

## 【研究区分：地域課題解決研究】

研究テーマ：地域共生社会の実現に向けた地域における多機関協働の体制構築について	
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：なし	
<b>【研究概要】</b> 本研究のテーマは、広島市において誰もが地域で安心して暮らせるための多機関協働の体制を構築するためのネットワークのあり方であった。具体的な研究課題としては、広島市内の生活課題の相談機関に対するアンケート調査や先進的な実践を行う地域へのヒアリング調査によって、地域に求められている多機関によ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であった。 広島市は、現在2区でモデル実施をしている相談支援包括化推進員の設置を将来拡大する予定であるが、その際の複合的な課題への相談対応と多機関協働に必要な要素について、本研究において必要な指針を得ることができたと考えられる。	

### 【研究内容・成果】

#### 1. 研究内容

##### (1) 研究の目的

本研究の目的は、広島市において複合的な課題に対応する多機関協働のネットワークのあり方を研究するために、市内の相談機関の複合的な課題への対応の現状と課題、さらに複合的な課題に対応する多機関協働の現状と課題を明らかにするものであった。

##### (2) 研究の方法

アンケート調査は、広島市内の高齢者・障害者の相談機関、区役所地域支えあい課、区くらしのサポートセンターを対象に調査票記述方式により令和4年8月から9月にかけて行った。対象者数479件に送付し、147件から回答があった（回答率は30.7%）。

ヒアリング調査は、広島市内の中区・安佐南区・佐伯区を対象にエリア内の高齢者・障害者の相談機関、区役所地域支えあい課、区くらしのサポートセンターの相談担当職員を対象に区別・領域別に半構造化インタビューを令和4年12月から令和5年1月に行った。

##### (3) 研究の結果

#### <基幹的な相談機関はほとんどの機関で複合的な相談を受けている>

複合的な相談は、回答者の約70%が「ある」と回答し、特に地域包括支援センター、障害相談支援事業所（基幹・委託）、くらしサポートセンター、子育て支援センターなどの「基幹的な相談支援事業所」では、約90%が「ある」と回答しており、基幹的な相談機関ではほとんどが複合的な相談を受けている。ヒアリング調査でも、どこに相談したらいいかわからない相談を基幹的な相談支援事業所が対応している実態が明らかにされていた。

#### <複合的な相談は「本人の家族」からの「精神障害」「介護」「経済的困窮」が多い>

複合的な課題の相談経路は、「本人の家族」が最も多く、次いで「本人」が多かった。一方、「医療機関」や「介護、福祉等のサービス提供機関」から相談されるのは本人や家族に比べて多くはなかった。

また、複合的な課題の内容は、「精神障害（疑いも含む）」、「介護（認知症を含む）」、「経済的困窮（住居・就労不安も含む）」が多かった。

相談の手段は、「電話」が最も多く、次いで多かった「来所」の2倍以上の割合だった。ヒアリング調査では、経済的な課題に対しては地域包括支援センターや障害者相談支援事業所

では対応できないことが多いことや、8050 問題やひきこもりの課題などに対応する固有の相談窓口の必要性が述べられていた。

＜自組織の専門以外の相談内容への対応は関係機関につなぐことが多い＞

自組織の専門分野以外の相談は、「関係機関に確実につなぐ」対応が最も多く、「自組織のみで対応している」ものや「他機関へ連絡や情報提供を全く行っていない」との回答はなかった。自組織で相談を抱え込むことや反対に全く対応をしないことはなかった。

＜複合的課題の困難な点は支援拒否と家族の課題が多い＞

複合的な課題の対応で困難な点は、支援対象の本人や家族による支援拒否が多く、次いで支援対象者の家族が抱える課題が原因で支援が進まないことが多く上がっていた。また、関係機関間の連携の課題では、連携している機関の役割分担の調整の困難さがあげられていた。このことは、ヒアリング調査でも、生活の中の様々な本人が行わなければならない行為を相談機関が代行することを求められ、その支援の困難さが出されていた。

＜多機関協働では機関間の相互理解と信頼関係が重要である＞

既に十分に連携している機関は、「医療機関」「地域包括支援センター」「介護サービス事業所」が多く、特に高齢者関係の機関間の連携が豊かであることがわかった。ヒアリング調査でも、居宅介護相談支援事業所が地域包括支援センターを頼りにしていることがうかがわれた。また、高齢者分野と障害者分野などの複数の分野にまたがる連携では、相互の信頼関係と本来の機関としての役割の理解が不可欠であり、そのための合同会議が行われている場合もあった。

また、今後連携を深めていきたいと考えている機関として、「精神保健福祉センター」「ひきこもり相談支援センター」「司法専門職」など複合的な課題として現在実際に対応している課題内容に関わる専門機関があげられていた。

さらに、ヒアリング調査では、連携に関わる機関間の関係性において、過去に連携した経験や面識の有無が円滑な連携に影響を与えることも指摘されていた。

＜地域との連携は地区社会福祉協議会や民生委員児童委員との連携が多い＞

地域団体との連携は、「地区社会福祉協議会」や「民生委員児童委員」との連携が多く、反対に「民間企業」や「NPO・ボランティア団体」との連携は少なかった。ヒアリング調査では、住民などインフォーマルな支援者への期待はありつつも、住民の立場や限界をふまえた連携が必要であることが指摘されていた。

＜相談支援包括化推進員の事例検討において重要な役割を果たしている＞

広島市でモデル事業として実施されている相談支援包括化推進モデル事業において設置されている「相談支援包括化推進員」の役割である事例検討の機会の設置とそこでの客観的な視点からの専門的介入は、多機関協働に重要な役割を果たしていると評価されていた。

## 2. 研究成果

上記のような複合的な課題対応や多機関協働の現状と課題を概観したうえで、今後、必要な推進方策として以下の点を研究結果として課題提案者である広島市に提案した。

(1) 相談支援機関のバックアップ体制の充実の必要性

市内で複合的な相談への対応は既に活発に行われているが、支援拒否や家族の課題への対応など苦慮する課題への対応をサポートする体制を強化することが必要である。

(2) 重層的な多機関連携のシステムの構築の必要性

8050 問題やひきこもりの課題など施策の乏しい事例に対応する相談機関の連携を強化するために、関係機関間の相互理解に基づく重層的な多機関連携システムが求められる。

(3) 多機関連携を促進するコーディネーターの配置の促進

多機関連携を円滑にするコーディネーター役としてモデル事業の「相談支援包括化推進員」の役割が重要であるので、早期に市内全域に拡大することが必要である。