

厚生労働行政推進調査事業費補助金
(政策科学総合研究事業(政策科学推進研究事業))
分担研究報告書

愛知県豊田市:包括的な相談支援体制の形成的評価に関する研究

研究分担者 黒川 文子 (愛知淑徳大学福祉貢献学部)
研究協力者 安藤 亨 (豊田市役所)
研究代表者 永田 祐 (同志社大学社会学部)

研究要旨:

本研究では、「重層的支援体制整備事業」を含め包括的な支援体制の整備に先進的に取り組まれてきた愛知県豊田市の相談支援体制について、令和5年度に実施した相談支援を行う関係機関の実践者へのインタビュー調査により得られた体制整備の現状と課題をもとに、豊田市の相談支援関係者全数を対象とした質問紙調査を市役所担当者と協働し作成し実施した。調査期間は令和6年11月～12月上旬であり、調査の結果、調査対象者269名中209名の回答が得られた(回収率77.7%)。調査では、豊田市が課題として取り組んできた世帯全体を意識した支援や早期発見・対応等に対する相談支援の現状を評価してもらったところ、所属機関別に整理すると回答に違う傾向がみられた。相談支援関係者間の認識の違いにも支援体制整備のあり方の改善の糸口が含まれると考えられたと同時に、評価した理由についても多数の自由記述が得られ、今後優先的に取り組むべき課題への示唆を得た。

A. 研究目的

本研究は、初年度である令和3年度から「重層的支援体制整備事業」を実施している42市町のうちの一つである豊田市に着目し、包括的な支援体制の中でも相談支援を中心とした体制整備に関する評価活動に伴走し、今後の体制整備の改善や検討につながる知見を得ることを目的とし令和5年度より研究している。2年目となる今年度は、昨年度実施した相談支援を行う関係機関の実践者へのインタビュー調査の分析結果をもとに、豊田市の相談支援関係者全数を対象とした質問紙調査を実施し、相談支援関係者からみた体制整備の現状と課題を整理することとした。

B. 研究方法

主な研究方法は、豊田市の相談支援機関(行政、社会福祉協議会を含む)に所属する相談支援関係者を対象とした質問紙調査(量的研究)である。本研究では、一連の評価活動においてプログラム評価の視点を参考に、なかでも形成的評価としてインタビュー調査および質問紙調査を実施することとしている。形成的評価とは、開始後間もない発展途上のプログラムのプロセスを評価しプログラムの改善・発展につなげる特徴がある(安田 2011, Carol 1998)。この評価における情報収集の方法は、キーインフォーマントや小規模な参加者集団へのインタビュー調査、フォーカスグループインタビュー、簡単なアンケート調査などがある。そして評価を設計し、実施し、報告する上で、形成的評価の評価者は、評価者とそれぞれの関係者間でなされるコミュニケーションを比較的インフォーマルに行うとされている(Rossiら 2004)。これらのことから、情報収集方法の併用と内部の関係者の参加(本研究では、

インタビュー調査と質問紙調査の併用および市役所担当者と協働による調査票作成)を方法として重視した。したがって、調査内容については、昨年度実施した相談支援を行う関係機関の実践者へのインタビュー調査の分析(カテゴリー化による整理)の結果を基に、令和6年7月から10月にかけて市役所担当者と研究者と協働で質問項目を作成した。調査時期は令和6年11月から12月上旬である。具体的な調査項目は、相談支援の連携実績以外に、第8次豊田市総合計画(2017年度～2020年度:前期実践計画、2021年度～2024年度:後期実践計画)を前に明らかになった豊田市の相談支援体制の課題である、①世帯全体を捉えた支援のコーディネート、②個別対応に留まらず、仕組化・政策化すること、③地域で潜在化している複合課題を抱える世帯への早期発見・対応についての現在の達成度とその理由や、「福祉総合相談課(現:よりそい支援課)」や「コミュニティソーシャルワーカー(以下、CSW)」に期待する業務などである。さらに、相談支援に携わる人材に必要な力についてや、ビジョンの共有、人材配置、人材育成、検討の機会がもたれているか、マインドの醸成がされているかについての現状も尋ねている。

(倫理面への配慮)

本研究は、同志社大学社会学部・社会学研究科倫理審査委員会の承認(申請番号2024_0013)のもと実施した。質問紙調査を行うにあたり、市役所担当者より関係機関の管理者等に対して口頭および書面にて説明を行った上で実施し、質問紙調査への協力は任意であるとともに、すべて統計的に取り扱うこととした。よって、回答をもって同意したものとみなすこととしている。

C. 研究結果

令和5年度に行ったインタビュー調査の分析結果の一部と、分析結果を基に作成し実施した質問紙調査の単純集計結果を中心に報告する。

①インタビュー調査

インタビュー調査結果からは、豊田市が包括的な相談支援体制の整備として取り組まれてきたことに対して感じられた変化として【縦割り意識からの脱却】や【連携強化】などに整理することができた。一方で、課題については、相談力の向上のための【人材育成】や情報共有を含む【ビジョンの共有】、関係構築や視点の理解・共有など【マインドの醸成】などがあげられた。

また、協議の場を設定することなど【協議の場の運営】も課題であり、なかでも協議の場で検討すべき具体的な課題については、複合世帯に気づけたとしても支援まで届かないといった〔早期発見後の支援〕や、課題を抱えているであろう本人の世帯につながっているところが寄り添い続ける〔本人周辺への支援〕といった【個別支援方法の検討】と整理できた。さらに、利用者がたらいまわしになっている現状から〔相談支援ルールの見直し〕や、ケースの終結方法や進捗状況の管理等〔ケース管理の方法〕、連携のつなぎの部分で誤解がうまれないような〔連携方法の検討〕といった【相談支援の仕組みの検討】があることが分かった。これらについては、今年度研究発表済みである(黒川ら 2025)。

②質問紙調査

実施した質問紙調査は、対象者269名中209名の回答があり、回収率は77.7%であった。回答者の所属機関は、地域包括支援センター、障がい者相談支援事業所、社会福祉協議会(支所、成年後見センター、CSW等含む)、行政(生活福祉課、保健支援課等の福祉関係各課)、とよた多世代参加支援プロジェクト、こども・若者総合相談センターである。

本報告では、豊田市の相談支援体制の課題である、①世帯全体を捉えた支援のコーディネート、③地域で潜在化している複合課題を抱える世帯への早期発見・対応についての現在の達成度とその理由についての結果を中心に示す。②個別対応に留まらず、仕組化・政策化することについては、回答する対象者を行政職員および各機関の管理職・管理者に絞っているため、本報告では割愛する。

まず、①豊田市の相談支援機関は現状として世帯全体を意識した支援ができているかについては、回答者(N=208)のうち、「そう思う」「ややそう思う」と回答した者が43.8%、「あまり思わない」「思わない」と回答した者が30.3%、「分からない」が26.0%であった。「分からない」と回答した者は、働き始めて日が浅い、世帯にまたがるケースを担当したことがない、といった理由が多かったことから、それらを除き(N=152)、所属機関ごとに傾向を確認したところ、CSWや行政各課ではポジティブに回答した者が多かったが(共に8割以上が「そう思う」「ややそう思う」と回答)、障がい者相談支援事業所やCSW以外の社会福祉協議会等ではネガティブに回答した者がやや多い結果となった。 χ^2 検定では期待度数が5未満のセルが20%を超えているため統計的な信頼

性は低い、データ全体の傾向を把握する上での参考として示すと $\chi^2=11.913$ ($p=0.06$)であった。回答の理由については、ポジティブに回答した者の自由記述からは、福祉総合相談課(現よりそい支援課)を中心とした連携強化の傾向や、相談窓口の多様化がもたらす相談機会の増加などがあげられた。ネガティブに回答した者からは、機関や担当者の意識の差、知識不足など、複合的な要因があげられ、組織全体の意識改革や連携体制の強化、支援関係者の教育が必要であることが分かった。縦割り行政の弊害や特定の分野における支援の偏りなどの指摘は、ポジティブに回答した者からも見られた。

さらに、インタビュー調査で得られたこれまでの豊田市の相談支援の取組の成果として『縦割り意識の変化』について尋ねたところ(N=208)、「そう思う」「ややそう思う」と回答した者が42.8%、「あまり思わない」「思わない」と回答した者が34.6%、「分からない」が22.6%であった。同様に「分からない」と回答した者を除き(N=160)、所属機関ごとに傾向を確認したところ、CSWと支所、行政各課でポジティブに回答した者が多かった(7割以上が「そう思う」「ややそう思う」と回答)。 χ^2 検定では期待度数が5未満のセルが20%を超えているため統計的な信頼性は低い、同様に参考として示すと $\chi^2=15.266$ ($p=0.02$)であった。

③地域で潜在化している複合課題を抱える世帯への早期発見・対応についての現在の達成度については、回答者(N=201)のうち、「そう思う」「ややそう思う」と回答した者が28.9%、「あまり思わない」「思わない」と回答した者が46.3%、「分からない」が24.9%であった。「分からない」と回答した者を除き(N=148)、所属機関ごとに傾向を確認したところ、CSWや行政各課ではポジティブに回答した者が多かったが(共に7割以上が「そう思う」「ややそう思う」と回答)、地域包括支援センター(68.8%)や障がい者相談支援事業所(87.5%)等ではネガティブに回答した者が多い結果となった。 χ^2 検定では同様に期待度数が5未満のセルが20%を超えているため統計的な信頼性は低い、参考として示すと $\chi^2=17.845$ ($p=0.01$)であった。ポジティブに回答した者の自由記述からは、民生委員や地域からの心配の声で発見され支援につながっているなどといった理由も見受けられ、さらには「8050問題だけで月に5件関わっている」といった実体験もあげられていた。一方、ネガティブに回答した者からは、早期発見できても対応につながらなかったり、大きな問題になってからの対応を指摘した意見がみられた。また、「分からない」と回答した理由には、「実際にはどれほどの世帯が隠れているか不明なため」といった、把握そのものの難しさを指摘した記述もあった。

D. 考察

本報告で示した質問紙調査の結果からは、世帯全体を意識した支援が行われているか、早期発見・対応ができているかについて、所属機関別に整理すると回答に違う傾向がみられた。分野別の相談支援機関(例えば障がい者相談支援事業所)とCSWや行政各課に認識の違いがみられたのは、実際の対応ケース全体の把握が可能な機関か否

かの違いをはじめ、分野をまたいで対応した個別ケースの管理方法等、仕組みの問題とも関係があると考えられた。インタビュー調査でも、ケース管理一覧がないことが指摘されており(黒川ら 2025)、質問紙調査で自由記述として示された内容からも、連携方法の検討や人材育成を求める記述も多数見受けられたことから、これらの認識の違いにも相談支援体制整備のあり方の改善の糸口が含まれると考えられた。今後さらに詳細な分析を進め、明らかにしていきたい。

なお、本質問紙調査は、分析対象数が少なく、可能な統計解析方法に限られており、今回参考までに示した χ^2 検定を含め、統計的に明らかにするには不十分である。しかし、評価活動としての本調査は、必ずしも統計的に明らかにすることを目的としていない。回答した理由等の自由記述と照らし合わせながら明らかにしていくことを次年度以降の課題としたい。

E. 結論

本研究では、豊田市の包括的な相談支援体制に関する評価活動の一環として、インタビュー調査結果に基に相談支援関係者全数を対象とした質問紙調査を実施し、相談支援の現状を評価してもらうと同時に、その理由について述べられた多数の自由記述から今後優先的に取り組むべき課題への示唆を得た。引き続き本調査の詳細な分析を行うとともに、その結果を体制整備や市の政策へと反映すべく、評価活動と地域福祉計画や地域福祉活動計画との連動についても検討していく。

また、本研究で実践している評価活動は、プログラム評価を参考に行っているが、政策を実施する自治体だけでなく、関係者、すなわち相談支援関係者に積極的に参加してもらう参加型評価の手法も重視している。参加型評価は、評価専門家が行う従来型評価と異なり、評価対象の利害関係者が評価プロセスに参加することで、評価の透明性や妥当性を高め、さらに評価が学習過程として機能することも期待される(源2016)。豊田市のように40万人以上の人口規模である中核市において、多様な関係者が参加する評価活動を実施するのは容易ではないが、次年度は豊田市での評価活動を進めると同時に豊田市をモデルとして中核市規模の自治体における評価活動のあり方についても検討していきたい。

F. 健康危険情報

なし

G. 研究発表

1. 論文発表

黒川文子・安藤亨・永田祐(2025)「豊田市における包括的な相談支援体制の形成的評価の試み」愛知淑徳大学論集福祉貢献学部篇(15) 18-27

2. 学会発表

黒川文子・安藤亨・永田祐(2024)「豊田市における重層的支援体制整備事業の現状と課題に関する一考察 ―関係機関へのインタビュー調査で得られた支援事例からみる相談支援

の課題―」日本地域福祉学会第38回大会口頭発表

黒川文子・安藤亨・永田祐(2024)「豊田市における包括的な相談支援体制とその評価の試み―関係者インタビューからみえた相談支援の現状と課題―」同志社大学社会福祉学会第39回大会口頭発表

H. 知的財産権の出願・登録状況

(予定を含む。)

1. 特許取得
なし
2. 実用新案登録
なし
3. その他
なし

参考文献

- Carol H.Weiss(1998)EVALUATION Methods for Studying Programs and Policies 2nd edition(=2014, 佐々木亮監修, 前川美湖・池田満監訳『入門評価学 ―政策・プログラム研究の方法―』).
- 源由理子編(2016)『参加型評価―改善と変革のための評価の実践』晃洋書房.
- Rossi,P.H., Lipsey,M.W. & Freeman,H.E.(2004)EVALUATION:A Systematic Approach SEVENTH EDITION, Sage Publications, Inc.
- 安田節之(2011)『プログラム評価 対人・コミュニティ援助の質を高めるために』新曜社.

