

【研究区分：地域課題解決研究】

研究テーマ：権利擁護システムのなかでの総合的な相談窓口と多機関連携ネットワーク構築のあり方	
研究代表者：保健福祉学部 保健福祉学科 人間福祉学コース 講師 手島洋	連絡先：teshima@pu-hiroshima.ac.jp
共同研究者：社会福祉法人 三原市社会福祉協議会 福祉支援課 相談支援員 野上晃	
【研究概要】 本研究は、高齢者や障害者などが地域で安心して暮らせるために総合的な相談窓口と多機関連携ネットワークを構築するため、多機関の協働を必要とする複合的なニーズの特徴を明らかにすることと、相談やネットワークを図っていく際の阻害要因と促進要因について明らかにすることであった。高齢者や障害者等への相談支援を担っている三原市内の機関・団体を対象としたアンケート調査とヒアリング調査を行った結果、三原市内で求められている包括的な相談支援体制づくりに必要な要素を明らかにすることができた。	

【研究内容・成果】

1. 研究内容

本研究の目的は、高齢者や障害者などが地域で安心して暮らせるために総合的な相談窓口と多機関連携ネットワークを構築するためのあり方について研究するものであった。この目的のために、(1)総合相談窓口の特徴と役割を明確にすることと、(2)多機関連携ネットワークの特徴と役割を明確にすること、を行った。

具体的な研究内容は、以下のとおりである。

(1) 総合相談窓口の特徴と課題の明確化

三原市内の福祉相談窓口が現在果たしている役割と課題及び総合相談窓口に望むことなどをアンケート調査とヒアリング調査から明らかにした。調査結果を分析し、高齢者分野と障害者分野、市内の中心部と周辺部の地域間の差、地域包括支援センターと障害者相談支援事業所の相談機関の間の差異などから、既存の相談窓口と総合相談窓口の機能分担について検討した。

(2) 多機関連携ネットワークの特徴と役割の明確化

三原市内にある既存のネットワーク組織が現在果たしている役割と課題及び多機関連携ネットワークに望むことなどをアンケート調査とヒアリング調査から明らかにした。調査結果を分析し、上記の総合相談窓口と同様に様々な属性による比較検討を行い、既存のネットワーク組織と多機関連携ネットワークの機能分担について検討した。

2. 研究成果

アンケート調査は、三原市社会福祉協議会と三原市役所の協力により高い回答率（全体で71.8%）を得ることができ、三原市内の相談支援機関の実態と意向を把握することができた。また、ヒアリング調査は、新型コロナウイルスの蔓延状況に影響を受けたため当初計画していた規模での調査が行えなかった。比較的短時間でのヒアリング調査の開催やオンラインによるヒアリング調査の開催などを余儀なくされたが、調査結果を得るための必要最低限の規模での調査を行うことはできた。

これらのアンケート調査とヒアリング調査の結果から分析できたことは、次のとおりである。

まず、アンケート調査からは、以下の点が明らかになった。

<相談ニーズについて>

(1) 支援に拒否的な事例の対応に苦慮している

支援者等からよせられた相談内容に対して、本人や家族が専門職等の働きかけに拒否的な

対応をする場合に困難を感じている。

(2) 対応できるサービスがないニーズの対応が困難である

ニーズに対して対応できるサービスがない場合や専門職の業務の範囲を超える場合の対応に困難を感じている。

<ネットワークについて>

(3) ネットワークを図っている事例は多くない

相談機関が支援に際してネットワークを図っている事例は多くない。また、ネットワークを図る理由は、ニーズに対して自分たちの行える範囲を超える対応が期待できることが多くあげられていた。

また、ヒアリング調査により明らかになったのは、以下のことであった。

<相談ニーズについて>

(1) 対応が困難なニーズは増加傾向にある

課題内容が複合的なものや支援の拒否など対応が困難な相談ニーズが増加している傾向がある。ひきこもりに関係するニーズが増加の傾向にあるが、そのニーズに対応できる制度が少なく、障害福祉サービスの活用にとどまっている。また、身寄りのない人の課題への対応の際にも、本人への意思確認などの場合に対応に苦慮している。

(2) 地域や家族の課題対応力が低下している

家族の課題解決力が低下し、家族が離れて暮らすことも多く、また地域の間人関係も希薄になり、地域や家族の課題対応力が低下している。

(3) 支援者の対応力の強化が求められる

事業者からの相談頻度の濃淡があり、支援者の対応力によってニーズが潜在化している可能性がある。また、困難な相談に対応する際の支援者へのサポートが求められることもある。さらに、利用者の意思決定や判断に寄り添う支援が必ずしも行われていないことがある。

<ネットワークについて>

(4) 多様なネットワークの試みが拡大している

単一の相談窓口では対応の困難な課題が増加するなか、重層的支援体制整備事業による事例検討をはじめ、支援者による多様なネットワークの試みが広がっている。

(5) 住民と専門職のネットワークを図る際の相互理解が必要である

住民や民生委員などインフォーマルなサービス主体とフォーマルなサービス主体とがネットワークを図る際には、個人情報の扱いのルール化や住民活動の役割などのお互いの理解の成熟が求められる。

(6) ネットワークのキーパーソンの明確化と支援者間の役割の相互理解が求められる

複数の支援者が協働して支援する場合に支援者のキーパーソンが不明確なときがあり、また協働する人のお互いの役割が十分に理解されていないことがある。

3. まとめ

以上の調査結果から、三原市において総合的な相談窓口と多機関連携ネットワークを構築するためには、(1) 対応困難な課題が増加するなかで可能な工夫を凝らしつつ、その実践から新たな制度づくりへの展開を図ることが重要であること、(2) 利用者の意思を最重視する利用者本位の支援の質のさらなる向上とこうした支援を行えるための専門職へのサポート体制づくりが必要であること、(3) 複合的な課題に対応するための多様な支援者によるネットワークを形成した支援を拡大しそのなかで支援者間の相互理解を促進すること、(4) ネットワークを促進する既存の会議体の活用を活性化すること、が必要であることがわかった。