

ヒアリング調査の結果概要

相談窓口・相談機関調査の結果をもとに、現場の意識、連携の土壌づくりに向けた課題を把握するため、市窓口と相談支援機関を対象にヒアリング調査を実施しました。

①活動の中で取り組んでいることについて

相談支援等の取り組み方について

- 専門外の相談であっても、まずは話を聴き、一緒に考えたり提案したりしている。
- 地域に出て、市民とつながる中で、自分たちの機関・団体について普及できている。
- 相談者の背景やその人が置かれている状況等、ケース全体を聴きながら対応を進めるため、複合多問題や制度の狭間の問題に気づきやすい。
- 連携する明確な理由があれば、他の専門機関と連携し、役割を分担しながら、支援に取り組むことができている。
- 連携する際に、素っ気ない反応をされても粘り強く関わり、行政や他の機関を巻き込みながら取り組みを進めている。
- 一人で抱えることなく、他の人を巻き込みながら進めるようにしている。
- 相談者の了承を得た上で、他の機関に連絡を取り、情報共有を行っている。
- コロナ禍のため以前のようにサロン等に出られないが、民生委員・児童委員の集まりに参加して、顔を覚えてもらえるように努めている。コロナ禍以降に新しく民生委員・児童委員になった人とは、まだ十分なつながりができていない。

②活動の中で感じられる課題や問題点について

相談者の情報について

- 行政や他機関からの紹介で相談者が訪ねてきた際、事前に相談者に関する情報提供があると、より適切な相談や対応ができたと思うケースがある。
- 守秘義務等の関係上、複数の窓口や関係機関をわたって相談に来る方に何度も同じ話をしてもらう必要があり、相談者の負担となっている。
- 相談者から同意を得ることができないこともあり、関係機関に伝えたいのに伝えられない、聞きたいのに聞けないというジレンマがある。
- つないでくれた地域の人や近所の人には、内容によっては個人情報との関係で、その後どうなったかということが報告できない。

複合問題について

- 複合問題を抱えている世帯は地域とつながっていないことがほとんど。大事になってから表面化するケースが多い。
- 本人が支援を望まなければ、情報提供で終わってしまう。
- 本人か家族が精神疾患を抱えているケースが増加している。診療を受けていないなど、精神疾患が明確でない場合は支援が難しい。
- 介護・障害といった異なるアプローチで同じ対象・世帯を別々に支援する場合、他の分野や機関の動きがわかりづらい。情報共有のあり方が課題。
- 課題によっては他分野との連携が難しい場合がある。
- 相談者個人の問題ではなく、世帯の問題として掘り下げて相談に応じることが必要。掘り下げることができなければ、問題の表面だけの把握で終わってしまう。

行政との連携や求める役割について

- 制度の制約が強い部局もあり、連携しづらいと感じることもある。
- 日頃からつながりのある部署とは連携しやすいが、つながりのない部署との連携は難しく感じることもある。
- 報告した結果のフィードバックがなく、その後どうなったかがわからない時がある。
- 行政内で横のつながりを強くしていくことが重要。自分の部局・担当だけの問題という考え方を変える必要がある。自分の分野を超えてどこまで取り組むかということを考えることが重要。
- ケースワークに関わらない部局の職員であっても、業務で市民に接する際に異変に気づき、関係機関につなぐ力を強化することが必要。
- 孤立をしている人等、相談を必要とする人は相談に来ないため、実際に外に出る必要がある。相談機関や地域とつながっていない人をどう掘り起こしていくかが課題であり、アウトリーチに取り組んでほしい。
- 連携や対応がうまくいっているケースを分析し、フィードバックすることが必要。

③今後取り組みたいこと

自分たちの役割について

- 相談者に何かをしてあげるのではなく、相談者の力を引き出す手伝いを継続する。
- 相談に来ている人、世帯が悩んでいる背景を広く伝えていく。
- コロナ禍で地域に出ていける機会が限られているため、インターネットやSNS等を用いた取り組みを通じ、市民とつながるきっかけづくりを継続する。
- 行政や他の機関と連携しながら、チームとして家庭の支援をどうやって進めるか考えて取り組みたい。
- 会社の研修で相談機関を知り、相談に来た人もいるため、企業へのPRに力を入れたい。