

第 3 期岩倉市地域福祉計画 中間見直しに伴うサービス事業所向けアンケート調査集計

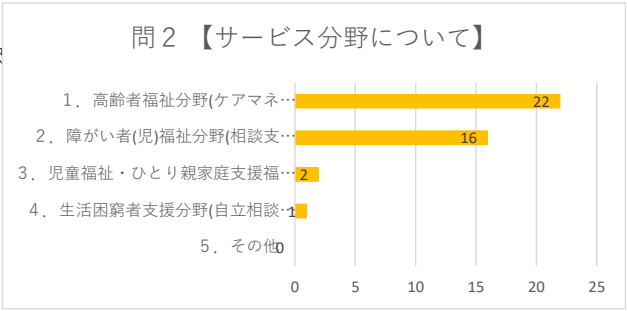
回答件数	35

高齢 22、障がい 13

問 2 【サービス分野について】

貴事業所が提供しているサービス分野についてお伺いします。(当てはまるものすべてを選択)

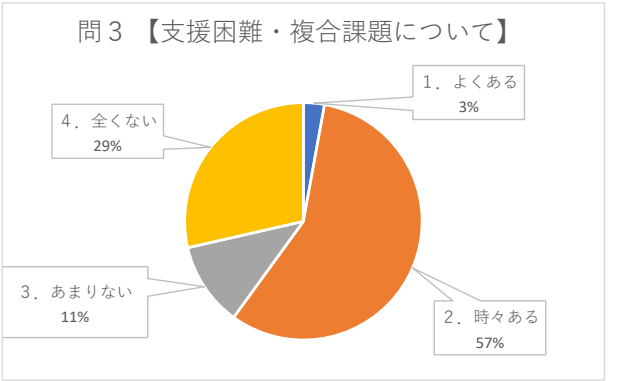
回答 2	
1. 高齢者福祉分野(ケアマネジャー、通所、訪問など)	22
2. 障がい者(児)福祉分野(相談支援、就労支援、児童発達など)	16
3. 児童福祉・ひとり親家庭支援福祉分野(保育、放課後児童クラブなど)	2
4. 生活困窮者支援分野(自立相談支援など)	1
5. その他	0
計	41



問 3 【支援困難・複合課題について】

既存の制度(サービス)や貴事業所の専門分野のみでは対応や解決が難しい「制度の狭間」にある事例や、一つの世帯に複数の課題が混在する「複合課題(例：8050問題、ヤングケアラー、育児と介護のダブルケアなど)」に直面したことがありますか。(ひとつだけ選択)

回答 3	
1. よくある	1
2. 時々ある	20
3. あまりない	4
4. 全くない	10
計	35



課題の傾向 (カテゴリ集約)	現場からの具体的な声 (代表的な意見を抜粋)
① 親の高齢化と子の障がい・ひきこもり (8050問題・親亡き後)	・高齢の母親、本人、妹の生活困窮世帯で、それぞれに問題を抱え包括的な支援が必要だが長年解決せず、その場しのぎの支援になっている。 ・母子世帯。本人が65歳を超え保護者も高齢のため早急にサービスが必要だが、決断できず次のステップに進めない。 ・老々介護のご夫婦と同居する息子が若い頃からの引きこもりで年金暮らし。介護と金銭面の問題。 ・要介護の母親と閉じこもりの息子との2人暮らしで、母親が亡くなった後に息子の支援の繋ぎ先に困った。
② 精神疾患や認知症が絡む世帯 (主介護者への支援・サービス拒否)	・主介護者に精神疾患があり、利用者のみでなく主介護者への対応が必要な事があり大変だった。 ・精神障害のある利用者が高齢の親と同居し、認知症のある親の介護を担っている。家族全体への支援が必要であり役割調整に苦慮する。 ・高齢者で介護が必要な方の家族に精神疾患の方が同居。障害年金が生活費に使われ自立が阻まれている。 ・認知症高齢者の親と息子の2人世帯。息子にこだわりがあり、親に必要なサービス提供ができない (介入拒否)。 ・キーパーソンからの虐待。警察などを含め情報、対応を共有できても解決にはつながらない。
③ ヤングケアラー・多世代にわたる複合課題	・母親は要介護5、父親は仕事中心で、中学生の子どもが家のことや母親の世話をしていた。子どもの心のケアや社会性を育む支援が必要。 ・3世代 (要介護4+障害認定の母、要支援の祖母、主介護者の父、子ども4人) で明らかにサービス不足だが、ケアマネがなかなか動かず苦慮した。 ・シングルで家庭で仕事と子どもの生活時間が合わず、福祉サービスの利用でもカバーしきれない。

④ 制度の壁・連携や手続きの時間・その他の課題	・権利擁護や金銭など、解決（後見人が付く等）までに時間を要することが多く、それまでの間誰が支援するのか苦慮する。 ・利用者本人の外出が難しく、お金(生活費)の引き出しが困難な場合、依頼できるサービスがなかった。 ・市役所内の課と連携をころもみましたが、個人情報の関係上と言われ断念した。 ・就労系の事業所のため、母親の介護等の支援には関わることができない（自事業所の対応範囲外）。 ・利用者の高齢化に伴う医療的ケア（訪問看護等）の確保が課題。
-------------------------	---

問4 【頼れる身寄りがない高齢者等への対応について】

社会福祉法等の改正を見据え、「頼れる身寄りがない高齢者等」に対する支援(日常生活の支援、入退院時の手続き、死後事務など)の体制整備を検討しています。現在、貴事業所の利用者のうち、「頼れる身寄りがない」ことにより、支援に苦慮している(または将来的に支援が必要になると見込まれる)人は、いますか。

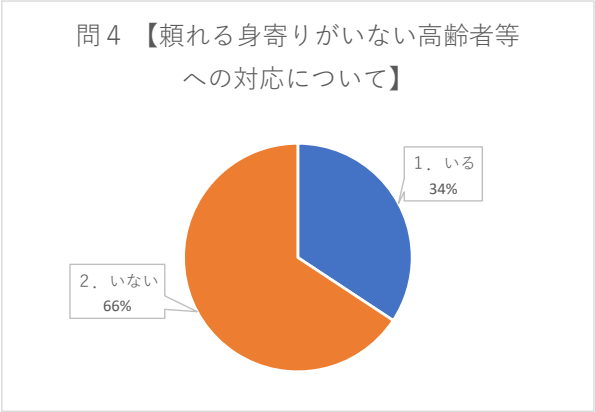
回答4	
1. いる	12
2. いない	23
計	35

★「1. いる」と回答された場合
おおよそ何人いらっしゃいますか。

合計	55
平均	4.58
最大	15
最小	1

★どのような手続きや支援で困っているか(例：身元保証人がいないため入院できない等)を具体的にご記入ください。

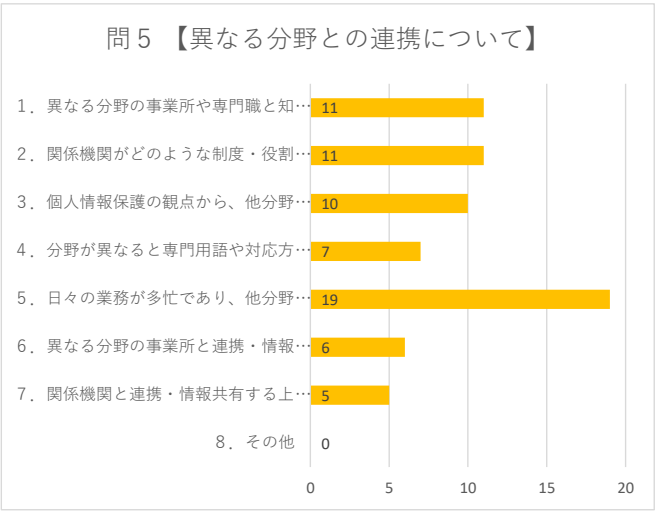
課題の傾向（カテゴリ集約）	現場からの具体的な声（代表的な意見を抜粋）
① 入院・入所時の身元保証の壁	・身元保証人がいないため入院できない。 ・施設入所の際の身元保証人や、そもそも身内や動ける人がいないことで入所先が見つからない。 ・在宅・施設サービスともに住宅や病院などでの身元保証問題が常にあります。
② 日常の支援・手続き・雑務のしわ寄せ	・身元保証人がいないため、雑務等ケアマネに相談されたり、支援をしなければいけない。 ・入院の手続きや利用料金の回収などで困っている。 ・外国人や理解度が低い兄弟への対応。 ・年金の引き出し、がんなどの検査・受診の付き添い、引っ越し、携帯の契約、車の売却、退院後のライフライン再開など各種手続きで困っている。
③ 成年後見制度の課題と死後事務・金銭管理	・成年後見制度が活用される事例もあるが、施設として求めること（日常の支援、緊急時の対応、死後の業務等）を後見人に断られ、丸投げのような形になる。 ・後見人をつける手続きが上手く進まない。 ・特に死後の支払いができないと言われ、料金が未払いになったこともあったため、制度の見直しに期待している。 ・障害年金と生活介護でもらっている少ない工賃で、「健康で文化的な生活」が送れるのだろうかといった懸念がある。
④ 将来への不安（今は自立していても潜在的なリスクがある）	・子のないケースは、将来的にそうなる可能性が高い（年の離れた兄弟が保証人になるなど）。今すぐ困るケースはデイサービスではない。 ・まだまだお元気でいらっしゃいますが、今後施設を出た後の事を考えると不安です。



問5 【異なる分野との連携について】

日頃の業務において、異なる分野(高齢・障がい・児童・生活困窮など)のサービス事業所や関係機関との「顔の見える関係づくり」や「連携・情報共有」を行う上で、ハードル(壁)となっていることは何ですか。(当てはまるものすべてを選択)

回答 5	
1. 異なる分野の事業所や専門職と知り合う機会・接点がない	11
2. 関係機関がどのような制度・役割を担っているか分からず連携するのが難しい	11
3. 個人情報保護の観点から、他分野の事業所や関係機関との情報共有が難しいと感じる	10
4. 分野が異なると専門用語や対応方針が違い、共通理解が難しい	7
5. 日々の業務が多忙であり、他分野の事業所や関係機関と連携する時間的余裕がない	19
6. 異なる分野の事業所と連携・情報共有する上で、ハードル（壁）となっていることはない	6
7. 関係機関と連携・情報共有する上で、ハードル（壁）となっていることはない	5
8. その他	0
計	69



★異なる分野との連携をスムーズにするために、市や関係機関に求める仕組みや研修等があればご記入ください。

市や関係機関に求める仕組み（カテゴリ集約）	現場からの具体的な声（代表的な意見を抜粋）
① 相談窓口の一元化・わかりやすい例示	・事業者の専用/総合（相談）窓口があるといいなと思います。連携しやすいようにパイプ的な役割。 ・ケース毎の相談窓口の例示があると良い。 ・実際に連携を取るとなった際に、担当部署や連絡先等の情報を提供いただけると助かります。
② 連携先（他分野）の窓口・連絡先一覧の作成	・それぞれの分野ごとの連絡先一覧のようなものがあると、電話をかけやすくなると思う。 ・他事業所に初めて相談等行うにあたっての窓口の方の氏名、役職等がすぐに分かるとスムーズに関わりが持ちやすいので、事業所一覧等に掲載して欲しい。
③ 顔の見える交流会・合同研修の開催（と参加促進）	・顔の見える交流会の継続的な開催と参加促進が有効と考えています。 ・事業所交流会のような企画をどんどんやって欲しいです。 ・重層的な問題についての研修、交流会等の開催。色々な分野の方との合同研修があると良いかも。 ・異なる分野との意見交換会など、顔の見える関係作りの場があるとよい。
④ 交流会のあり方・「連携」の質に関する見直し	・「連携」の定義に関する研修が必要だと思います。単なる情報共有で終わってしまうことも少なくないと感じています。こういったことを求められているのかわからない。 ・交流会に出席される事業所が固定化・偏りが見られており、積極的ではない事業所もあるため妙案があればと思う。 ・（交流会に）参加したくても人的余裕のない状況というものもあると思います。

問 6 【利用者の社会参加と地域組織(ボランティア等)との連携について】

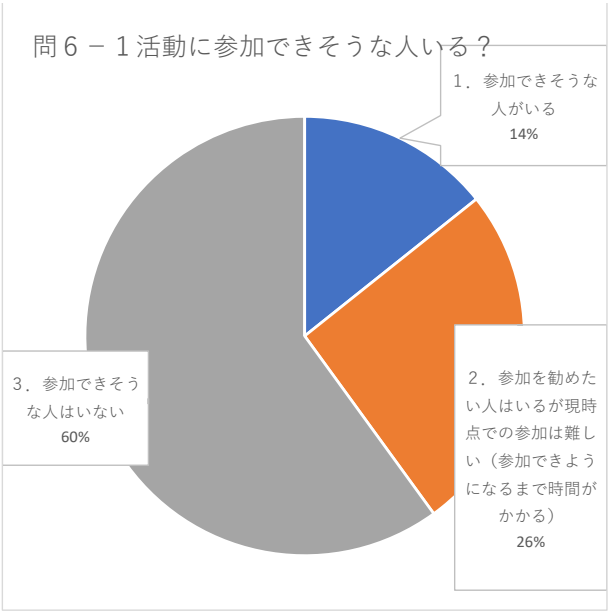
問 6 - 1

重層的支援体制整備事業の「参加支援」では、ひきこもりの状態にある人や孤立している高齢者・障がい者など、従来のサービスだけでは支えきれない場合に、利用者の地域活動への社会参加(サロンへの参加やボランティア活動等)を促す仕組みづくりを目指しています。

貴事業所の利用者のうち、現在地域の活動には参加していない(または参加が難しい)人であって、適切なコーディネート(マッチングや伴走支援)があれば、地域の活動に参加できそうな(参加を希望している)人はおられますか。

(ひとつだけ選択)

回答 6 - 1	
1. 参加できそうな人がいる	5
2. 参加を勧めたい人はいるが現時点での参加は難しい（参加できるようになるまで時間がかかる）	9
3. 参加できそうな人はいない	21
4. その他	0
計	35



問 6 - 2

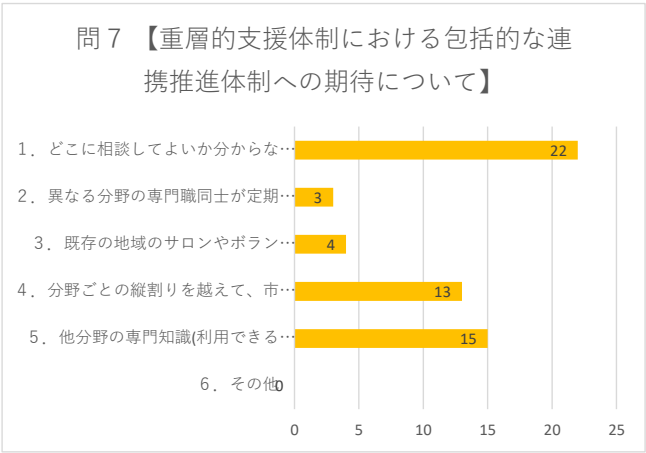
利用者が地域のサロンやボランティア活動等に安心して参加できるようにするために、市や社会福祉協議会に期待するコーディネートや支援(例：最初の見学への同行、受け入れ先団体への事前説明など)があれば、ご記入ください。

市や社協に期待する支援（カテゴリ集約）	現場からの具体的な声（代表的な意見を抜粋）
① 情報提供と本人の意欲喚起（興味付け・説得）	・地域のサロンやボランティア活動等詳しい情報や説明があると良い。ひきこもりや孤立している人に興味を持てもらうことが大事。（参加は難しい） ・ご本人への外出するメリットの説明と説得をしてほしい。（参加は難しい） ・どんな地域活動があるかのアナウンス。活動内容の紹介、窓口の統一。（参加できそうな人がいる/いない） ・利用者宅での説明や、利用者が何を求めているかの現状把握と支援者との信頼関係構築から始めて欲しい。（参加できそうな人はいない）
② 心理的ハードルを下げる環境づくりと受け入れ側の理解	・健常者と一緒だと躊躇する方もいるので、まずは障がいのある方向けにボランティア等の様々な体験ができる場を設けて欲しい。（参加できそうな人がいる） ・日中活動以外で地域とのつながりが苦手な方が見られるので、安心して参加できるイベントや参加の手助けなどがあると良い。（参加できそうな人がいる） ・受け入れ側による、認知症に対する理解・当日の声掛け。（参加は難しい）
③ 物理的なアクセス支援（移動・送迎の壁）	・参加したくても、その場に行く手段がない。（参加は難しい） ・行き先への交通手段が取れないため、サロンに行くことが困難な方の送迎があると良い。（参加できそうな人はいない） ・サロンやボランティア活動の説明会までの送迎。空き駐車場の手配。（参加できそうな人はいない）

問 7 【重層的支援体制における包括的な連携推進体制への期待について】

令和 6 年度から実施している「重層的支援体制整備事業」において、市や社会福祉協議会が中心となって進める包括的な連携推進体制に対し、現場の専門職として最も期待する役割は何ですか。(当てはまるもの最大 2 つ選択)

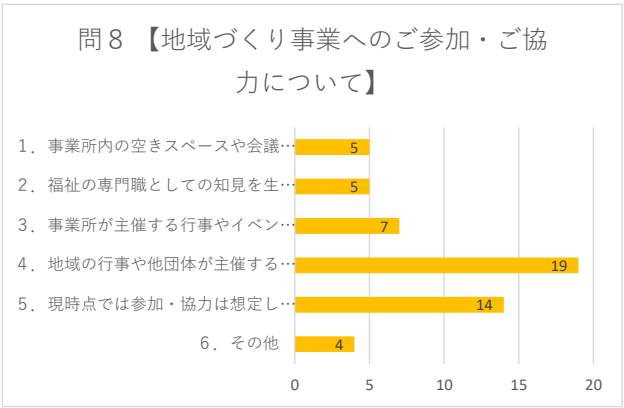
回答 7	
1. どこに相談してよいか分からない複雑な困難事例を、包括的に受け止めて調整してほしい	22
2. 異なる分野の専門職同士が定期的に顔を合わせ、事例を検討できる「多機関協働の場」を作してほしい	3
3. 既存の地域のサロンやボランティア団体と、事業所の利用者を結びつける「参加支援のマッチング」をしてほしい	4
4. 分野ごとの縦割りを越えて、市役所内の担当課の連絡調整を円滑化してほしい	13
5. 他分野の専門知識(利用できるサービスや制度)や地域の社会資源リストを定期的に更新し、常に最新状態で共有してほしい	15
6. その他	0
計	57



問 8 【地域づくり事業へのご参加・ご協力について】

重層的支援体制整備事業における「地域づくり事業」では、分野を超えた多様な主体が連携し、誰もが交流できる居場所をつくり、地域住民が参加・活動できる機会を創出することを目指しています。貴事業所において、本市や社会福祉協議会が進める「地域づくり」の取り組みに、今後どのような形であればご参加・ご協力できそうでしょうか。(当てはまるものすべてを選択)

回答 8	
1. 事業所内の空きスペースや会議室等を、地域のサロンや交流の場として提供できる	5
2. 福祉の専門職としての知見を生かし、地域住民向けの出前講座や啓発活動の講師として参加できる	5
3. 事業所が主催する行事やイベント等に、地域住民(子どもや高齢者など)を広く受け入れることができる	7
4. 地域の行事や他団体が主催するイベント等に、事業所として参加・協力できる	19
5. 現時点では参加・協力は想定しにくい	14
6. その他	4
計	54



★上記で1～4のいずれかを選択された場合
参加・協力できそうな内容や条件があれば具体的にご記入ください。(例：土日のみであれば場所を提供できる、〇〇に関する講座なら可能等)

地域づくりへの参加意向と課題（カテゴリ集約）	現場からの具体的な声（代表的な意見を抜粋）
① 協力に向けた前向きな提案・具体的なアイデア	・弊社の農場を活用した農業イベントや収穫体験会などを開催し、地域の方に参加いただくことは可能です。 ・限定的に土曜日を開所し、弊社が主催するマルシェにおいて地域住民を広く受け入れ可能です。 ・日曜日には空いているスペースがあります（喫茶店）。 ・身体的、動作的なこと、スポーツに関しての講座など。 ・日曜日であればキッチンが使えるので認知症カフェ・子ども食堂などの開催が可能。介護や認知症予防の出前講座も可能。 ・桜まつりなどの山車・地域のお祭り子供獅子の休憩場として使用されている。趣味活動の発表の場としての活用も可能。
② 参加・協力するための「条件（日程・安全・事前調整）」	・土日で早めに告知していただければ可能かと思います。事業所の営業時間内であれば参加可能。 ・どれも事前に打合せが必要ですが、出来る限り協力させていただきたいです。 ・児童が安全に楽しく行ける（安全に楽しめる）イベントへの参加。 ・年に一度程度であれば地域住民向けの講座の開催が可能。
③ 人員不足や「制度（指定基準）」による壁	・人手不足の中、職員の対応が難しいため、どのように調整するかが課題です。（場所は貸せても人が出せない） ・障害福祉サービスの指定を受けると事業所のスペースは「事業専有」となるため、スペースの提供は難しいです。 ・弊社は月1回の引き籠もりサロンを開催しており、現状では人手が不足している状況。ボランティアでの関わりは難しい。
④ 「地域づくり事業」に対する情報提供・理解促進の要望	・地域づくりの取り組みのイメージが湧かないので、具体例を挙げて欲しい。 ・現状では「地域づくり事業」を理解していない点が多いため、何に参加できるかまでは分からない。今後積極的に調べ関わりを持っていけたらと思う。

問9 【その他】
その他、福祉全般についてご意見・ご要望があればご自由にご記入ください。

福祉全般に対する意見・要望（カテゴリ集約）	現場からの具体的な声（代表的な意見を抜粋）
① 現場職員の人権保護とメンタルサポート	・虐待問題について、利用者だけの話を聞くだけでなく、もっとそこで働くスタッフに対してのサポートを行政として整えて頂けるように強くお願いいたします。 ・現状はスタッフは自分の身を守る事が出来ずに行政も決してスタッフの味方ではありません。同じ事件を繰り返さないように、そこで働く職員の話をしっかり聞いて欲しい。
② 人材不足への危機感と独自の処遇改善（補助金等）	・常に人手不足の福祉業界は、支援に求められる資質と給料が見合っていない。 ・加算を取るとなると要件や提出書類等も多く必要となり、職員が現場にいる時間が短くなる本末転倒の現状がある。 ・質の高い福祉を継続させていくために、自治体独自の補助金や、全国の自治体が国に提言して欲しい。
③ 社協の役割や事業展開に対する厳しい評価と期待	・岩倉市の協議会は訪問介護が閉所になり、制度上にあるサービスは無くなってしまいました。（他市と比べて公的サービスが手薄という指摘） ・地域のニーズに応じた様々な事業を展開することが求められるのが社会福祉協議会だとすると、事業内容を評価する仕組みであったり、中長期の事業目標に関して提言出来る仕組みはあるのでしょうか。

④ 生活インフラの課題・事例共有・地域のあり方	・ゴミの問題を解決出来ればと思います。出す時間、出すことが困難な方等、訪問だけではなかなか難しい場面があります。 ・こういうケースはこんな対応(連携先等)をしました、などの簡単なまとまったケース報告（過去の事例や他自治体の取り組み事例など）があると参考にしやすい。 ・子供、高齢者、障害者が皆共存できる町にしないといけないなあと思います。 ・小規模多機能居宅や看護小規模多機能居宅、運動特化型のデイサービスが増えるとうい。
--------------------------------	--