

# 困難事例把握調査等結果

## (1) 調査概要

### ① 調査目的

【困難事例把握調査：専門機関】

専門機関において、様々な困難を複合的に抱え問題が深刻化している事例やそれらの問題に対する取組など、本市における地域福祉の課題をより深く把握するため、困難事例把握調査を実施しました。

【アンケート調査：民生委員・児童委員（主任児童委員を含む）、関係団体】

民生委員・児童委員（主任児童委員を含む）及び関係団体において、活動の現状や課題、課題解決に向けた取組などをより深く把握するため、アンケート調査を実施しました。

### ② 調査方法・調査期間

区分	内容
調査方法	郵送による配布・郵送による回収（記名式）
調査期間	令和3年6月14日（月）～令和3年7月2日（金）

### ③ 回答を得た専門機関や関係団体等

区分	依頼件数	回答件数	回答率
① 専門機関	34 件	22 件	64.7%
② 民生委員・児童委員 （主任児童委員を含む）	31 件	21 件	67.7%
③ 関係団体	15 件	7 件	46.7%

### ④ 調査項目

区分	調査項目
① 専門機関	1. これまでに扱った困難事例 2. 困難事例に対する課題 3. 課題に対する対応 4. 対応にあたっての不都合等 5. 課題解決にあたり期待すること 6. 現在扱っている困難事例
② 民生委員・児童委員 （主任児童委員を含む） ③ 関係団体	1. 住民の困りごとや地域の問題など 2. 対応していること又は対応できること 3. 対応できないこと 4. 課題解決にあたり期待すること 5. 自由意見

## (2)調査結果【①専門機関】

### ①困難事例

専門機関からは、合計 68 件の事例が報告されました。報告内容を整理した抽出語リストをみると、「障がい」、「母」、「介護」、「生活」といった言葉の出現回数が多くなっています。

「障がい」については、精神障がいや知的障がいへのサービスや支援に関する事例が多く挙げられています。

「母」については、障がいのある子どもがいる母への支援や児童虐待の可能性のある家庭への対応、8050 問題に関する事例などが挙げられています。

「介護」については、認知症対応やサービス利用、キーパーソンの不在、大家との関係に問題を抱える事例などが挙げられています。

「生活」については、高齢者の一人暮らし世帯や外国籍の世帯等の生活保護や生活困窮に関する事例が多く挙げられています。

#### ■抽出語リスト(名詞:出現回数が多い順)

A:全体(Bを除く)					
抽出語	出現回数	抽出語	出現回数	抽出語	出現回数
障がい	22	高齢	9	受診	6
介護	20	疾患	9	妊娠	6
生活	17	相談	9	連絡	6
サービス	15	入院	9	管理	5
精神	14	家族	8	関係	5
認知症	14	金銭	8	虐待	5
支援	13	独居	8	低下	5
利用	12	家庭	7	電話	5
保護	11	拒否	6	暴言・暴力	5
知的	10	事業	6	徘徊	5

B:人物や家族関係					
抽出語	出現回数	抽出語	出現回数	抽出語	出現回数
母	22	長男	9	ヘルパー	5
妻	11	女性	8	キーパーソン	4
子ども	11	娘	8	息子	4
大家	10	長女	6	妊婦	4
夫	10	男性	6	夫婦	4

## ② 困難事例に対する課題

困難事例に対する課題として、次のような内容が報告されました。

特定分野に限らない横断的な課題が多く挙げられており、近年全国的な問題にもなっている親亡き後や看取り、外国籍市民への支援等は複数報告されています。

子ども分野では、支援を拒否する事例や外国籍市民への支援に関する事例が複数報告されており、多様な家庭との関係構築が課題となっています。

高齢者分野では、独居高齢者や認知症高齢者に関する内容が多く、必要な支援に結び付けるための方法や理解促進等が課題となっています。

障がい者分野では、本人への支援だけではなく、家族等のケアラーへの支援、安全・安心につながる住まいの確保や専門機関との連携体制の構築等が課題となっています。

### ■ 困難事例に対する課題

※◎は複数の報告があった内容

#### 分野横断的なこと

- ◎訪問が困難な場合の家庭環境の把握
- ◎親亡き後の生活支援
- ◎マンパワーの確保
- ◎医療との連携強化
- ◎経済的な困窮への支援
- ◎金銭面の管理
- ◎成年後見制度の利用促進
- ◎要支援家庭の緊急時や看取り等の対応
- ◎大家による不適切な介入への対応
- ◎日本語がわからない外国籍市民への支援
- 施設や病院の独居者の受け入れ強化
- 介護と医療の連携強化
- 関係課と相談室との連携強化
- 8050 問題への対応
- ひきこもりへの社会的な支援や繋がりづくり
- 職員(支援者)の知識や経験不足の解消
- 正しい情報収集のための情報提供
- 民生委員・児童委員の負担軽減
- ホームレスの住まいの確保
- 再犯防止に向けた支援の充実

#### 子ども分野

- ◎支援を拒否する家庭とへ関係構築
- ◎外国籍市民の出産や育児等の環境整備
- 短期間の保育サービスの検討
- 支援が必要な子どもの教育・保育の充実
- 虐待の連鎖の防止
- 不登校の子どもがいる家庭への支援
- 不登校の子どもがいるひとり親家庭への就労支援

## 高齢者分野

- ◎必要なサービス利用のための本人・家族の理解促進
- ◎訪問が困難な場合のサービス提供・更新
- ◎サービス利用を拒否する家庭の生活管理
- ◎家族の高齢者虐待への対応
- 独居高齢者の生活全般の支援
- 独居高齢者の緊急時の対応
- 独居の認知症高齢者の生活全般の支援
- 独居の認知症高齢者のサービス利用
- 認知症高齢者の徘徊に対する対応
- 認知症の外国籍市民への支援
- 施設での認知症高齢者への支援や理解促進
- 高齢夫婦の生活全般及び緊急時の支援
- 精神的に不安定な高齢者との関係構築
- サービス利用時の利用者からの暴力やセクハラ等への対応

## 障がい者分野

- 専門機関との連携体制の構築
- 傾聴ボランティアの確保
- 精神的に不安定な状況下の対応
- 急性期の医療機関への受診
- 障がいに対する家族の理解促進
- 治療や就労への意欲が乏しい若者への支援
- 家族等の介護者が病気の際の支援やサービスの確保
- 身体面・精神面をフォローできる住まい(安全・安心)の確保

### ③課題解決にあたり期待すること

課題解決にあたって、市民、地域、行政、社会福祉協議会、それぞれに期待することとして次のような内容が報告されました。

#### ■課題解決にあたり期待すること

<b>市民に期待すること</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>○理解を深める(家族介護、認知症、障がい、不登校、ひきこもり、外国籍市民等)</li><li>○隣近所への声かけや簡単な手伝いをする(ごみ出し等)</li><li>○介護や支援等を必要とする家族がいる場合、状況を理解し、協力する</li><li>○グループホームの必要性を理解し、協力する</li><li>○市民目線で気付いたことを行政に相談する</li><li>○担当民生委員・児童委員による継続した支援</li><li>○エンディングノートを作成する</li></ul>
<b>地域に期待すること</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>○日常的な声かけ・見守り(高齢者、障がい者、子ども、日中独居)</li><li>○災害等の緊急時の支援(声かけ、情報提供)</li><li>○日常的な交流機会をつくる(関係を深める、孤立させない)</li><li>○民生委員・児童委員の活用(関係機関等とのつなぎ役として)</li><li>○子育て環境をつくる(孤立させない)</li><li>○外国籍市民へのサポート</li></ul>
<b>行政に期待すること</b>
<p>【分野横断的】</p> <ul style="list-style-type: none"><li>○横のつながりを持ち、連携してアプローチができるネットワークをつくる</li><li>○支援拒否家庭への支援</li><li>○相談支援の充実(わかりやすい窓口の開設、土日対応等)</li><li>○困難事例に対する市職員の同行訪問(実態把握、情報共有、アドバイス等)</li><li>○在宅向けのボランティアや就労支援(簡単な作業を提供する場)</li><li>○ケアマネの更新研修を地域ごとに分ける、リモート等を活用する</li><li>○ひきこもりを長期的・専門的に支援する機関をつくる</li><li>○ひきこもりの原因となる障がい等を支援するための研修会の開催</li><li>○虐待案件を市長申し立てによる成年後見制度につなげる</li><li>○外国籍市民への支援(通訳、生活支援、就労支援等)</li><li>○必要に応じて親族調査を実施する</li><li>○身寄りのない人の金銭管理を行う</li><li>○前科のある人への就労支援を強化する</li></ul>

## 行政に期待すること(続き)

### 【子ども分野】

- 育児への相談支援を行う
- 通園時の支援を行う(市外の施設等で受け入れ可能な場合)
- 状況が悪化する前に対応できる支援体制を構築する
- 緊急時の受け入れが可能な体制を整備する
- 不登校や障がい等を、より専門的に対応できる機関を整備する
- 独立した子ども支援センター等を開設する
- 子どもの健康状態や安否を確認する(保護等の安全確保も行う)
- 母親への支援を充実する(出産後の預け先の確保、サービス利用時の補助金等)
- 保育施設において登園状況や養育状況を定期的に確認する
- 支援が必要な子どもの受け入れ先を拡充する(相談支援、療育、通所支援を一か所で行う)

### 【高齢者分野】

- 認知症の理解を深める(職員の質の向上、地域の学びの機会)
- 認知症への支援の充実(専門の職員によるサービス提供)
- 介護施設を整備する(待機者を減らす)
- 情報提供等により施設入所やロングショートの調整をスムーズに進める

### 【障がい者分野】

- 研修を実施する(虐待に関すること)
- 精神障がいを医療につなぐ
- 難病に対する支援を充実する(パーキンソン病等)
- サポート体制や取組等の事例を提供する
- 事業の継続に向けて、計画相談事業をサポートする
- 障がい者の入所施設(グループホーム等)を整備する
- 基幹相談支援センターを充実する(相談支援の充実、市民への周知、相談員の増員等)

## 社会福祉協議会に期待すること

- 相談支援を行う
- 具体的な施策を周知する
- 成年後見制度を充実する(積極的な取組、市民後見人を育成する)
- 市民向けの勉強会を開催する(障がい者、地域協働型支援)
- 認知症の人と接する機会を増やす取組を行う(徘徊模擬訓練等)
- スムーズな貸し付けを行う
- あんしんサポートネットを充実する(利用条件の拡大、支援につながるような関わりを増やす)
- 子育て世帯の孤立防止のために子育てサロンを充実する(周知、交流、学びの場等)
- 金銭管理を支援する

## その他

### 【警察】

- 認知症高齢者等の徘徊時の見守りに協力してほしい

### 【その他】

- フードバンクや紙オムツバンク等、気軽に利用できる体制をつくってほしい

## (2)調査結果【②民生委員・児童委員(主任児童委員を含む)】

### ①地域の困りごとや問題

民生委員・児童委員からは、合計 25 件の困りごとや問題が報告されました。報告内容を整理した抽出語リストをみると、「一人暮らし」、「高齢」、「子ども」「町会」といった言葉の出現回数が多くなっています。

「一人暮らし」については、一人暮らし世帯の実態把握や生活支援に関する事例が挙げられています。

「高齢」については、一人暮らし世帯と関連して、実態把握や生活支援に関する事例が挙げられています。

「子ども」については、通学時の安全確保や子ども会活動に関する事例が挙げられています。

「町会」については、町会への加入世帯が減少している事例が挙げられています。

#### ■抽出語リスト(名詞:出現回数が多い順)

抽出語	出現回数	抽出語	出現回数	抽出語	出現回数
一人暮らし	7	介護	3	入居	3
高齢	7	近所	3	マンション	2
子ども	5	声	3	運動	2
町会	5	担当	3	加入	2
バス	4	地域	3	学校	2

### ②対応困難なこと

対応困難なこととして、次のような内容が報告されました。

求められていることに対して、随時の対応や個人での対応が難しいといった内容が多く挙げられています。

#### ■対応困難なこと

- 随時対応(仕事もあるため)
- ひとり暮らしの方の情報収集(転入してきた新興住宅地等)
- どの程度関わってよいのか、わからないことがある
- どこに繋がればよいのか、わからないことがある
- 支払い等に対する要望
- 住民に様々な活動をお願いすること(それぞれ忙しいため)
- 一人暮らしの方から日常の生活用品の買い物をお願いされること
- 障がい者の社会参加(様々な障壁があり、個人の行動では対応が難しい)
- ひきこもりの対応(状況をつかみづらい、家族に聞くことも困難なため)
- 情報を公にすること(直接見聞きしていないため、隣近所のことであるため)
- コロナ禍での交流(ふれあいサロン、いこい体操、老人会の活動等)

### ③課題解決にあたり期待すること

課題解決にあたって、市民、地域、行政、社会福祉協議会、それぞれに期待することとして次のような内容が報告されました。

#### ■課題解決にあたり期待すること

<b>市民に期待すること</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>○困っている人がいたら手を差し伸べる</li><li>○近所付き合いを大切にする</li><li>○地域のことに関心を持つ</li><li>○みんなが楽しく集える場所(公園等)に参加する</li><li>○民生委員・児童委員の活動について理解を深める</li><li>○困っている人を見かけたら、民生委員・児童委員に知らせる</li><li>○障がいへの理解を深める</li><li>○住んでいる地域の町会に加入する</li><li>○災害が起きても慌てないように、防災グッズを準備する</li><li>○生活マナーを守る</li></ul>
<b>地域に期待すること</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>○隣近所で見守り、挨拶等の声かけをする</li><li>○子どもの登下校時に声かけや見守りをする</li><li>○交流の機会を増やす(隣近所、世代間等)</li><li>○良い行事等を継承して、多くの人が町会や地域活動に関心を持てるようにする</li><li>○町会のメリットを周知する</li><li>○町会の活動の中に、高齢者や障がい者が無理なく関われる活動を取り入れる</li><li>○病院や買い物等の送迎ボランティアを行う</li><li>○災害等が起きた時、地域で協力し合えるように自助・共助の気持ちを持つ</li></ul>
<b>行政に期待すること</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>○少子高齢化、核家族化が進む中、市民の現状を把握する</li><li>○学校や子どもをサポートしている人への支援を充実する</li><li>○困っている人や心配な人がいたら、民生委員・児童委員に連絡する</li><li>○一人暮らしの人の情報(本人了解の上で)を民生委員・児童委員に提供する</li><li>○ボランティア活動の相談支援を充実する</li><li>○人が集える公共施設を整備する(浮塚)</li><li>○市役所の建て替えと保健センターの併設により便利にする</li><li>○要介護認定を受けていない高齢者の生活支援を充実する</li><li>○バスの路線を増やす</li><li>○外出に困難がある人への支援を充実する(タクシー券、バス券、移動販売等)</li><li>○新型コロナウイルス感染症のワクチン接種を進める</li><li>○新型コロナウイルス感染症のワクチン接種の申込み方法を簡素化する</li></ul>
<b>社会福祉協議会に期待すること</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>○障がい者のニーズを調査し、対策を行う</li><li>○バスでの移動支援の充実(年間パスポート等による負担軽減)</li><li>○社会福祉協議会が実施している活動を市民に周知する</li><li>○社会福祉協議会にお願いできる内容を市民に周知する</li><li>○「ひとり暮らし高齢者見守り活動」を周知する</li><li>○利用者が変わったことがあったら民生委員・児童委員に知らせる</li></ul>



### (3)調査結果【③関係団体】

#### ①地域の困りごとや問題

関係団体からは、合計 16 件の困りごとや問題が報告されました。報告内容を整理した抽出語リストをみると、「高齢」、「避難」、「障がい」「町会」といった言葉の出現回数が多くなっています。

「高齢」については、一人暮らし高齢者の生活支援や高齢者の新型コロナウイルス感染症のワクチン接種に関する事例が挙げられています。

「避難」については、災害時の避難支援や避難所の周知に関する事例が挙げられています。

「障がい」については、災害時の避難支援のほか、担当の民生委員・児童委員や障がい者手帳に関する事例が挙げられています。

「町会」については、町会非会員の市民への対応に関する事例が挙げられています。

また、その他に、地域の担い手不足や子どもの遊び場不足、ごみやペット等の生活全般の問題に関する事例等が挙げられています。

#### ■抽出語リスト(名詞:出現回数が多い順)

抽出語	出現回数	抽出語	出現回数	抽出語	出現回数
高齢	6	会員	2	対応	2
避難	6	近所	2	日常	2
障がい	4	携帯	2	買い物	2
町会	3	計画	2	福祉	2
家族	2	災害	2	民生委員	2

#### ②対応困難なこと

特別に対応困難なことは報告されませんでした。

### ③課題解決にあたり期待すること

課題解決にあたって、市民、地域、行政、社会福祉協議会、それぞれに期待することとして次のような内容が報告されました。

#### ■課題解決にあたり期待すること

<b>市民に期待すること</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>○地域での助け合いの精神を持ち、積極的に活動参加する</li><li>○八潮市の未来を担う子どもへの教育向上の意識を高める</li><li>○防災に対する意識を持つ(家族や隣近所で話し合う、ハザードマップを確認する)</li><li>○地域の清掃を行い、生活環境を整備する</li></ul>
<b>地域に期待すること</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>○地域での助け合いの意識を高める</li><li>○隣近所との関わりを持つために、町会や市の行事に積極的に参加する</li><li>○普段から地域の大人が子どもたちを見守る目を持つ</li><li>○町会で災害等の緊急時の避難について話し合う</li></ul>
<b>行政に期待すること</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>○町会への加入を促進する</li><li>○子どもの遊び場を確保する</li><li>○市民が足を運びたい市役所を目指す</li><li>○ボランティアの人材を確保する</li><li>○ITを活用できる人材を育成する</li><li>○公的な会館を建設する</li><li>○タクシー等を利用する際に助成を行う</li><li>○ハザードマップを啓発する</li><li>○ごみ屋敷の対策を事業として行う</li><li>○店を誘致する</li><li>○新型コロナウイルス感染症のワクチン接種の案内を最適化する</li></ul>
<b>社会福祉協議会に期待すること</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>○地域活動の担い手を育成する</li><li>○ボランティアの人材を育成する</li></ul>

