

# 相談支援機関ヒアリング調査の実施報告

## 1 ヒアリングの概要

### (1) 調査目的

各相談支援機関における相談の現状と課題を把握し、多機関協働による包括的な相談支援体制を検討するための基礎資料とするため。

### (2) 調査対象

- 生活支援課
- 障害者福祉課
- 子ども家庭支援センター
- 福祉センター
- 精神障害者地域活動センター「ポケット中央」
- 基幹相談支援センター
- 子ども発達支援センター
- 介護保険課
- おとしより相談センター
- 健康推進課
- 社会福祉協議会

### (3) 調査方法

ヒアリング

### (4) 調査時期

令和元年6月20日～7月12日

### (5) 調査項目

- ・ 複合的な課題を抱える世帯など単独の課では解決できない事例への対応の現状
- ・ 多機関連携に向けた取組や課題
- ・ 地域ごとの相談支援の特徴

## 2 ヒアリングの結果（主な意見）

### （1）生活支援課

複合的な課題を抱える世帯など単独の課では解決できない事例への対応の現状
<ul style="list-style-type: none"><li>・ 高齢の母親と障害のある子のケースなど、単独で解決できないケースが多く、他の部署へ協力を依頼している。</li><li>・ 訪問などが必要な場合は社会福祉協議会と連携することもある。</li><li>・ 個々のケースに応じた支援会議を他課やおとしより相談センターなどと連携して実施している。</li><li>・ 本人が経済的に困って相談に来るほか、近隣のごみ屋敷に対する苦情などから支援につながることもある。</li></ul>
多機関連携に向けた取組や課題
<ul style="list-style-type: none"><li>・ 家計改善支援事業については消費生活センターと連携が取れている。</li><li>・ 各部署が縦割りで横のつながりがいないことが課題である。</li></ul>
地域ごとの相談支援の特徴
<p>（京橋地域）</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 単身や病気で就労できない人からの相談多いという印象がある。</li></ul> <p>（日本橋地域）</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 昔から住んでいる住民が多く、家族の問題を抱えている世帯が多い印象がある。</li><li>・ 隅田川沿い、公園などに路上生活者がいる。</li></ul> <p>（月島地域）</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 新築のマンションなどが多く、若い共働き、経済力のある世帯が多い一方で、単身高齢者も多く、相談支援の内容も二分化している。</li><li>・ 路上生活者はほとんどいない。</li></ul>

### （2）障害者福祉課

複合的な課題を抱える世帯など単独の課では解決できない事例への対応の現状
<ul style="list-style-type: none"><li>・ 高齢の母親と障害のある子のケースが多く、母親が障害のある子を限界まで抱え込んでしまっている。</li><li>・ 保健所、保健センター、子ども家庭支援センターなどと連携し、情報共有やケース会議を開催している。</li><li>・ ケース会議の出席者は、個々のケースに応じて、多いときは10人を超える。日程調整や出席者の決定、主として担当する部署の決定などに苦労している。</li></ul>
多機関連携に向けた取組や課題
<ul style="list-style-type: none"><li>・ 連携の仕組みが確立されていないため、役割分担の決定にも時間がかかる。</li><li>・ 各課で作成しているケース記録などを情報共有できる仕組みがあればよい。</li><li>・ 子ども発達支援センターの育ちのサポートカルテについても、切れ目のない支援を実施するためには活用方法の見直しが必要だと感じている。</li></ul>
地域ごとの相談支援の特徴
<p>（京橋地域）</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 相談件数は増加傾向にある。</li></ul> <p>（日本橋地域）</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 相談件数は増加傾向にある。</li></ul> <p>（月島地域）</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ タワーマンションが建ち並ぶ一方で、都営住宅もある。</li><li>・ 臨海部は特に子どもの相談が増えている印象がある。</li></ul>

### (3) 子ども家庭支援センター

複合的な課題を抱える世帯など単独の課では解決できない事例への対応の現状
<ul style="list-style-type: none"><li>・ 母親が養育困難である場合やひとり親家庭、子どもの発達などに障害がある、DVなど様々な問題を抱えるケースがあるが、関係機関と連携し継続した支援を行っている。</li></ul>
多機関連携に向けた取組や課題
<ul style="list-style-type: none"><li>・ 要保護児童等の対応の際に、関係機関と代表者会議や実務者会議、個別ケース検討会議を適宜開催し、認識の違いなどが生じないよう情報の共有を図るとともに、役割を分担して迅速かつきめ細やかな支援を行っている。</li><li>・ 年々虐待相談件数が増加する中で、区が対応すべきケースが増えることが想定されるため、民生・児童委員や地域、関係機関との連携がより一層必要となる。</li><li>・ 職員が様々な相談支援ができるように、多岐にわたる分野の研修を受講していく。</li></ul>
地域ごとの相談支援の特徴
(京橋地域) <ul style="list-style-type: none"><li>・ 町会等のコミュニティが充実していて、見守りなど地域の力を活用できている。</li></ul> (日本橋地域) <ul style="list-style-type: none"><li>・ 昔ながらの商業地域がある一方で、マンションも建ち始めている中、見守りなど地域の協力も得られている。</li></ul> (月島地域) <ul style="list-style-type: none"><li>・ 昔ながらの住宅と高層マンションが混在し、子どもの数が増えている。様々な問題を抱えるケースが孤立しがちであるため、子どもの安全に対する地域の意識が高い。</li></ul>

### (4) 福祉センター

複合的な課題を抱える世帯など単独の課では解決できない事例への対応の現状
<ul style="list-style-type: none"><li>・ 高齢の母と障害のある子のケース、重複障害や重症化による障害の多様化ケースなど単独で解決できる事例はなく、ケースごとに必要な関係機関と連携し対応している。</li><li>・ 保健師が調整役となって関係機関と情報共有をしている。</li></ul>
多機関連携に向けた取組や課題
<ul style="list-style-type: none"><li>・ 就労支援機関や介護保険サービス関係、医療機関等と連携している。</li><li>・ 基幹相談支援センターの支援会議に出席している。</li><li>・ 医療的ケアが必要な人については、日頃から医師会や医療機関等との連携が必要である。</li></ul>
地域ごとの相談支援の特徴
(京橋) <ul style="list-style-type: none"><li>・ お店や事業所など自営業の方からの相談が多い印象。</li></ul> (日本橋) <ul style="list-style-type: none"><li>・ 保健センターから相談が来ることが多い。</li><li>・ 利便性のよさから、単身者や夫婦のみの世帯が多い印象。</li></ul> (月島) <ul style="list-style-type: none"><li>・ 転入者、子育て世代が多く、子どもの相談が多い。</li><li>・ 障害になってから転入してくる人も多いが、幼少期の様子が分からないため自治体間の連携が必要である。</li></ul>

## (5) 精神障害者地域活動センター「ポケット中央」

複合的な課題を抱える世帯など単独の課では解決できない事例への対応の現状
<ul style="list-style-type: none"><li>・精神障害のある母と子の世帯では、ヘルパーによる子育てに関する家事支援等を断られることも多く、支援が難しいケースがある。</li><li>・地区担当の保健師と連携している。</li></ul>
多機関連携に向けた取組や課題
<ul style="list-style-type: none"><li>・多くの関係機関が関わっている場合にケース会議等の日程調整に時間がかかる。</li><li>・ケース会議では、各関係機関の責任者が出席することが多く、ヘルパー等現場の声が十分に伝わっていないと感じる。</li><li>・児童福祉や高齢者福祉等、担っている分野以外について、制度や課題、適切な連携を行うため、お互いに相談する機会や連絡会があると良い。</li></ul>
地域ごとの相談支援の特徴
<ul style="list-style-type: none"><li>・ファミリー層が多く、家族で課題を抱えているケースもある。</li></ul>

## (6) 基幹相談支援センター

複合的な課題を抱える世帯など単独の課では解決できない事例への対応の現状
<ul style="list-style-type: none"><li>・サービスにつなぐまでのサポートが基幹相談支援センターとしての役割である。</li><li>・障害者福祉課、保健センター、おとしより相談センター、事業所、就労先などと連携している。</li><li>・成年後見制度の利用の相談は社会福祉協議会成年後見支援センター「すてっぷ中央」へつないでいる。</li><li>・65歳以上の障害者は、介護保険サービスに移行するが、切れ目のない支援を提供するために介護保険と障害福祉の関係者の連携が必要である。</li></ul>
多機関連携に向けた取組や課題
<ul style="list-style-type: none"><li>・関係機関の連携だけではなく、地域の核となるところと連携、つなぐ体制を作れると良い。</li><li>・基幹相談支援センターの存在や役割をより多くの人に知ってもらうための取組が必要。</li><li>・電話相談等で複合的な課題を把握し適切な支援につなぐためには、相談員のスキルアップがより一層必要である。</li></ul>

## (7) 子ども発達支援センター

複合的な課題を抱える世帯など単独の課では解決できない事例への対応の現状
<ul style="list-style-type: none"><li>・保護者の精神疾患等 養育困難な家庭環境の子どもの場合、保健所・保健センターや子ども家庭支援センターと連携して支援することが多い。</li><li>・福祉・教育コーディネーターを通して、子どもの通園・通学先と連携を図っている。</li></ul>
多機関連携に向けた取組や課題
<ul style="list-style-type: none"><li>・関係機関同士で日頃から良い関係を作り、信頼性を築くことが大切である。情報の共有や役割の分担などについて、連携の仕組みがもう少し明確化されると良い。現実的には難しいと思うが、中立的な立場の調整役がいたらよいと思う。</li><li>・個々のケースに対する理解・支援の方向性を共有できるよう、共通のフォーマットなどがあると良い。</li><li>・ゆりのき連携発達相談が開始され、保健所・保健センターとは連携がしやすくなった。</li><li>・切れ目のない支援の実現を目指し、育ちのサポートカルテが広く活用されると良い。そのために、カルテをよりよいものにしていく必要がある。</li></ul>

## (8) 介護保険課

複合的な課題を抱える世帯など単独の課では解決できない事例への対応の現状
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 障害のある子と介護の必要な親を同時にケアしている人のケースやいわゆる「ごみ屋敷」やセルフネグレクトなど本人が問題だと認識していないケースもある。</li> <li>・ 障害者福祉課や生活支援課と連携することが多い。</li> <li>・ 経済的な課題を抱えている人は自立支援のため生活支援課につなぐ。</li> <li>・ 本人に病識がない場合や解決する意欲がないと相談が進まない。</li> </ul>
多機関連携に向けた取組や課題
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ おとしより相談センターが主体となって、個々のケースに応じた地域ケア会議を開催している。</li> <li>・ 地域懇談会や在宅療養支援研修の多職種連携推進のためのグループワークなど通してさまざまな関係機関との顔の見える関係づくりを行っている。</li> <li>・ 会議体が多く日程調整が大変である。</li> <li>・ 生活保護にならない生活に困窮している方の支援が難しい。</li> <li>・ 地域福祉コーディネーターとの連携が必要である。</li> <li>・ 分野ごと、担当課ごとに「本人」となる方が異なり、本人を中心とした支援を各関係機関が検討するため、総合的な支援の調整に時間がかかることがある。</li> <li>・ 法律の専門家の支援が必要な場合に連携先が確立できていない。</li> </ul>

## (9) おとしより相談センター

複合的な課題を抱える世帯など単独の課では解決できない事例への対応の現状
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 高齢の親と知的障害があると思われる子で家がごみ屋敷になっていたケースなど単独で解決できない事例がある。</li> <li>・ 地域ケア会議で取り挙げ、ケアマネジャーが中心となって対応している。</li> <li>・ 児童福祉法で対象とされている年齢を越えた高校生以上の子で支援が必要なケースをどこにつなげばよいか分からない。</li> </ul>
多機関連携に向けた取組や課題
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 民生・児童委員や町会との連携が必要だが、固定化、高齢化しており、地域の実情を把握している人も限られている。</li> <li>・ 障害者が65歳になり、障害福祉サービスから介護保険サービスへ切り替えるにあたり、契約決定までの間も支援が途切れないう連携を図る必要がある。</li> <li>・ 事業所との連携も必要だが、事業所が少ない、ケアマネジャーの高齢化などの課題がある。</li> <li>・ 専門職が不足している。福祉人材の定着を進めるための取り組みが必要。</li> </ul>
地域ごとの相談支援の特徴
<p>(京橋地域)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 銀座、築地などは横のつながりが強いまちである。</li> </ul> <p>(日本橋地域)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 若い人が増えている。</li> <li>・ 新旧住民の交流があまりできていない。</li> </ul> <p>(月島地域)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 昔ながらの住宅と高層マンションが混在している。</li> <li>・ 昔ながらの住宅は横のつながり、近隣との連携ができているが、高層マンションは住んでいる人同士がお互いの顔を知らず、情報収集等に苦慮している。</li> </ul>

## (10) 健康推進課

複合的な課題を抱える世帯など単独の課では解決できない事例への対応の現状
<ul style="list-style-type: none"><li>・ 様々な健康レベルの方を対象としているため、子ども家庭支援センター、子ども発達支援センター、障害者福祉課、生活支援課など多くの関係部署と連携しながら、問題解決に向けて取り組んでいる。また、医療機関との連携も多い。</li></ul>
多機関連携に向けた取組や課題
<ul style="list-style-type: none"><li>・ 妊娠期から子育て期にわたる切れ目ない支援のため、子ども子育て応援ネットワークを構築し、母子保健分野（保健所・保健センター）と子育て支援分野（子ども家庭支援センター）の連携を強化している。</li><li>・ 精神障害の方が地域で生活できるように、障害者福祉課をはじめ地域活動支援センターや医療機関など、関係機関と検討している。</li></ul>

## (11) 中央区社会福祉協議会（地域福祉コーディネーター）

複合的な課題を抱える世帯など単独の課では解決できない事例への対応の現状
<ul style="list-style-type: none"><li>・ 単独で解決できるケースはほとんどなく、個々のケースに応じて必要な関係機関へつないでいる。</li><li>・ 近所の方や民生・児童委員を巻き込みたいが、なかなか難しい。</li><li>・ 地域の方の見守りなど、まちの小さなアンテナを増やしたい。</li></ul>
多機関連携に向けた取組や課題
<ul style="list-style-type: none"><li>・ 高齢者の支え合いのネットワークを作るため、生活支援体制整備事業（介護保険法）の地域支えあい協議体があるが、高齢者以外の人も含めたネットワークを作れたら良い。</li><li>・ 多世代の人が参加する地域ごとの協議体があると良い。</li></ul>
地域ごとの相談支援の特徴
<p>（京橋地域）</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 道路を挟んで特徴が異なるような多様性のある地域。</li><li>・ おとしより相談センターからつながることが多い。</li></ul> <p>（日本橋地域）</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 人口が増加している。</li><li>・ 地域活動が活発である。</li><li>・ おとしより相談センターからつながることが多い。</li></ul> <p>（月島地域）</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 生活圏である。</li><li>・ コミュニティカフェを開催しており、相談件数は3地域の中で最も多い。</li></ul>