

## 相談機関・アンケート調査結果

### 1. 調査要領

#### (1) 調査の目的

相談窓口等の連携状況や相談（支援）業務に関するご意見等を把握し、国の求める、「包括的な支援体制の整備」の検討に役立てることを目的とする。

#### (2) 調査対象

市内の相談機関（各地域包括支援センター・各障害者相談支援事業所・各子育て世代包括支援センター・くらしサポートセンター佐倉（生活困窮者自立相談支援窓口））及び佐倉市各担当課（高齢者福祉課・障害福祉課・母子保健課・社会福祉課）

※全19カ所（2名分回答した相談機関あり。1つ、担当課と相談機関が共通）。

担当課	相談機関
福祉部高齢者福祉課 ※実施形態：委託	志津北部地域包括支援センター
	志津南部地域包括支援センター
	臼井・千代田地域包括支援センター
	佐倉地域包括支援センター
	南部地域包括支援センター
福祉部障害福祉課 ※実施形態：委託	障害者生活支援センター アシスト（基幹型）
	地域生活支援センター レインボー（基幹型）
	相談支援事業所 きらり
	相談支援事業所 こもれびさくら
健康推進部母子保健課 （健康管理センター分と共通） ※実施形態：直営	健康管理センター（担当課分と共通）
	南部保健センター
	西部保健センター
	志津北部地域子育て世代包括支援センター
	佐倉市役所 こども支援部こども保育課
福祉部社会福祉課 ※実施形態：委託	くらしサポートセンター佐倉 （生活困窮者自立相談支援窓口）

#### (3) 調査事項

自由意見を含む11項目。以下の結果を参照。

#### (4) 調査方法

各担当課を通じ、メールで「相談機関・アンケート調査」を送付し、FAXまたはメールで社会福祉課に直接回答をしてもらう。また、相談機関の概要などが分かる、参考資料がある場合は、合わせて提供してもらう。

#### (5) 調査方法

統計的に処理するが、結果は分野ごとに整理（高齢者・障害・子ども・生活困窮）。

## 2. 調査結果概要

### (1) 問1～問2-2 問題が複雑、困難な相談、他の相談機関等との連携など

- 問題が複雑、解決が困難な相談を受けることが「1. ある」との回答がほとんどであった。
- 他の相談機関等との連携は、取れていると「1. 思う」と「2. どちらかというと思う」のどちらかであった。
- 高齢者分野は、他の分野と比べると、連携先と連携内容の回答が多かった。その中でも、くらしサポートセンター佐倉、障害者相談支援事業所といんば中核地域生活支援センターすけっとと連携しているという回答が多かった。
- 子ども分野は、特定の機関との連携が多かった。
- 生活困窮分野は、問題の性質からか、多くの機関と連携している。

### (2) 問3～問4 他の相談機関等につなぐ、連携している相談の割合・傾向

- 50%未満よりも多いという回答がある中で、障害と子どもの分野は25%未満という回答が多くなっている。
- 増減の傾向については、概ね「1. 増えている」と「2. どちらかというが増えている」のどちらかであった（選択肢外「横ばい」との回答が1件あった）。

### (3) 問5～問6-2 各種相談の拠点数・関係機関が一同に会する場の必要性

- 佐倉市では5つの日常生活圏域がベースとなっているが、各種相談の拠点は、市内に5カ所あるのが適当という回答がほとんどであった。
- 関係機関が一同に会する場の必要性については、「1. 思う」と「2. どちらかというと思う」の回答が多い一方で、子ども分野ではその旨の回答はなかった。
- 開催形態については、年3回程度、テーマを決めて、事例検討や情報共有という回答が多かった。一方で、すでに行われている分野があるとともに、問2や問2-2の他の相談機関等との連携の回答などを見ると、実務的には連携は取れていると思われる。

### (4) 問7～問7-2 地域との連携

- この設問では、高齢者分野と生活困窮分野は「1. 取っている」と「2. ある程度取っている」という回答、障害分野と子ども分野は、2機関を除き、「3. あまり取っていない」と「4. 取っていない」という回答であり、回答が分かれた。
- 連携内容については、民生委員との連携が多かった。

### (5) 問8～問9 地域にコーディネーター・総合相談窓口（属性を問わない）

- 地域にコーディネーターは、相談（支援）業務の充実につながると「1. 思う」と「2. どちらかというと思う」という回答が多かった。

- 総合相談窓口（属性を問わない）は、支援が円滑になると「1. 思う」と「2. どちらかというと思う」という回答が多い一方で、子ども分野など、「3. あまり思わない」という回答もあった。この点は、問3の他の相談機関等につなぐ、連携している相談の割合の回答傾向と関係性があると思われる。

#### **(6) 問10 日頃困っていること・改善したいと思っていること**

- 行政に対する意見を含め、横の連携に関する意見があった。
- 他の相談機関につなぐ際、つなぐ先の相談機関に、事前に連絡をして欲しいという意見が複数あった。地域にコーディネーターや総合相談窓口（属性を問わない）を検討する場合にも、つなぎ方や役割分担という点も重要になってくると思われる。

#### **(7) 問11 他の相談機関等との連携の事例**

- この設問は、問2-2の他の相談機関等との連携と共通する部分があるが、実務的な連携は取れていると思われる。ただし、問10にあるような意見もある。連携できている部分、回答結果から課題とされている部分を踏まえ、どのようなかたちが佐倉市にとって望ましいか、佐倉市の特性（分野ごとの相談機関はある、市の面積が広く、圏域ごとにも特性があるなど）も踏まえて、検討する必要がある。

### 3. 調査結果（※2名分回答した相談機関あり。1つ、担当課と相談機関が共通）

#### 問1

「業務の中で、貴相談機関等だけでは対応・支援ができない等、問題が複雑、解決が困難な相談を受けることがありますか。」【1つ選択】

	調査結果	(高齢者)	(障害)	(子ども)	(生活困窮)
ある	16	5	5	4	2
ある程度ある	3	1	1	1	—
あまりない	—	—	—	—	—
ない	—	—	—	—	—
無回答	—	—	—	—	—

#### 問2

「業務の中で、他の相談機関等と連携が取れていると思いますか。」【1つ選択】

	調査結果	(高齢者)	(障害)	(子ども)	(生活困窮)
思う	12	5	2	4	1
どちらかと思う	7	1	4	1	1
あまり思わない	—	—	—	—	—
思わない	—	—	—	—	—
無回答	—	—	—	—	—

#### 問2-2

「連携を取っている、他の相談機関等のご記入をお願いいたします（※相談機関名と可能な範囲で連携内容）。」

※複数回答の場合は、「×数字」などとして、まとめて表記。

#### 【高齢者】

○	千葉ファミリーサポート（成年後見、相続等）
○	くらしサポートセンター佐倉（就労、困窮等）（生活困窮・就職支援・引きこもり） ×4 ・生活困窮・居住支援くらせる 収入が少ない方又は家族の生活支援・居住支援
○	佐倉市消費生活センター（詐欺被害について）×2 ・高齢者の契約・支払いトラブル
○	障害者相談支援事業所×6 ・佐倉市障害者相談支援センターアシスト×3（障害者支援、8050問題、引きこもり・メンタル未受診、家族支援など）（障害、引きこもり）（多問題家族等）

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・(こもれびさくら・レインボー・きらり・アシスト)</li> <li>65歳未満の障害者が65歳になって介護保険利用となり引継ぎをしながら支援の協力をお願いすることがある。65歳以上の方で障害のあるお子さんやお孫さんと同居しているケースは常に情報を共有している。</li> <li>・レインボー(高齢者世帯の65歳以下の家族)</li> </ul>
○	高齢者福祉課・社会福祉課(困難事例・生保利用者)
○	市社協、地区社協(生活困窮・金銭管理、就労・引きこもり支援、成年後見、支えあいサービスなど)×2
○	保健所(精神利用者の対応、感染症対策など)(精神担当)(精神疾患、認知症)×3
○	病院内連携室・相談室(入・退院支援・情報共有、医療介護連携シート)
○	地域包括支援センター
○	佐倉警察署
○	いんば中核地域生活支援センターすけっと(住宅・生活困窮・就職支援)(引きこもり等)×4 介護・障害等に繋がらないが支援が必要と思われるケース。対象は本人よりも家族の支援をお願いするケースが多い。
○	庁内関係部署(生活保護担当、児童虐待・DV担当、障害福祉担当、健康保険担当、税務担当、戸籍・住民票担当、住宅担当、危機管理担当 等)
○	県担当課
○	施設紹介センター(民間)
○	千葉家庭裁判所佐倉支部
○	民生委員
○	高齢者福祉施設(市内外)
○	佐倉市成年後見支援センター、ぱあとなあ千葉、(後見申し立て、選任等)
○	若年性認知症支援コーディネーター(若年性認知症)

## 【障害】

○	地域包括支援センター：情報共有、同行訪問等を行う。高齢者宅へ訪問時に、障害を抱えたご家族がいたとのことで繋がるケース。 ：親子で支援が必要なケース
○	高齢者福祉課
○	社会福祉課：生活困窮、生活保護に関するケース。 ：生活保護の方
○	くらしサポート・すけっと：生活困窮、年金や住まい相談などから繋がるケース。
○	くらしサポート 生活困窮に関すること
○	社会福祉協議会：居宅介護、権利擁護、金銭管理など。利用者宅へフードバンクを届

	けてもらっている為、情報共有あり。 ：生活困窮、権利擁護関係
○	障害福祉課：ケースワーカーとの連携。担当者会議や訪問、情報共有等。 ：困難ケースを一緒に対応
○	アシスト・レインボー・きらり（障害者相談支援事業所）
○	千葉県障害者支援センターCAS（発達障害に関する相談）
○	障害者就業・生活支援センター（障害者の就業に関する連携）
○	こども家庭課×2：子どもの母親が利用。
○	子育てコンシェルジュ
○	いんば中核地域生活支援センターすけっと×4 ・住環境に関すること ・制度の狭間、困難ケース
○	印旛保健所
○	佐倉警察署
○	医療機関・病院（入退院時）

### 【子ども】

○	こども家庭課×5 ・虐待やDV、特定妊婦等の情報共有、支援の相談、同行訪問など×2 ・児童虐待防止に関することについての相談、情報提供 ・特定妊婦・虐待児童・DVの連絡・相談・調整×2
○	こども保育課×5 ・保育園や子育て支援センター、ファミサポ、ショートステイなど事業に関する相談、利用者の情報共有、相談など×2 ・保育園の所属確認や、保育園からの情報提供 ・保育園・保育サービス・ファミサポ・児童センター・園庭開放等の連絡・相談・調整×2
○	社会福祉課×3 ・生活保護世帯の母子ケースの情報共有、相談、同行訪問など×2 ・生活困窮者についての情報提供、連携
○	障害福祉課・相談支援事業所：発達に課題のあるケースの連絡・相談・調整
○	健康推進課：健康相談、こころの健康相談等の案内・調整
○	さくらんぼ園：対応ケースについての情報共有
○	アシスト：療育の利用についての相談依頼
○	児童センター：来所時、育児や栄養の相談がある際に、保健センターを案内してくれている。
○	くらしサポートセンター：経済困難なケースの連絡・相談・調整

## 【生活困窮】

○	成田公共職業安定所：就労支援
○	ハローワーク（生保等事業、つなぎ、連携支援）
○	障害者就労・生活支援センター（就職するなら明朗塾）：就労準備支援、就労訓練、就労支援
○	認定就労訓練機関：就労準備支援
○	障害者就労支援事業所：就労準備支援
○	一般企業：就労受け入れ
○	商工会等：就労受け入れ
○	医療機関：障害者手帳取得・年金受給のための診断 医療機関、ソーシャルワーカー（相談、連携支援）
○	精神保健福祉センター
○	児童相談所
○	婦人相談所・配偶者暴力相談支援センター
○	学校（スクールソーシャルワーカー）：困窮者の支援（家計改善、学習・生活支援） 教育委員会（相談） スクールソーシャルワーカー（相談、連携支援）
○	福祉事務所（行政の生活保護、高齢者、障害者、児童、ひとり親家庭部門）：家計改善、自立支援
○	高齢者福祉課（相談、連携支援）
○	こども家庭課（相談、連携支援）
○	障害福祉課（相談、手続き、連携支援）
○	社会福祉課（生活保護）（相談とつなぎ）
○	債権管理課（紹介、計画的支払いの相談）
○	健康推進課・母子保健課（相談）
○	その他行政部門（健康保険、年金、税金、上下水道）：家計改善、自立支援
○	不動産・保証会社：自立支援（住宅確保給付金）、家計改善
○	居住支援くらせる（相談、連携支援）
○	社会福祉協議会：家計改善（生活福祉資金貸付、善意銀行）、フードバンク、心配ごと、困りごと、法律相談 社協（相談、連携支援（貸付、権利擁護、地域福祉コーディネーター、地区社協、ボランティア、子ども食堂、フードバンク））
○	法テラス：法律相談
○	社会保険労務士
○	ひきこもり支援機関

<input type="radio"/>	市内の各地域包括支援センター（相談、連携支援）
<input type="radio"/>	市内の各相談支援事業所（相談、つなぎ）
<input type="radio"/>	子育てコンシェルジュ（相談、連携支援）
<input type="radio"/>	すけっと（相談、連携支援）
<input type="radio"/>	居宅介護支援事業所×2・その他介護事業所
<input type="radio"/>	千葉障害年金相談センター（相談、つなぎ）
<input type="radio"/>	外国人向け派遣会社
<input type="radio"/>	弁護士、司法書士（相談、連携支援）
<input type="radio"/>	民生委員・児童委員（相談、連携支援）
<input type="radio"/>	自治会町内会（相談）

### 問3

「相談全体の中で、問題が複雑、解決が困難で、他の相談機関等につなぐ、連携して解決している相談はどのぐらいの割合ですか。」【1つ選択】

	調査結果	(高齢者)	(障害)	(子ども)	(生活困窮)
25%未満	10	1	4	5	—
50%未満	4	2	—	—	2
75%未満	2	1	1	—	—
それ以外	3	2	1	—	—
無回答	—	—	—	—	—

※25%未満の回答の1つに、「解決しているかと言われると…」というコメントあり。

### 問4

「そうした相談は、年々増えていると思いますか。それとも減っていると思いますか。」【1つ選択】

	調査結果	(高齢者)	(障害)	(子ども)	(生活困窮)
増えている	13	4	4	4	1
どちらかという増えている	5	2	2	1	—
どちらかという減っている	—	—	—	—	—
減っている	—	—	—	—	—
無回答	—	—	—	—	—
(選択肢外)「横ばい」	1	—	—	—	1

### 問5

「各種相談の拠点は、市内に何力所あるのが適当と考えますか。」【1つ選択】



※佐倉市では、5つの日常生活圏域がベースとなっています。

	調査結果	(高齢者)	(障害)	(子ども)	(生活困窮)
1カ所	3	1	—	2	—
3カ所	—	—	—	—	—
5カ所	16	5	6	3	2
6カ所以上	—	—	—	—	—
無回答	—	—	—	—	—

※1カ所としている回答は、何か新たに拠点を作るのであれば、また、現状のまま（市内に5カ所）という意味。

## 問6

「各相談機関等、関係機関が一同に会する場を必要としますか。」【1つ選択】

	調査結果	(高齢者)	(障害)	(子ども)	(生活困窮)
思う	10	4	4	—	2
どちらかと思う	3	2	1	—	—
あまり思わない	5	—	1	4	—
思わない	1	—	—	1	—
無回答	—	—	—	—	—

## 問6-2

「どのような形態での開催が望ましいと思いますか（開催頻度、開催方法や内容など）。」

※複数回答の場合は、「×数字」などとして、まとめて表記。

### 【高齢者】

<input type="radio"/>	その都度、必要に応じて開催する（不定期）。相談室で当事者を含めずがよい。
<input type="radio"/>	医療機関と相談機関の合同勉強会
<input type="radio"/>	年2～3回、Zoomなどのオンラインでの開催でも良いと思う。移動時間や負担の軽減につながる。
<input type="radio"/>	相談支援の連携は顔の見える関係性が必要だと思う。スキルアップも含めて事例検討や報告が必要。支援方法の検討会議は適宜、それ以外に事例検討会を3～4ヶ月毎。頻回だと負担になる。
<input type="radio"/>	テーマ（虐待・就労・生活困窮など）を決めて事例を通して支援方法や流れを共有
<input type="radio"/>	定例開催（高齢、障害等分野ごとに月1回程度）
<input type="radio"/>	市の主催
<input type="radio"/>	各種情報提供や共有、相談対応体制の均衡化に向けての取組、ケース検討、研修
<input type="radio"/>	年に1回程度 出来れば対面で情報共有と解決方法について相談したい。

- |                       |                                                         |
|-----------------------|---------------------------------------------------------|
| <input type="radio"/> | 年2～3回程度。全体と圏域単位での開催。<br>市の関係機関にも加わってもらってもよいのではないのでしょうか。 |
| <input type="radio"/> | 専門職が定期的に顔の見える関係作り                                       |

### 【障害】

- |                       |                                                                                                       |
|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <input type="radio"/> | 相談支援事業所間では検討会が定期的に行われている。(ケース検討)                                                                      |
| <input type="radio"/> | 他の関係機関と一同に会するには、テーマを決めた形が望ましい。年2～3回。<br>就労、住まい、医療機関等に関する支援方法、情報交換など。                                  |
| <input type="radio"/> | 年に2～4回の頻度で定例会<br>相談支援事業所間では毎月ケース検討会が実施されているため、他の関係機関が一同に会する場面も必要。<br>・地域生活での課題や包括的支援体制への課題などテーマを決めて実施 |
| <input type="radio"/> | テーマを決めて開催。「多問題家族」「外国人」「制度の狭間」など、事例発表を行い、他機関の取り組み、役割を知る機会があるといい。                                       |
| <input type="radio"/> | その分野ごとにアドバイザー等も検討できると深く検討できるのではないか。                                                                   |
| <input type="radio"/> | 年2、3回の頻度。定期的な開催。どこの機関が主になるか。                                                                          |
| <input type="radio"/> | 「相談ショッピング」(相談者が各機関に相談してまわる。)に対して共通認識                                                                  |
| <input type="radio"/> | 困難ケースに対する連携                                                                                           |
| <input type="radio"/> | 支援内容の共有、方向性を決めること、分担などの話し合いが必要だと考えています。                                                               |

### 【子ども】

- |                       |       |
|-----------------------|-------|
| <input type="radio"/> | 記載なし。 |
|-----------------------|-------|

### 【生活困窮】

- |                       |                                                          |
|-----------------------|----------------------------------------------------------|
| <input type="radio"/> | ケース支援会議(月1回または随時、リモート会議、支援方針の協議)                         |
| <input type="radio"/> | 複合課題、制度の狭間問題への横断的な対応のしくみづくり                              |
| <input type="radio"/> | 分野別(児童、高齢、障害)および全体として                                    |
| <input type="radio"/> | 数か月に一度、多方面からの支援を必要とするケースの情報共有や事例検討があると今後の支援に生かせるのではと考えます |
| <input type="radio"/> | 各相談機関が役割、出来ることを共有する                                      |

### 問7

「地域にいる、民生委員・児童委員、地域福祉推進団体(地区社会福祉協議会やボランティアセンター等)、自治会や地域まちづくり事業実施団体等と、連携を取っていますか。【1つ選択】

	調査結果	(高齢者)	(障害)	(子ども)	(生活困窮)
取っている	4	4	—	—	—
ある程度取っている	6	2	2	—	2
あまり取っていない	6	—	4	2	—
取っていない	3	—	—	3	—
無回答	—	—	—	—	—

## 問7-2

「連携内容についてご記入をお願いいたします（※名称や可能な範囲で連携内容）。」  
 ※複数回答の場合は、「×数字」などとして、まとめて表記。

### 【高齢者】

○	情報交換、共有。イベントなど行事の協働開催、協力、参加等。 定例会への出席、利用者への連携支援。
○	地域の方々の情報共有、場合によっては同行訪問（顔の見える関係づくり）
○	インフォーマルサービスの相談・連携、情報提供・共有
○	地域課題の発掘、共有、見守り
○	地域ケア会議、認知症サポーター養成講座の開催 地域ケア推進会議に参加いただいている。
○	見守りが必要なケースへの協力依頼や情報収集（民生委員の高齢者台帳管理業務を含む）
○	ケースカンファレンスへの参加と支援チーム員としての連携
○	民児協：定例会への出席×2・個別ケースでの連携
○	地区社協×2 ・福祉委員会、理事会、各部会への出席、生活支援サービスの立ち上げ、運営支援、 出前講座開催 ・介護保険外でのサービスが必要な場合に相談して協力をして頂いている。
○	ボランティアセンター：制度外の支援の調整依頼
○	自治会などの地縁団体：当センターについての周知依頼、出前講座の開催
○	民生委員…地区の民児協に毎月出席して情報提供している。 日頃より、民生委員より気になる高齢者については連絡をもらい同行訪問や情報共有 を図っている。包括で情報のない高齢者については民生委員に連絡をして情報の確認 をしている。
○	地区連協…月例会に出席して情報共有を図っている。
○	避難所運営委員会…必要時出席して情報共有。

- 地区代表者連絡会議…例年、地域包括支援センターについての紹介をしている。
- ふるさとづくり協議会…例年、地域の支え合い活動について紹介している。

### 【障害】

- 年に一度くらいで民生委員の方から「障害の方だと思うが…」との連絡ケースがある。民生委員から情報提供の上、ご本人に連絡。状況を伺い傾聴。特に問題となることもない様子だったため、民生委員の見守りで落ち着いた。気になることが見受けられたら連絡が入ることになっている。現状は連絡なし。
- 自治会や地域の見守りの中で福祉サービスにつながっていない方の相談が稀にある。
  - ・高齢者の介護サービスや高齢者の地域での見守りの中でご自宅に障害のあるおじさんが(30~50代)、何十年も、社会参加せずに自宅で引きこもっていたケースなど(民生委員の方や地域包括支援センターからの相談依頼)
- 地区社協の支えあいサービスを依頼。
- 民生委員、主任児童委員と情報共有、連携。
- 隣に地区社協があるので、顔見知りになると、民生委員さんのほうから声を掛けてくださるので連携しやすい。また、包括と合同なので、包括に相談がきて、民生委員と繋がることが多い。
- 民生委員等から相談を受け、連携して対応にあたるケースが多い。
- その方の担当する地域に利用者さんが住んでいる場合に、ご理解が必要なことを説明し、何かあれば連絡をもらえるように話しています。支援をしながら地域でも見守りが必要なため。

### 【子ども】

- 記載なし。

### 【生活困窮】

- 民生委員・児童委員が地域の困窮者を相談窓口に引き合わせる、民生委員・児童委員と連携して支援する、見守る。
- (福)社会福祉協議会の相談事業と連携して困窮者を支援する、フードバンクや貸付事業を案内する。
- 事業の周知により、相談者を紹介したり、つないだりしていただく。
- 専門機関には専門的な立場での連携協力。
- 他機関連携を行う場合には会議を開催し、情報共有し、役割を持って連携する。

### 問8

「佐倉市社会福祉協議会が、令和3年4月から、ともに歩むふくしプラン4(第6次佐

倉市地域福祉活動計画)に基づき、モデル圏域で、地域福祉コーディネーターの活動を始めています。

地域福祉コーディネーターは、生きづらさや制度のはざままで課題を抱える方に支援をしたり、地域の課題を地域で解決できる地域づくりのため、①地域支援、②個別支援、③課題の共有と参加支援を循環させて行うことで共生社会の実現を目指すものです。

地域に、このようなコーディネーターがいることは、相談(支援)業務の充実につながると思いませんか。【1つ選択】

	調査結果	(高齢者)	(障害)	(子ども)	(生活困窮)
思う	11	3	5	1	2
どちらかと思う	5	2	1	2	—
あまり思わない	3	1	—	2	—
思わない	—	—	—	—	—
無回答	—	—	—	—	—

#### 問9

「総合相談窓口(属性を問わない)があったほうが、支援が円滑になると思いませんか。」  
【1つ選択】

	調査結果	(高齢者)	(障害)	(子ども)	(生活困窮)
思う	11	5	4	—	2
どちらかと思う	3	1	1	1	—
あまり思わない	5	—	1	4	—
思わない	—	—	—	—	—
無回答	—	—	—	—	—

※思うの回答に、(医療・精神系)という記載が1件。

#### 問10

「日頃困っていることや、改善したいと思っていること、その他、ご自由にお書きください。」

※複数回答の場合は、「×数字」などとして、まとめて表記。

#### 【高齢者】

<input type="radio"/>	行政関連の相談機関との連携は、思うようにいかないことが多いと感じる。理由は、個人的見解だが、縦割りなため、ワンストップで連携が進んでいかない。
<input type="radio"/>	縦割りではなく、うまく連携できればと思います。
<input type="radio"/>	以前よりは改善しましたが、市役所内でも横に連携が取れていないことがあり包括が

	それぞれの部署に連絡することがありました。できれば市役所内はしっかりと横の繋がりを持ってもらえると良いと思います。
○	連携先の担当者の異動などで、うまく引継ぎがされていない場合があり、支援の方向性が微妙にずれたり情報が食い違うことがあります。
○	利用者が関係機関の窓口で直接来られた際に包括を紹介していただくことがありますが、包括には紹介したという情報が一切なく「〇〇で包括を紹介されたので」と来所されることがあります。最低限の情報でも事前に連絡があれば接触時間の短縮にもつながると思うので、包括を紹介した際は事前に連絡がほしいです。(すでに伝えていますが、なかなか改善されません)
○	年代・障害を問わず、制度の狭間で困っている利用者に関係機関につなぐことは必要ですが、その後の継続支援を行い連携を図るため、日頃の情報共有が必要と感じています。
○	各関係機関がそれぞれの役割等をお互い改めて共有する必要もあるかと思っています。
○	ケース課題が複雑化、多様化、長期化し、支援業務の負担は非常に重くなっています。また、担当員の経験や知識、行動・判断力等、求められるものも大きくなっています。
○	総合相談窓口を設置し、年齢や状況等に関係なく相談受理し、アセスメントや課題整理、必要な支援機関の選定等がスムーズに行われることには大きな効果があると思います。しかし、総合相談窓口においてどこまで対応するか、担当課への引継ぎや役割分担については、明確にしなければならないと思います。(ケースとの信頼関係の喪失、アセスメントの重複等の手間、判断・解釈のずれ等が生じるリスクあり)
○	新しい支援機関の設置時は、その役割や連携体制を明確にし、相談者に二度手間をかける負担や、相談先が不明瞭になる不安感を与えないような配慮が必要だと思います。
○	障害者の相談機関は職員がいつも忙しく連絡を取ることができないこともあります。もう少し相談員が増えてもらえると連絡を取りやすくなるのではないのでしょうか。
○	どこにも繋がらず包括で抱えているケースもあります。家族の問題もあり包括だけでは支援が困難だと感じています。そのようなケースの相談先があると助かります。
○	アウトリーチをしない相談窓口
○	本人の拒否があるケース
○	親族がいない

### 【障害】

○	高齢の障害の方が増えている。障害福祉から介護への移行時に連携がスムーズに出来ると良い。お互いの制度について未知な部分がある。
○	相談者のニーズに沿える社会資源を探す困難さ
○	福祉サービスにつながらない方への対応



	本人が必要性を感じていない場合や受け入れを拒否される場合
○	近隣市町村も含めて様々な社会資源を一括して取りまとめる機関があるとよい。 ここに聞けばニーズに合わせて利用できる社会資源を教えてくれる機関。
○	初回相談を受けた機関が、アセスメントを行い、困りごとを明確にしてから繋いで欲しい。各機関が一つの問題をどのように受け止め、話し合いをしているのか、安易に相談支援に繋いでいるように見える。
○	市の相談窓口で「〇〇に行ってください」と言って来られる方が多いが、結局市で申請を行ったほうが良いことが多い。市の対応をもう少し丁寧にして欲しい。
○	相談支援事業所の数が少なく、担当ケースがどんどん増えていく。
○	市内各機関・団体との交流・連携
○	相談件数が増えているが、ケースワーカーの数が不足している。
○	土曜・日曜に困った場合にどうしたらよいか。

### 【子ども】

○	コロナ関連の妊産婦からの相談が増えたため、相談が円滑に進むよう資料等を整えておく必要がある。
○	連携については、地区内の保育園や児童センター等に出向き、顔が見える関係構築に努めたいが、コロナの影響もあり難しさを感じている。
○	外国人の妊婦や乳幼児（特にペルシャ語）に対応する通訳者や翻訳機器がないため、問診や相談対応に意思疎通が図れず十分な相談ができていない。
○	職員数が少なく、窓口対応などで、お待たせしてしまうことがある。

### 【生活困窮】

○	スーパーバイザーの信頼性向上（安心感やリーダーシップの発揮、という点で。しかし、これについては、共同事業体の体裁を取っている限りは解消は難しいかもしれない。）
○	相談機関、または当該業務主任者の統計・経理、報告に対する意識や責任感の向上
○	くらしサポートセンター佐倉への相談は、日々の暮らしの中で困りごとの解決のために計画を立てて伴走支援を行っており、必ず終結を迎えるが、相談者はその後も佐倉市内の地域に暮らし、生活を続けていく。専門機関とは困りごとの解決での連携はするが、継続での支援はあまりない。当センターへの相談者はもともと生活力が乏しい方が多く、地域での見守りや気軽に相談できるソーシャルワーカーが必要だが、今現在は、当センターが計画外で相談対応しており、その件数は増加している。
○	障害者や障害の疑いがある方の相談が増加しているが、相談支援機関でできることが決まっているため、地域包括支援センターが高齢者の困りごとを中心になって関わってくれるように、障害者の困りごとを中心になってかかわってもらえなくて、

	当センターにかなりの負担がかかっている。
○	関係機関が相談者と共に来所する際に、事前連絡をいただけたら、よりスムーズに対応できると思います。
○	本来ならばケースの主となるはずの機関が動いてくれず、やむを得ず当機関が動くこともあるため改善を期待したい。

## 問 1 1

「他の相談機関等との連携の事例がありましたら、ご記入をお願いいたします。」

※複数回答の場合は、「×数字」などとして、まとめて表記。

### 【高齢者】

○	<p>くらしサポートセンター佐倉さんと協働して、アルコール依存の方を就労につなげる支援。</p> <p>認知症の方の後見制度利用にかかわる一連の支援を千葉ファミリーサポートの方と一緒にいき、最終的に成年後見開始までにつなげる支援。</p>
○	生活困窮者ではくらしサポーターセンター佐倉の支援を受けて、生活の立て直しを図られるように支援をしてもらっています。
○	認知症の母親と病気の父親と障害のある子どもの家族では、障害の相談員と常に情報共有して家族の動きを確認しながら支援方法を検討しています。
○	社会福祉課より包括に連絡あり。67歳男性、元々知的障害がありそうだが、障害手帳等取得しておらず。生保受給、転居する必要がある今後生活全般の支援が必要な方。包括から障害者支援センターアシストとも連携し、同行訪問し状況確認。介護保険申請するが非該当、アシストにて療育手帳申請手続き支援、取得できたため GH 入居、就労支援も行い生活継続している。
○	高齢で認知症の父親と無職で引きこもり気味の子の世帯。金銭に困っていたため社協の貸付や息子の就労につなげるためくらしサポートセンター、見守りを行うため民生委員への情報提供を行う。息子の就労先で父親の居場所も提供して下さり、短時間で一緒にアルバイトを行っている。
○	※必要な関係機関と連携し、つなぐ業務のための事例は多々あります。
○	高齢者福祉分野においては、各地域包括支援センターを総合相談窓口とし、介護保険等サービス利用支援、虐待対応、地域資源の把握や活用、地域支援機関との連携調整等、包括的な支援が行われています。市担当課では、老人福祉法に基づく措置を要する重篤なケース等について、直接的な支援介入をしており、日頃から、地域包括支援センターとは協働・情報共有を密に行っています。
○	高齢の夫婦より精神疾患のある娘の相談を受けました。手帳もないので中核センター



	に繋いで連携。両親は包括が関わることで役割分担ができています。
○	保健所、警察と連携して医療措置入院
○	消費者センターと連携し、消費被害対応
○	薬局との連携
○	医療機関との連携入院
○	不動産屋との連携

### 【障害】

○	1年近く入院されている精神障害の方の支援について。生活保護のため、一旦保護打ち切りになったが今後の生活や成年後見について病院、不動産会社、障害福祉課、社会福祉課、社協を交え協議。
○	母：介護サービス 地域包括支援センター 高齢者福祉課 障害福祉課 長男：障害福祉サービス きらり（計画） すけっと（住環境） 明朗塾（就労支援） ●長男夫婦も同居し小学生の娘を含む5人での同居。長女（知的障害？）の娘にも知的障害がある。家庭内での娘への虐待案件からこども家庭課や生活困窮から社協への借入等、多様な問題を抱えている。
○	精神疾患の子と認知症の親のケース（包括と連携）。
○	高齢の知的障害者の住む場所、サービスの導入について、包括、障害福祉課、社会福祉課と連携。
○	障害者が高齢になり、包括や居宅のケアマネと連携をして障害サービスから介護保険へ移行。
○	※他にも連携事例多数。。
○	相談事業所の変更に伴い（もう他の所に変えたい！というご希望です）、各相談事業所と連携して対応しております。

### 【子ども】

○	問2-2のとおり。ケースの状況により、必要時、社協やレインボー、その他の外部機関と連絡・調整を図っている。
○	妊娠期から支援しているケースや産後に要支援となったケースについて、退院に向けて医療機関との連絡や会議が行われることがある。役割分担や課題の共有を図っている。
○	母子のケースで、経済面や就労に関する不安があったため、くらしサポートセンターを紹介。失業手当の申請等もサポートしてもらい、母の安心につながったと思う。また、無事に就労につなぐことができた。担当者からも随時連絡をいただき、連携を図ることができた。
○	児童センターの利用者で、育児や栄養の相談がある方について、保健センターへ案内

	をしてきている。児童センターと保健センターが同じ構内であることで、スムーズに連携が図れている。
○	妊娠届出時や来所相談で、夫婦関係や経済問題の相談を受けた際は、状況により、面談後にその足でこども家庭課や生困等の窓口につなげることもある。

### 【生活困窮】

○	50代の大手自動車メーカーの下請けゴム工場勤務の女性。両親が残してくれたマンションで暮らす。管理費滞納で神奈川在住のいところから相談。生活面では部屋の中の片付けができていない。家計改善支援を行って行く中で管理能力に問題があることがわかる。また、いとこの協力で部屋の片付けを行った。障害の可能性があり、精神科通院を始めた。家計の改善はできたが、継続して家計管理をして行く力がない。障害者手帳を取得し、障害福祉サービス、日常生活自立支援事業の利用をしていく方向で、家計改善支援を続けながら、有償ボランティアに本人と一緒に部屋の片付けを協力してもらった。障害者手帳が取得できた後、障害福祉課に申請し、相談支援事業所につながり、サービスの利用がはじまった。また、日常生活自立支援事業にもつながり、家計管理について相談できることになった。本人とは何度も自分の生きる価値について相談を受け、社会的孤立感をいだいていると感じ、居場所になるところを探ってきたが、まだ本人とマッチするところはない。有償ボランティアは、現在は友人として、たまに一緒に料理をしたり、食事をしたりしている。定年退職後、趣味や習い事を楽しみにしているので、そこで居場所となるところができるといいと思っている。
---	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------