

## 「公的機関等による支援の課題に関する調査」

拝啓

時下ますますご清祥のこととお慶び申し上げます。

独立行政法人科学技術振興機構（JST）の社会技術研究開発センター（RISTEX）では社会の具体的な問題を解決する研究開発を推進するため、平成 27 年度から戦略的創造研究推進事業（社会技術研究開発）「安全な暮らしをつくる新しい公／私空間の構築」研究開発領域をスタートしました。この研究開発領域は、世帯の小規模化やソーシャルメディアの普及といった社会の変化に伴い深刻化する危害や事故などの安全・安心上の問題の予防に向けて、公と私協力して発見、介入（支援）できる仕組みづくりやその活動に資する制度と技術の提示に貢献する研究開発を推進します。

私たちはこの研究開発の資金を得て、プロジェクト企画調査「都市型コミュニティ（川崎市）における援助希求の多様性に対応した介入・支援に関する調査」（代表者：島菌進・上智大学グリーンケア研究所所長）に取り組んでおります。

本調査は、川崎市が全市民を対象とした地域包括ケアシステムの構築に取り組んでいることを踏まえ、都市型コミュニティにおいて見えにくい援助希求を適切に把握し、高齢者、障害者、生活困窮者、ひきこもり、弱い立場に置かれた女性や子ども、外国人等への包括的なケアを、行政・医療・支援機関等のさまざまなリソースが協働して構築するための基盤を形成すべく、支援の現状の把握のための調査を行うものです。

この一環として、公的機関や公的サービスにおいて対人援助にかかわる皆様に、よりよい支援を行うための課題を明らかにするための無記名質問紙調査を行うことにいたしました。

本調査は、川崎市川崎区において、公的機関において対人援助にかかわる皆様方に協力をお願いして実施するものです。ここで公的機関とは行政のほか、法律や制度に基づいてサービスを行う機関とします。

記載内容については、無記名であり、加えて研究者以外の者が直接閲覧することはなく、個人情報保護されます。

当てはまるものに「○」をつけて、空欄や自由記載欄には可能な限りでご意見を頂けましたら幸いです。

記入された調査票は三つ折り頂き、平成 28 年 3 月 14 日(月)までに、同封の封筒にて投函ください。期間が大変短くなっており、大変申し訳ございません。

ご協力のほど何卒よろしくお願いいたします。

敬具

[問合せ] 〒113-8655 東京都文京区本郷 7-3-1  
東京大学医学部附属病院精神神経科  
TEL: 03-3815-5411 (病院代表)  
岡村毅 (おかむらつよし)  
Mail: [okamurat-psy@h.u-tokyo.ac.jp](mailto:okamurat-psy@h.u-tokyo.ac.jp)

## 【基本情報】

年齢： \_\_\_\_\_ 歳                      性別： 1 男性      2 女性

(該当箇所に○を付けてください。)

職 種   ： 1 看護職(保健師・助産師)   2 社会福祉職(社会福祉士・精神保健福祉士)  
          3 臨床心理士   4 介護福祉士   5 作業療法士・理学療法士   6 事務職  
          7 その他( \_\_\_\_\_ )

対人援助職経験年数(平成28年1月時点 前職を含む)： 2年未満 ・ 2年以上5年未満 ・  
5年以上10年未満 ・ 10年以上20年未満 ・ 20年以上30年未満 ・ 30年以上

勤務場所： 1 行政機関・保健福祉   2 行政機関・生活保護   3 地域包括支援センター  
          4 訪問看護ステーション   5 障害者相談支援センター   6 精神保健福祉センター  
          7 医療機関   8 その他( \_\_\_\_\_ )

勤務場所について1または2と回答した方の業務内容分野：

1 生活保護   2 児童   3 障害   4 高齢   5 結核・健康づくり   6 精神保健福祉  
7 その他( \_\_\_\_\_ )

### 1. あなたの対人援助業務についてお伺いします。

**1.1.** 対面による個別事例の対応は、平均的な1週間で、何人くらいありますか？該当するものをひとつ選んで○をつけてください。

① 10人未満      ② 10人以上 50人未満      ③ 50人以上 100人未満      ④ 100人以上

**1.2.** 上記のうち、あなたにとって、当事者のニーズが多様で複雑であると思われるものは何割くらいですか？該当する数字をひとつ選んで○をつけてください。

0割(まったくない)   1割   2割   3割   4割   5割   6割   7割   8割   9割   10割(すべて)

**1.3.** 対応された中で、あなたまたはあなたの所属する機関や部署(係)以外で対応することが適当と思われるケースはどのくらいの割合でありますか？該当する数字をひとつ選んで○をつけてください。ただし、間違っあなたたの所属の相談窓口を訪れたケースは除きます。

0割   1割   2割   3割   4割   5割   6割   7割   8割   9割   10割

**1.4.** あなたが個別のケースの支援に関わる中で、支援対象者がうまく援助を求めることができなかつたために、問題解決が一層困難になったケースは何割くらいですか？該当する数字をひとつ選んで○をつけてください。

0割   1割   2割   3割   4割   5割   6割   7割   8割   9割   10割

### 2. 次にいわゆる困難事例に関してお伺いします。

※ここで困難事例とは、あなたが「支援が困難だ」と感じた事例と定義します。

**2.1.** あなたがこの1年に支援した個別のケースの中で、困難事例は何割くらいですか？該当する数字をひとつ選んで○をつけてください。

0割 1割 2割 3割 4割 5割 6割 7割 8割 9割 10割

**2.2.** この1年くらいで困難事例は増えていますか？

1 まったくない 2 ほとんどない 3 どちらともいえない 4 すこしある 5 大いにある

**2.3.** この1年くらいで、家族のサポートの不足が原因で困難事例化したと思われるケースを担当したことがありますか？

1 まったくない 2 ほとんどない 3 どちらともいえない 4 すこしある 5 大いにある

**2.4.** この1年くらいで、公的機関の支援の不足が原因で困難事例化したと思われるケースを担当したことがありますか？ここで公的機関とは行政のほか、法律や制度に基づいてサービスを行う機関とします。

1 まったくない 2 ほとんどない 3 どちらともいえない 4 すこしある 5 大いにある

**2.5.** この1年くらいで、地域社会の支援の不足が原因で困難事例化したと思われるケースを担当したことがありますか？

1 まったくない 2 ほとんどない 3 どちらともいえない 4 すこしある 5 大いにある

**2.6.** この1年くらいで、本人の幼少期の困難な経験が原因で困難事例化したと思われるケースを担当したことがありますか？

1 まったくない 2 ほとんどない 3 どちらともいえない 4 すこしある 5 大いにある

**2.7** この1年くらいで、困難事例への対応は、あなたの業務における精神的負荷の原因となっていますか？

1 まったくない 2 ほとんどない 3 どちらともいえない 4 すこしある 5 大いにある

**2.8.** この1年くらいで、困難事例をはじめとした個別ケースの対応をする際に、自分自身が職場の同僚や上司、あるいは関係機関などに相談し、支援を受けた経験がありますか？

1 まったくない 2 ほとんどない 3 どちらともいえない 4 すこしある 5 大いにある

**2.10.** この1年くらいで、支援対象者が亡くなった後の遺族への対応などで困ったことがありますか？

- 1 まったくない 2 ほとんどない 3 どちらともいえない 4 すこしある 5 大いにある

**2.11. この1年くらいで、遺骨の引き取り手がいないなどで困ったことがありますか？**

- 1 まったくない 2 ほとんどない 3 どちらともいえない 4 すこしある 5 大いにある

**3. 援助のための連携に関してお伺いします。**

**3.1. この1年くらいで、あなたは個別事例の支援においてどのような機関(係)や団体と連携・協働しましたか？以下から全て選んでください。(複数回答)**

(該当箇所に○を付けてください。 区役所については、担当名に○を付けてください。)

- 1 区役所保健福祉センター (生活保護担当・高齢担当・障害担当・児童担当・健康づくり担当)  
2 精神保健福祉センター 3 児童相談所 4 地域療育センター 5 発達相談支援センター  
6 保育園・幼稚園 7 小・中・高等学校 8 総合教育センター 9 医療機関 10 警察  
11 消防 12 自立・仕事相談センター 13 ホームレス自立支援センター  
14 地域包括支援センター 15 地域相談支援センター 16 児童家庭センター  
17 ハローワーク 18 社会福祉法人 19 NPO 20 ボランティア団体  
21 民生委員・児童委員 22 宗教施設 23 その他(\_\_\_\_\_)

**3.2. 過去1年間に援助のための連携・協働がうまくいかなかったと感じたことはありますか？**

- 1 はい 2 いいえ

3.2が「はい」の場合は、引き続き以下の3つの質問に回答ください。

**3.3. 過去1年間に多機関連携・協働がうまくいかなかった要因として、個人情報保護が関係していたことがありますか？**

- 1 まったくない 2 ほとんどない 3 どちらともいえない 4 すこしある 5 大いにある

**3.4. 過去1年間に多機関連携・協働がうまくいかなかった要因として、情報共有ツールの不便さが関係していたことがありますか？**

- 1 まったくない 2 ほとんどない 3 どちらともいえない 4 すこしある 5 大いにある

**3.5. 多機関連携・協働がうまくいかない要因として、具体的にお考えのものがあればお書きください。(自由記載欄)**

**3.6. 多機関連携がうまくいくための要因として、顔の見える関係づくりはどのくらい大切ですか？**

1 まったくない    2 ほとんどない    3 どちらともいえない    4 すこしある    5 大いにある

**3.7. 多機関連携がうまくいくための要因として、あなた自身のスキルの向上はどのくらい大切ですか？**

1 まったくない    2 ほとんどない    3 どちらともいえない    4 すこしある    5 大いにある

## 4. その他

**4.1. 支援職として、よりよい地域づくりに向けて自由にご意見をおきかせください。(自由記載欄)**

自由記載欄が足りない場合は裏面余白をご利用ください。

### 3.4.3.2. 研究 2（質問紙調査票による調査）の詳細（資料 T2）

#### 0.回答者の属性

##### 0.1 年齢

平均年齢は 37.7 歳（標準偏差 9.8）であった。

##### 0.2. 性別

男性が 46 名（47%）、女性が 52 名（53%）であった。

年齢階級と性別を図 0-1 に示す

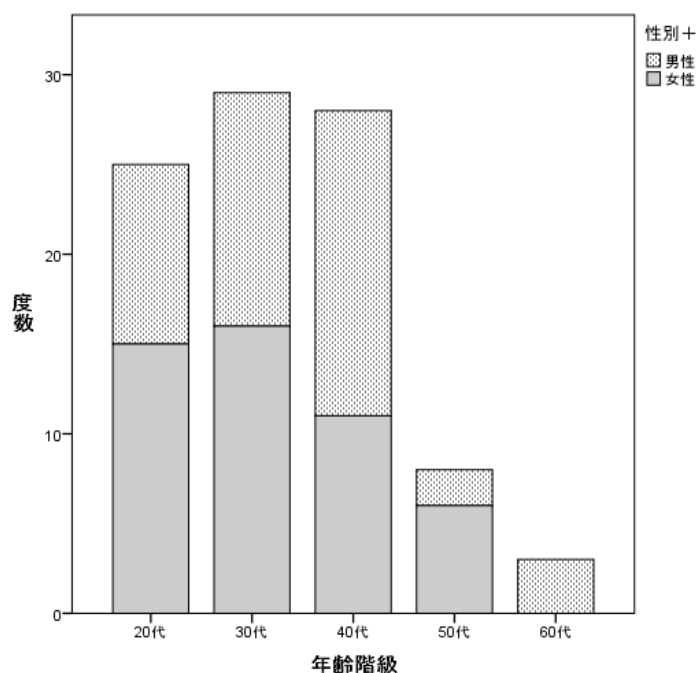


図0-1. 回答者の年齢階級及び性別

##### 0.3. 職種

看護職（保健師・助産師）11名、社会福祉職（社会福祉士・精神保健福祉士）4名、臨床心理士5名、事務職38名、その他1名から回答を得た。性別・職種ごとの回答者数を図0-2で示す。

##### 0.4. 対人援助年数

10年以上20年未満がおよそ3割を占めた。性別・対人援助年数階級ごとの回答者数を図0-3で示す。

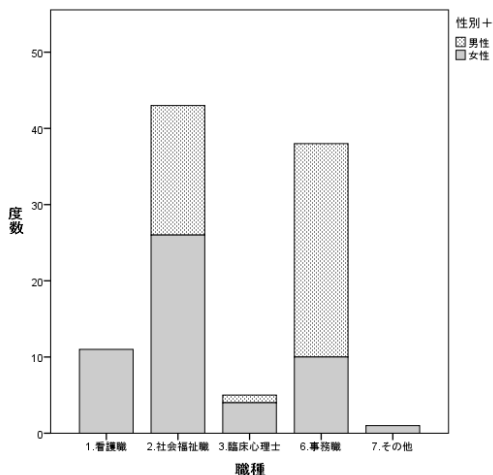


図0-2. 職種の分布

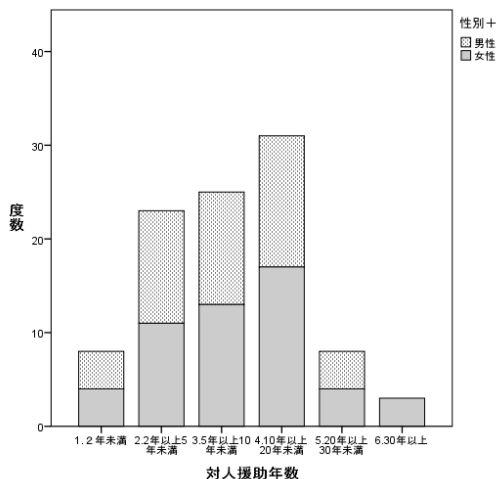


図0-3. 対人援助年数の分布

## 0.5. 勤務場所

「行政機関・生活保護」が最も多く51%をしめた。以下「行政機関・保健福祉」が33%、「精神保健福祉センター」が10%、無回答が6%であった。性別・勤務場所ごとの回答者数を図0-4で示す。

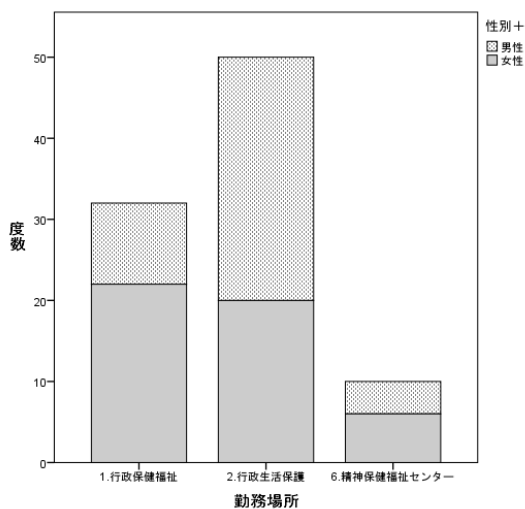


図0-4. 勤務場所の分布

## 1.回答者の対人援助業務の実態

### 1.1. 対面による個別事例の対応数

対応数を図1-1に示す。また性別（図1-2）職種（図1-3）勤務場所（図1-4）ごとの対応数をしめす。

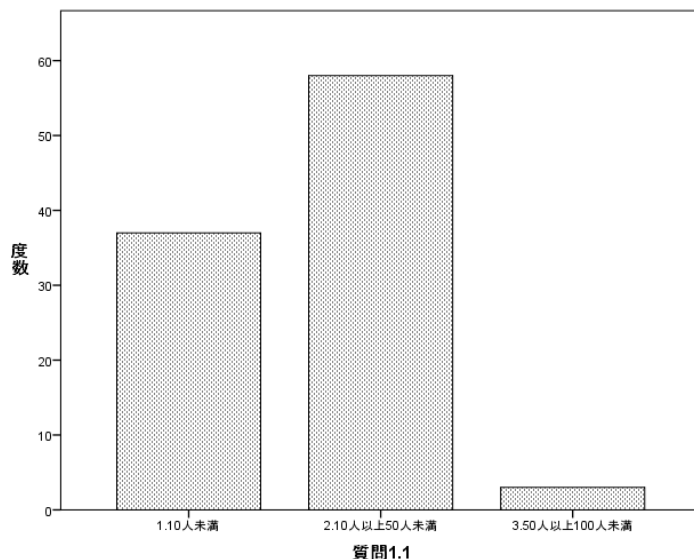


図1-1 対面による個別事例の対応数

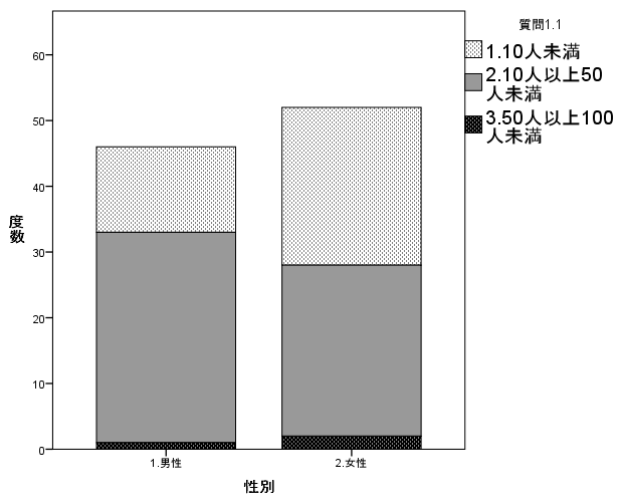


図1-2 性別ごとの対面による個別事例の対応数

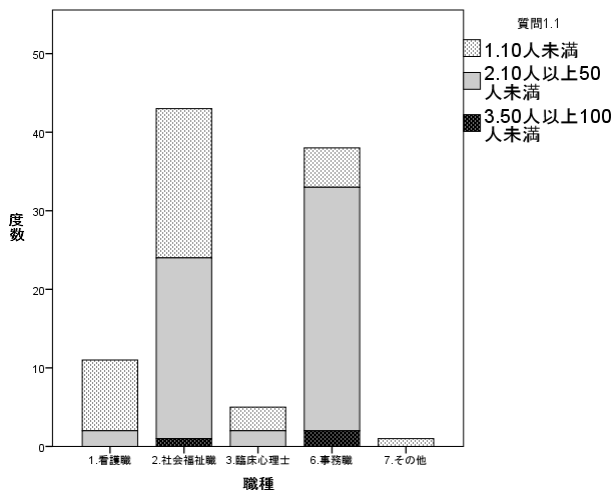


図1-3 職種ごとの対面による個別事例の対応数

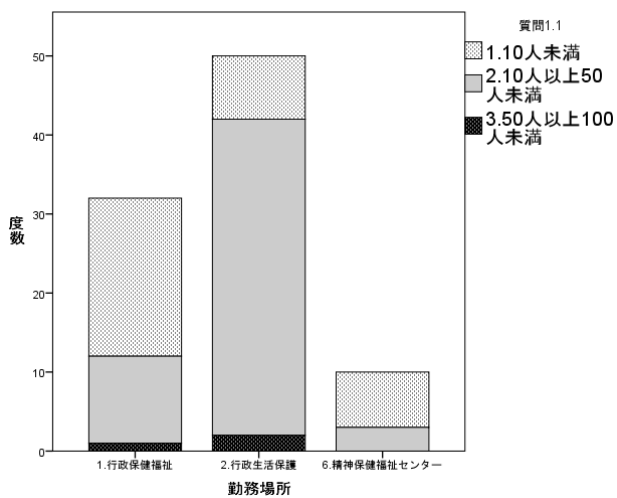


図1-4 勤務場所ごとの対面による個別事例の対応数



### 1.2. 回答者にとって、当事者のニーズが多様で複雑であると思われるものの割合

高いものから2割（26%）、1割（17%）、3割（16%）の順であった。全体の平均は、37%であったが、精神保健福祉センターでは割合が高いことが示唆された。

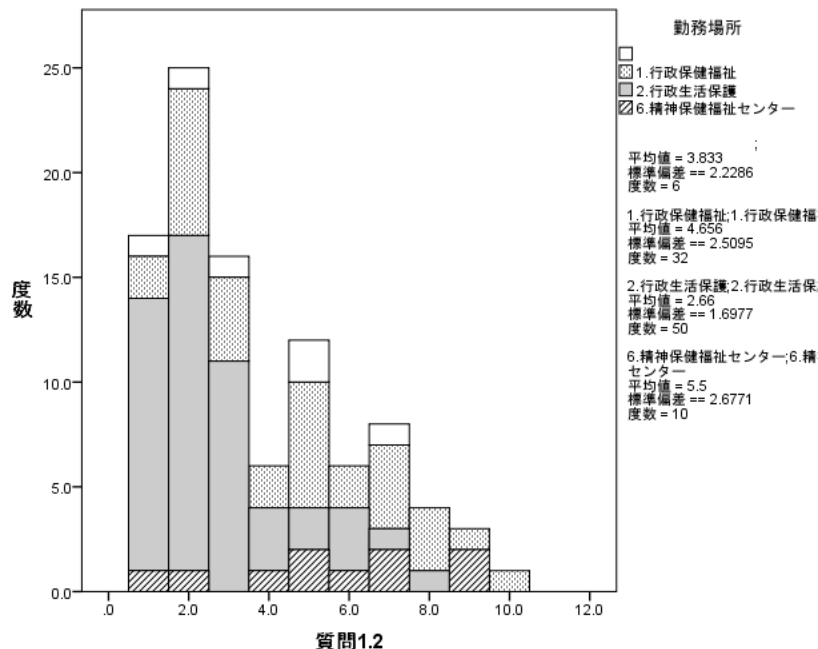


図1-5 当事者のニーズが多様で複雑であると思われるものの割合

### 1.3. 回答者の所属する機関や部署(係)以外で対応することが適当と思われるケースの割合

高いものから1割（37%）、2割（22%）、3割（15%）の順であった。全体の平均は、26%であったが、精神保健福祉センターでは割合が高いことが示唆された。

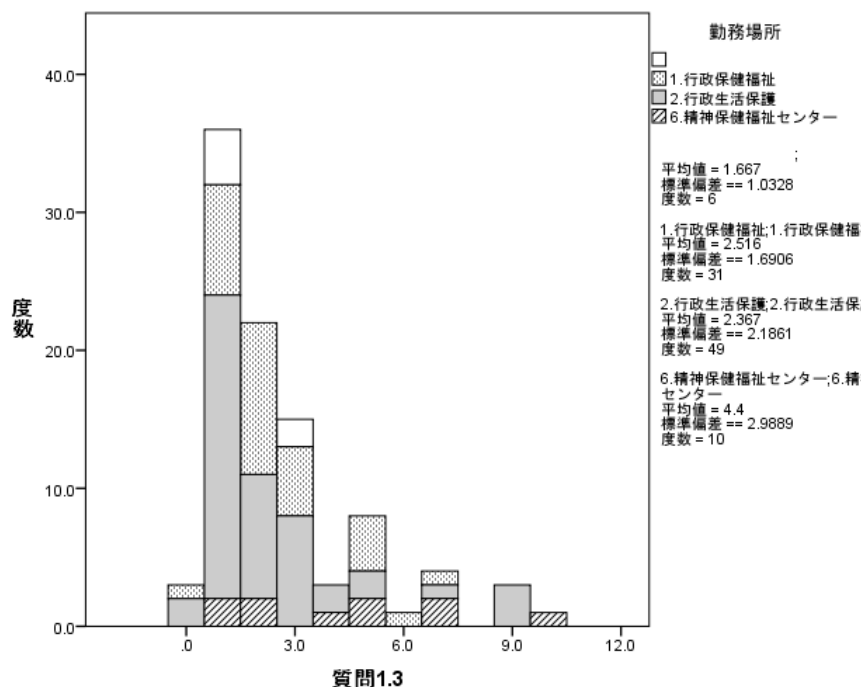


図1-6 回答者の所属する機関や部署(係)以外で対応することが適当と思われるケースの割合

#### 1.4.支援対象者の援助希求の困難が見られた割合

高いものから1割（42%）、3割（17%）、2割（16%）の順であった。平均すると、23%であったが、精神保健福祉センターでは割合が高いことが示唆された。

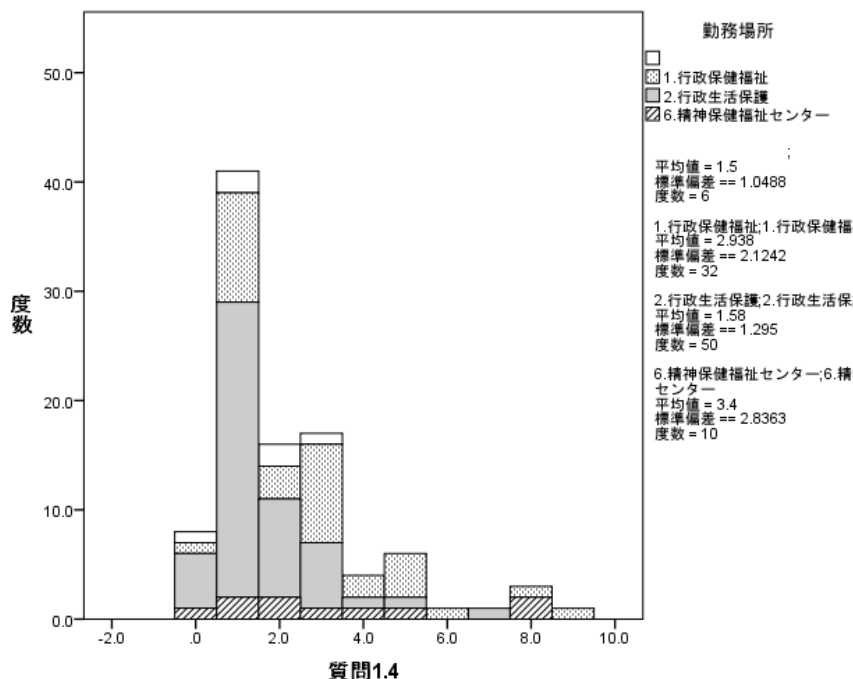


図1-7 支援対象者の援助希求の困難が見られた割合

## 2.困難事例

### 2.1. 過去1年の支援における困難事例の割合（「あなたがこの1年に支援した個別のケースの中で、困難事例は何割くらいですか？」）

困難事例と思われるケースが全体に占める割合は、回答割合が高いものから1割（37%）、2割（25%）、3割（16%）の順であった（図2-1）。対人援助年数別に見ると、「10年以上20年未満」「20年以上30年未満」が多い傾向が見られた（図2-2）。困難事例が多い（6割以上）と答えることと、対人援助経験年数多い（10年以上）の関連を探索するために2項ロジスティック解析を行ったが、優位な関連を認めた（ $\chi^2$  乗検定、 $p=0.03$ ）。また40代、50代が困難事例に対応している可能性が示唆された（図2-3）。

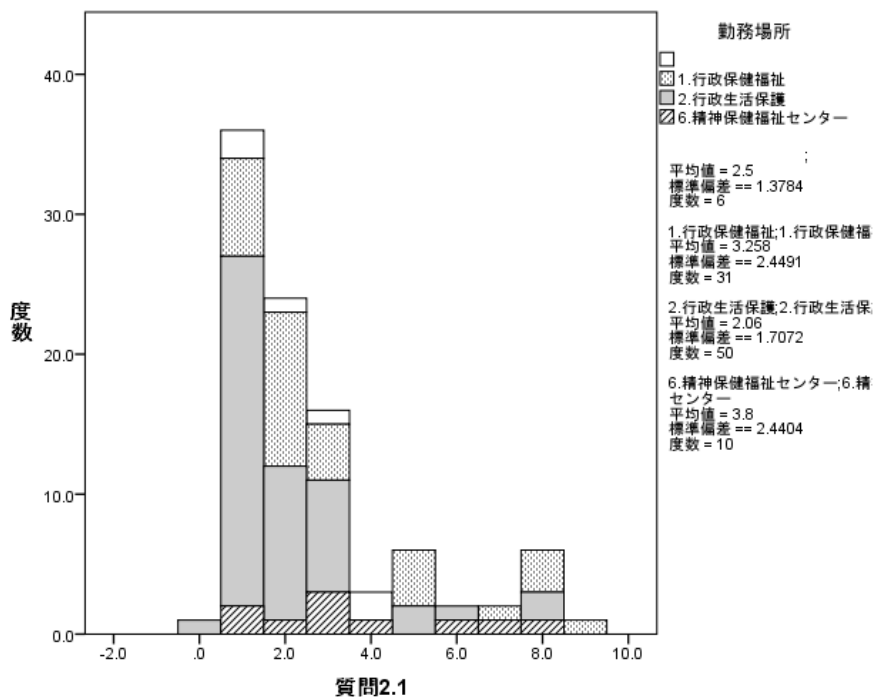


図2-1 職場別に見た過去1年の支援における困難事例の割合

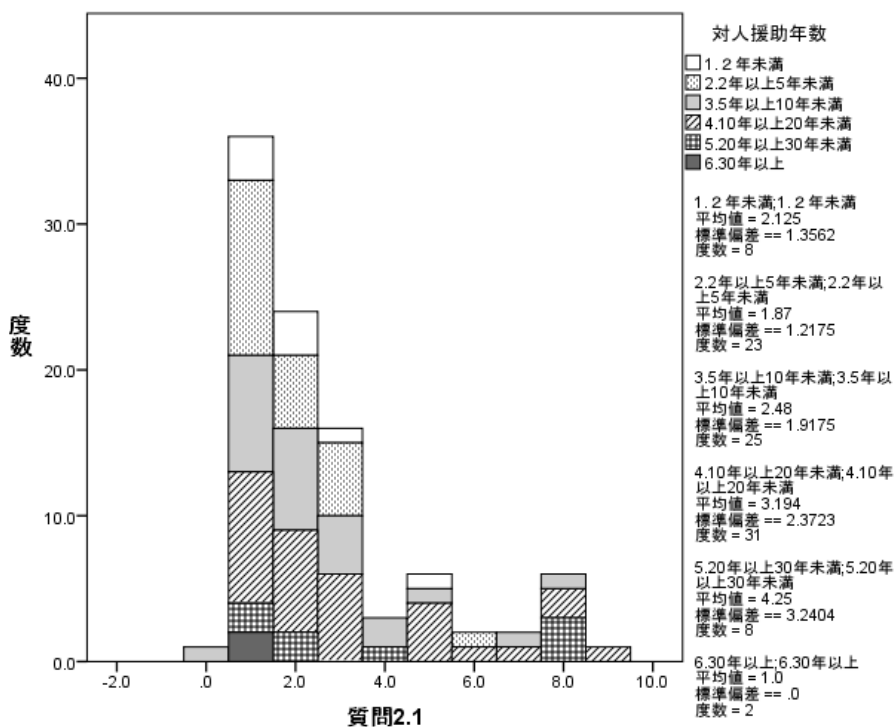


図2-2 対人援助年数と過去1年の支援における困難事例の割合

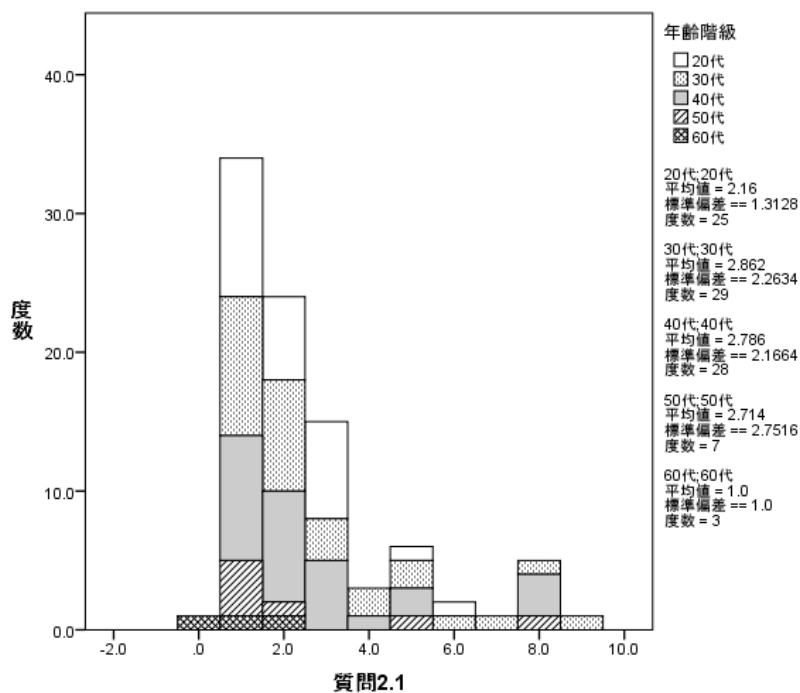


図2-3 支援者の年代と過去1年の支援における困難事例の割合

## 2.2.困難事例は増加傾向（「この1年くらいで困難事例は増えていますか？」）

回答者の42%のものが「すこし」「大いに」増えていると回答した（図2-4）。回答者の勤務場所別にみたものが図2-5である。

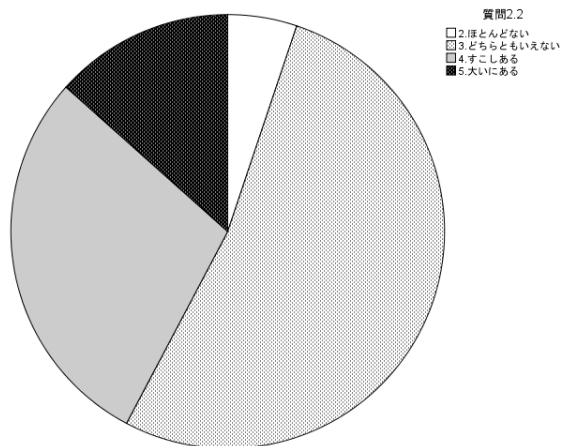


図2-4 困難事例は増えているか

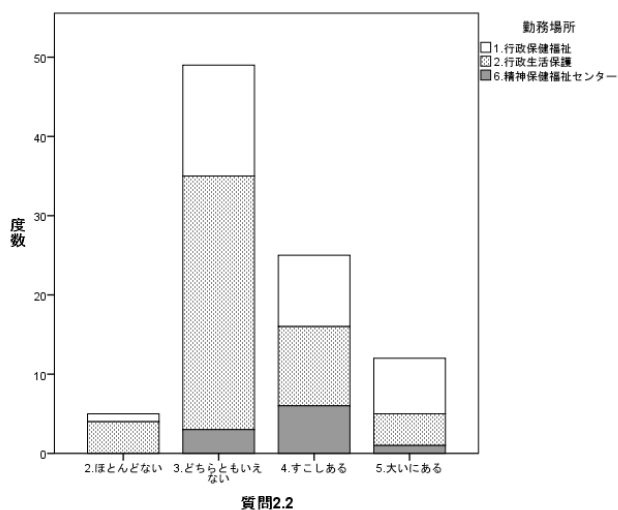


図2-5 困難事例は増えているか（勤務場所）

### 2.3. 困難事例と家族のサポート不足の関連（「この1年くらいで、家族のサポートの不足が原因で困難事例化したと思われるケースを担当したことがありますか？」）

回答者の71%のものが「すこし」「大いに」と回答した（図2-6）。回答者の勤務場所別にみたものが図2-7である。

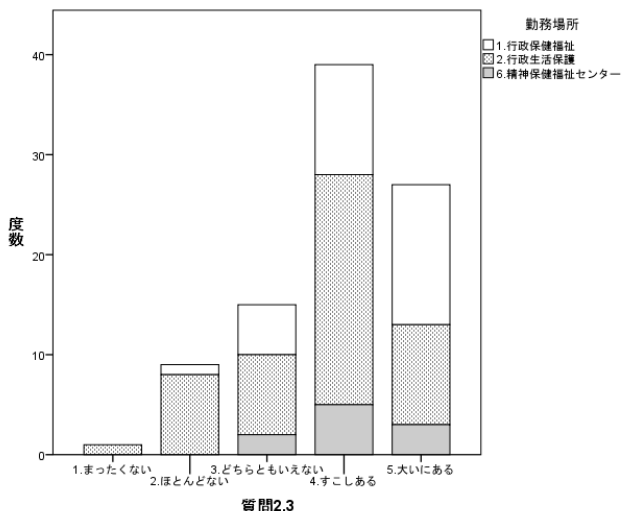
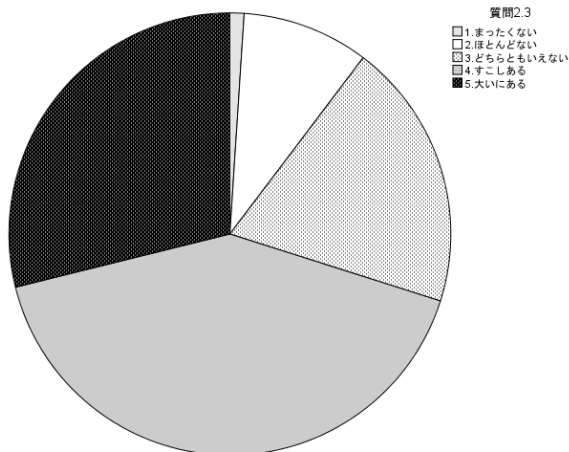


図2-6 困難事例と家族のサポート

図2-7 困難事例と家族のサポート（勤務場所）

### 2.4. 困難事例と公的機関の支援の不足の関連（「この1年くらいで、公的機関の支援の不足が原因で困難事例化したと思われるケースを担当したことがありますか？ここで公的機関とは行政のほか、法律や制度に基づいてサービスを行う機関とします。」）

回答者の47%のものが「すこし」「大いに」と回答した（図2-8）。回答者の勤務場所別にみたものが図2-9である。

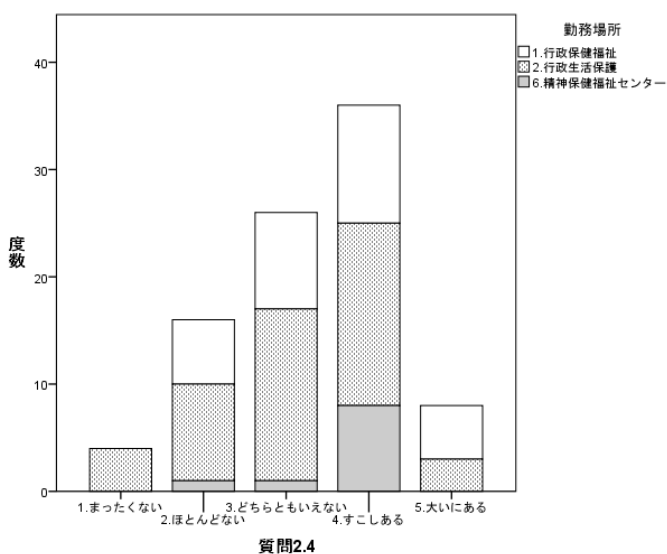
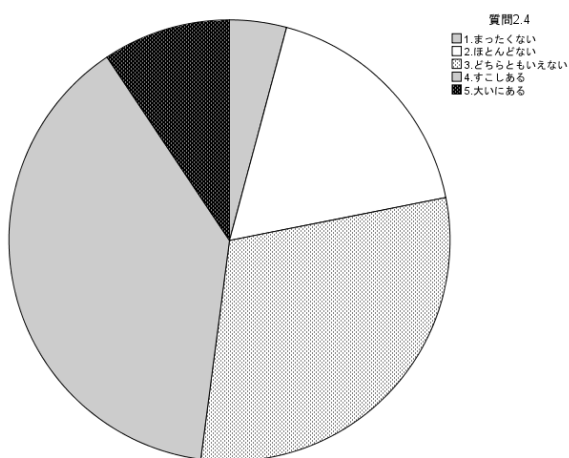


図2-8 困難事例と公的機関

図2-9 困難事例と公的機関（勤務場所）

### 2.5. 困難事例と地域社会の支援の不足（「この1年くらいで、地域社会の支援の不足が原因で困難事例化したと思われるケースを担当したことがありますか？」）

回答者の51%のものが「すこし」「大いに」と回答した（図2-10）。回答者の勤務場所別にみたものが図2-11である。

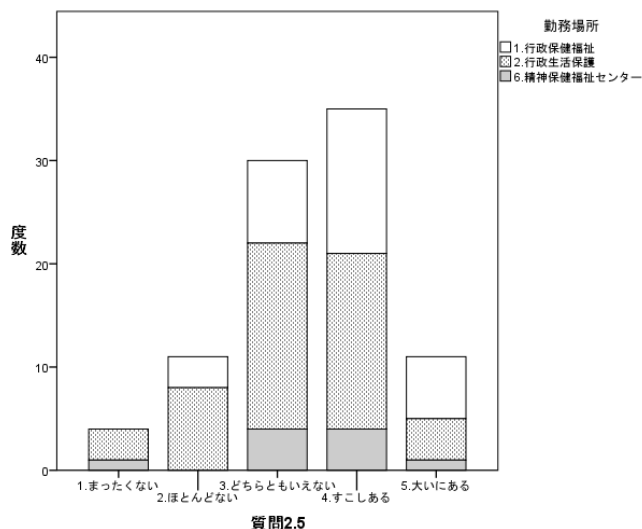
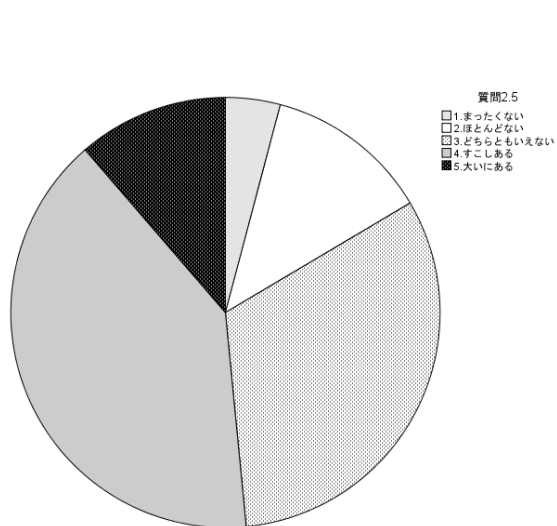


図2-10 困難事例と地域社会

図2-11 困難事例と地域社会（勤務場所）

### 2.6. 困難事例と幼少期の困難（「この1年くらいで、本人の幼少期の困難な経験が原因で困難事例化したと思われるケースを担当したことがありますか？」）

回答者の74%のものが「すこし」「大いに」と回答した（図2-12）。回答者の勤務場所別にみたものが図2-13である。

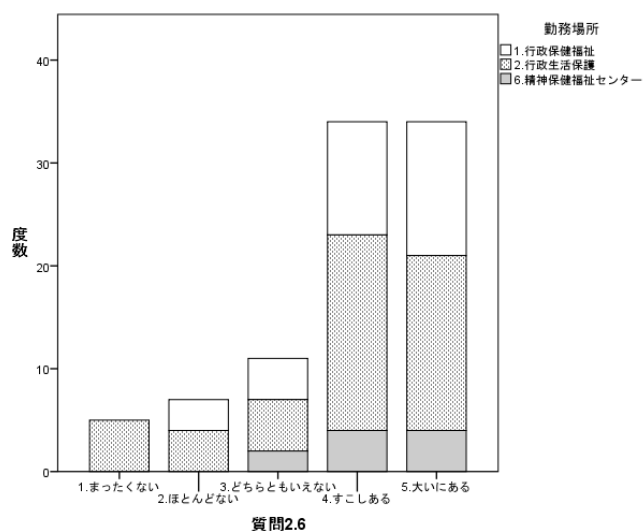
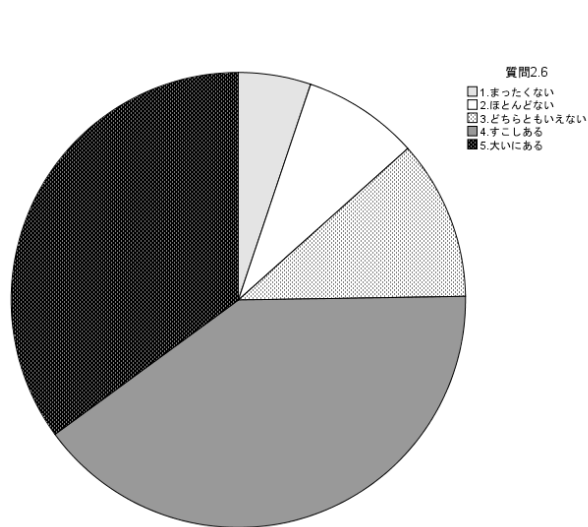
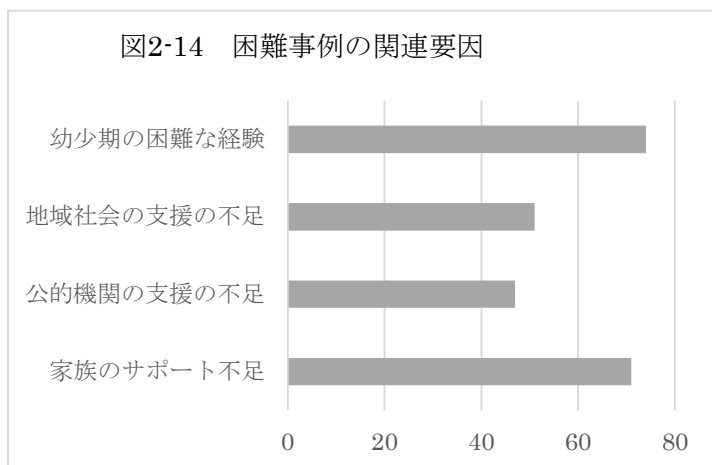


図2-12 困難事例と幼少期の困難

図2-13 困難事例と幼少期の困難（勤務場所）

**\*再掲 2-3-6 困難事例の関連要因のまとめ**

支援者が以下の項目と関連が「すこしある」「大いにある」と答えたものの割合を図2-14に示す。



**2.7 困難事例の精神的負荷（「この1年くらいで、困難事例への対応は、あなたの業務における精神的負荷の原因となっていますか？」）**

回答者の78%のものが「すこし」「大いに」と回答した（図2-15）。回答者の勤務場所別にみたものが図2-16である。

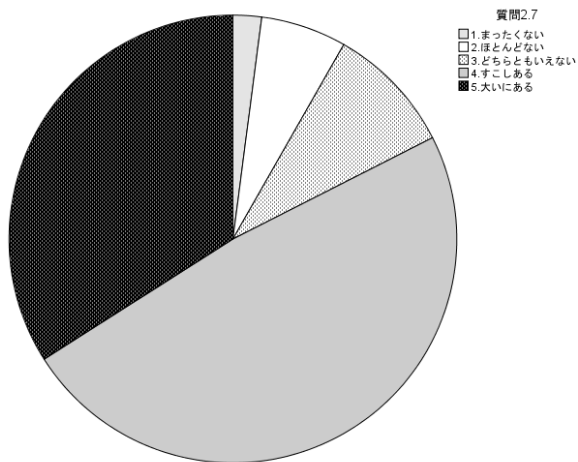


図2-15 困難事例と精神的負荷

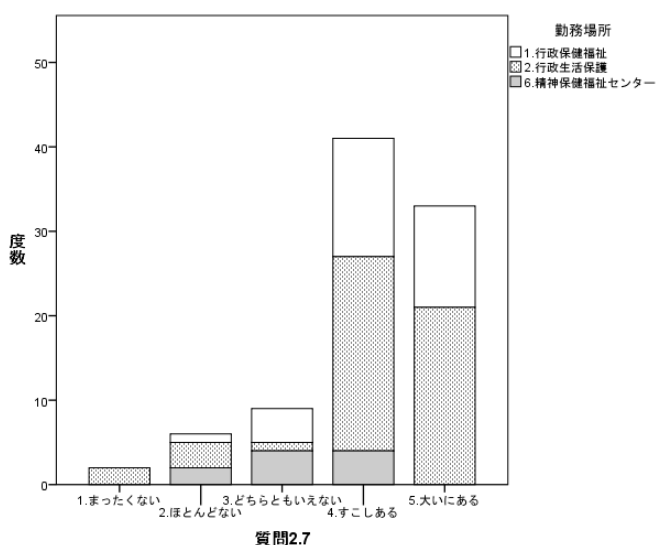


図2-16 困難事例と精神的負荷（勤務場所）

2.8. 支援者が受ける支援（「この1年くらいで、困難事例をはじめとした個別ケースの対応をする際に、自分自身が職場の同僚や上司、あるいは関係機関などに相談し、支援を受けた経験がありますか？」）  
 回答者の94%のものが「すこし」「大いに」と回答した（図2-17）。回答者の勤務場所別にみたものが図2-18である。

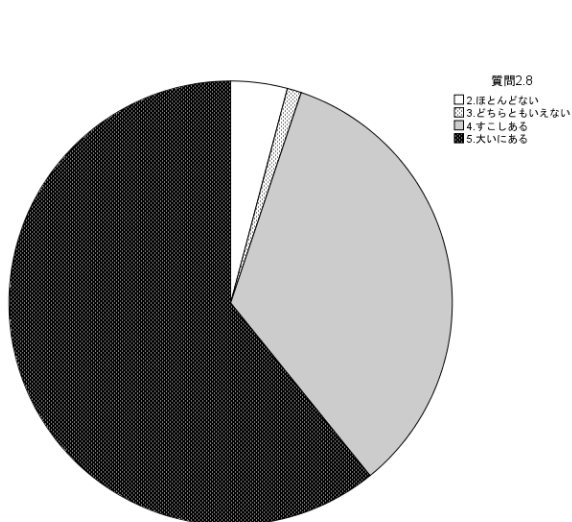


図2-17 困難事例とピアサポート

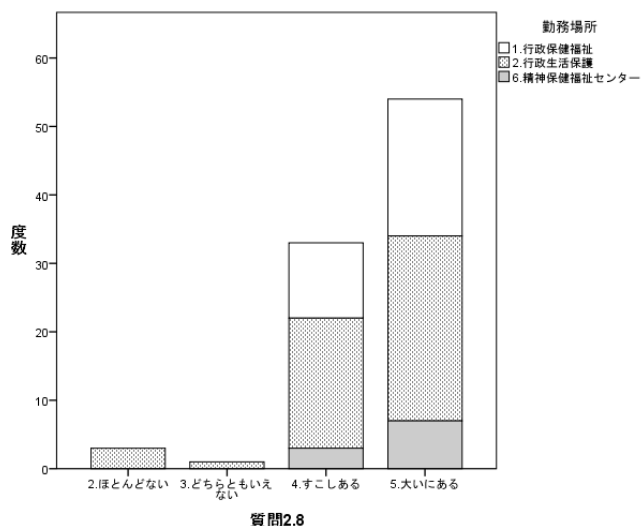


図2-18 困難事例とピアサポート（勤務場所）

2.10. 遺族ケア（「この1年くらいで、支援対象者が亡くなった後の遺族への対応などで困ったことがありますか？」）

回答者の38%のものが「すこし」「大いに」と回答した（図2-19）。回答者の勤務場所別にみたものが図2-20である。

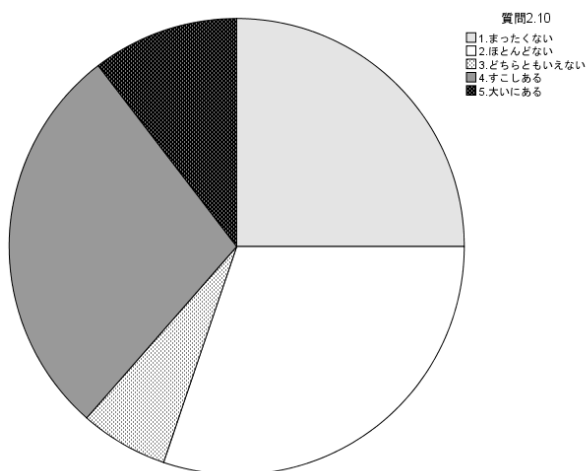


図2-19 遺族ケアの経験

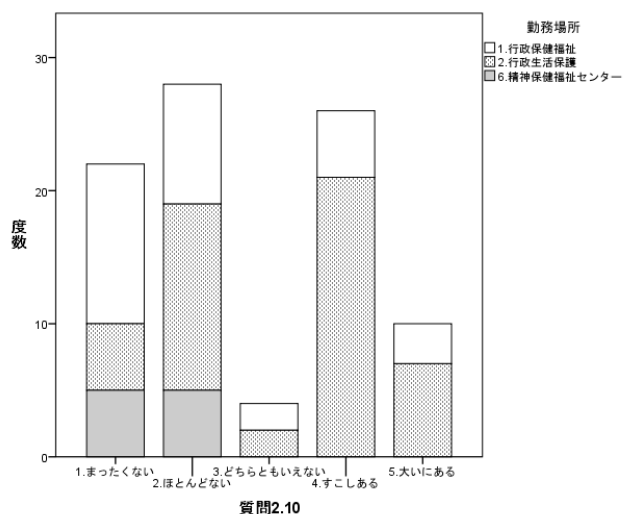


図2-20 遺族ケアの経験（勤務場所）

2.11. 遺骨のケア（「この1年くらいで、遺骨の引き取り手がないなどで困ったことがありますか？」）



回答者の53%のものが「すこし」「大いに」と回答した（図2-21）。回答者の勤務場所別にみたものが図2-22である。

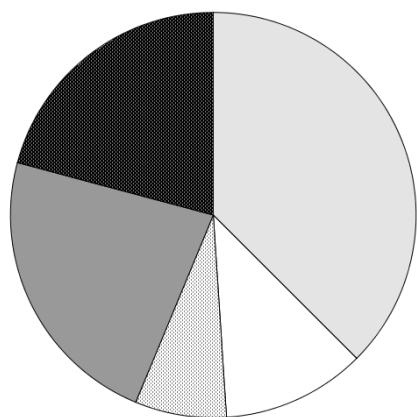


図2-21 遺骨のケア

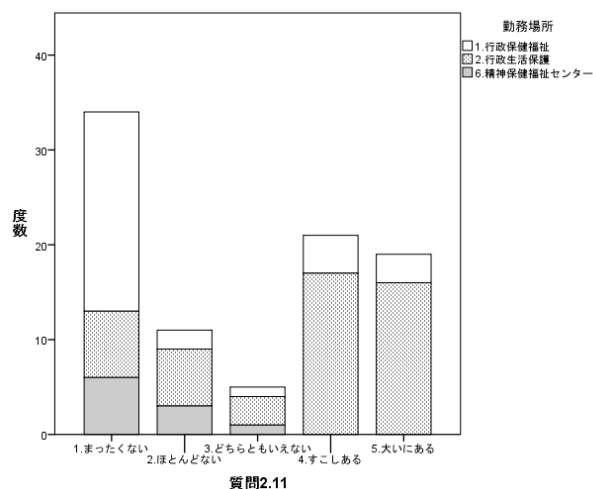
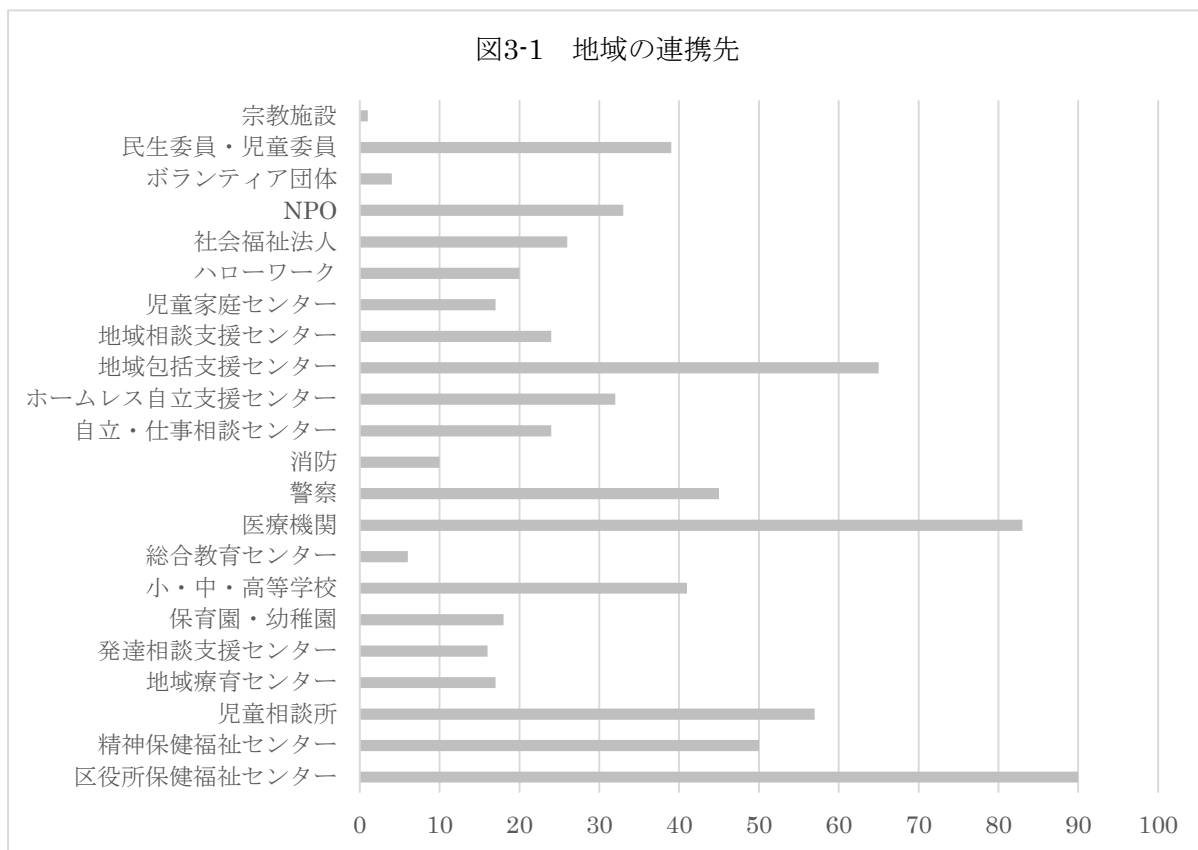
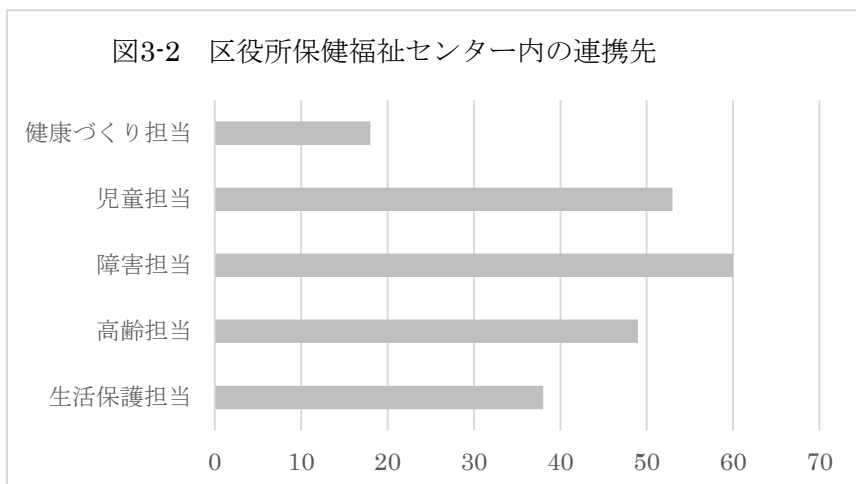


図2-22 遺骨のケア（勤務場所）

### 3. 援助のための連携

3.1. 連携の実績（「この1年くらいで、あなたは個別事例の支援においてどのような機関(係)や団体と連携・協働しましたか？以下から全て選んでください。」）





過去1年の多職種連携を量的に補足するため、連携数の和を「量的多職種連携」（0から22のいずれかの値）として項目化した。そしてその量を3等分し、多職種連携が「比較的少ない」（0-5）「中くらい」（6-8）「多い」（9-）の3群に仮に分割した。多職種連携の量的カテゴリーと職種（図3-3）、勤務場所（図3-4）、対人援助年数（図3-5）、回答者の年代（図3-6）、困難事例対応数割合（図3-7）との関連を示す。

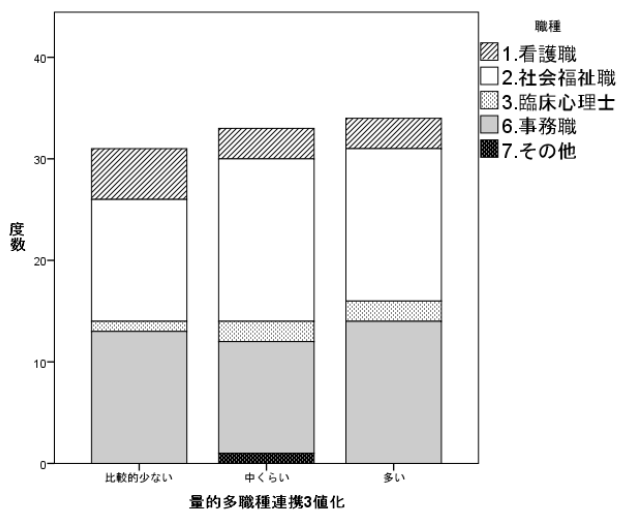


図3-3 職種と多職種連携

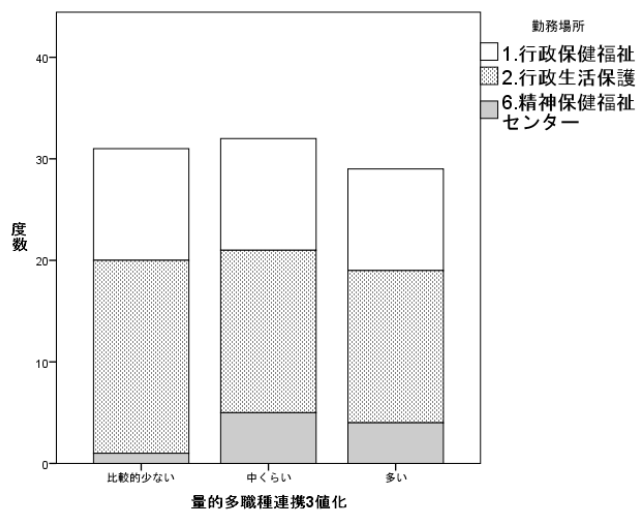


図3-4 勤務場所と多職種連携

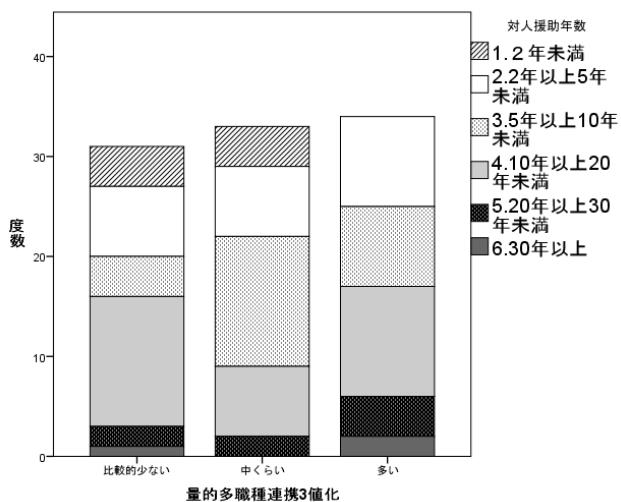


図3-5 対人援助年数と多職種連携

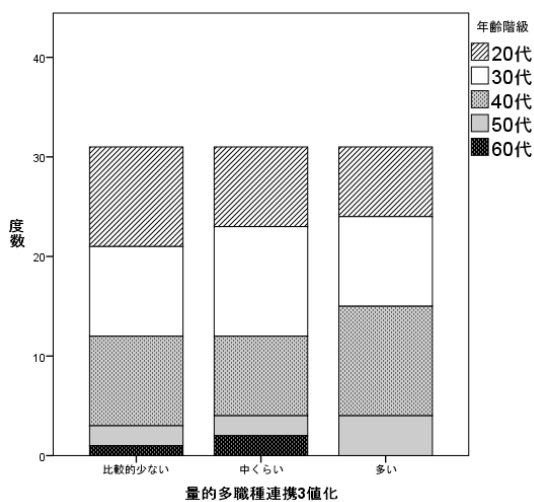


図3-6 回答者の年代と多職種連携

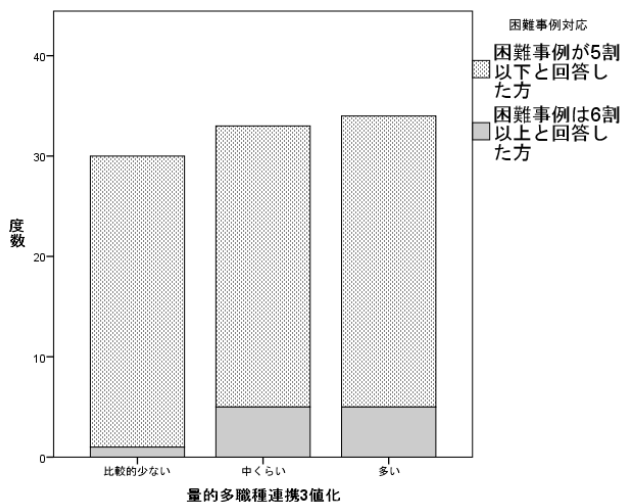


図3-7 困難事例対応と多職種連携

多職種連携が「多い」「それ以外」で2値化し、多い支援者の関連要因を探索した。困難事例の割合が多いと回答することとの単変量解析では優位な関連を認めなかった ( $\chi^2$  二乗検定、 $p=0.326$ )。

### 3.2. 連携・協働の困難（「過去1年間に援助のための連携・協働がうまくいかなかったことはありますか？」）

回答者のうち70%のものが過去1年に協働・実績がうまくいかなかったと感じたことがあった（図3-8）。また勤務場所（図3-9）、年代（図3-10）、対人援助年数（図3-11）、職種（図3-12）、困難事例対応（図3-13）との関連を示す。

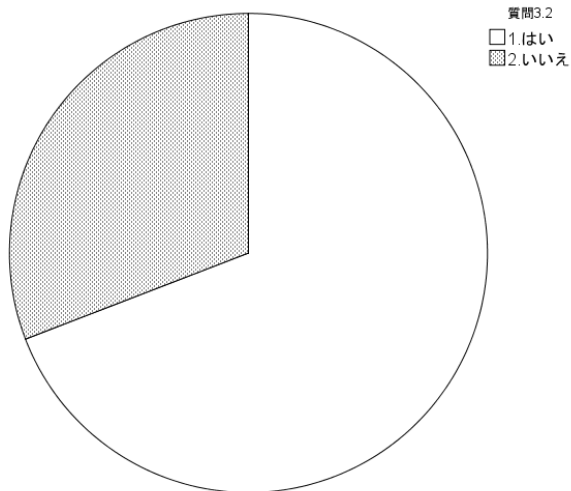


図3-8 多職種連携の困難

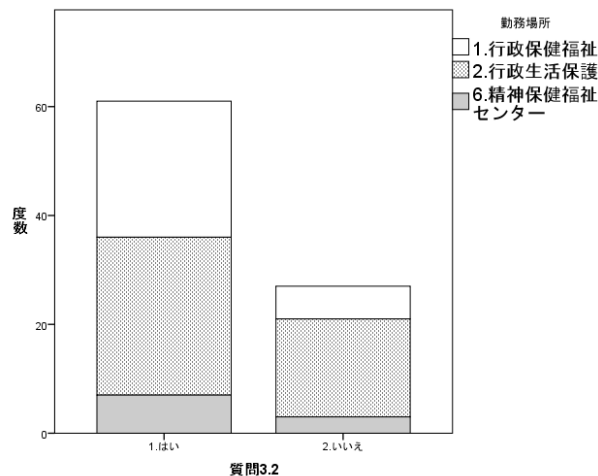


図3-9 多職種連携の困難 (勤務場所)

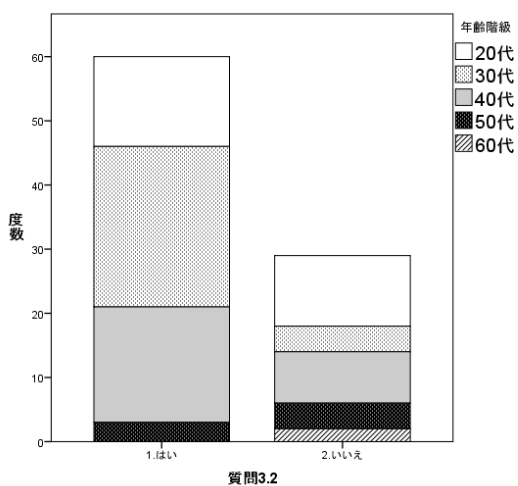


図3-10 多職種連携の困難 (年代)

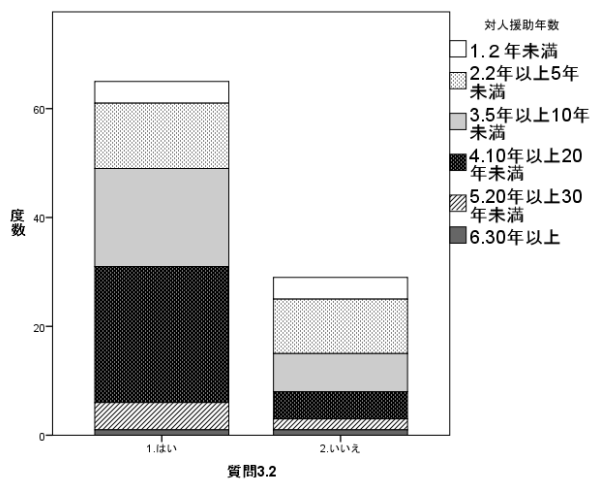


図3-11 多職種連携の困難 (対人援助年数)

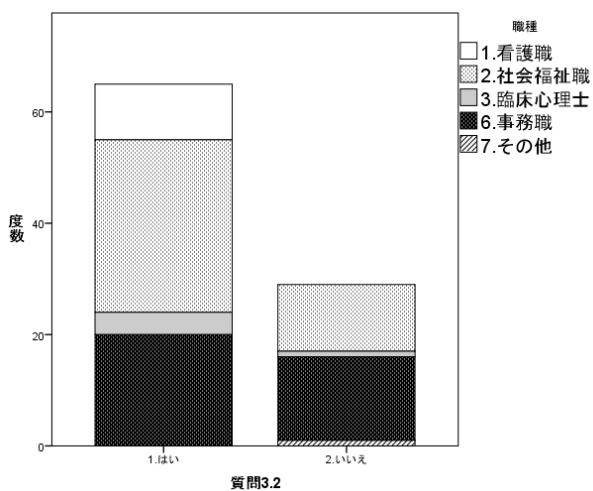


図3-12 多職種連携の困難 (職種)

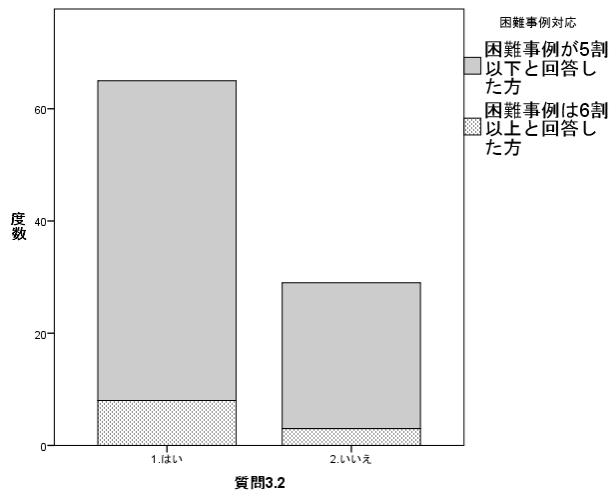


図3-13 多職種連携の困難 (困難事例対応)

3.3. 連携・協働の障壁①（「過去1年間に多機関連携・協働がうまくいかなかった要因として、個人情報の保護が関係していたことがありますか？」）

3.2.で連携がうまくいかなかったと回答したもののうち29%が、個人情報保護が「すこし」「大いに」関連していると回答した（図3-14,15）。

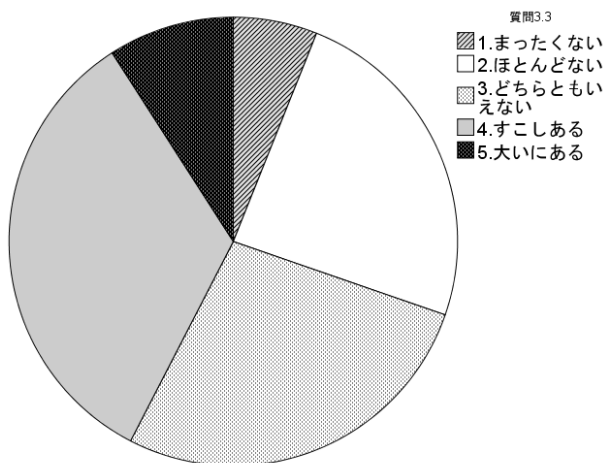


図3-14 連携の困難と個人情報保護

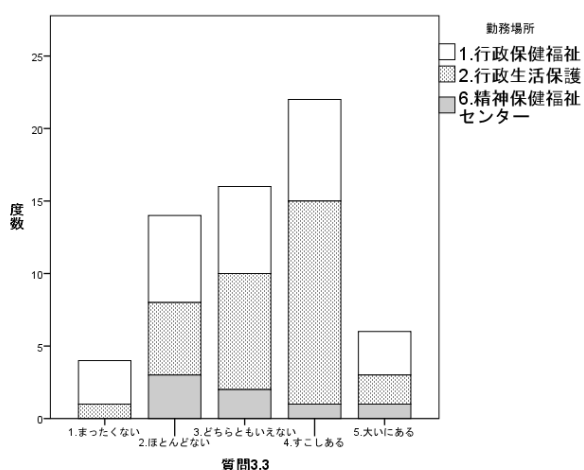


図3-15 連携の困難と個人情報保護（勤務場所）

3.4. 連携・協働の障壁②（「過去1年間に多機関連携・協働がうまくいかなかった要因として、情報共有ツールの不便さが関係していたことがありますか？」）

3.2.で連携がうまくいかなかったと回答したもののうち30%が、情報共有ツールの不備が「すこし」「大いに」関連していると回答した（図3-16,17）。

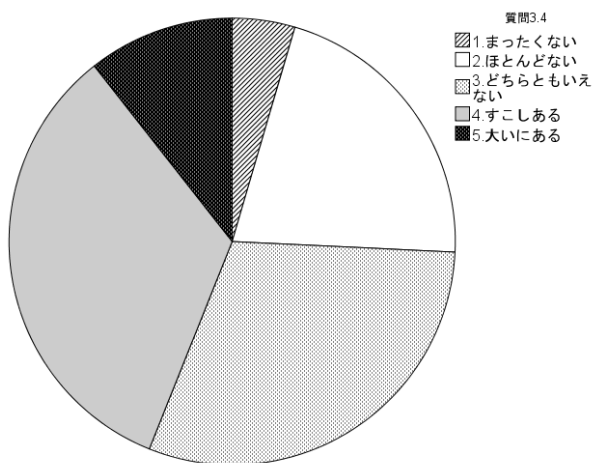


図3-16 連携の困難と情報共有ツール

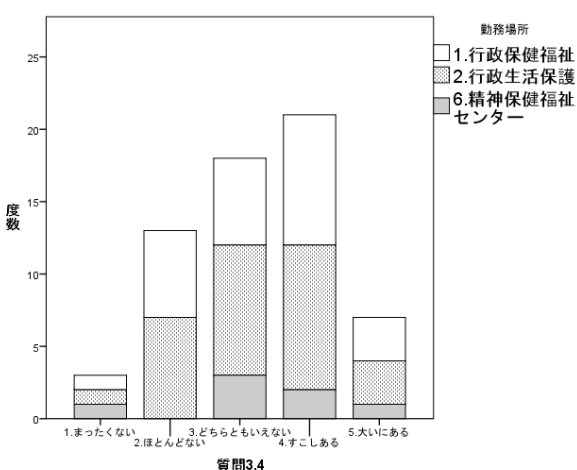


図3-17 連携の困難と情報共有ツール（勤務場所）

### 3.6. 多職種連携の推進方法①（「多機関連携がうまくいくための要因として、顔の見える関係づくりはどのくらい大切ですか？」）

回答者の88%が、多機関連携がうまくいくための要因として、顔の見える関係づくりが「すこし」「大いに」大切だと回答した（図3-18,19）。

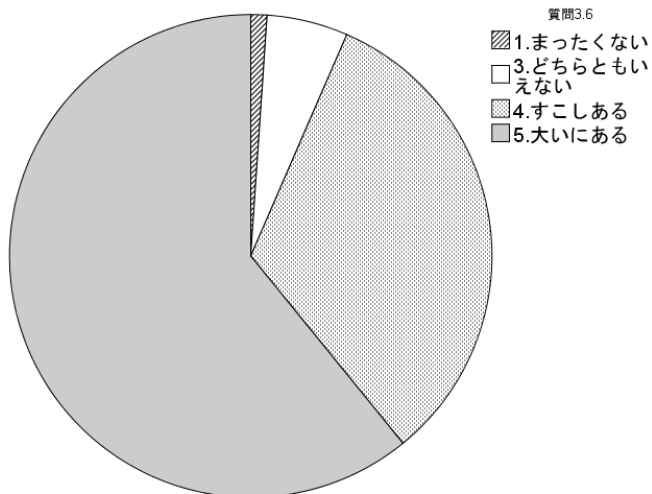


図3-18 多職種連携と顔の見える関係

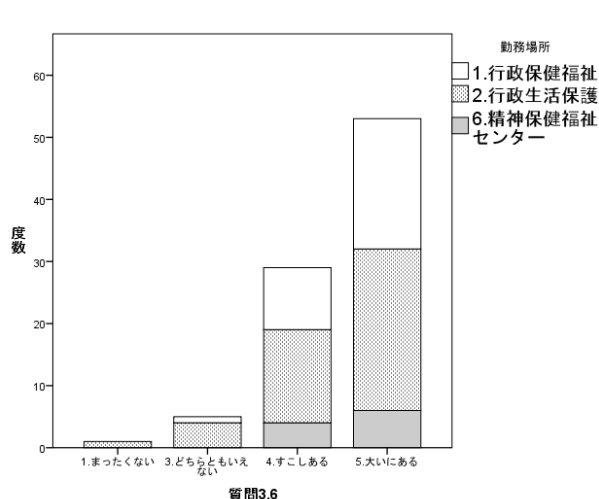


図3-19 多職種連携と顔の見える関係（勤務場所）

### 3.7. 多職種連携の推進方法②（「多機関連携がうまくいくための要因として、あなた自身のスキルの向上はどのくらい大切ですか？」）

回答者の85%が、多機関連携がうまくいくための要因として、自身のスキルの向上が「すこし」「大いに」大切だと回答した（図3-20,21）。

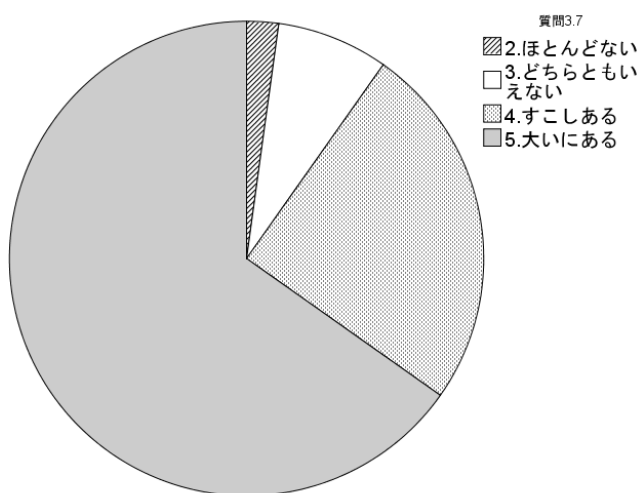


図3-20 多職種連携とスキル向上

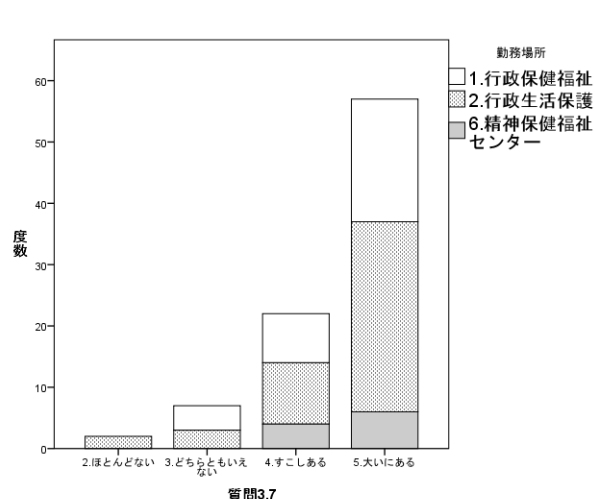


図3-21 多職種連携とスキル向上（勤務場所）