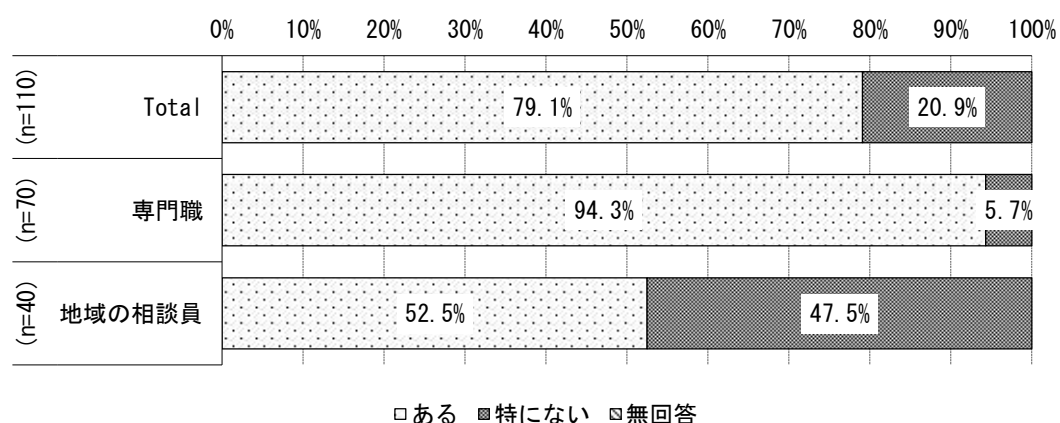
図表 18 属性（分野）別_支援や対応を行う際の難しさや負担の有無



【属性（専門職／地域の相談員）別】

属性（専門職／地域の相談員）別にみると、「専門職」では、「ある」が94.3%となっている。

図表 19 属性（専門職／地域の相談員）別_支援や対応を行う際の難しさや負担の有無



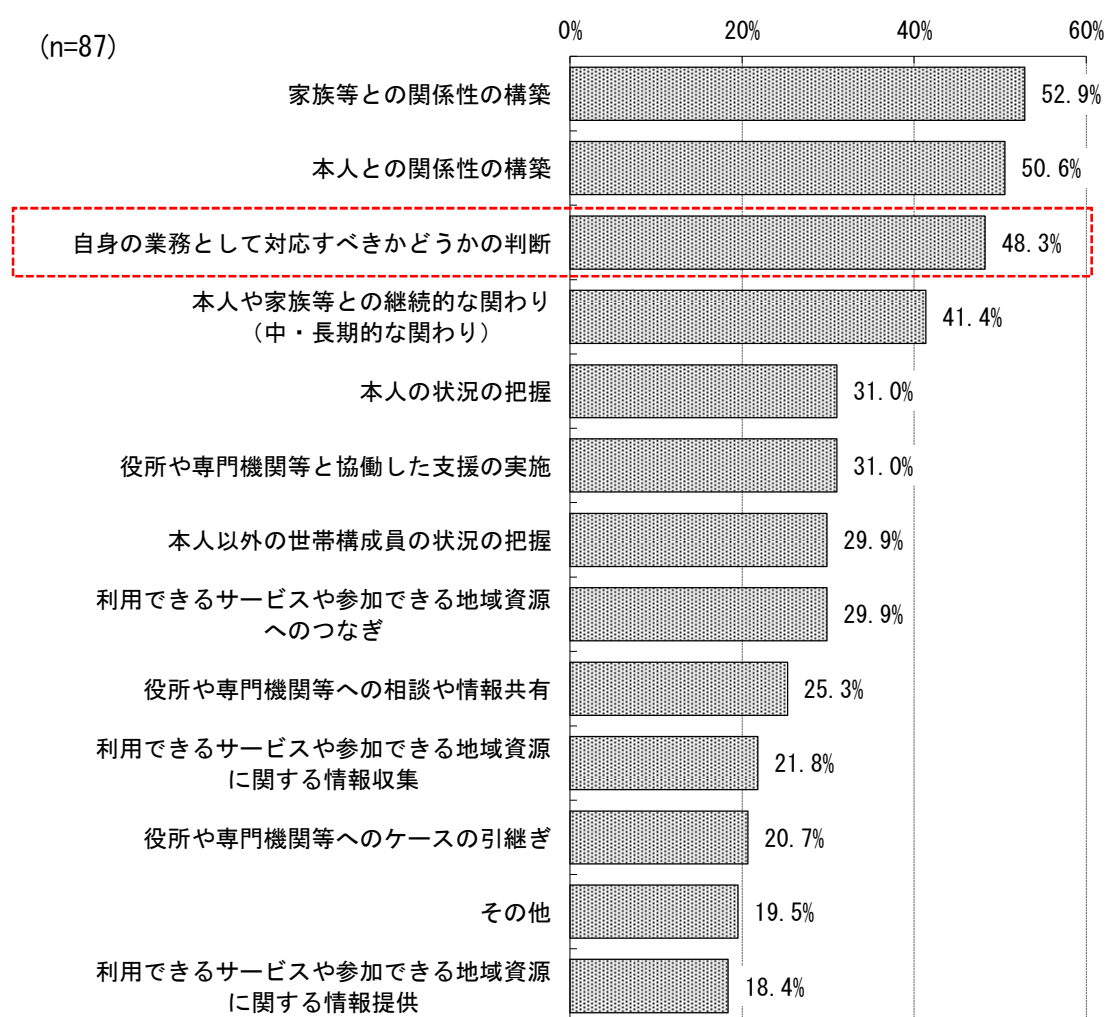
問 8 問 7で「1. ある」と回答した方：支援や対応を行う際に、どのようなことに難しさや負担を感じますか。（あてはまるものすべてに○）

支援や対応を行う際の難しさや負担では、「家族等との関係性の構築」が52.9%と最も割合が高く、次いで、「本人との関係性の構築（50.6%）」となっている。

また、「自身の業務として対応すべきかどうかの判断」が48.3%となっており、約半数の職員が難しさや負担を感じている。

「本人や家族等との継続的な関わり（中・長期的な関わり）」も41.4%と4割以上となっている。

図表 20 支援や対応を行う際の難しさや負担



「その他」としては以下のような意見があった。

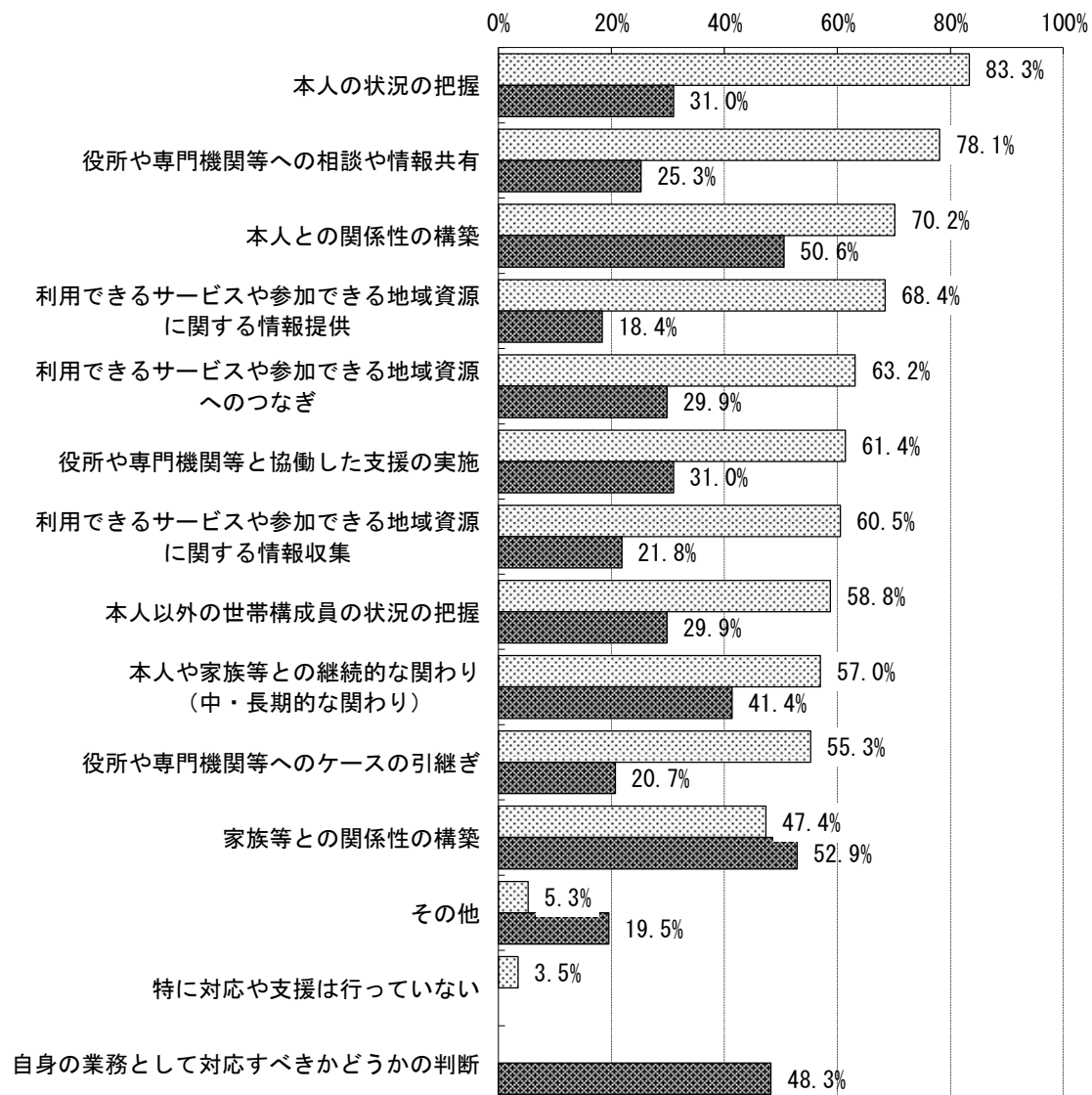
図表 21 その他_支援や対応を行う際の難しさや負担

	その他_支援や対応を行う際の難しさや負担
高齢	- 勤務時間外の対応 - 経済的な問題、本人と家族と以降の相違、本人のこだわりが強い等の拒否、家族の拒否が強い 8050問題で、主介護者が理解力の低下した家族となった際の支援へのコンセン

	その他_支援や対応を行う際の難しさや負担
	サスや、金銭管理の支援などが難しいと感じる ・ 金銭管理ができない方への必要なサービス提案 ・ 地域支援 ・ 家族がいても、支えてもらえなく、いつまでも頼られている
障害	・ 職員に対してハラスメントに近い言動や恫喝のように話される方が増えてきていると感じる。相談員の心理的な負担感が強い ・ 資源が少ないため探すのに時間がかかる。またはサービスに繋がらない。 ・ 制度があっても制度を活用できる対象とならなかった時や、受け入れ事業所と本人のマッチングができなかった時 ・ 引きこもり支援に関しては、中・長期的に支援を必要とするため、相談支援の対応から次の支援者へ繋いでいきたいと思うが本人・家族が新たな支援者と関係を構築しようと思うまでにとっても時間がかかる ・ 体制が変わることもあるため、どこまで今の支援を継続していけるか？と心配になることがある ・ 負担と難しさを一緒のカテゴリーと捉えると、回答しにくい。
子ども	・ 教育機関（特に幼稚園含む私学）との連携の難しさ ・ 通常業務の中で相談対応を行うが、少人数職場のため、突発的に対象者への支援や他機関との連携が発生すると館運営のための体制確保が厳しい状況が多々ある ・ どのくらい改善されよい方向に進んだかが不透明 ・ 昼間仕事をしているので、支援金や対応力の時間を割くのが難しい ・ 自分の住んでいる自治会以外の地域は様子や状況がわかりにくい ・ 問題が複雑化し、どこから手をつければよいのかわからないケースが増えてきている

【実際にしている支援や対応／難しさや負担のある支援や対応】

図表 22 実際にしている支援や対応／難しさや負担のある対応や支援_比較



□ 実際にしている支援や対応 (n=114)

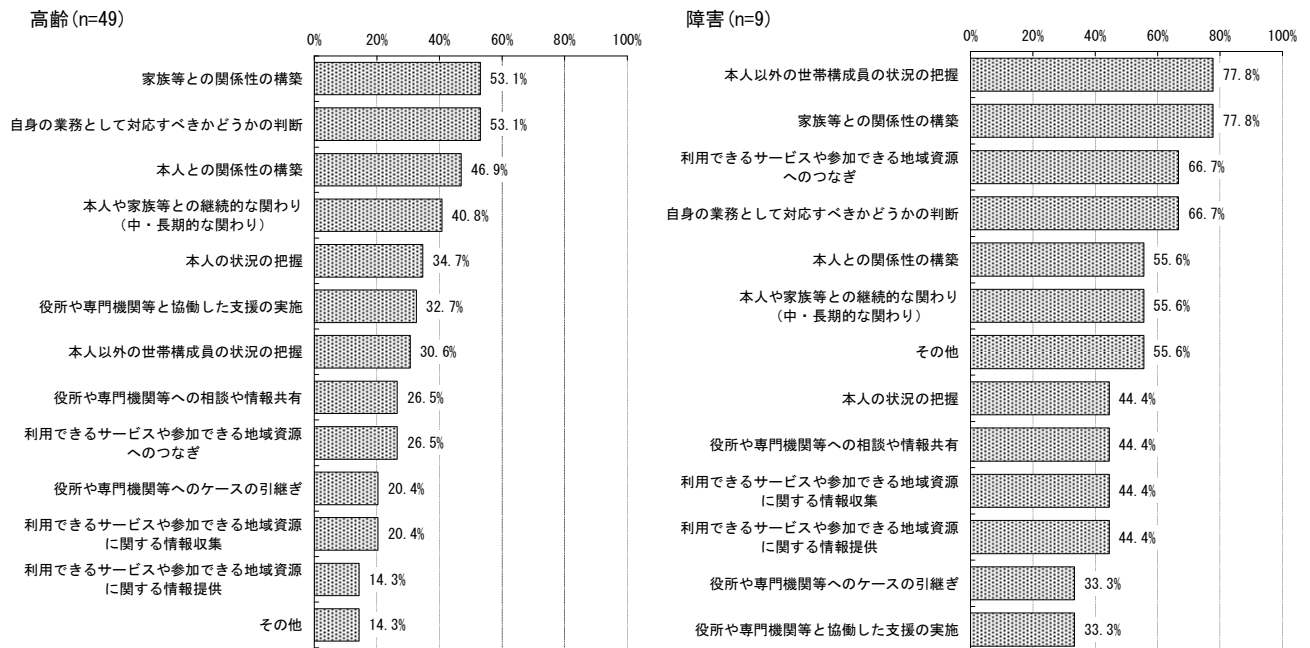
■ 難しさや負担のある支援や対応 (n=87)

【属性（分野）別】 ※「障害」はn=9、「生活困窮」はn=6である点に留意

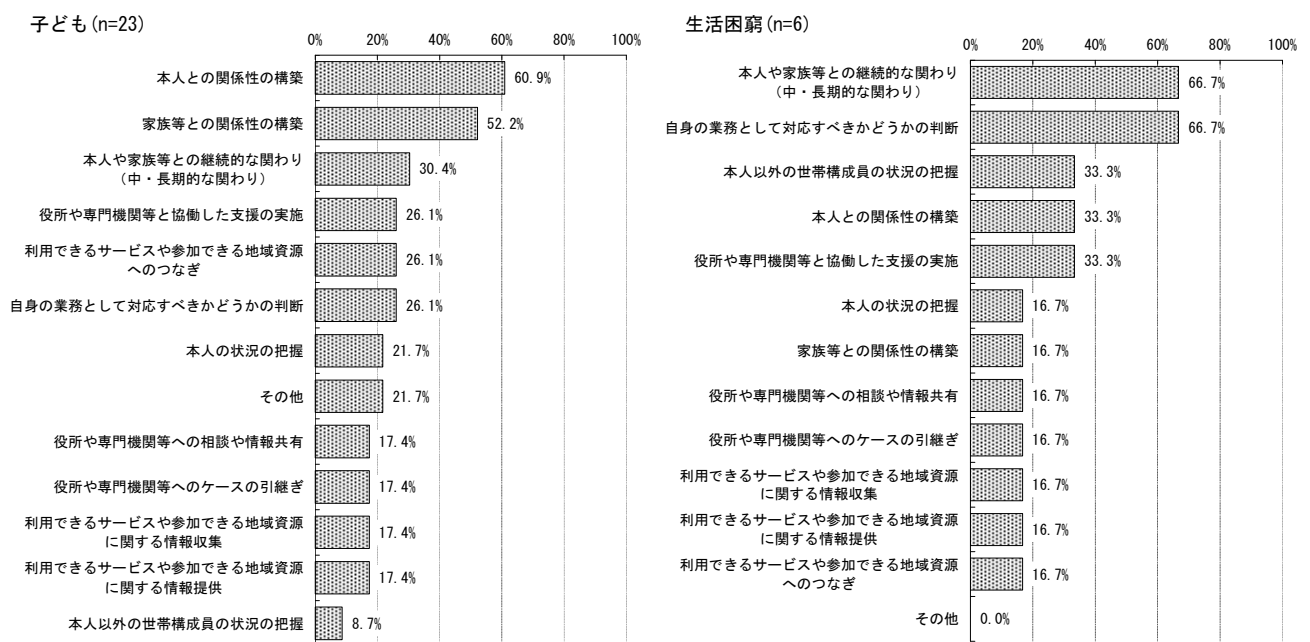
属性（分野）別にみると、高齢、障害、子ども分野では、上位2位までに「家族等との関係性の構築」が入っている。

また、各分野の特徴として、障害分野では、「利用できるサービスや参加できる地域資源へのつなぎ」が3位に、生活困窮分野では、「自身の業務として対応すべきかどうかの判断」と並んで「本人や家族等との継続的な関わり（中・長期的な関わり）」が1位となっている。

図表 23 属性（分野）別_支援や対応を行う際の難しさや負担_高齢、障害分野



図表 24 属性（分野）別_支援や対応を行う際の難しさや負担_子ども、生活困窮分野

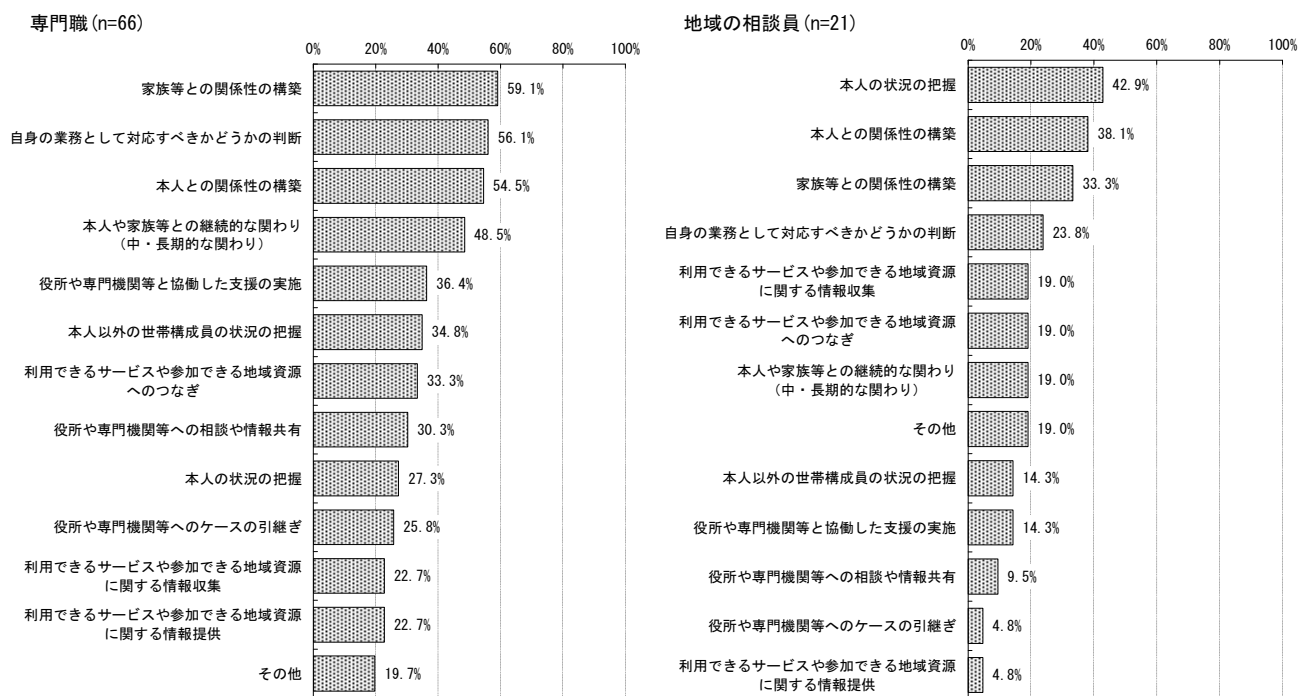


【属性（専門職／地域の相談員）別】

属性（専門職／地域の相談員）別にみると、「専門職」では、「家族等との関係性の構築」が59.1%と最も高く、次いで「自身の業務として対応すべきかどうかの判断（56.1%）」、「本人との関係性の構築（54.5%）」、「本人や家族等との継続的な関わり（中・長期的な関わり）（48.5%）」となっている。

「地域の相談員」では、「本人の状況の把握」が42.9%と最も高く、次いで、「本人との関係性の構築（38.1%）」、「家族等との関係性の構築（33.3%）」となっている。

図表 25 属性（専門職／地域の相談員）別_支援や対応を行う際の難しさや負担



問9 問8にて回答した支援や対応を行う際の難しさや負担について、具体的な内容があれば以下の記載欄に記入して下さい。（自由回答）

支援や対応を行う際の難しさについて、具体的な内容は以下の通りである。

図表 26 具体的な内容_支援や対応を行う際の難しさや負担

	具体的な内容_支援や対応を行う際の難しさや負担	
本人や家族の状況の把握について	高齢	・ 個人情報理由に<u>話すことを拒否</u>することが増えている ・ 電話が無い、<u>訪問を拒否</u>等。認知症や精神障害からか、理解がなされず適切な対応が取ることが難しい。虐待ケースの把握 ・ <u>認知症、精神疾患、その方の特性などで把握が困難</u>なことも多い。状況把握ができないとリスクの把握も難しく、対応が後手になってしまう ・ 秘密主義であまり話をしてくれない、警戒心が強く受け入れてもらえない ・ サービスだけ受けられれば良いと思っている利用者や家族は、定期訪問等の説明を行ってもなかなか受け入れられない。<u>情報収集したくても話してもらえない</u> ・ 本人や家族から話を聞くのみでは、理解が難しいこともあるため ・ 本心を伺う時間がかかる ・ 地域支援員なので、<u>どこまでプライベートなことを話し、職員へつなげればいいのか、わからない</u>時がある ・ 本人が認知症等あり、本人の話だけでは状況が把握しきれないことなど ・ 本人が家族等について話たがらない場合の対応 ・ 引っ越してきたばかりで近所との交流もないので状況把握がむずかしい ・ 高齢者が子やきょうだいに迷惑をかけたくないと<u>情報を出したくない場合</u>がある。逆に、子やきょうだいに関わりを拒絶する場合がある ・ 一人暮らしの高齢者で<u>家族について話したがない人</u>がいる（家族に迷惑をかけたくないなどの理由で）
	障害	・ 家族との関係性や理解を深めていかないと<u>本人以外の情報を得にくく</u>特に障害児のご両親は必要以上の情報は話されない事が多く、相談員として全部聞くのではなく必要な情報を精査して聞き取る技術を高める必要がある ・ 主介護者である家族の状況把握については、スムーズに行える事は多いが、<u>その他の家族の状況把握については、難しい</u>場合が多く、主介護者が本人の介護が難しくなった際等に状況の把握ができていない為、対応が難しい場合がある ・ 課題解決をするにあたって、表面的なサービス調整だけでは解決にならないと思っても「サービス手続きに関する事務処理を行ってもらえ

具体的な内容_支援や対応を行う際の難しさや負担		
		ればそれでいい」という考えの本人・家族にとって、家庭内のことには介入してもらいたくないという考えがある ・ ご家族が将来的に何をどのように考えているかの意向を確認する際に今はまだ大丈夫などの返答で本人の将来について話し合いが難しい ・ 本人からの聞き取りだけだと、家族関係が見えない事がある ・ <u>本人から意思表示が得られない時や信頼関係の構築が浅い場合</u>や、本人が上手く言葉にして表現できない時など、難しさを感じる ・ なかなか<u>言葉で表現することが難しい利用者</u>への対応 ・ 取り留めもなく話のまとまりのない利用者の状況把握
	子ども	・ <u>電話や匿名を希望</u>される場合 ・ 聞いた<u>個人情報</u>をどのように記録するかは、10 年以上前に取り決めているが、形骸化している ・ 関係性が築けなくなかなか踏み込んだ話をしていただけない ・ <u>個人情報の取り扱い</u>、情報共有難しさ ・ やはりどんな方が住んでいるか…がそもそもわからない ・ ケースで情報共有しても、本人と直接関わることがないので、役割にふさわしいのかどうか
	生活困窮	・ 認知症の人は、日々話しの内容が変わるため、整理がしにくい ・ 相談全般で、相談者か家族との関係をたっているため、<u>家族の情報などが分かりづらい</u>
本人や家族との関係性構築について	高齢	・ 本人は他人に迷惑をかけていないと思っていても他者は迷惑と思うような<u>価値観の違いがある方々との関係性の構築</u>は困難である ・ 認知症、精神疾患などで関係構築に時間がかかったり、支障を感じている。こちらに対して攻撃的であったり、<u>長時間の対応が必要な場合もあり、負担</u>を感じる ・ 自分たちのことを語ってもらえず、入り込みにくい ・ 相談の本質（主訴や問題）が何になるのか、<u>引き出すために関係性構築が必要であるため、スピード感を持って対応出来ないことがある</u> ・ ケアマネといえど、相性もある。家族関係が複雑な家庭だと、本人とやり取りしてほしい、もしくは家族の希望だけ聞いてほしいなどあり、双方とよい関係を作ることが難しいことがある ・ 本人と家族の希望をすり合わせる必要があるため。そのため、双方の意見を聞く ・ <u>拒否のある方との関係作り</u>。今すぐ必要なサービスがあってもすぐに提供できないこと ・ 介護について協力的で無い家族。無関心等、家族関係も多様化している ・ なんでもケアマネジャーへ相談を、と他の関係者から言われており、

具体的な内容_支援や対応を行う際の難しさや負担		
		<u>専門外の分野まで相談されることが多い</u>。関係性構築のためにグレーな領域も支援をすることはあるが、これにより<u>仕事の範囲が拡大してしまっている</u>気がする ・ 認知機能の低下など本人の変化に対して周りは心配しているが、本人は困りごとを抱えている自覚がないといった相談が増えている。自覚がない方(拒否の強い方)に対して関係性構築の難しさを感じたケースもあった ・ 本人以外から相談を受けた際、本人が関わりたくない、困っている実感がない場合、どのように関係性を構築していくか出だしで悩むことがある ・ 特に精神障害がある場合難しいことが多い ・ 何度も話を会って聞かないとご本人の本意がわからない ・ 本人と家族がうまくいっていないことがあり、これから先の支援が話し合えないことがある ・ 精神疾患の境界域の方、ひきこもりの他、被害的な方との関係構築が難しい ・ 本人に対して無関心な家族がいる。話したがらない ・ 必ずしも先方が、保険制度そのものや支援する者を信用しているわけではないこともあるため、関係の構築がマイナスから始まることもある。始めからスムーズにアセスメントができるわけではないので、年単位での関係構築を目指す必要がある。根気が必要 ・ 一人暮らしの高齢者の場合で、音信不通の姻戚関係の人からの協力が得られない
	障害	・ 家族の意向を本人の支援にどのように取り入れて行くのかについて家族自身の特性もあり関係性が作りにくい ・ 直ぐに関係性が構築できるわけではない為、時間をかけて構築していくが、<u>時間をかけても難しい場合や関係性ができるまでの対応については難しい</u>と思う場合もある ・ 極端に権利主張が強く、サービス等で対応する範疇を超えたことを要求される時。または、本人または介護者となるご家族がパーソナリティ障害をお持ちである場合のコミュニケーションの構築に難しさを感じる ・ 信頼関係の構築について負担には感じないが難しいと感じる場面がある。<u>家族と本人の間に入る際、踏み込めないラインを見極める時に難しさを感じる</u>
	子ども	・ 昔に比べて児童センター利用、特に小学生以上の保護者(家族)の姿が近年見えづらくなっている。特に青年期に入中高生は、家族との関わりなどを避ける傾向があること、その家族(保護者)との関係が作りづらい他、個人的な情報をあまり話さない、またはその関わりを

具体的な内容_支援や対応を行う際の難しさや負担		
		深く持ちたがらない ・ マニュアル等があるわけではないので、<u>職員の経験によってうまく構築できるケース、できないケース</u>がでてしまう ・ 個々によって価値観や家庭環境、特性などがそれぞれ違うこと ・ <u>関係性を築くには時間がかかる</u>。不特定多数の方が利用する施設なので本人が来館してくれないと関係が継続しない ・ <u>保護者や家族に特性を抱えているケースが増えてきている</u>ので、そこを理解してもらうことはかなり難しい ・ 一部出来ることもあるが少ない、<u>対応する職員によって技量の差の問題</u>もある ・ 子どもの問題は本当に親が困っているという自覚がないと家庭内に入ることがむずかしい ・ 公的機関からフリースペースを紹介されてつながるケースが多いが、支援に対する不信感や不満を持っているケースも多く、<u>信頼関係をつくることに大きな時間と労力</u>がかかる
役所や専門機関等との連携について	高齢	・ 高齢者福祉課と在支の信頼関係は素晴らしいものがあると思う。しかし、生活福祉課や障害福祉課との連携は、もともとの現場への意識が違うことからか困難であることがある(もちろん連携がうまくいくこともあるが) 制度設計が違う環境での運用の仕方の問題もあるが、現場との温度差を感じることもある ・ 在支は土曜も業務をしており、24 時間の連絡体制ととっていることからか、この現場の SV を行う立場の高齢者福祉課は理解を示しているのだと感じる。高齢者福祉課が体系化されてきているとするならば、<u>記録システムを福祉課全体で共有をすれば、連携が取りやすくなると感じる</u>がそれがなされないのは疑問に思う。在支は家族に今後支援が必要な方であると判断した場合は、今後、スムーズな支援の導入に向けて役立つことは記録に残している。それを障害や生保や保健センターも共有を行ったならば支援困難ケースに役立つと感じる。開示できる範囲を決めてでも運用を行えたならば、支援が効果的・効率的になるのではないか ・ コロナ禍で専門機関側の訪問が難しかったり、自粛されてしまうことがあった ・ <u>制度の狭間にありつなぎ先がない場合</u> ・ 支援の相談を受けた際に、訪問して利用者の心身の状態を把握してから支援可能かどうかの判断をするのだが、相談を受けた時点でもうこちらが支援を実施すると勘違いされ、苦情を受けたことがあった。こちらはきちんと訪問してから回答することを伝えていたのに、<u>連携の難しさ</u>を実感した ・ 円滑な支援のため連携をお願いしても<u>対応に差</u>がある

具体的な内容_支援や対応を行う際の難しさや負担		
		- それぞれの立場、専門性、役割を理解した上で連携する必要がある - 関係機関に繋がった後、民生委員として安否確認訪問をどうしたら良いのか悩む - 成年後見など認知症があり、早急に対応が必要となる場合であっても、<u>行政の担当者により対応速度が異なる</u>。また生活保護受給者などで金銭管理が必要な方についても、外注している事業所の枠により対応してもらえないことも多く、引き受けてもらえないことなども多い <u>どの時点で情報共有や相談をしたらいいか悩む</u>。人によっては些細なことでも大きな情報となり得るし、がっちり関わっているケースであつたら不要な情報もあるのかと思うと、躊躇することがある。普段から話せる関係性がお互いにあるとこのような悩みはないのかもしれない。こちら側に努力が必要と感じている <u>制度と制度の間の人に対応する時</u>に難しく感じる
	障害	<u>役所がどこまで介入してくれるのか</u>、どう何を相談していくべきなのか <u>各機関、各部署が縦割り</u> <u>関係ないと拒否された時や協力的でない場合</u>。相手に誠意をもつことや利用者のことを考える姿勢がないと連携は難しいと感じる。以前、「東京都と品川区のどちらを信じて仕事をするのか？」と怒鳴れたことがあった。どうやって連携して良いのか自信がなくなった - こちらから協力を求めても、<u>関係ないと相手方がそれを望まない・拒否された時</u>、何と言ったら良かったのか（協力する姿勢がない方との連携は難しい。） - 利用者のことをしっかりと考えてくれる姿勢が無い方との連携は難しい
	子ども	- 支援や対応が<u>適切であるかどうか</u>の難しさ - 横断的な組織ではないので<u>横の関係がしっかりと構築されていない</u> - 情報の提供を求められ対応しても、<u>その後の連絡がなく、その後どうなったのか気にかかるのみのケース</u>がある - 子ども家庭支援センターができたことで、対応がしやすくなった。学校等とは課題もある - 制度のスキマや限界があることは認識しているが、「<u>これ以上はできない</u>」と言われた後に取り残された家族や本人の<u>フォローアップが大変</u>なので、負担が偏らないような支援の役割分担を具体的にあげていきたい
	生活困窮	<u>自分の部署ではないと対応、協力してもらえない</u>ことがある - 支援開始時期及び完了までの期間設定

	具体的な内容_支援や対応を行う際の難しさや負担	
社会参加に向けた地域資源について	高齢	- 対象者のニーズに合った資源がない。気軽に集まれる場所（フリースペース的な）が地域にない - 都会特有のコミュニティが希薄な状態のなか、地域資源の開発は困難であると思う。<u>行政がきっかけをつくったりしなければ自発的なものはできにくい</u>と感じている - 相談内容や希望に応じて何を提供するかは、職員の裁量となってしまう。日々新しい情報を更新する必要がある - 地域資源に今ではまだ足りない - 高齢者のサロンの活動が様々な運営主体によって実施されていて一覧的なものがない。<u>対象者のニーズにあったものが見つけにくい</u> - 既存の社会資源に甘えている
	障害	- 引きこもりの方など地域活動支援センター以外にも生活介護・就労B型など体験の機会を気軽に利用できる仕組み作りが必要か - 障害福祉サービスにはない<u>日中の居場所のような場所</u>を求めている方がいる <u>福祉以外の資源(学校など)との関係構築に難しさ</u>を感じることもある <u>本人に合ったサービスや地域資源が見つからない</u>場合が多く、サービスや地域資源がより増えていくと良い <u>区内に社会資源がまだまだ少ない</u>。土地が高く、事業所の参入が難しい。利便性の良い地域と思うが、障害を持つ人にとっては送迎やバスなどが少なく、不便な思いをしている人も多い <u>社会参加に向けた地域資源が限られている、まだ足りない印象</u>。 - 土地代が高く、事業所の参入が難しい。送迎のある事業所が少ない、交通費の助成がないため、利用できない人もいる
	子ども	- 地域資源が本当に公なモノなのか、その情報を得るのが難しい。民間なのか福祉法人なのか本当に信用できる場所なのか、またその関係を作るのが難しい。そしてその子どもたちや青年たちに向いているモノかどうか見極める負担も大きい - 地域資源を社会参加に向けられているかの不安 - 民間も含め多くの地域資源があると思うが、<u>内容がよくわからない</u>部分があったり、異動等で地域が変わるとわからなくなる部分がある - 自分自身が知らないことが多いと感じる。<u>何を見たら調べられるか知りたい</u> - コロナ過で地域資源との関係が壊滅的な状況になった。一部は関係性を持てている。<u>地域資源の発掘とかかわりが、社会参加への大きなめ</u>となる
	生活困窮	- 地域の社会資源の情報が不足していると感じている。 - 関係期間との継続的な連携
本人や家族と	高齢	支援者は継続的な関わりが必要だと感じているが、対象者やその家族が

	具体的な内容_支援や対応を行う際の難しさや負担	
の中・長期的な関与について		その必要性を感じていなく、関りや加入を拒否されてしまい、中・長期的な関りが持てない ・ 関与する側が、中長期で関わるができることが望ましい。<u>異動があるとタイミングを失う</u>時がある ・ 関係性の構築や解決困難な課題に対して、長期的につかず離れずの関与が必要なケースが多くなっている。手間と根気が必要であり、<u>異動もある中で長期的な関与がどこまでできるか</u>課題を感じている ・ 支援は開始したが<u>どこまで関わるべきかの線引き</u>や、長い目で見たら本人が持つ強みを活かすべきだが、そのような支援を行うことが難しい ・ サービスの拒否がある場合。家族となかなか連絡がとれない場合。創意工夫する上でケアマネの仕事ではないことも対応することが多い ・ 相手に状態などにより、関わりの濃淡があるため、それを見極めながら関わる ・ 認知機能が低下している1人暮らしの高齢者に支援が必要だと感じても、別居の身内(子)がいる場合、どのようにアプローチして良いのか悩む事が多い ・ ご本人が話すのにつかれてしまって話して下さらなくなってしまう ・ 被害的、攻撃的な方等関係構築が出来ていない人との関与はストレス
	障害	・ やはり中長期的に関る事での信頼感などが大切なことから働きやすい環境作りはより一層重要になってくる ・ 他の機関につないでからも本人からの電話が頻繁にある ・ 一般相談の場合、継続的な関わりが難しい事がある。相談終了時の見極め ・ <u>ライフステージとともに、途切れない支援の構築</u>が必要ではないか ・ <u>ライフステージに合った途切れない支援</u>が必要
	子ども	・ 0歳から18歳まで利用できる施設なので長期的な関与もできるが、あくまでも本人の意思で来館するので、こちらの意図通りに関われないこともある ・ すぐに解決する問題は少ないので、継続的に中・長期的に見守る必要があると感じる。また、子供の場合、所属が保育園や幼稚園、小学校、中学校、高校と変わると直接処遇する場所が変わるのでそこをつなぐ役割を果たす必要性を感じる ・ いきなり関係をもつことは警戒されるし、あまり意味がない
	生活困窮	・ 相談の頻度と終了時期の見極め
業務範囲と対応について	高齢	・ 一人暮らしや身内がいない人の対応について、生活保護へのつなぎや後見制度へのつなぎなど広い知識が必要となる。家族の支援を奪わないように、本人が困らないように兼ねあいを見ながら行うことが難しい。また地域で対応について、情報共有している利用者があり、対応

	具体的な内容_支援や対応を行う際の難しさや負担
	に不満を感じる場面がある様子。それぞれの利用者背景もあれば、ケアマネの個人差もあり、難しさを感じる ・ <u>在宅介護支援センターの業務範囲は多い</u>。しかし、認定調査から全てを担当することで、包括的に対応することはできている。在支の職員は何を目的にするかで少し、業務の整理をして良いと思う。品川区の在宅システムは素晴らしと思う。しかし、居宅介護において 35 件をこなして、認定調査・地域ケア会議の運営・認知症サポーター等の事業をこなすには業務量が多い。在宅介護支援センター業務への委託金を増やして頂き、ケアプラン担当件数を減らして、包括支援センター（在支業務）にあたるのは如何か？ ・ <u>ケアマネジメントと在宅介護支援センター職員としての関りが重なる中、どこまで行うべきか</u>常に考えている。障害、精神疾患、引きこもり、生活困窮などが絡み合い、問題が多様化しすぎている。ケアマネジャーが行うことではないが、結局対応する人がいないと身近なケアマネジャーが対応せざるを得ない ・ 介護保険の枠を超えた部分の要求、離れた家族が何でもかんでもケアマネジャーに投げてきて自分たちは何もしない、家族の理解が乏しく家族対応ができず、<u>他にできる人がいないのでケアマネジャーになんでも降りかかってくる</u> ・ 業務範囲が広い。範囲を決めることが難しい ・ ボランティアによるサービスを提供しているが、ボランティアの力量により差があるので、マッチングをする際は慎重に考えなければならぬので難しい ・ 支え愛に入る相談は多岐に渡るため、<u>どこまで関わるべきなのか判断に迷う</u>ことが多い。「困っている」と言われると、その方が持つ強みを活かしきれないこともある ・ 介護保険サービスにつなげたいが本人が拒否をされている場合、ほんとサービスでは対応が難しいと感じる ・ 離れて住む家族から「電話をしても出ないから心配。すぐに見に行って」「背中に処方薬が塗れないから塗りにきて」等、ケアマネジャーや支援センター職員は頼めばなんでもしてくれると思っている方がいる。命に係わりそうな時には迅速に動きたいと思うが、初対面でオムツ交換をせざるを得ない状況もある。介護福祉士が基礎資格でない者もおり、誰でもできることではなくどうしたものかと考えることがある ・ <u>善意で行ってしまうと後で困る</u>ことがある ・ <u>他の専門職との線引きが曖昧なところ</u>がある。基本的には、ボランティアができるかどうか、ボランティアができるようにインテークやアセスメントを行うことが業務だと考えている

具体的な内容_支援や対応を行う際の難しさや負担		
		・ 取り組みのスケールがどんどん大きくなって、疲れる ・ 月1回の安否確認で伺っている方、その他掃除や買い物で伺った利用者さんから、よく、時々顔を見せてね、と言われるが、個人的にはそうしてあげたいと思うが、依頼がなくても、個人的に伺ってお声をかけてもいいものかどうか、返事に困ってしまう ・ 地域支援員なのに、要望された事柄以外のお願いをされることもある。軽易なことはその場で処置できるが、依頼するところがわからないのか、ボランティアだから気軽に頼むのか、依頼者の理解度について問題があると思うことがある ・ 支援が必要であるがどこまでケアマネジャーが行うのか悩む事が多々ある ・ 単身で身寄りのない方が増えてきており、<u>ケアマネジャーが相談支援やケアプラン作成以外に積極的に動かなければ生活に支障をきたすケースが増えてきた</u>。ほかにやるところがないので仕方がないとは思いますが、かなり苦しい ・ 色々な相談が寄せられるので、どこまでが範疇なのか悩む時がある。相談が寄せられてもどこにもつなげないような内容だと何かできたのではないかと考えてしまう。例えば、対象年齢以下の病気の方（生保受給者）が簡単な家具の組み立てをボランティアに依頼したいと希望があった時など ・ 自分自身も仕事をしているので、細かく対応するのは時間に余裕がない。全部を受けるというよりは、できる時間にできる範囲のことをするようにしている
	障害	・ 継続的な相談について他の機関が関わっても本人がなかなか他の機関に慣れない場合どいつまで対応すべきか悩むことがある ・ 家族(保護者)が相談員に求める事が個々によって違う為、それぞれに合わせた立ち位置で対応していくことの難しさを感じることもある。また、利用者(家族)の意向を聞きながら求められている事に一定の線を引いていくことが難しいことがある ・ 課題解決の為に本人、または家族が対応できない時などこちらが対応することもあるが、それが<u>常態になってしまう恐れ</u>もあり、<u>どの程度まで対応すべきか？継続すべきか？悩む</u>こともある。また、サービス提供事業所の苦情等の解決窓口になることもあるが、まずは契約を結んでいる事業所が解決窓口となってもらいたいと思うケースもある ・ どこも人手不足ではあるが、民間の事業者は現場が最優先でなければいけないと考える。現場が優先できるような業務範囲を考えて、仕事を振ってほしい ・ 高齢障害者への対応。何でもかんでも任せられてしまうと、優先して行いたい日々の業務に支障が出る

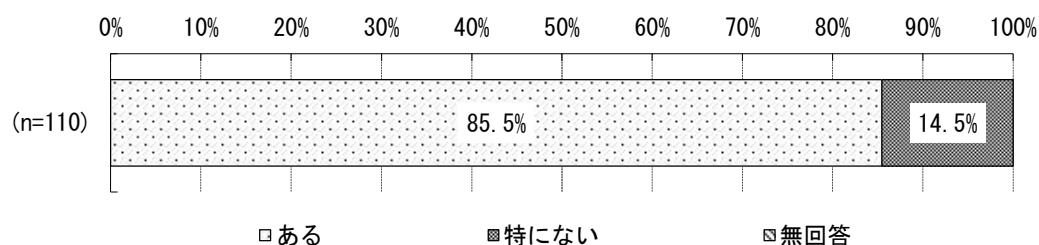
具体的な内容_支援や対応を行う際の難しさや負担		
	子ども	・ 利用する子どもたち（青年たち）の様子や態度によって対応の差があるが、概ね「助けて欲しい」「困っている」ことに関してできるだけの手を尽くすのが業務内容となるため、日々の職員間の情報共有や地域資源の情報など有効に活用できる用になっている。ただ、近年どうしても<u>職員の総数が少ないため、できなくなっている対応</u>もある ・ <u>職員数が少なく、直接対応する職員がいない</u>。見守る場合も、いろいろな児童、保護者を全体的に把握する力が若手 ・ 夫婦間の問題を抱えている場合、主訴から離れていきがちになるので、常に子どもに戻り、子どもをどう育てていくかという相談として受けるようにしている ・ ケース会議や地域の会議にでることくらいしかできない ・ 居場所づくりの実践（グループ活動など）に注力したいが、個別ケースの支援や対応にどうしても手を取られがちになってしまう。グループ活動と個別支援のバランスについて考えなければならない
	生活困窮	・ 具体的に何の支援を行うかについて、<u>制度上定まっていなため、手探りで支援を検討</u>することが多い
その他	高齢	・ 広汎性発達障害があると思われる方が当事者の場合、<u>後見制度等、金銭管理の支援</u>についての<u>理解が難しく支援が必要であるにもかかわらず、合意が得られないケース</u>がある。また、当事者ではなく主介護者となった場合にも必要な支援への理解が得られず、親に聞かないと分からないと正常な判断ができずに支援につながりにくいことがある ・ <u>金銭管理</u>が困難になる方が少なくない。ケアマネジャーはお金の管理はしないので、どのように必要なサービス料金を確保したらよいのか悩む介護扶助を受けている方は、その悩みはなく、その違いにも悩む ・ 地区の仲間（協議会）、関係機関、地域の方々と情報交換、情報共有、コミュニケーションがとっても大事
	障害	・ 制度の新しい通知などあった際に、拠点連絡会などで情報提供してほしい。また、その通知に対し、品川の対応方法など周知してほしい ・ 通所事業所が少ないため、その人らしい通所先を選べない。訪問介護事業所が少ない。ヘルパー探しに膨大な時間がかかる。プランを立てて、受給者証が出ても、サービスが実現しない ・ 負担であるとは、他区の事業所や利用者家族から区の対応についての不平・不満を言われることがよくある。実際にこのような時はどのように対応して良いのか対応に困っている ・ 以前、「おたくは委託」と言われ傷ついた。そのように立場を決めつけられるような発言をされ、上からの物言いと言われてしまうと、こどもも人間である。そういう方と一緒に仕事をしていくことは、気持ち的に負担である。 ・ 利用者にとって不利益にならないよう、一緒に仕事をする人によっ

具体的な内容_支援や対応を行う際の難しさや負担		
		て、支援の質が変わらないようにしていくことが大切
	子ども	・ 虐待などの重い事案と受け取られることを避けるため、ご家族や各家庭の深い事情まで聴きだしたり、把握するのは難しい場合が多い ・ 障害と保健と生活困窮と教育など、複雑に分野をまたがるケースについて、<u>どこが軸となってコーディネートしていくのか</u>がわかりにくい

問 10 支援等を行う上で、連携を深めていきたい部署や機関等がありますか。(1つに○)

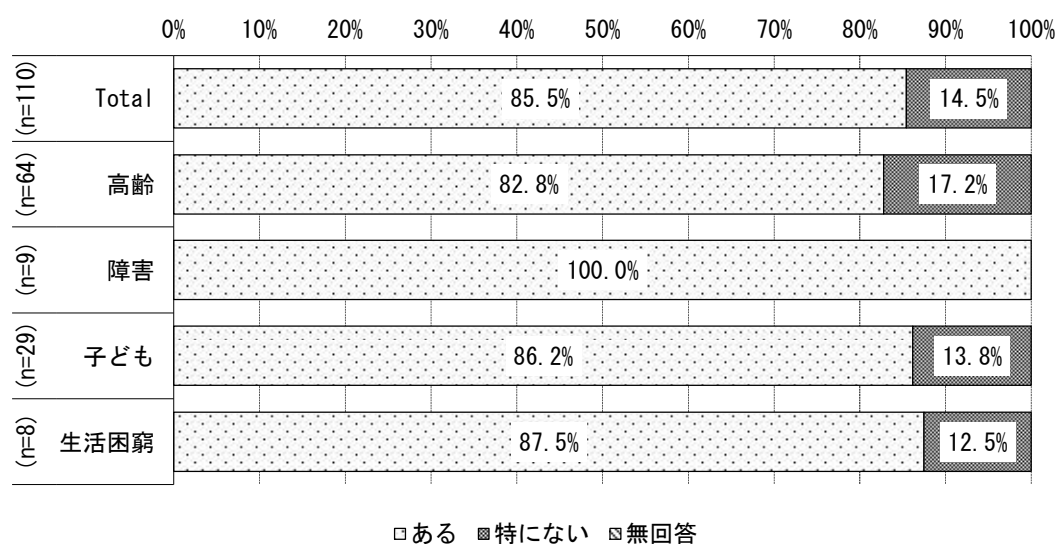
連携を深めていきたい部署や機関等の有無では、「ある」の割合が 85.5%、「特にない」が 14.5%となっている。

図表 27 連携を深めていきたい部署や機関等の有無



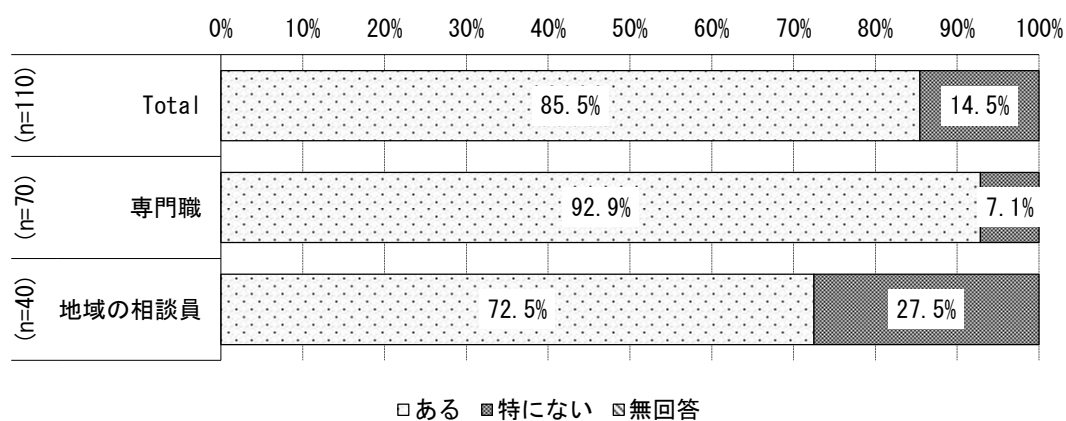
【属性（分野）別】 ※「障害」は n=9、「生活困窮」は n=8 である点に留意

図表 28 属性（分野）別_連携を深めていきたい部署や機関等の有無



【属性（専門職／地域の相談員）別】

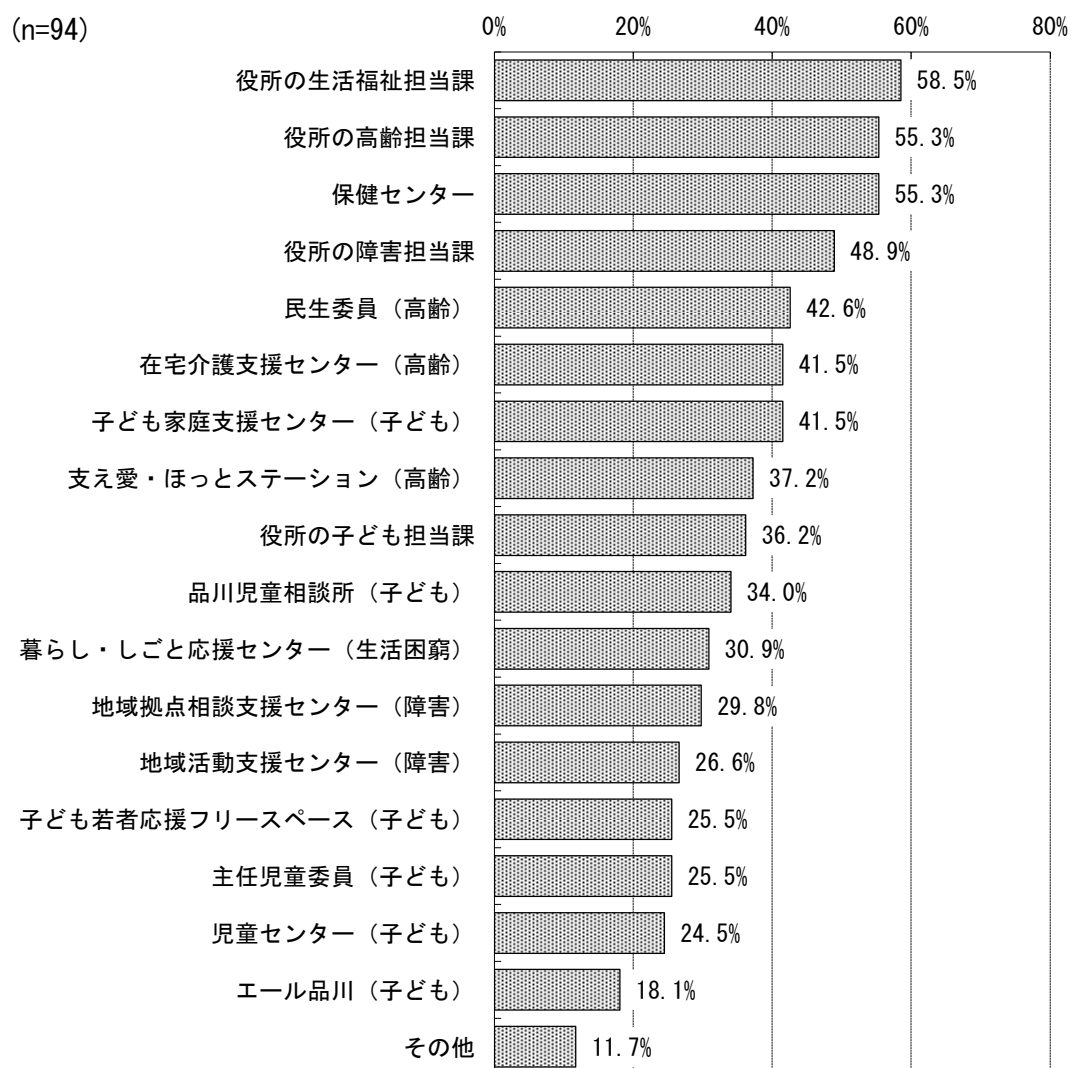
図表 29 属性（専門職／地域の相談員）別_連携を深めていきたい部署や機関等の有無



問 11 問 10 で「1. ある」と回答した方：支援等を行う上で、連携を深めていきたい部署や機関等についてお答えください。（あてはまるものすべてに○）

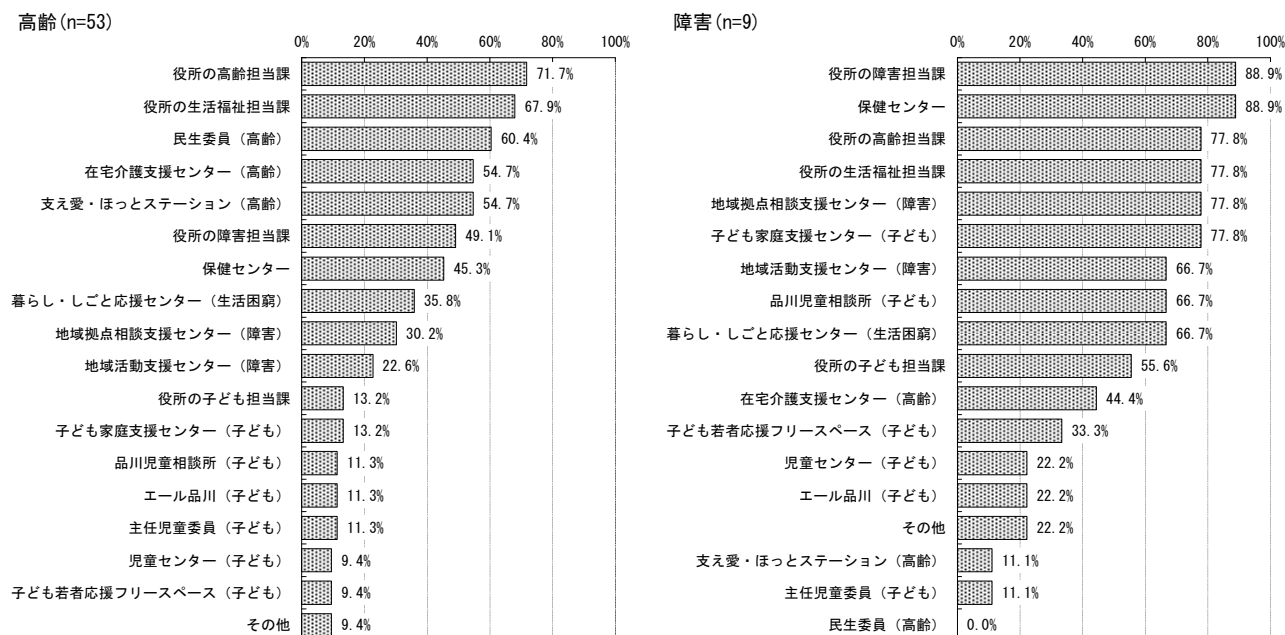
連携を深めていきたい部署や機関等では、「役所の生活福祉担当課」が 58.5%、次いで「役所の高齢担当課（55.3%）」、「保健センター（55.3%）」となっている。

図表 30 連携を深めていきたい部署や機関等

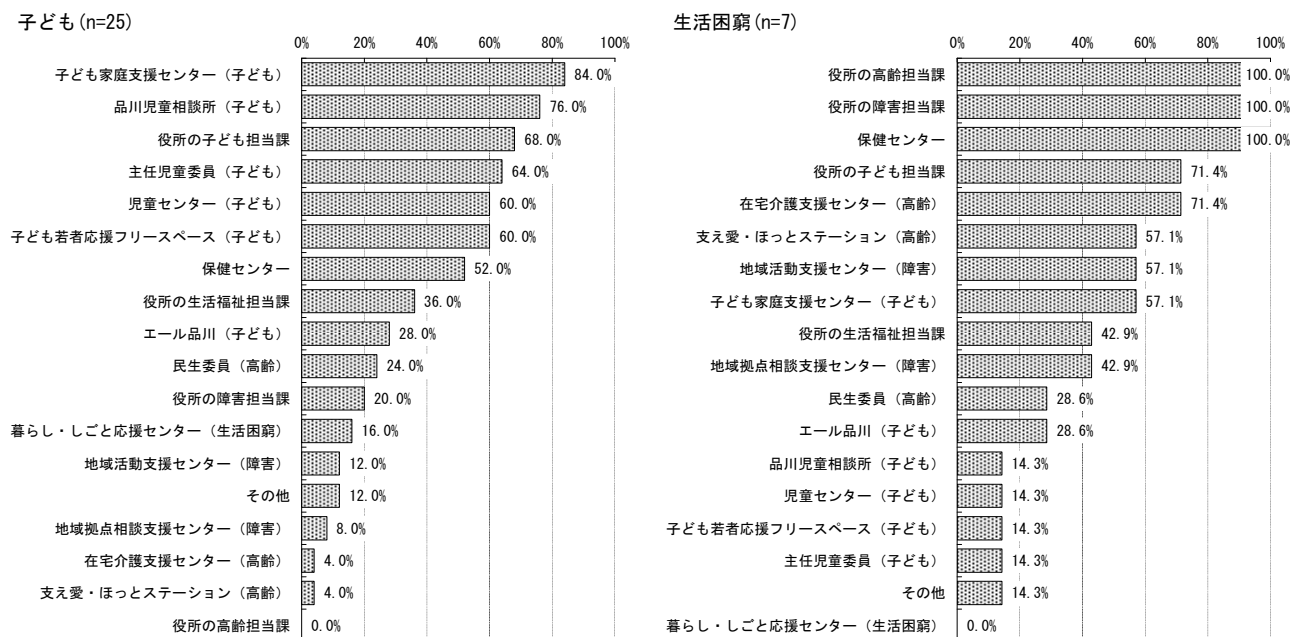


【属性（分野）別】 ※「障害」は n=9、「生活困窮」は n=7 である点に留意

図表 31 属性（分野）別_連携を深めていきたい部署や機関等_高齢、障害分野

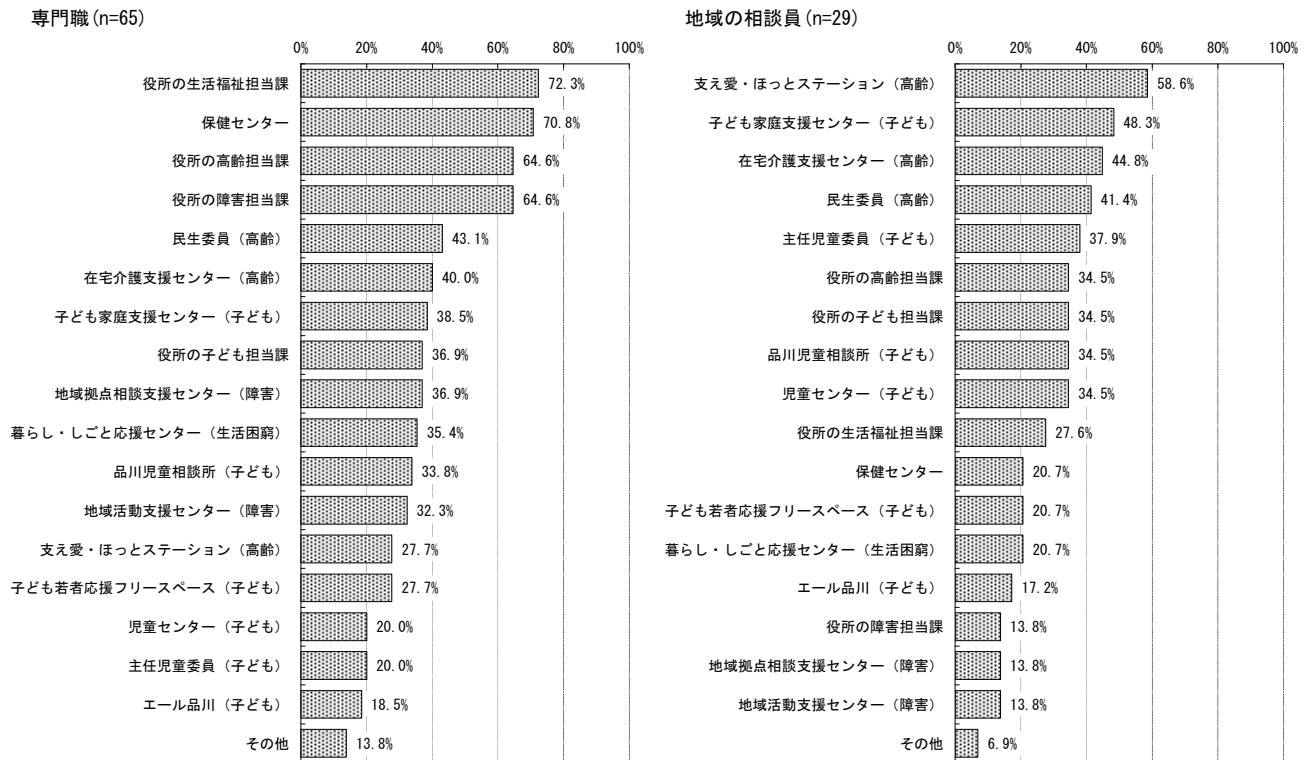


図表 32 属性（分野）別_連携を深めていきたい部署や機関等_子ども、生活困窮分野



【属性（専門職／地域の相談員）別】

図表 33 属性（専門職／地域の相談員）別_連携を深めていきたい部署や機関等



III. 調査結果まとめ

本調査の結果から、相談対応等を行っている現場において、複雑・複合的な課題を抱えた人や世帯が増加していることが明らかとなった。一方で、支援や対応を行う際に、難しさや負担を感じている専門職や地域の相談員が多く、区民への支援を行っていくためにも、支援者への支援が必要なことが明らかとなった。

本調査の結果を踏まえ、専門職および地域の相談員の現状を整理する。

1. 複雑な課題や複合的な課題を抱えた人や世帯の増加

- 複雑な課題や複合的な課題を抱えた人や世帯について、ここ5年の動向（変化）では、「増えてきている」の回答が全体で71.1%であった。特に「専門職」では、「増えてきている」の回答が82.9%と高くなっている。
- 内容を見ると、「高齢・介護に関すること」と回答した割合が70.4%、「生活困窮に関すること」が54.3%と上位2位となっていたが、「孤立・孤独」も51.9%と高くなっていた（区民アンケート調査結果においては、回答した区民の約2割が新型コロナウイルス感染症の流行以前と比べ、「以前よりも孤独を感じる」と回答）。
- また、分野別に見ると、例えば「高齢」分野では「介護・高齢に関すること」が93.3%となっているが、「生活困窮に関すること」が60.0%（3位）、「障害」分野では「高齢・介護に関すること」が77.8%と1位となっているなど、各分野の専門以外の課題を抱えるケースへの対応が各分野で増えており、他分野との連携の必要性が今まで以上に求められていると考えられる。

2. 支援や対応の難しさや負担の状況

- 実際に専門職や地域の相談員が現場で行っている支援や対応では、全体では、「本人の状況の把握」が83.3%と最も割合が高く、次いで「役所や専門機関等への相談や情報共有（78.1%）」、「本人との関係性の構築（70.2%）」となっているが、「専門職」では、選択肢のすべての支援や対応について、支援や対応を行っているという回答した割合が7割以上となっており、「本人や家族等との継続的な関わり（中・長期的な関わり）」等も含め、あらゆる支援や対応を行っていることが分かる。一方で、「地域の相談員」については、「本人の状況の把握」が59.1%と最も割合が高く、「本人や家族等との継続的な関わり（中・長期的な関わり）」は20.5%に留まっていた。
- 支援や対応を行う際の難しさや負担の有無では、難しさや負担を感じる場合が「ある」とした割合が79.1%と約8割を占めていた。特に「専門職」で94.3%と割合が高く、内容を見ると、「家族等との関係性の構築」が51.9%と最も割合が高く、支援に向けて家族への対応等が必要なケースでは、関係性構築に難しさや負担を感じていることが把握された。
- また、対本人、対家族ではなく、「自身の業務として対応すべきかどうかの判断」に難しさや負担を感じているという回答した割合が「専門職」で56.1%と高く（家族等との関係性の構築に次いで第2位）、支援を行う者の状況等によって必要な人や世帯への支援や対応が左右される可能性があることが把握された。支援者の支援を後押しするためにも、組織としての対応や他機関等との円滑な連携など、支援者を支援する方策について検討していくことが必要と考えられる。

3. 連携を深めていきたい部署や機関

- 連携を深めていきたい部署や機関等の有無では、「ある」の割合が 85.5%と 8 割以上があると回答していた。各分野によって連携を深めていきたい部署や機関等は異なるが、現状の連携状況以上に関係性を改善していきたいとする専門職が多いことが把握された。
- 高齢分野と子ども分野では、同じ分野同士での連携強化を望む回答割合が高く、障害と生活困窮分野では、他分野の役所の担当課や保健センターとの連携強化を望む回答割合が高くなっており、各分野の現状を表していると考えられる。

4. 「地域へのつなぎ」の難しさ

- 継続的な支援を行っていく際に必要となる地域の資源に関する状況についてみると、支援や対応を行う際の難しさや負担では、「利用できるサービスや参加できる地域資源に関する情報収集(22.7%)」や「利用できるサービスや参加できる地域資源に関する情報提供 (22.7%)」に比べ、「利用できるサービスや参加できる地域資源へのつなぎ」と回答した専門職の割合は 33.3%と地域資源に関する選択肢では最も高くなっていた。
- 自由回答からは、「地域資源が少ない」といった意見に加え、「地域資源は民間を含め多くあると思うが、内容がよくわからない」や「何を調べたらよいか分からない」、「地域の社会資源の情報が不足している」といった情報に関する意見も多く見られ、情報の整理や他分野間での共有の必要性が伺えた。

資 料 編

■専門職アンケート調査 調査票

専門職 アンケート調査

品川区の地域福祉に携わる専門職の皆様に
アンケート調査を実施します。

回答の結果は、第4期品川区地域福祉計画（令和6年度から）の策定
に向けての検討資料として活用されます。是非、ご協力ください。

1

あなた自身のことについて

問1 主な活動地区についてお答えください。（あてはまるものすべてに○）

※特定の場所（施設、事業所等）にて活動を行っている場合は、その場所がある地区を回答して下さい。
※特定の場所（施設、事業所等）での活動ではない場合は、自身の活動地区について回答して下さい。

1. 品川地区（北品川・東品川・南品川・西品川・広町）
2. 大崎地区（上大崎・東五反田・西五反田・大崎）
3. 大井地区（東大井・南大井・勝島・大井・西大井）
4. 荏原地区（小山台・小山・荏原・平塚・旗の台・中延・西中延・東中延・戸越・豊町・二葉）
5. 八潮地区（八潮）

問2 属性についてお答えください（1つに○）

高齢分野	1. 在宅介護支援センター職員
	2. 支え愛・ほっとステーション職員
	3. 支え愛・ほっとステーション地域支援員
	4. 民生委員
障害分野	5. 地域拠点相談支援センター職員
子ども分野	6. 主任児童委員
	7. 児童センター職員
	8. 子ども若者応援フリースペース職員
	9. エールしながわ職員
生活困窮分野	10. 暮らし・しごと応援センター職員

問3 問2の属性における通算経験年数についてお答えください。（1つに○）

1. 1年未満	3. 3年以上10年未満
2. 1年以上3年未満	4. 10年以上

2

現在の状況や取組・支援の状況について

問4 複雑な課題や複合的な課題を抱えた人や世帯について、ここ5年の動向（変化）をお答えください。（1つに○）

※あなたが感じる動向（変化）についてお答えください。

※複雑な課題とは、既存の制度や仕組みだけでは支援が難しいような課題等を想定しています。

※複合的な課題とは、高齢、障害といった単一の課題ではなく、個人や世帯内で分野をまたぐような複数の問題が混在しているような課題等を想定しています。

1. 増えてきている →問5へ	3. 減ってきている →問6へ
2. 以前と変わらず →問6へ	4. 分からない →問6へ

問5 問4で、「1. 増えてきている」と回答した方におたずねします。

ここ5年の動向（変化）として、増えてきていると感じる課題内容をすべてお答えください。

（あてはまるものすべてに○）

1. 高齢・介護に関すること	7. ひきこもり
2. 障害に関すること	8. 孤立・孤独
3. 子ども・子育てに関すること	9. ダブルケア
4. 生活困窮に関すること	10. ヤングケアラー
5. 就労に関すること	11. 近隣トラブル
6. 8050問題	12. その他（ ）

問 6 個別の相談等に対し、あなたが実際に行っている支援や対応についてお答えください。

(あてはまるものすべてに○)

1. 本人の状況の把握
2. 本人以外の世帯構成員の状況の把握
3. 本人との関係性の構築
4. 家族等との関係性の構築
5. 役所や専門機関等への相談や情報共有
6. 役所や専門機関等へのケースの引継ぎ
7. 役所や専門機関等と協働した支援の実施
8. 利用できるサービスや参加できる地域資源（地域の居場所や交流場所、受け入れ先等）に関する <u>情報収集</u>
9. 利用できるサービスや参加できる地域資源（地域の居場所や交流場所、受け入れ先等）に関する <u>情報提供</u>
10. 利用できるサービスや参加できる地域資源（地域の居場所や交流場所、受け入れ先等）への <u>つなぎ</u>
11. 本人や家族等との継続的な関わり（中・長期的な関わり）
12. その他（ ）
13. 特に対応や支援は行っていない → <u>以上で終了となります。</u>

問 7 支援や対応を行う際に、難しさや負担を感じることがありますか。（1つに○）

1. ある →問 8 へ	2. 特にない →問 10 へ
--------------	-----------------

問 8 問 7で「1. ある」と回答した方におたずねします。

支援や対応を行う際に、どのようなことに難しさや負担を感じますか。

（あてはまるものすべてに○）

1. 本人の状況の把握
2. 本人以外の世帯構成員の状況の把握
3. 本人との関係性の構築
4. 家族等との関係性の構築
5. 役所や専門機関等への相談や情報共有
6. 役所や専門機関等へのケースの引継ぎ
7. 役所や専門機関等と協働した支援の実施
8. 利用できるサービスや参加できる地域資源（地域の居場所や交流場所、受け入れ先等）に関する <u>情報収集</u>
9. 利用できるサービスや参加できる地域資源（地域の居場所や交流場所、受け入れ先等）に関する <u>情報提供</u>
10. 利用できるサービスや参加できる地域資源（地域の居場所や交流場所、受け入れ先等）への <u>つなぎ</u>
11. 本人や家族等との継続的な関わり（中・長期的な関わり）
12. 自身の業務として対応すべきかどうかの判断
13. その他（ ）

問 9 問 8 にて回答した支援や対応を行う際の難しさや負担について、具体的な内容があれば以下の記載欄に記入して下さい。（自由回答）

■ 本人や家族の状況の把握について （選択肢 1～2 に関すること）
■ 本人や家族との関係性構築について （選択肢 3～4 に関すること）
■ 役所や専門機関等との連携について （選択肢 5～7 に関すること）
■ 社会参加に向けた地域資源について （選択肢 8～10 に関すること）
■ 本人や家族との中・長期的な関与について （選択肢 11 に関すること）
■ 業務範囲と対応について （選択肢 12 に関すること）
■ その他

問 10 支援等を行う上で、連携を深めていきたい部署や機関等がありますか。（1つに○）

1. ある →問 11 へ	2. 特にない →以上で終了です。
---------------	-------------------

問 11 問 10 で「1. ある」と回答した方におたずねします。

支援等を行う上で、連携を深めていきたい部署や機関等についてお答えください。

（あてはまるものすべてに○）

1. 役所の高齢担当課	10. 地域活動支援センター（障害）
2. 役所の障害担当課	11. 子ども家庭支援センター（子ども）
3. 役所の子ども担当課	12. 品川児童相談所（子ども）
4. 役所の生活福祉担当課	13. 児童センター（子ども）
5. 保健センター	14. 子ども若者応援フリースペース（子ども）
6. 在宅介護支援センター（高齢）	15. エール品川（子ども）
7. 支え愛・ほっとステーション（高齢）	16. 主任児童委員（子ども）
8. 民生委員（高齢）	17. 暮らし・しごと応援センター（生活困窮）
9. 地域拠点相談支援センター（障害）	18. その他（ ）

アンケート調査は以上となります。

ご協力いただきありがとうございました。