

地域における包括的な支援体制構築に向けた実態調査 中間報告

目次

1. 調査概要.....	2
2. 回答団体・事業者の状況.....	3
3. 普段の活動状況.....	4
4. 地域内の連携状況.....	5
5. 複合的な課題の状況.....	7

1. 調査概要

複合的な課題や制度間の狭間の課題が社会問題化している中、包括的な支援体制を構築する上で重要となる、地域福祉の推進に関わる団体・事業者に対し、現在の連携状況や複合的な課題への対応状況などを明らかにするために、アンケート調査を実施しました。

※今後回答いただいた団体の一部に対し、ヒアリング調査を実施予定

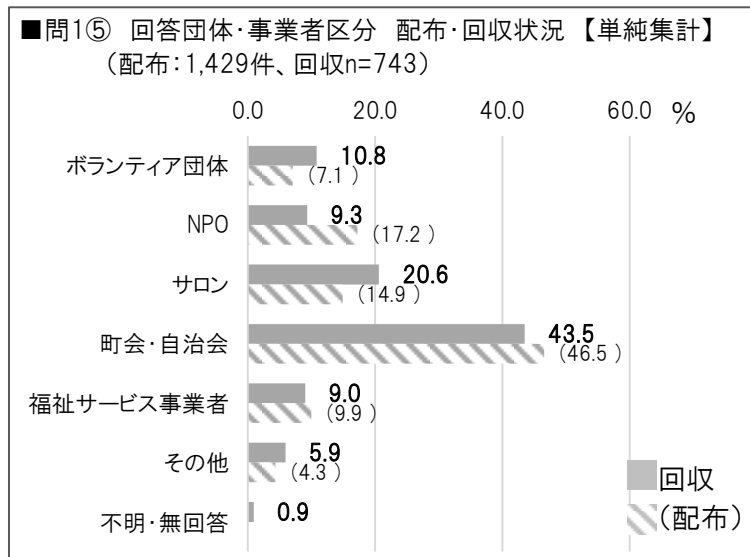
対象	以下の区分に沿って、包括的な支援体制の整備が進む墨田区・八王子市・多摩市より対象団体を挙げていただき選出 ボランティア団体／NPO／サロン／町会・自治会 福祉サービス事業者／その他子ども食堂など																																
調査期間	8/11～8/25（8/31 到着分まで集計に反映）																																
配布・回収	配布は郵送 回収は郵送及び Web を併用																																
発送数	1,429 件																																
回答数・回収率	743 件(郵送 522 件、Web221 件)、52%																																
中間報告を見るにあたっての注意	<p>1. 図表中の「n(number of case)」は、その設問の回答者数を表しています。</p> <p>2. 単純集計の結果は小数点第2位を四捨五入して小数点第1位までを示しています。そのため、単数回答(複数の選択肢から1つの選択肢を選ぶ方式)であっても合計が 100.0%にならない場合があります。</p> <p>3. 団体・事業者区分別のクロス集計では、「不明・無回答」だった方を表示していません。一方、「全体」の行では、「不明・無回答」だった方の回答を含めているため、団体・事業者区分別の合計とは一致しません。その他のクロス集計(設問と設問掛け合わせているもの)についても同様です。</p> <p>グラフ例)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>n</th> <th>ある (%)</th> <th>ときどきある (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td> <td>743</td> <td>20.3</td> <td>35.0</td> </tr> <tr> <td>ボランティア団体</td> <td>80</td> <td>23.8</td> <td>32.5</td> </tr> <tr> <td>NPO</td> <td>69</td> <td>23.2</td> <td>31.9</td> </tr> <tr> <td>サロン</td> <td>153</td> <td>16.3</td> <td>32.7</td> </tr> <tr> <td>町会・自治会</td> <td>323</td> <td>18.6</td> <td>37.8</td> </tr> <tr> <td>福祉サービス事業者</td> <td>67</td> <td>28.4</td> <td>38.8</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>44</td> <td>25.0</td> <td>27.3</td> </tr> </tbody> </table> <p>団体・事業者区分の不明・無回答は表示していないため、合計しても 743 件にはならない</p> <p>4. 本中間報告は速報値であり、今後とりまとめる最終報告とは数値・内容が異なる場合があります。</p>	区分	n	ある (%)	ときどきある (%)	全体	743	20.3	35.0	ボランティア団体	80	23.8	32.5	NPO	69	23.2	31.9	サロン	153	16.3	32.7	町会・自治会	323	18.6	37.8	福祉サービス事業者	67	28.4	38.8	その他	44	25.0	27.3
区分	n	ある (%)	ときどきある (%)																														
全体	743	20.3	35.0																														
ボランティア団体	80	23.8	32.5																														
NPO	69	23.2	31.9																														
サロン	153	16.3	32.7																														
町会・自治会	323	18.6	37.8																														
福祉サービス事業者	67	28.4	38.8																														
その他	44	25.0	27.3																														

2. 回答団体・事業者の状況

(1) 団体・事業者区分の配布・回収状況

全体では配布が多かった「町会・自治会」の回答が多いですが、特に「ボランティア団体」、「サロン」からの回答割合が、配布割合に対し多くなっています。

※「配布」は、全配布数に占める各団体等の配布数の割合、「回収」は、全回答数に占める各団体等の回答数の割合を示しています。



(2) 交流や連携・協力関係がある団体や機関等

属性区分ごとの、交流や連携・協力関係がある団体や機関等は下記の通りで、「特に関係はない」は NPO を除くすべての区分で1割未満であり、いずれの団体・事業者も日ごろの活動において相互に交流している様子がうかがえます。

■問1⑦ 交流や連携・協力関係がある団体や機関等【団体・事業者区分別クロス集計】

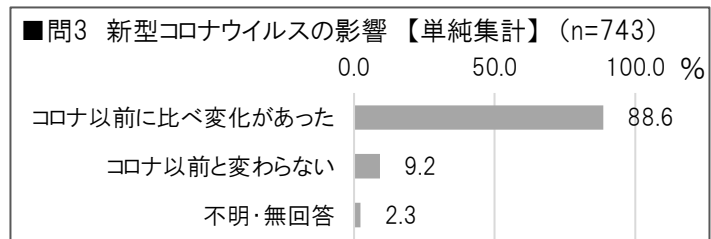
	n	町会・自治会	民生委員・児童委員	ボランティア団体	NPO	サロン	地区社協	社会福祉協議会	福祉サービス事業者	商店会	企業	診療所・病院	警察	その他	特に関係はない	不明・無回答
全体	743	67.6	45.9	26.6	16.3	18.0	36.3	61.2	23.7	10.4	11.4	16.6	30.3	30.3	3.1	1.3
ボランティア団体	80	42.5	26.3	43.8	20.0	13.8	30.0	63.7	30.0	6.3	11.3	16.3	5.0	37.5	2.5	1.3
NPO	69	39.1	13.0	47.8	62.3	8.7	17.4	49.3	34.8	21.7	36.2	33.3	4.3	34.8	10.1	0.0
サロン	153	62.7	43.8	21.6	0.0	39.9	39.9	75.2	13.1	0.0	3.3	8.5	15.7	33.3	1.3	0.7
町会・自治会	323	83.9	59.1	18.0	7.4	12.1	40.2	60.1	15.5	12.4	8.7	8.4	51.7	25.4	3.1	1.9
福祉サービス事業者	67	71.6	52.2	40.3	32.8	13.4	46.3	64.2	65.7	13.4	17.9	58.2	28.4	26.9	0.0	1.5
その他	44	50.0	31.8	25.0	36.4	11.4	22.7	38.6	31.8	18.2	13.6	18.2	15.9	43.2	4.5	0.0

※具体的な交流や連携・協力関係については集計中ですが、主に行事やイベントでの協力や場所貸し、防災訓練、情報交換の機会などが多くなっています。

3. 普段の活動状況

(1) 新型コロナウイルスの影響

新型コロナウイルスの影響で地域活動の状況に変化が「あった」と回答した団体・事業者は88.6%と9割弱を占めています。

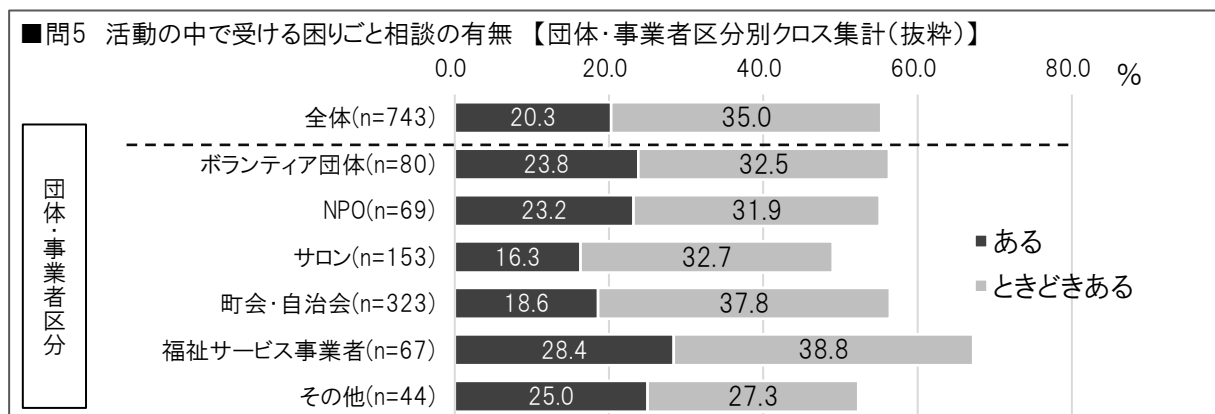


(2) 新型コロナウイルスの影響の具体的な内容や対象者から上がっている声

三密回避や会場が借りられないことから行事・活動の中止や参加者が減っていることが多く挙げられている一方、オンラインの打ち合わせを導入するなどの工夫点も見られます。また、対象者からの声としては、サロンなどの集まれる機会を早く再開してほしいといったものが挙げられています。

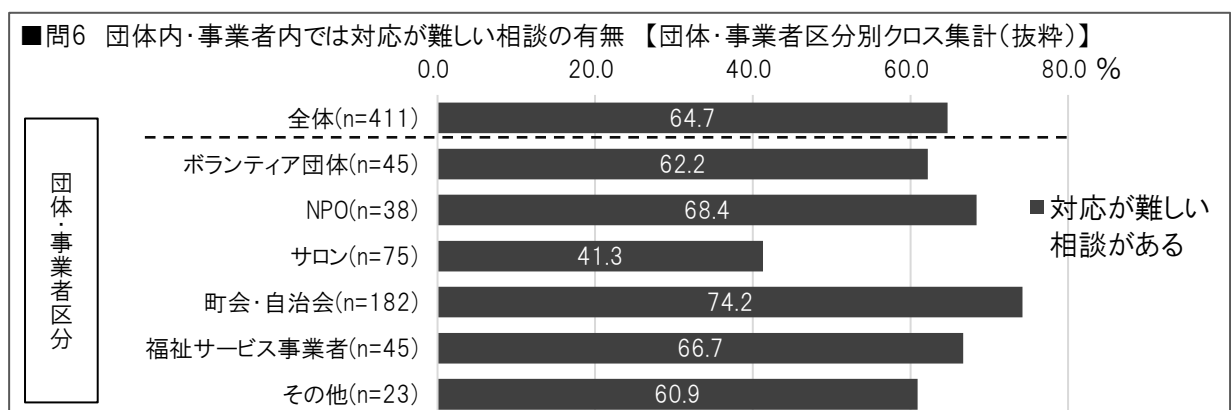
(3) 活動の中で受ける困りごと相談の有無

活動の中で受ける困りごと相談は、全体で5割半ばで、福祉サービス事業者では特に多く、サロンでは5割未満と他の区分に比べ少なくなっています。



(4) 団体内・事業者内では対応が難しい相談の有無

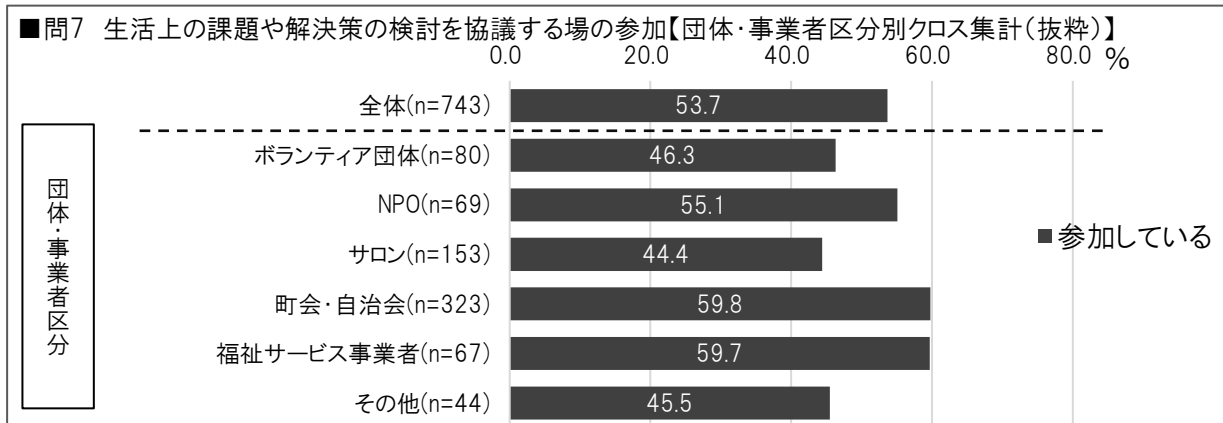
相談を受けている場合、団体内・事業者内では対応が難しい相談がある割合は、町会・自治会では74.2%と特に多くなっています。一方、サロンについては41.3%と最も低くなっています。



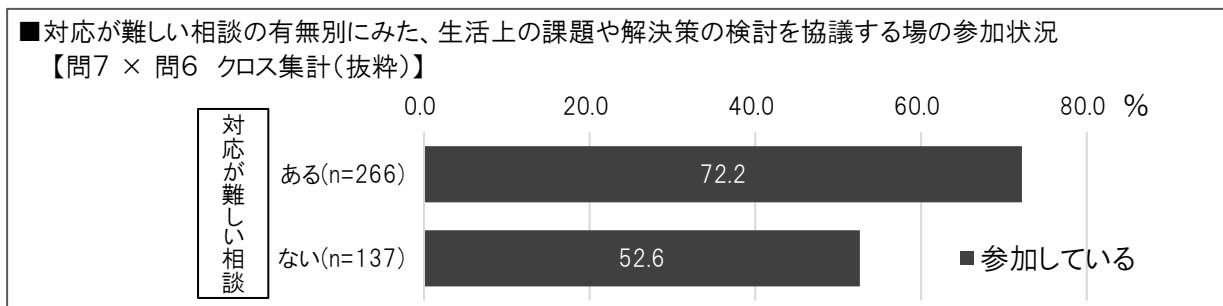
4. 地域内の連携状況

(1) 生活上の課題や解決策の検討を協議する場の参加

生活上の課題や解決策の検討を協議する場に参加している割合は、全体では53.7%で、町会・自治会や福祉サービス事業者において6割弱と特に多くなっています。



また、活動の中で受ける困りごとの相談の中で、対応が難しい相談があると回答している団体・事業者のうち72.2%が、生活上の課題や解決策の検討を協議する場に参加しています。



(2) 具体的な名称

協議の場の具体的な名称をまとめると、住民協議会や地域福祉推進委員会など自治体独自の多様な団体が集まる枠組みを活用しているもののほか、自治会連合会やサロン交流会といった同じ属性での集まりを回答いただいているものが多い状況です。

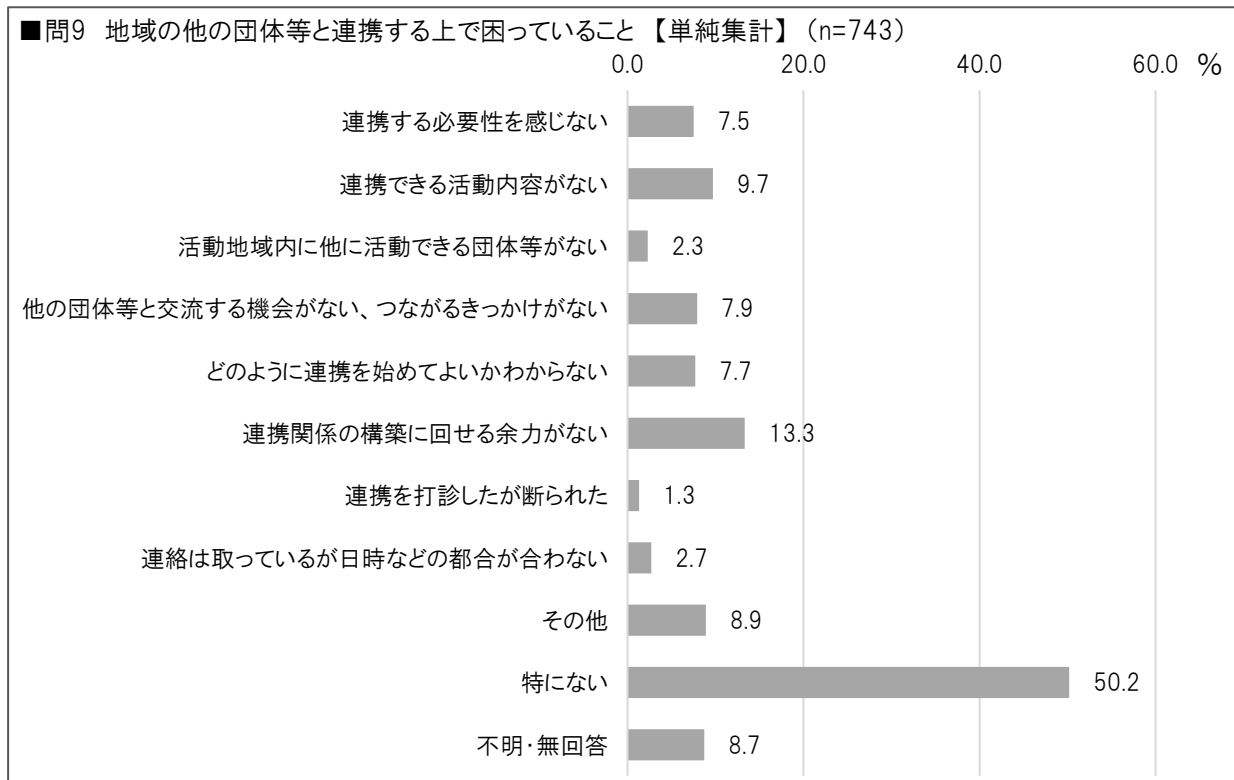
■問8 具体的な名称 (要約)

- | | |
|-----------------|-----------|
| ● 各地区の住民協議会 | ● NPO 協議会 |
| ● 各地区の地域福祉推進委員会 | ● 自治会連合会 |
| ● 地域福祉連携会議 | ● サロン交流会 |
| ● 地域包括ケアケース会議 | |

(3)地域の他の団体等と連携する上で困っていること

地域の他の団体等と連携する上で困っていることは「特にない」が50.2%で最も多くなっています。

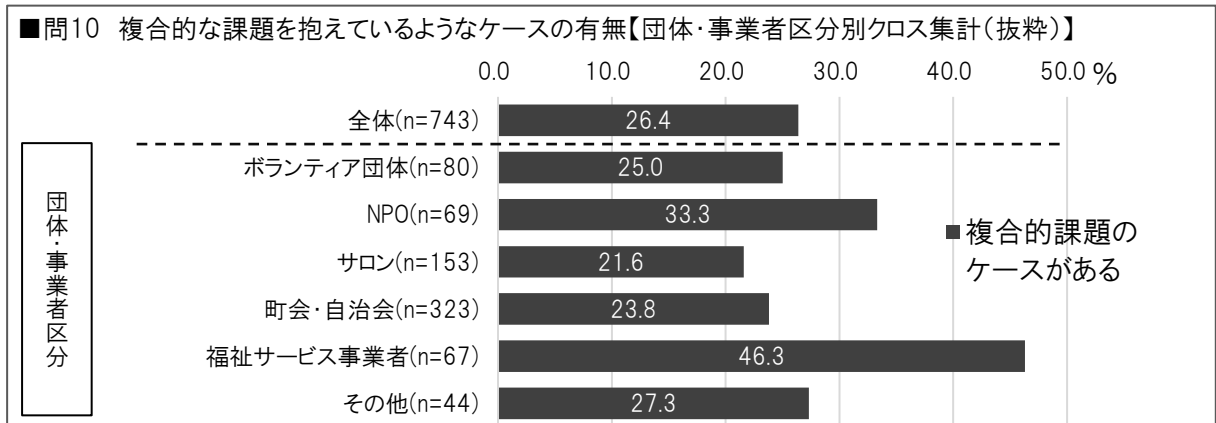
一方、困っていることとしては「連携関係の構築に回せる余力がない」の13.3%を筆頭に、連携にあたり課題を抱えている回答も一定数みられます。



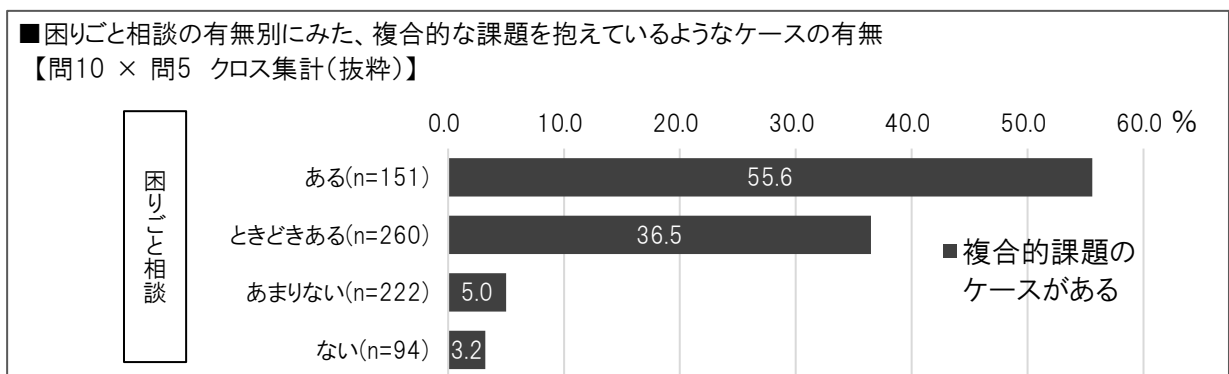
5. 複合的な課題の状況

(1) 複合的な課題を抱えているようなケースの有無

複合的な課題を抱えているようなケースは全体で 26.4%が「ある」と回答しています。中でも、福祉サービス事業者やNPO では「ある」の割合が多くなっています。

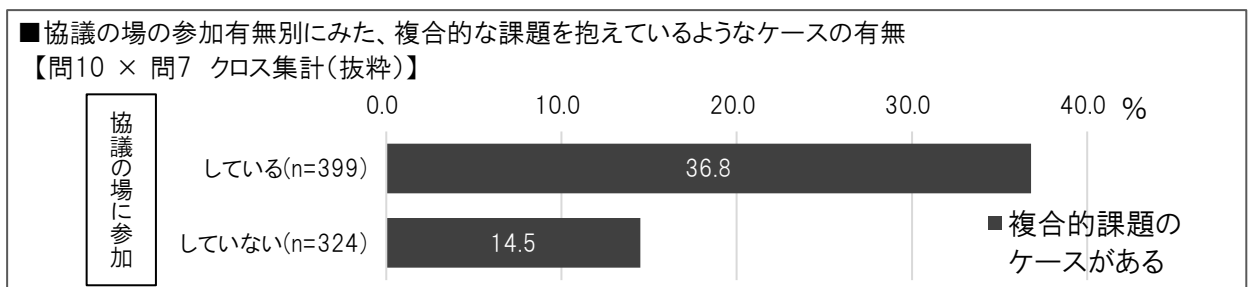


活動の中で困りごとの相談を受けている団体・事業者ほど、複合的な課題を抱えているようなケースについても「ある」とする割合が多くなっています。



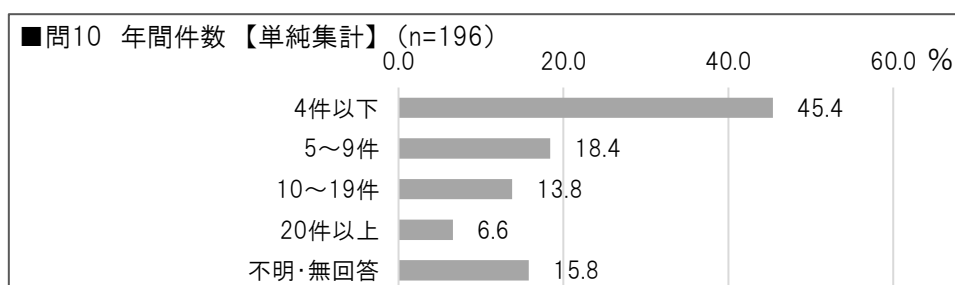
生活上の課題や解決策の検討を協議する場に参加している団体・事業者のうち 36.8%が複合的な課題を抱えているようなケースが「ある」と回答しています。

一方、そうした協議の場に参加していない団体・事業者の「ある」は 14.5%と回答の割合は低くなっています。



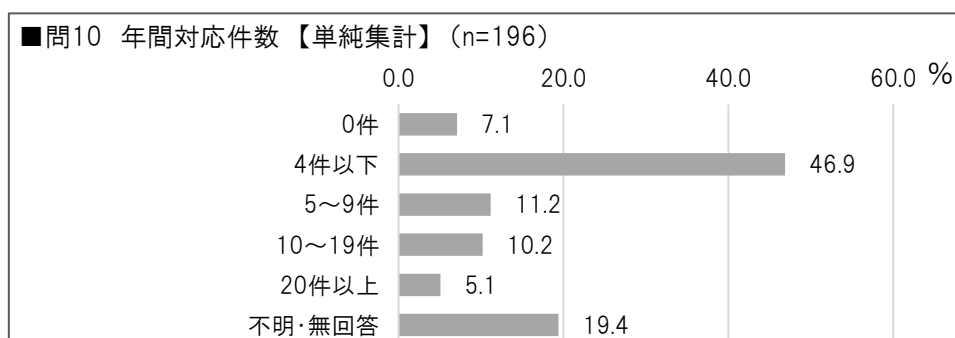
(2)複合的な課題を抱えているようなケースの年間件数

複合的な課題を抱えているようなケースがあると回答した団体・事業者の中で、年間の件数は4件以下が45.4%と最も多くなっています。



(3)複合的な課題を抱えているようなケースの年間対応件数

これらの年間件数のうち、何らかの対応を行った件数は4件以下が46.9%で最も多く、0件（発生はしているが対応はできていないケース）は7.1%となっています。



(4)具体的なケース

具体的なケースについては、8050世帯やゴミ屋敷の回答が特に多い傾向にあるほか、ダブルケアやひとり親家庭でのケースもあります。いずれも対応の多くは自治体や関係機関につなぐものが多くなっています。

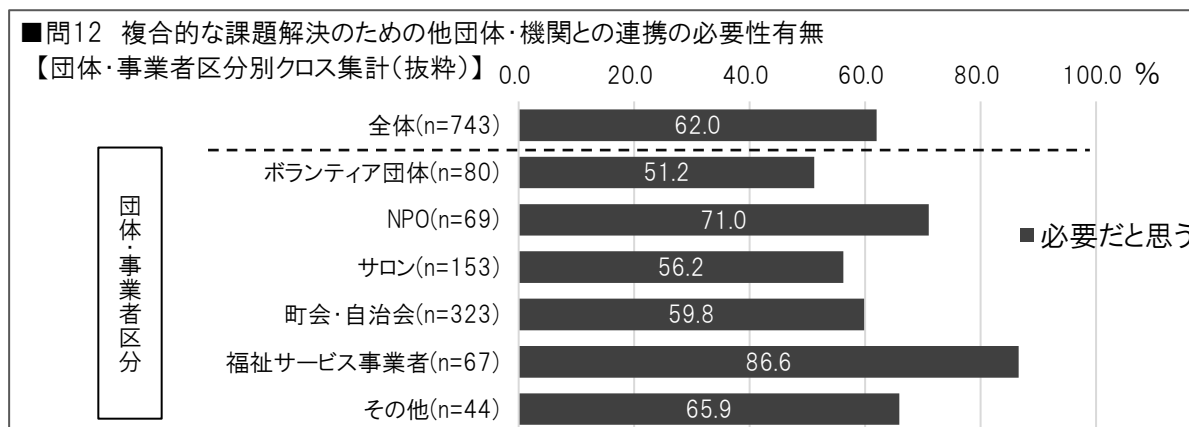
■問11 具体的なケース（要約抜粋）

8050世帯	<ul style="list-style-type: none"> ● 親が介護状態で(高齢)子(60歳程度)がひきこもり ● 同居している子が精神疾患を抱えており、高齢者の介護が適切に行うことができなくなっていた。 ● 高齢の片親(80代)と子ども(50代)の2人世帯で、子はひきこもり状態。 ● アルコール依存症の60歳直前の子どもが離婚し、失職により高齢の親の家に転入。 ● 高齢の両親と同居していたが、片親が病気となり入院。片親は要介護状態。経済的に困窮し自身も精神障害があり経済的、心理的に負担となって病状が悪化していた。
ゴミ屋敷	<ul style="list-style-type: none"> ● ヘルパーが来訪してもドアを開けない。ゴミ屋敷でヘルパーと一緒に行くも、片付け、掃除をさせてくれない。 ● 70代の高齢者、ゴミ屋敷。3日に1回しか食事をしていない。 ● 70歳代、独居、セルフネグレクト、ゴミ屋敷、発達障害、金銭管理ができない。
ダブルケア	<ul style="list-style-type: none"> ● 要介護者と要支援者の喧嘩が絶えず、同居している子の虐待の疑いがあったケース。 ● 親の介護と発達障害児の子育て
ひとり親	<ul style="list-style-type: none"> ● 余命宣告されているひとり親と子どもの家庭。母が亡くなった後残された子どもをどうするかという課題に親子ともに向きあえないでいた。子どもは長期の不登校。 ● ひとり親家庭で子どもは長期の不登校、親は精神疾患を抱えている。家はゴミが散らかっていた。食生活も乱れていた。 ● ひとり親家庭で多子。親が発達障害を抱えている。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ● 兄弟二人暮らし。弟に心身共に問題があるが、兄との仲が悪く、二人ともに経済的な問題あり受診もかなわない状態のまま、60代半ばになっている。

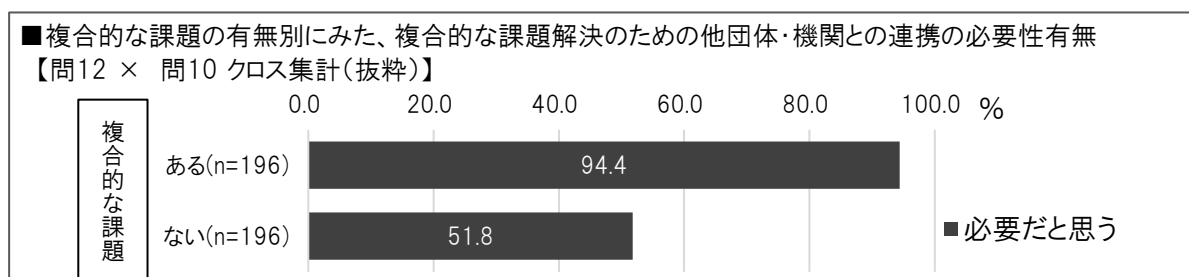
(5)複合的な課題解決のための他団体・機関との連携の必要性有無

複合的な課題解決のため他団体・機関との連携が「必要だと思う」と感じている割合は全体で62.0%となっています。

特に、複合的な課題を抱えているようなケースが「ある」との回答が多かった、福祉サービス事業者とNPOにおいては他の区分よりも「必要だと思う」割合が高くなっています。



複合的な課題の有無別に他団体・機関との連携が「必要だと思う」割合を見ると、複合的な課題があると回答している団体・事業者では、は94.4%、複合的な課題がないと回答している団体・事業者でも51.8%と高くなっています。



(6)複合的な課題を解決するうえで、どのような支援や仕組みがあるとよいか

複合的な課題を解決するうえでどのような支援や仕組みがあるとよいかについては、個人情報保護の条件をクリアにした上で、地域のつながりや団体間の連携の中で気づき・支援する仕組みや、支援を必要とする人を中心として地域の団体や事業者、行政など多様な主体が連携して解決にあたる仕組みなどが挙げられています。

■問13 複合的な課題を解決するうえで、どのような支援や仕組みがあるとよいか (要約・抜粋)

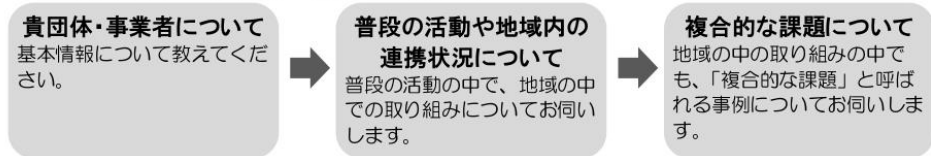
個人情報保護との関係	<ul style="list-style-type: none"> ● 現在社会において、個人情報及び個人の主張が強くなっている中、福祉的な活動をするにしてもそれらの情報がオープンになっていないので、中途半端な活動になってしまうのでは ● 「プライバシーは守られる」という信頼を得るための仕組みや行政の支援。 ● 困っている人が直接相談できる仕組みであって、総合的(横断的)な対応ができ、個人情報が守られつつ、必要な機関(町会等)とは情報共有できる、身近に感じられる仕組み
支援を必要とする人の情報交換・情報発信	<ul style="list-style-type: none"> ● 情報交換ができる居場所作り。また、発信できる場所(地域内のテレビやwebなど)。 ● 情報の一元化・共有し課題の解決、支援等について協力していく。 ● 自団体が関係団体(プッシュ先)を常日頃からアンテナを張り、情報発信する。抱え込まない。

地域の中で気づく仕組み	<ul style="list-style-type: none"> ● 地域での人間関係を密にして、お互いになんでも話し合える雰囲気が醸成されれば、仕組みなどは不要と考えます。 ● 近所付き合いが必要。普段から近所の方が気に掛けて声掛けが出来る様になると良い。相談できる所が短時間で解決ができるように対応してもらいたい。 ● 地域住民が自ら解決していかなければならないので、核となる地域住民を支援する仕組み。連絡会や団体相互の手伝い交換など。 ● 見守りが必要な人の半径 200m 以内に、常に複数のボランティアがいる状態。いることがわかる状態。困った人はスマホからリクエスト通知が発信でき、それを共有した人が何人いて、現地に向かっているかの状況が特定メンバー間で共有できる仕組み
団体間の連携	<ul style="list-style-type: none"> ● 様々な団体との連携が必要と思います。自治会を中心に年に何度かの会話し合いも必要と思います。 ● 行政を含め、関係(問題事)する団体と連携していく。普段から顔を合わせる事ができる場があると、いざという時に役立つ事が出来る(普段が大事)。 ● 各団体での情報共有できる場があるといい。各団体でも課題・解決経験談等話し合える場が欲しいなと思います。 ● 具体的には関連する団体が顔を突き合わせて協議することですが、その基本となる関係性を構築するためにも、一緒につくり上げるようなイベント開催が必要と思っています。
相談の体制	<ul style="list-style-type: none"> ● 市や社協など課題に向き合う人々の数には限りがあるので身近なところで相談にのってくれる人、機関や窓口につなぐ手助けをしてくれる人がいると助かる。正職でなくても良い。補助員、協力員などの数を増やしてみたらどうか。 ● 複合的な課題を受け止めてくれる「ワンストップ」組織を作ってもらいたい。 ● 何処に相談すればいいかわからないので、何でも相談できる窓口があると良い。そして、必ず対応して欲しい。 ● 総合的な相談窓口(縦割りでなく横断的に相談を受け適切な対応を市民と一緒にやって取り組める体制)。 ● 当事者に定期的に連絡、訪問をしたりして、相談に乗ることが大切だと思う。定期的にオンラインで時間帯を決めて同じ境遇の人たちが話し合える機会も大切だと感じます。 ● 課題ごとの相談先を紹介してくれる場所が必要。どこに相談していいのかわからないことが問題。 ● 相談する場所は有ると思うが、本当に困っている人は相談の仕方もわからないのではないかと思います。相談がしやすい仕組みが有ると良いが。
支援を必要とする人を中心とした、多様な連携	<ul style="list-style-type: none"> ● 支援が必要と思った時に、ハードルを感じずに連絡をとり合えるネットワークがあれば良いと思います。 ● 課題をかかえている家庭(人)に関わる全ての団体、機関のこまやかな連携、迅速な対応ができる仕組み。 ● 市や地域の医療機関、福祉サービス事業者、町会自治会、ボランティア団体などが集まって問題点を出し合って対策できるような活動が必要と考えます。 ● 社協や行政等、分野や団体・機関の枠組みを越えた連携体制。複合的な課題に対するチームでの支援体制とケースに対する継続的関り、窓口の明確化・情報共有。 ● 縦割りでなく、支援が必要な方を中心とした総合的な支援ができる仕組み ● 個々の担当者との関係性は出来ているケースは多いが、組織間での協定などが無いため担当者の異動や変更があった場合に同じことの継続が困難である。内容による協定を結ぶために、ある程度行政間の調整が必要となる。 ● 行政主導で各専門機関に働きかける事により、特定の機関からの働きかけや相談では連携がうまくいかなかった専門機関との連携・協働が可能となるとともに、課題解決に向けて多角的な視点で関わり、当事者や家族・親族の状況に応じた切れ目のないきめ細やかな支援を実現することができると考えます。 その様な意味でも、行政への包括的相談窓口および多機関協働事業の組織の配置は不可欠と考えます
行政との連携	<ul style="list-style-type: none"> ● 連携・協力には、たくさんのエネルギーが必要です。どの団体も自身の団体維持だけで精一杯なので市や社協の定期的なサポートがあると良いと思います。 ● 問題を自分達だけではむずかしい。行政が入らないとお金の問題もある町会の支出は厳しい。又プライバシーの問題もあり善意だけでは出来ない所以専門知識の方の指導が必要。 ● 1.専門部署の設置・2.相談体制強化(訪問強化)・3.補助金増額(介護への新設)・4.支援体制強化(問題が解決する支援を実施する)、行政機関として実施する。 ● 連携会議の運営・個別ケースの状況把握等について、中心になって進行管理を行政が担ってもらえるとよい。支援サービスは行政の各所管にまたがる事が多く、情報共有がスピーディーになる。また、支援を受ける者にとって行政の関りがある事は安心材料となる。

参考 調査票原本

【調査の構成】

この調査は次のような流れで進んでいきます。



貴団体・事業者について

問1 基本情報について教えてください。

①団体・事業者名		③活動年数	
②記入者・役職		④構成人数	
⑤区分	1. ボランティア団体 4. 町会・自治会 2. NPO 5. 福祉サービス事業者 3. サロン 6. その他（ ）		
⑥活動内容			
⑦交流や連携・協力関係のある団体や機関等（あてはまるものすべてに○）	1. 町会・自治会 6. 地区社協 11. 診療所・病院 2. 民生委員・児童委員 7. 社会福祉協議会 12. 警察 3. ボランティア団体 8. 福祉サービス事業者 13. その他 4. NPO 9. 商店会 （ ） 5. サロン 10. 企業 14. 特に関係はない		
⑧ 上記⑦で1～13のいずれかに○をつけた方は、具体的な内容もご記入お願いします			
選択番号	具体的な内容(他団体や機関との交流・連携・協力内容)		
例)	協力してイベントを実施している/場所を借りている など		

普段の活動や地域内の連携状況について

問2 地域で困りごとを抱える方への対応として、貴団体・事業者で取り組んでいる地域活動の内容を教えてください。

問3 昨年からの新型コロナウイルスの影響で、貴団体・事業者で取り組んでいる地域活動の状況に変化はありましたか。(1つに○)

1. コロナ以前に比べ変化があった	2. コロナ以前と変わらない
-------------------	----------------



問4 問3で1.に○をつけた方は、具体的な内容や対象者から上がっている声を教えてください。

問5 活動の中で困りごとの相談を受けることはありますか。(1つに○)

1. ある	2. ときどきある	3. あまりない	4. ない
-------	-----------	----------	-------



問6 問5で1. 2.に○をつけた方は、団体内・事業者内では対応が難しい相談はありますか。(1つに○)

1. 対応が難しい相談がある	2. 対応が難しい相談はない
----------------	----------------

問7 地域での生活上の課題や解決策の検討を協議する場(地域の課題や解決策について複数の団体が集まって話すもの)に参加していますか。(1つに○)

1. している	2. していない
---------	----------



問8 問7で1.に○をつけた方は、具体的な名称や回数もご記入をお願いします(主なものを3つ)。

	協議の場の名称	開催回数(年間)
1		回
2		回
3		回

問9 地域の他の団体等と連携する上で困っていることはありますか。(あてはまるものすべてに○)

1. 連携する必要性を感じない
2. 連携できる活動内容がない
3. 活動地域内に他に活動できる団体等がない
4. 他の団体等と交流する機会がない、つながるきっかけがない
5. どのように連携を始めてよいかわからない
6. 連携関係の構築に回せる余力がない
7. 連携を打診したが断られた
8. 連絡は取っているが日時などの都合が合わない
9. その他 ()
10. 特にない

複合的な課題について

地域では、一つの世帯において複数の課題が存在している状態(8050世帯や、介護と育児のダブルケア等)、居住環境(ゴミ屋敷等)、世帯全体が地域から孤立している状態など、地域住民が抱える課題が複合化・複雑化しています。

ここでは、そういった一つの団体だけでは解決が難しいような課題を「**複合的な課題**」として伺っていきます。



2つ以上の課題が含まれた状態

問10 活動の中で寄せられる情報から、複合的な課題を抱えているようなケースを聞くことはありますか。また、ある場合、年間件数と、そのうち対応している件数について教えてください。(1つに○、件数を記入)

1. ある → 年間約 _____ 件程度 うち対応件数 _____ 年間約 _____ 件程度
2. ない

問11 問10で1.に○をした方は、①具体的にどのようなケースがありましたか。また、もし支援先につないだり、対応をした場合はその②対応や③連携先も教えてください。

※対応に苦慮するケースが多いと思いますが、主なケースについて、ご記入をお願いします。

	①ケース	②対応	③連携先
ケース1			

	①ケース	②対応	③連携先
ケース2			
ケース3			

問12 今後、複合的な課題を解決していくために、他団体・機関との連携が必要だと感じますか。
(1つに○、連携先を記入)

1. 必要だと思う	→	連携・協力したい団体や機関)
2. 必要性を感じない		(

問13 複合的な課題を解決するうえで、どのような支援や仕組みがあるとよいと思いますか。

問14 最後に、地域内の課題や複合的な課題について、これまでの設問で答えられなかったことなど、ご自由にご意見を頂ければと思います。

ご協力いただきありがとうございました。
8月25日(水)までに返信用封筒に入れ投函してください。