

社会的支援が必要と思われる人の発見に関するアンケート調査報告書

1 目的

担当している利用者ではなく、その家族等で支援が社会的必要と思われる人(※)を発見し、適切な機関につなげ、多機関が協働して支援を行う体制を整備するために、アンケートを通じて、これまでそのような人を見つけたことがあるか、発見した場合にどのように対応したのか事例を収集するもの。

※「家族等で支援が必要と思われる人」の例

例1: ケアマネジャー／訪問看護師／ヘルパー／リハビリ職等の場合

高齢者に対し、ケア・サービスを提供しているときに、高齢者から同居している子ども(成人)が長年引きこもっていることを相談された。

例2: 医院／歯科医院／薬局等の場合

患者から、自宅にいる家族が、体調不良であるが、長期間受診できていないので困っているとの相談を受けた。

例3: ある世帯の料金滞納を請求するために何度か家庭訪問をすると、平日の日中にもかかわらず学校に行っていない児童が毎回家にいるのを発見した。

2 調査の概要

(1) 調査対象

芦屋市内で相談支援業務等に従事している方

(2) 調査期間

令和3年12月15日(水)から令和4年1月20日(木)

(3) 調査方法

Google フォームを用いた WEB での回答

(一部、Google フォームを印刷したものへの記入による回答)

(4) 有効回答数

138 件

3 調査結果の概要

(1) 回答者の所属

所属	回答数	割合
1 高齢者介護等分野(居宅介護支援事業所、サービス事業所等)	47	34.1%
2 障がい児者福祉分野(相談支援事業所、サービス事業所等)	10	7.2%
3 生活困窮・権利擁護等分野	7	5.1%
4 行政機関(保健福祉関連部門)	7	5.1%
5 行政機関(保健福祉関連以外部門)	42	30.4%
6 医療機関	25	18.1%
総計	138	100%

(2) 新たな支援対象者の発見について

主たる業務実施中に新たに支援が必要だと思われる人を発見した経験の有無を尋ねる設問

項目	回答数	割合
1 ある	74	53.6%
2 ない	64	46.4%
総計	138	100%

回答者の過半数が、主たる業務実施中に新たに支援が必要だと思われる人を発見した経験があるという結果になった。

(3) 発見したきっかけ

新たに支援が必要だと思われる人をどのようなきっかけで発見したかを尋ねた(複数回答可)

項目	回答数	割合
1 既にかかわっている対象者から聞いた	42	27.6%
2 新たに支援が必要だと思われる人から聞いた	11	7.2%
3 世帯にかかわっている専門職(例、かかりつけ医、サービス提供者)から知らされた	20	13.2%
4 世帯にかかわっている非専門職(例、別居の家族、近隣住民等)から知らされた	13	8.6%
5 居宅の状況から気づいた	26	17.1%
6 必要な手続きの停滞	10	6.6%
7 生活状況	24	15.8%
8その他	6	3.9%
総計	152	100%

最も多いのが「1 既にかかわっている対象者から聞いた」で、前出(2)の発見経験ありの総数(74人)に占める割合は56.8%となり、過半数を占める結果となった。次いで、「5 居宅の状況から気づいた」で、前出

(2)の発見経験ありの総数(74人)に占める割合は35.1%であった。

(4) 具体的な内容

「発見したきっかけ」の具体的な内容について自由記述方式で尋ねた。回答を事務局で分類。(一部抜粋)

対象者から聞いた
<ul style="list-style-type: none">● 既にかかわっている対象者から「実は孫が引きこもっている」と聞いた。● 「孫が仕事をしていない。本人がやる気を見せない。いい仕事はないか？」と相談を受ける。● 以前はできていた掃除などができなくなっている状況があり、対象者や対象者の配偶者から話を聞いた。● 関わりのある対象者(ひきこもり状態)の配偶者が子ども(当時2歳頃)の発語があまり出ないことを少し気にされていた。● 実は、中学3年生の妹が小学校の時から不登校と聞いた。● 対象者の話しを聞いていると、親のことや子どもの学費のことなども問題であると聞いて、他部署に連絡した。● 娘が暴力をふるうということを既存の対象者から聞いた。● 患者家族として来院された方の理解力や会話内容などから聞き取れた。● 既にかかわっている対象者から家族がうつ病でひきこもっていると聞いた。● 既にかかわっている対象者から「子どもが夫から暴力・暴言を受けている」と聞いた。
家族から聞いた
<ul style="list-style-type: none">● 家族より「独居の親が高齢で、しんどくなっているようだ」と聞いた。● 保護者から下の弟、妹の世話をお願いするため学校を欠席するという連絡が入った。● 来院された患者より、同居家族について相談を受けた。● 別居の長女より、対象者と同居している次女に精神疾患があり入退院歴がある事、作業所に通っていたが辞めた事を聞いた。● 既に関わっている利用者の別居家族から、「実は利用者の同居の家族が引きこもっている」と聞いた。● 別居している対象者の家族から、対象者の配偶者や対象者の兄弟について相談があった。● 遠方の家族や地域住民より、ひきこもりの家族と認知症の高齢者が住んでいると聞いた。
関係機関や近隣から聞いた
<ul style="list-style-type: none">● 対象者の支援のため、訪問しているヘルパーや訪問看護師から「最近、家族の様子がおかしい。家事ができていない様子である」など相談があった。● 同居している長男が引きこもっていると、既に関わっている包括や社協から聞いた。● ケアマネよりひきこもり、精神疾患の家族がいると聞いた。● 関係機関より、経済的に困っているようだと言われたと連絡があった。● 孫の服装や生活について小学校から情報提供がある。● マンション管理人から、住民に迷惑行為をする人がいるので対応してほしいと連絡を受けた。● マンション住民から居住者の様子がおかしいから何とかしてほしいと連絡があった。

気づいた

- 家族のものの捉え方に偏りが有りコミュニケーションをとるのに苦労した。
- 精神疾患の利用者の世話を体調の悪い高齢の姉が行っていた。
- 既に関わっている対象者が言葉を濁す等があり、居宅内の様子や管理人等からそれとなく聞き出して確認した。
- 新規相談を受けたため支援対象者宅を訪問したところ、適切なケアがされていないかった。確認したところ本人妻に認知症があり、課題が出てきていることを把握した。
- 同居家族が全員働いていない。
- ライフラインの止まっている自宅に住む被後見人の家族の支援も必要だと判明した。
- 窓口へ何度もくる、カード発行したことを覚えてない。
- 電話対応で、近所の人に殴られるなどと話していた。
- 高齢の方で、何が必要かわからず取りに来る方や何回も印鑑登録される方がいる為(紛失等)。
- 食生活背景を聴取時、整容具合など考慮して必要と感じた。
- 来院時の親子の様子で母の様子がおかしかった。
- 居宅内に物が多く雑然としている。
- お昼ごはんを食べず、公園で水道水(または学校の水)etc を飲んでいた。
- 何回も同じ話をされる。話の内容が支離滅裂だった。

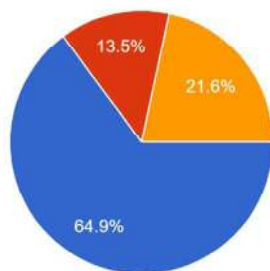
(5) 発見後の対応

既にかかわっている対象者以外の新たに支援が必要だと思われる人の発見後の回答者の対応について尋ねた。

項目	回答数	割合
1 関連する(と思われる)機関につないだ	48	64.9%
2 関連する(と思われる)機関にはつなげなかった	10	13.5%
3 どちらもある	16	21.6%
総計	74	100%

発見後の対応

74件の回答

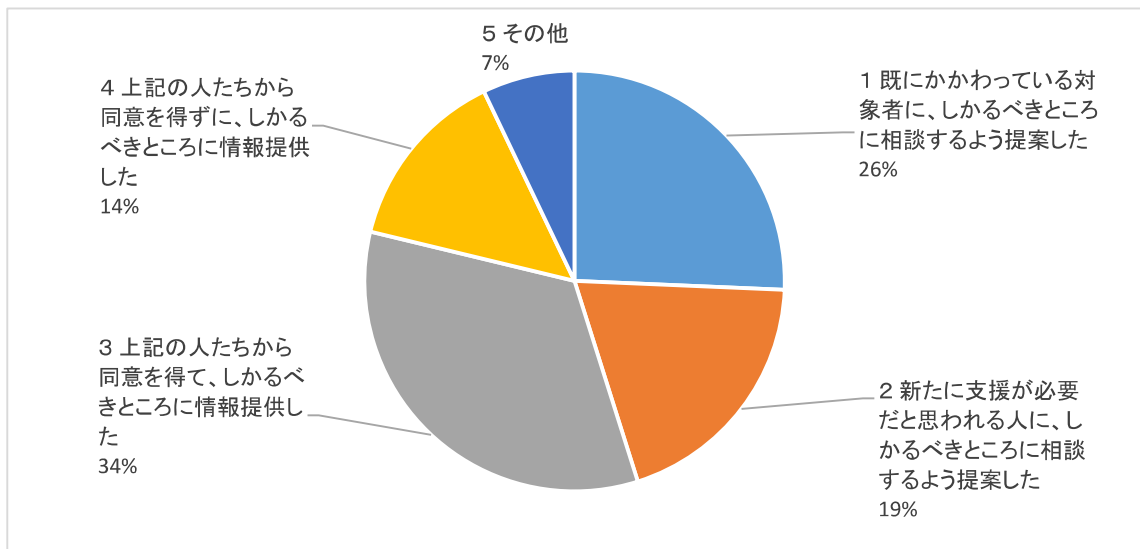


- 1 関連する(と思われる)機関につないだ【次の設問に進んでください】
- 2 関連する(と思われる)機関にはつなげなかった【設問7「つなげなかった理由」に進んでください】
- 3 どちらもある【次の設問に進んでください】

(6) 具体的なつながり方

関連する(と思われる)機関にどのようにしてつないだかを尋ねた(複数回答可)

項目	回答数	割合
1 既にかかわっている対象者に、しかるべきところに相談するよう提案した	29	25.7%
2 新たに支援が必要だと思われる人に、しかるべきところに相談するよう提案した	22	19.5%
3 上記の人たちから同意を得て、しかるべきところに情報提供した	38	33.6%
4 上記の人たちから同意を得ずに、しかるべきところに情報提供した	16	14.2%
5 その他	8	7.1%
総計	113	



しかるべきところに相談するよう提案した(選択肢「1」と「2」の計)は約 45%、情報提供した(選択肢「3」と「4」の計)は約 47%となり、ほぼ同じ割合であった。

(7) つながりなかった理由

関連する(と思われる)機関につなぎなかった理由を尋ねた(複数回答可)

項目	回答数	割合
1 関連する(と思われる)機関がわからなかったから	6	15.8%
2 詳細な情報が得られていなかったから	9	23.7%
3 既にかかわっている対象者との関係が悪くなる恐れがあったから	4	10.5%
4 つなぐ(相談する)必要がないと思われたから	3	7.9%
5 つなぐ(相談する)べきか判断できなかったから	4	10.5%
6 相談しても仕方がないと思ったから	2	5.3%
7 その他	10	26.3%
総計	38	100%

「7 その他」としては、「支援を依頼相談したが動いてもらえなかった」「繋がる機関がない、断られた」

「家族に情報提供をしたところ支援を断られた」「本人の強い拒否があり、つながるための下準備が必要と判断した」といったものが挙げられていた。

(8) 新たに支援が必要と思われる人の発見と支援

新たに支援が必要だと思われる人を発見するために、あるいは発見後に必要な支援につなげるために、どのようなしくみやルール、ツールがあれば良いか等について意見を尋ねた。(回答の分類し、一部を抜粋)

窓口周知、啓発
<ul style="list-style-type: none">● 相談窓口がわからない事もあると思われるので、総合的な相談窓口を広く広報する。● 問い合わせ先などを職員向けに周知していただけるとつながりやすいと思います。● 窓口や電話で問合せがあった際、どこに聞いたらいいかわからなければ、インターネット検索で探すことが多いので、芦屋市の HP または「芦屋市～」で検索してヒットするようにしておいてもらえると良いと思います。● 対象者の受け入れ先を事前に知っておきたい。● ケアマネが利用者の家族に支援が必要と感じても支援に繋げる為には人間関係が出来る迄、時間が必要なので「家族さんに問題がある」と気づいたときにどこに相談したら良いか周知して欲しい。● 相談窓口の周知、支援団体への紹介、支援団体同士の連携、紹介後のフォロー。
多機関との連携・協働、ネットワーク、しくみ・ツールづくり
<ul style="list-style-type: none">● どのような状態をもって支援が必要と判断するのか、各分野の支援者がある程度共通した認識を持てるような学習の機会が必要かと思います。● ルールやツールではありませんが、他の支援についてどのようなものがあるのか、また、主たる業務とその他の業務の関係性を把握する必要があると思います。● 支援が必要だと思われる人を発見した際のつなぎ先について、具体的事例を含めて記載した媒介があれば相談につながりやすいと思います。● 各関係機関が担う役割を知ること。また、顔の見える関係性を作ることで情報共有のハードルを日常的に下げしておく工夫。● 本人の同意の有無によって情報提供をする、しないの判断に迷いが生じる。利用者対応時に、支援員として気づき、引っかかりがあれば計画相談員に報告しているが、計画相談員がいない場合の窓口。上記に関してチャート式のマニュアル等があると対応がより迅速になると思います。● どこに相談すればいいのか、また相談先との顔の見える関係づくり。● 子育て推進課、障がい相談、地域包括などの各相談窓口から『こういう人は繋いでほしい』の意見を募り、それを基にチェックシートを作ってはどうか？● 多機関が一緒になって考えるケース共有が必要。また、対応方針の決定と役割分担をちゃんとやるべき。● 福祉ネットワーク(ライン)など。● 高齢、障がい、児童などそれぞれの分野が情報共有できるシステムがあれば良い。

- 対象の方だけでなく対象者の周りの方や家族にも焦点を当てた関わりが必要だと思いました。そのためには対象者との信頼関係を築いていくことでその周りの方、家族を支援していく横のつながりをつくるチーム作りの仕組みがあると良いなと思います。
- 関係機関内では、個人情報であっても情報共有できるようにして欲しい。
- 新たに支援が必要と思われる人を発見した際の支援につなげる認識を持つための周知。
- 新たに支援が必要だと思われる人を発見した時の対応フロー等があれば良いのかと思いました。情報共有しやすいのかなと思いますし、慣れていない人も動きやすいかと思います。
- 発見してもつながらないケースも多く、つなぐしくみは重要と思う。つながらないと発見しようという動きになりにくいように思う。

相談窓口、相談方法

- 相談機関があれば、連絡しやすい。
- 個人情報の問題があり、発見したからと言って相談につなげることは難しい。なんでも相談できる所がほしい。
- 行政という大きなくくりではなく身近な場所(スーパー等すぐに立ち寄れるようなところ)に支援が必要な人も発見する人も誰もが気軽に立ち寄ることのできるスポット的に相談場所があると良いのでは。
- 世代にもよるが電話や面会のハードルが高い人が多いので、身近にメール等で相談ができる窓口があっても良いのでは…と思う時があります。
- 支援を必要としている方に話しやすい雰囲気や場、機会がもてる様な環境を作りたい。
- 経済的に、どのような条件でどの程度の金額をどこが支援できるのか、一目で分かる資料が欲しい。人的支援も同様。
- もっとその内容が普通の事になればいいと思います。気楽に連絡しやすい場所があると良いと思います。
- 電話や対面だけでなくチャットなどでも相談できるシステムがあれば若い方も利用しやすいと思います。

地域づくり

- 例えばご近所の方が気になる事を発見された時、まずはどこに話を持っていけばいいのか、気軽に行ける所が周知されていけばと思います。
- 民生委員や自治会、ボランティアグループなど、地域と情報交換の場を持つ。
- 高齢者からお年寄りまで世代間で交流を行う催しや防災等もからめた訓練等行えば少しほどの様な方が住まれている家かなどわかる可能性もあり。まずは地域での高齢者から子供の世代間交流。
- 昼夜間問わずに地域に気軽に集まれる場所・地域単位の住民の活躍や自治会の地域住民のバックアップをできる体制がより強化されればよいと思います。
- 来院された患者さんの話しやすい環境づくり、近隣住民のつながり。
- 自治会などのコミュニティの充実、近隣との最低限の関わり、警察等の連携など。個人情報に配慮した支援ではあるが、マイナンバーカードでの情報共有など。

その他

- 情報発信やリーフレットというスタートキットが通例とは思いますが、現在はかなり情報も整理されてきた中でそういうこと(アンケートの質問)が起きているという現状は「情報弱者」という

だけではなさそうに思います。共通して持つ感想としては本人や家族たちが自分たちで自分たちの状況を把握しづらいのかとは思いますが、例えば、知的障がいや発達障がいという言葉は知っているが、自分の子どもの現状はただの「性格」としてとらえていたり、高齢者虐待ということばは知っているが自分たちのやっていることはそれにあてはまらないなど。そのため隠れたニーズの掘り起こしには第三者の見立てが必要になると思います。そういった意味では「我が事・丸ごと」の地域づくりが一番いいとは思いますが、この結果はこのアンケートが示している通りです。となると、地味ですがこまめな訪問が一番いいのかもしれませんが。

- 個人情報になるのでわからない。
- 数年に1回でも良いので、同居している家族などがお互いに観察をして、新たに支援が必要かそうではないのかの回答をするアンケートなどがあれば良いのではと思います。
- 職務上、知り得たことは守秘義務がある為に本人の了解があっても他人には話し難いです。
- 受診が必要でも拒否あり。とくに心症関係的な場合、精神的、訪問診療や早めの行政からの介入が必要なケースがある。(事件になる前に)
- 丁寧な聞き取りが重要だと思います。

4 アンケートのレビューと考察

今回のアンケートでは、①新たに支援が必要だと思われる人を発見した経験の有無、②発見のきっかけ、③発見後の対応、④対応の結果、⑤今後必要となるもの、について意見を求めました。

回答者の約半数は、新たに必要だと思われる人を発見した経験を有していることが明らかになりました。

その発見のきっかけは、「対象者からの聞いた」が過半数、「5 居宅の状況」と「7 生活状況」の合計が約32%となり、「対象者とのかかわる人の関係」や「かかわる人の観察力や状況把握力」が発見に大きくかかわっていると推察されます。

発見後の対応については、「対象者や家族への相談の促し」と「関係機関へのつなぎ」がほぼ同割合となりましたが、「つなげられなかったもの(事例)」が存在したことも明らかになりました。

これらの結果から、①より多くの方が「支援が必要な人」に気づくことができること、②気づいた際に、どこに、どのようにつなげば良いかより明らかになること、が重要であることがわかりました。

(文責: 芦屋市社会福祉協議会 針山)