

地域福祉計画策定のための  
専門職アンケート調査結果

台東区 福祉部 福祉課

## I 調査の目的

区民や事業者、関係機関、地域の様々な主体が相互に協力し、地域福祉を推進するための計画である「台東区地域福祉計画」を策定するため、専門職の皆様の意見を把握し、計画の参考とする。

## II 調査の概要

### (1) 調査対象数

区内専門職 123名

### (2) 調査方法

インターネット形式及びFAXによる回答

### (3) 調査期間

令和4年6月3日(金) から同月24日(金) まで

### (4) 調査票回収数及び回収率

A:調査対象数	B:回収数	C:回収率 ( $B/A \times 100$ )
123名	88名	71.5%

### Ⅲ 調査結果

番号	分野	所属機関	職種	既存のサービスで対応が難しいと感じた事例		解決に向けた提案	
				内容	実施主体	内容	実施主体
1	高齢福祉	地域包括支援センター	主任介護支援専門員	<p>高齢者の高齢者なので、数回見守訪問している方。歩行状態悪くなり、介護保険の買い物や通院介助のサービスを利用する本人にすすめている。しかし本人は、まだ自分で出来るからと、サービス拒否がある。歩行はかなり不安定なので、通院している医師も転倒を心配している。</p>	ボランティア団体 (NPO)	<p>高齢者の高齢者なので本人の孤独感を傾聴してくれらるボランティアや通院ボランティアなどが、楽に探せて繋がると良い。</p>	
2	高齢福祉	地域包括支援センター	主任介護支援専門員	<p>高齢者であっても地域のために何か役に立ちたいと希望されている方がおられますが、お一人では自分にあつた体力的にも無理のない活動を探すことは難しく、結果的には何も見つけられなまま少しずつ意欲が低下してしまふ事例。</p>	町会	<p>高齢者向けに地域貢献に関するアンケートを実施。郵送では回答出来ない方も多いため、社協や民生委員、町会の協力を得て少人数からでも高齢者とボランティア活動や繋ぐ架け橋を作る。高齢者向けボランティアアミーニエーターを作成し気軽に活動内容を探せる仕組みを作る。</p>	
3	高齢福祉	地域包括支援センター	主任介護支援専門員	<p>78歳の男性からの相談。現在のアパートが耐震工事をしているため立ち退きを迫られている。雷門で働いているので、徒歩20分位のところに住みたい。後3-5年で自己資金がなくなるので、家賃は、生活保護基準の57300円以下にしたいと要望がある。区住宅課に相談したが、本人の希望に合うアパートはなかった。区内の不動産屋に聞いたが、高齢者であり家賃の制限があるので、見つからない。</p>	区役所	<p>生活保護基準では、本人が53700円以上のアパートに住んでいた場合、保護を受けるには転居の必要がある。安価なアパートは少なく探すことは難しい。家賃補助や南部地域に区営住宅を作るなど考えて欲しい。</p>	
4	高齢福祉	地域包括支援センター	主任介護支援専門員	<p>生活保護基準では、本人が53700円以上のアパートに住んでいた場合、保護を受けるには転居の必要がある。安価なアパートは少なく探すことは難しい。そのことが高齢者の負担感になっている。</p>	区役所	<p>区が家賃補助や南部地域に区営住宅を作るなど考えて欲しい。</p>	
5	高齢福祉	地域包括支援センター	社会福祉士	<p>高齢者人口の増加、平均寿命が伸びていることで、支援を求めている方が増えている。困難な内容も増えている。地域や親族との関係が希薄な方が増えており、本来ならば親族が行う対応を関係機関や包括が担わなければならぬことが多いことが多く、負担が増えている。</p>	—	—	
6	高齢福祉	地域包括支援センター	社会福祉士	<p>夫婦二人暮らしで夫が認知症。デイサービス利用拒否のため、介護保険サービスに繋がりえず、妻はストレスを抱えている。同じことを繰り返す夫への対応で苛立ち、「さっきも言ったでしょう！」と強く言うつてしまいい、悪循環になっている。自宅では常に夫がいないため、「トイレに行く時しか気が休まらない」と話している。</p>	区役所、地域包括支援センター、認知症疾患医療センター等	<p>認知行動療法、ACT(アクセプトンクス&amp;コミットメント・セラピー)など、認知症家族介護者支援に有効性が確認された心理的支援プログラムの実施。集団または個別プログラムの提供。</p>	

番号	分野	所属機関	職種	既存のサービスで対応が難しいと感じた事例		解決に向けた提案	
				内容	実施主体	内容	実施主体
7	高齢福祉	地域包括支援センター	社会福祉士	明らかにサービス利用が必要だが、介護サービスを拒否している方に対する対応。	民生委員・児童委員	まずは、民生委員から情報収集し、その方の人となりをお聞きする。その上で、その方のストレンダグスを生かした関係づくりをしていくことで、信頼関係を築き、サービス提案をする。	
8	高齢福祉	地域包括支援センター	社会福祉士	生活保護受給者。共同アパートの共有部分の清掃が当番制となっており、ヘルパー利用での対応を希望。介護保険では共有部分の清掃は認められておらず、サービス利用できず。金銭的なこともあり、利用できるサービスがなく、不自由な体で本人ができる限りで対応していた。	区役所	介護認定を受けている生活保護受給の高齢者に対する、適切な住宅への転宅支援費の支給。	
9	高齢福祉	地域包括支援センター	社会福祉士	医療機関への受診について。介護保険サービスでは原則サービス対象外。病院内では病院内で支援するとなっており、実際には診療業務が中心であり、院内介助は難しい。そのため、家族、本人より病院への付添いをお願いできないなどの相談は多数受ける。現在、社会福祉協議会の「はつらつ」サービスがあるが、有償ボランティアの方も人数が限られている。結果として、受診同行に包括支援センター、ケアマネジャーが行うこともあり、受診同行は時間もかかり、本来業務に支障が出ることもある。	社会福祉協議会	病院への通院、院内介助に特化したボランティアや有償ボランティアの育成は必要があるのではないかと。また、院内の中で院内支援のボランティア者、有償ボランティアがあるとは良いのでは。高齢者は機械を使った受付、会計は難しい方も多いため、また検査を受ける際、院内の場所がわからず迷うことが不安で付き添いをお願いする方も多いため、ちょっとした手助けがあれば一人での通院ができる高齢者も多いと考える。	
10	高齢福祉	地域包括支援センター	社会福祉士	住民票が他区にある区内居住者が介護状態となつてから関わりが始まった。介護保険未認定で金銭も十分な状態ではなく、住民票の異動、生活保護申請、介護保険申請等の支援を実施。自宅内はごみ屋敷状態で、片付けや大掃除の実施、日々の排泄介助などを介護サービス導入可能となるまで実施せざるを得なかった。	—	—	
11	高齢福祉	地域包括支援センター	看護師	受診同行の必要性が高い方が多く、往復の移送ではなく、病院内で医師に状況を正確に伝達したり、検査結果等、正確に聞くことができなくなると、ケースの場合、利用できるサービスが自費サービスしかなく、金銭的に余裕がない方が多いため苦勞している。ケアマネが同行することが多くなっている。	ボランティア団体(NPO)	受診中の支援サービス。	
12	高齢福祉	地域包括支援センター	看護師	被害妄想の強い認知症の方と何らかの障害があると思われる子供が同居しており、2年前に病院受診に際し、介護度は出ていないがサービスには繋がっていない。理由としては援助しようとする人達に対して、何百万のお金を貸したのに返さないと言って本人宅に何度も電話をしたため、玄関先で見守りをしていて。	区役所	被害妄想があるため、親戚も関わらないので、何らかの形で成年後見に結び付けていき、緊急時にすぐに助けるようにしておく。	

番号	分野	所属機関	職種	既存のサービスで対応が難しいと感じた事例		解決に向けた提案	
				内容	実施主体	内容	
13	高齢福祉	地域包括支援センター	看護師	独居で話し相手がいない、精神的に不安定になられたり、体調の不調につながるケースが多い。	ボランティア団体 (NPO)	傾聴ボランティアさんや、定期的に訪問し一緒に散歩等し、心身ともに安定され健康でいたただくような支援サービスが必要だと思います。また包括支援センターとも状況の連携をとっていきたいと考えます。	
14	高齢福祉	地域包括支援センター	看護師	何らかの介助があれば自宅でも生活していきけると思われる認知症の方が、本人が自分で何でもできると言ってしまう拒否しているが、周囲からごみの問題やその他で迷惑をかけて苦情になっている。介護保険サービスにも結び付けず見守りをしている。	—	本人が頑固なため、いろいろなことに拒否が強い。医療には結びついたがその先は進んでいかない。本人が困っている。本人の意思の尊重、自分はいきたくない、ゴミ屋敷でも自分が良ければ良いし入浴など他人に関係ないでしよと言いつつ自分では電話も掛けれなくなっている、エアコンの操作もわからなくなっている為、独居生活は難しいと考える。	
15	高齢福祉	地域包括支援センター	保健師	ゴミ屋敷の片付けや急な通院同行など通常の介護サービスでは対応できないもの。金銭的に余裕がある場合は、自費で対応できるがそういう方に限り余裕がない場合が多い。	区役所、社会福祉協議会、ボランティア団体 (NPO)	最近では、片付けなどのボランティアも出てきてはいるが、金銭的、身体的な理由が明確であれば、業者を利用した場合の助成が受けられるようにするというのがどうか。	
16	高齢福祉	地域包括支援センター	保健師	ご夫婦二人暮らし。子どもはいない。近隣区に親族はいるが親族も高齢で金銭管理は難しいケース。ご夫婦ともに認知症となり、書類や金銭管理が行えない。金銭管理を社内に依頼するも、実際に、面接に至るまで、口座は区内に変更することなど条件を整えるまでも面接から契約に至るまでもかなり時間がかかり、その間、支援を行うところがなく、包括ケアマネが対応せざるを得ない状況となる。他にも、認知症で後見制度を利用できるよう支援してきても、契約に至るまで時間がかかり、その間、支援できるところがなく、上記同様に、包括ケアマネが金銭管理を行う場合がある。	社会福祉協議会	社協や後見人と契約できるまでは、包括やCMが金銭管理を支援してはいる場合が多いと思われ。個人の金銭にかかわることなので簡単には行かないと思うが、社協の利用までの時間を短縮したり、具体的な提案ではないが、つながるまでのサポートが欲しい。	
17	高齢福祉	地域包括支援センター	相談員	親と同居。子供の就労に壁があり、思う様にサービスを使えない。	—	—	
18	高齢福祉	地域包括支援センター	地域包括支援センター	認知症夫妻暮らし。一人が死後数日経っていたが、死亡に気づいていなかった。週末夜間警察に入っても残された側の保護が必要だが、区役所が連絡取れないため、警察から夜間対応を求められた。翌日施設受け入れ調整を行った。	区役所	緊急時に警察等と連絡が取れる体制構築。	

番号	分野	所属機関	職種	既存のサービスで対応が難しいと感じた事例		解決に向けた提案	
				内容	実施主体	内容	内容
19	高齢福祉	地域包括支援センター	未入力	生活保護受給者。アルコール依存症。入院希望で救急車を頻回に呼んだり、医療機関へ立てこもる。地域住民へ助けを求めると地域から苦情が多く寄せられた。ケースワーカーに数ヶ月前から相談していたが、状況は何も変わらなかった。	区役所	優先順位をつけてスピード感を持って対応する。	
20	高齢福祉	介護サービス提供事業所（居宅介護支援）	主任介護支援専門員	認知症などで判断力が低下しているが、判断を仰げる親族などがいない場合の対応方法。特に在宅生活の継続が難しい場合の判断。	区役所	いろいろな相談や決定をすすめる際に、民生委員や包括の職員だけでなく、行政の職員にも関わっていただけると心強いです。	
21	高齢福祉	介護サービス提供事業所（居宅介護支援）	主任介護支援専門員	老々介護。高齢夫婦2人暮らし。加齢による認知力・理解力・判断力の低下から意思決定が難しい状況。意思決定ができないことでサービス介入・導入までに時間を要している	町会	地域住民の協力を得て、早い段階からの地域包括支援センターの見守り体制を構築する。早い段階から介入すること、信頼の確保。信頼関係が構築できていくことで、意思決定を促す共同意思決定支援ができる。そのことで本人の意向が明確になる。	
22	高齢福祉	介護サービス提供事業所（居宅介護支援）	主任介護支援専門員	各サービス事業者の欠点ばかり見つけ、詰り、交代を求めてくる。訪問介護、訪問看護、訪問リハビリ、救急の関わりがあり、提供票が6枚になったこと、あり、実績入力時はとても苦労した	—	—	
23	高齢福祉	介護サービス提供事業所（居宅介護支援）	主任介護支援専門員	家族関係、金銭問題。	—	—	
24	高齢福祉	介護サービス提供事業所（居宅介護支援）	主任介護支援専門員	身寄りのない人暮らしの方。権利擁護の利用を勧めても利用に至らず本人が支払いや契約全てを行っていないが、サービス利用期間中に逝去されてしまったため、口座凍結・利用料金未納となってしまった事例がありました。	区役所	このような事が続くこと今後身寄りのない独居高齢者は保証人がいないと契約できず、必要なサービスを受けられないというリスクが生まれてしまいます。成年後見制度や地域福祉権利擁護事業の周知や普及も必要ですがまだまだ敷居が高すぎるため、もう少し気軽に支援を受けられる形が取ればというところ、今回の事例に該当した場合、相談・解決できる窓口があれば利用者側も提供者側も安心してサービス利用ができるようになるのではと思います。	
25	高齢福祉	介護サービス提供事業所（居宅介護支援）	主任介護支援専門員	キーパーソンがいないか、いても本人と同じくらい高齢もしくは虚弱の状態にあり、通院介助ができない場合。やむを得ずケアマネが受診対応しているが、どこまで対応すればよいか。	社会福祉協議会	受診同行をしてくれる独自のサービスなどを企画していただけると嬉しいです。	

番号	分野	所属機関	職種	既存のサービスで対応が難しいと感じた事例		解決に向けた提案	
				内容	実施主体	内容	実施主体
26	高齢福祉	介護サービス提供事業所（居宅介護支援）	主任介護支援専門員	ご本人が一人であれば、本人の年金内で介護保険サービスや医療などでも少し介入ができる状況があったも、息子さんへの支援として、ケアマネだけでは同介入してよいか…。話を聞くくらいしかできなかつた。保健師さんが息子さんの相談窓口になってくれているが、生活スタイル事態に急な変化は難しく、模索している状態。	—	家族の中で相談できそうな親族がいらない場合にも、普段から声掛けや見守りができるようなものもとの流れがあるかよいかも知らない。ただ、個人情報や守秘義務などに精通していないといけな	—
27	高齢福祉	介護サービス提供事業所（居宅介護支援）	主任介護支援専門員	在宅生活継続のためには介護サービス利用をおこなう必要性のある要介護認定者が介護保険サービスのルール（計画的総合的な支援）を受け入れずサービスの利用につながらない。社会福祉協議会のサービス利用を検討も事前手続きが必要な事を受け入れず、本人の依頼でケアマネジャーがボランタリーを行っている事例があります。	社会福祉協議会	初回に限り電話1本で対応可能な社会福祉協議会のサービス。2回目以降は登録必須で1回目の利用時に登録手続きも完了できようになれば利用しやすくなるのではと思います。	—
28	高齢福祉	介護サービス提供事業所（居宅介護支援）	主任介護支援専門員	配偶者や親しい知人が亡くなったことにより喪失感からうつ病や認知症を発生。うつ症等を発症することで、地域住民との希薄化。引きこもりへ発展。火の始末やゴミの片付けの問題から地域住民とのトラブルになることもある。	社会福祉協議会	CSWと地域包括支援センター職員との地域住民の情報共有、情報交換、協働。他界した家族の情報共有や、早い段階からの訪問、見守り、地域の交流会やイベントへの参加の誘い。	—
29	高齢福祉	介護サービス提供事業所（居宅介護支援）	主任介護支援専門員	暴言や暴行。	その他（警察）	一緒に同行してほしい。心強いと思います。	—
30	高齢福祉	介護サービス提供事業所（居宅介護支援）	介護支援専門員	成年後見制度の意味を理解していただくことが難しい。	—	—	—
31	高齢福祉	介護サービス提供事業所（居宅介護支援）	介護支援専門員	主介護者、キーパーソンが精神的な疾患と思われるが、明らかではなく、本人は判断能力の低下が見られ、話を進めていくことが難しい。	—	—	—
32	高齢福祉	介護サービス提供事業所（居宅介護支援）	介護支援専門員	高学歴・今までの生活歴から、既存のサービスに魅力を持たせることが難しい。興味を維持していくための関わり方で介護保険サービスの利用を伝えた。	—	—	—

番号	分野	所属機関	職種	既存のサービスで対応が難しいと感じた事例		解決に向けた提案	
				内容	実施主体	内容	実施主体
33	高齢福祉	介護サービス提供事業所（居宅介護支援）	介護支援専門員	認知症・独居・生活保護・電話なし・介護認定を受けられない女性。アパートの大家からの相談。排泄は公園のトイレを使用。雨や夜は部屋で排泄してしまっている。金銭管理もできず月の後半にはお金が無くならない。医療も受けていない。要介護見込みで包括と連携して対応。介護認定を受けてもらうにも、認定調査の日に出かけてしまったりで時間かかる。お金も一時的に包括と一緒に管理し、毎日弁当を買って届ける。（勝手に出かけるので配食サービス利用できず。）ゴミを道路の排水溝へ捨ててしまうので、土木課に連絡して取ってもらう。週1回で利用していたデイサービスへ利用日以外にも「ご飯食べさせてください」と来てしまう。連絡が来て対応する。	区役所	先ず保護課に相談したところ、介護認定が出るまでは要支援1相当のサービスしか利用しない欲しい話。（どう見ても要支援1ではないが。）それ以外は、ほぼ包括・ケアマネのボランティア。本人が携帯電話紛失（管理できない状態ではない）連絡手段がないので、伝えたいことがあっても毎回自宅へ行くしかない。セルフネグレクトでも施設への措置入所をお願いしても「そこまでの緊急性はない」と言われる。認定を受けるための受診も「そちらでお願いします」・・・最終的に認定結果が出てやっとなんか入所させた。本来対応していない金銭管理までやり、毎日食事を買って届け、入所の日も本人を区役所まで連れてきて下ささい、その後何回も何回もあつたところ、こういっことは何回も何回もあつたところ、台東区役所には期待はしていないけれども、あまにも現場の対応に頼りすぎ、少々辛口すぎるコメントかと自覚はしているが、本当に大変なので理解して欲しい。せめてとんな状況で生活しているのか、本人の自宅を見に来るくらいはほしいと判断して欲しい。事例2も3も上げればキリがないので敢えて書きません。	
34	高齢福祉	介護サービス提供事業所（居宅介護支援）	介護支援専門員	借りている部屋の建物自体が老朽化しており、雨や雪の際に雨漏りして部屋の中が水浸しになってしまっても、大家さんがすぐに対応してくれないときの応急処置に駆り出される。借りている部屋の利用継続ができなくなり、次の家を探さないといいけない場合、家族がいけないとケアマネしか対応する人がおらず対応しないといけない。	町会	その方が信仰している宗教の関係の方が、関わってくれている。どこまでもお願いしてよいか、個人情報のことでもあるので、一概に言えないが、その方が信頼している人や隣人など、手伝ってもらえる範囲でお願いできるのでは？	
35	高齢福祉	介護サービス提供事業所（居宅介護支援）	介護支援専門員	デイサービスの長時間利用ができない場合が多い。介護者が働いている場合は保育園のように早朝から夜まで利用できる施設はほぼない。	区役所	延長利用に対する独自報酬の設定。	
36	高齢福祉	介護サービス提供事業所（居宅介護支援）	介護支援専門員	落ち着かない利用者のショートステイの受け入れ先がない。	—	—	
37	高齢福祉	介護サービス提供事業所（居宅介護支援）	介護支援専門員	介護スタッフの人員・人材不足。新規依頼をする際も人員不足のため断られ、新規依頼を受ける際も同じ理由で断ることが増えている。介護サービス職員の採用は年々難しくなっている。採用コストも負担になってきている。	社会福祉協議会	潜在的な介護職員の掘り起こしと他区在住の介護従事者の呼び込み。主婦層やボランティアを取り口とした資格取得や就業への斡旋。	
38	高齢福祉	介護サービス提供事業所（居宅介護支援）	介護支援専門員	介護者がいない方の支援。	—	—	



番号	分野	所属機関	職種	既存のサービスで対応が難しいと感じた事例		解決に向けた提案	
				内容	実施主体	内容	
39	高齢福祉	介護サービス提供事業所（居宅介護支援）	介護支援専門員	子供のいない世帯や独居の方で、がんなどで余命が残り少ない状態で相談されたとき、生活面のサポートの調整などは医療・介護などで対応できるが、亡くなった後の部屋のたづけや金銭面の手続きなど、ケアマネとしてではできないことを、急務で同時にしないといくと、対応が困難と感じた。	社会福祉協議会	権利擁護事業等では、つながらざるまでに時間を要したりして機能しない。急を要する場合の相談窓口があることやよい。住宅探しについても、情報を共有してくれたり、一緒に探してくれたりしてくれる機能があるやよい。	
40	高齢福祉	介護サービス提供事業所（居宅介護支援）	未入力	通院同行です。通常、担当のヘルパーさんをお願いしていますが、事業所も忙しく定期の業務に追われて不定期の時間を割くことが出来ないとのことです。通院同行の場合、ケースにもよりますが、私の場合には院内の動向も含まれます。時間が長くなる点も難点です。また、事業所の自費における通院同行が高く利用できない。	民生委員・児童委員	現在、ボランティア活動として社協の取り組みがありすが、手続きが複雑であることから完結にできないという人もいます。この点は④民生委員、⑥町会等の団体も含めてはどうか。ご検討ください。	
41	高齢福祉	介護サービス提供事業所（居宅介護支援）	未入力	文京区または中野区では自費に対する補助を出している。他区の状況を調査していただき、台東区でも助成するようにはしてほしい。訪問診療は、月2回8,000円になります。通常はこの金額では医療に対して消極的にならざるを得ない現実が生まれています。	—	—	
42	高齢福祉	保健所	保健師	高齢者の引きこもりケース。本人は高齢期の引きこもりでつながっている関係機関がなく、困っているが積極的に支援を求めず、ADL低下等はないため介護保険等のサービス対象にならなかつた。親も高齢でキーパーソンになることは難しい状況。本人と地域のつながりがあれば、親の死亡や状況変化で困ったときに相談でき、そこから支援機関につながるのではないかと。	—	—	
43	高齢福祉	保健所	保健師	本人に発達の偏りが疑われるが、積極的に医療は不要と判断されており、本人も精神科治療は拒否し、身体疾患があるケース。軽いADL低下があるが、対人関係の問題からサービス導入を拒否したり、身体疾患の定期通院を拒否し、見守りが必要だがそれが難しい状況だった。	—	—	
44	高齢福祉	保護課	台東区役所生活困窮者自立支援係相談員	高齢者の就労について、本人の意欲は高くみられるが、年齢が高くなるほど就労先は皆無のため、どこかで現実を伝えてよいか、また、無就労になった時の生活状況の変化が心配。	民生委員・児童委員	地域での生活が安定して過ごせるよう、または状態の変化があった場合の見守り先として連絡、情報収集は重要。	

番号	分野	所属機関	職種	既存のサービスで対応が難しいと感じた事例		解決に向けた提案	
				内容	実施主体	内容	実施主体
45	障害福祉	地域包括支援センター	社会福祉士	障害福祉サービスからの移行のケース。特にヘルパー利用に際して差が大きくなりトラブルになることがある。特に要支援認定が出た場合納得されるのに時間がかかることが多い。2号の方は活動範囲・量ともに多い方もいるのでより不便に感じると思う。	区役所	移行が予定される方に対し、関わっていた障害福祉サービスと包括センターである程度の時期から情報提供する体制を整えることも必要ではあるが、介護保険優先の原則について柔軟に対応していただければと思う。特に2号の方で若い方のケースについてはそう感じる。	
46	障害福祉	地域包括支援センター	主任介護支援専門員	精神疾患など閉じこもりから生じる各種問題。	—	—	—
47	障害福祉	地域包括支援センター	介護支援専門員	精神疾患の方の介護サービス導入に関する事例。	—	—	—
48	障害福祉	地域包括支援センター	介護支援専門員	精神障害を持つ方が65歳に到達した際、支援は必要だが介護保険ではなかなか状態と認定がリンクしないところ。	—	—	—
49	障害福祉	地域包括支援センター	社会福祉士	40代、50代の方の支援。発達障害や精神疾患が疑われるようなケース。	—	—	—
50	障害福祉	地域包括支援センター	社会福祉士	障害から介護へ年齢到達する時の制度理解。精神疾患を抱えている人が多いが診断を受けておらず、高年齢になり認知症との見分けがつきにくい。高齢者の家族で障害があってもどこにも繋がっていない時の支援者がいない。	—	—	—
51	障害福祉	地域包括支援センター	保健師	精神疾患がある方が65歳に達したため包括に相談がおりてくるが、障害福祉サービスとは違い介護保険サービスでは縛りが多く、通院同行など利用が難しい。また、デイサービスも認知症とも異なり、65歳では、まだお若いということもあり利用しにくいなど、介護保険で賄うのが難しい。	区役所	自治体にもよるが、介護サービスと福祉サービス併用のしやすくなること良い。(通院同行など介護保険で対応できない範囲は、福祉サービスで対応)	
52	障害福祉	地域包括支援センター	未入力	生活介護受給者でみなし2号だと障害施策優先となるが、ケースワーカーやケアマネが制度を把握してなく、介護保険サービスを導入してしまっただ。様々な機関が関わる必要があったが、担当部署の思い込みのみで対応していた。	区役所	横断的に連携した対応が必要。	
53	障害福祉	介護サービス提供事業所(居宅介護支援)	主任介護支援専門員	介護保険利用者2号の利用者で障害等級が低い人、介護度も低い人。横出しサービスも利用が65歳以上と限られており、かといって障害の等級も低く、サービスを利用出来なかつたりする。また、若くして介護サービスを利用している人はデイサービスや施設系のサービスも利用しない。通所系のサービスや施設系のサービスを利用する事に抵抗がある。やりたいことは沢山あってもそれに合致したサービスがなく、自費のサービスは経済的に負担も大きい為、いつもどうしたら良いのか考えさせられる。	区役所、社会福祉協議会、ボランティア団体等	若くして介護保険や障害サービスを利用する人が増えているが、介護保険を利用するとそちらから優先になってしまっ、基本的には介護保険は高齢者が使う事を前提にされている為、若い人の受け皿が少ない。もっと外へ出て余暇活動や楽しみを持ってこの地域で暮らしていただける様に、集まれる場所づくりや横出しサービスを考えたい。	

番号	分野	所属機関	職種	既存のサービスで対応が難しいと感じた事例		解決に向けた提案	
				内容	実施主体	内容	実施主体
54	障害福祉	介護サービス提供事業所（居宅介護支援）	主任介護支援専門員	65歳到達後、障害福祉から介護保険制度へ移行される方が、65歳から75歳（前期高齢者）が利用できる確かなサービスが少ない現状。確かなサービスにつなぐことができないため、引きこもりや意欲低下となる可能性が高い。	社会福祉協議会	65歳から75歳の方が参加しやすいイベントの企画・運営。前期高齢者が参加しやすい通いの場の設置や運動教室の整備。通いの場や運動教室へ通うための交通機関の確保。	
55	障害福祉	介護サービス提供事業所（居宅介護支援）	介護支援専門員	家族からの、サービス従事者への、物取られ被害の度重なる訴えがあった。	—	—	
56	障害福祉	介護サービス提供事業所（居宅介護支援）	介護支援専門員	今まで障害福祉のサービスを受けてきた人が、65歳を超えた時点で高齢福祉の方へ、サービス内容の見直しが必要になった時、今までの障害福祉のサービス事業所との引継ぎや連携。	社会福祉協議会	ケアマネと高齢福祉との連携、ケアマネと障害福祉との連携だけでなく、高齢福祉と障害福祉間での連携。縦割りではない情報共有。	
57	障害福祉	介護サービス提供事業所（居宅介護支援）	介護支援専門員	介護保険と障害サービスの併用をしている利用者がいます。障害サービスの理解が乏しい為難しいと感じています。	区役所	わからないことは障害福祉課に必ず確認を取る。	
58	障害福祉	介護サービス提供事業所（居宅介護支援）	介護支援専門員	就労支援の事例、脳梗塞により、右肩まひの後遺症があり、現在50歳なので就労につきたい要望あり。障害福祉課、就労支援室、ハローワークに行きいろいろ模索しているのですが、事例が少なく難航している状態。	ボランティア団体（NPO）	障害者の就労の支援の手助けをしてしてくれるNPOがあれば繋げていくこともっとでもっと進みますかと思われれます。	
59	障害福祉	介護サービス提供事業所（居宅介護支援）	未入力	既存のサービスでは、対象とまらないケースの相談が増えている。地域包括支援センターは65歳以上、保健所は65歳未満と大まかに規定されているが、64歳で障害のため介護が必要になった方が、特定疾病の対象とならず、介護保険の申請もできずサービスを利用できない状況がある。また相談機関がない。たらい回しにされている。	—	—	
60	障害福祉	障害福祉課	相談員	入院時の洗濯物等の受け渡しについて。障害福祉独自の身体障害者からの問い合わせあり。障害福祉サービスのヘルパーで可能な問い合わせがあったが、上記サービスは在宅サービスであり、また、本人が自宅に必要があるため対応が出来ず、断った。	—	—	

番号	分野	所属機関	職種	既存のサービスで対応が難しいと感じた事例		解決に向けた提案	
				内容	実施主体	内容	実施主体
61	障害福祉	障害福祉課	未入力	<p>身体障害者手帳をもっている単身の兄の自宅がごみ屋敷になっており、居宅介護で掃除してほしい。難しいのであれば、実績のある清掃業者を紹介してほしいといったような事例。</p> <p>居宅介護は日常的な掃除を想定しているため、大掛かりな掃除をすることはできない。清掃業者もネットで検索した清掃業者一覧を印刷して渡すことではあるが、清掃事務所や清掃リサイクル課にも台東区にある清掃業者のリスト等は管理していないため実績はわからないとのことだった。</p>	社会福祉協議会	<p>居住地区の地域包括支援センターに区職員から連絡した後、本人に問い合わせるように依頼した。</p>	
62	障害福祉	障害福祉課	未入力	<p>相談：身体障害者手帳を取得しているが、食事を用意してもらえない。コンビニの弁当は飽きてしまった。(夫、本人で生活中。夫は高齢で無職、しかし要介護認定は受けていない。料理はできないが、コンビニ等で食事を買ってくることはできる。) 同居家族がいて、要介護認定を受けていない場合は家事援助の支給は難しい。民間企業で配食サービスをを行っているところがある。民間企業で配食サービスを行ってどうか。社会福祉協議会でも配食サービスをしているので問い合わせしてみたい。</p>	その他(地域包括支援センター)	<p>配食サービスを提案し、連絡先を伝えた。</p>	
63	障害福祉	障害福祉課	未入力	<p>視覚障害の身体障害者手帳を取得している高齢の単身世帯の方から、郵便物の確認依頼。外出時の動向支援はできるが、家庭内での郵便物の確認や書類の管理はすることが出来ない。地域包括支援センター等で郵便物の確認等をしてくれる場合があるため、問い合わせしてみたい。</p>	—	—	
64	障害福祉	社会福祉協議会	社会福祉士	<p>発達障害で、現時点ではいわゆる既存の福祉サービス(ヘルパーなど)の必要性はないが、書類の記入が苦手で手続きが進められずに困っているというような課題への対応。本人が課題を認識して取り組もうとしても、医師の考え方によっては障害として対応してもらえず、障害福祉サービスにつながらないケースもあり、そのような相談が増えているように感じる。</p>	区役所	<p>発達障害への理解促進と発信、障害福祉サービスの見直しと開発</p>	
65	障害福祉	社会福祉協議会	社会福祉士	<p>金銭管理が必要な人の支援において、現代社会ではキャッシュレスでの支払いが推進されており、本人もそのような支払い方法を取っている場合、既存の金銭管理支援サービスでは対応が困難。</p>	社会福祉協議会	<p>東京都社会福祉協議会での検討と制度内容の見直し</p>	

番号	分野	所属機関	職種	既存のサービスで対応が難しいと感じた事例		解決に向けた提案	
				内容	実施主体	内容	実施主体
66	障害福祉	社会福祉協議会	社会福祉士	病識はないが、医療職や専門職から見ると精神的な課題があると思われる住民からの相談とその近隣で生活する住民からの相談	その他 区役所または社会福祉協議会 その他 区社会福祉協議会	部署や組織の垣根を越えた、解決に向けて課題の本質について検討できる場やしくみづくり。重層的な支援体制整備事業の支援会議のようなもの。	
67	障害福祉	社会福祉協議会	社会福祉士	勤め先への移動支援について、区内の移動支援サービス・福祉タクシー・タクシードライバーの割引・生計学習ボランティア・台東区精神障害者地域支援センター等で当てるサービスを探しましたが、該当するサービスが見つからないといったケースがありました。	—	—	—
68	障害福祉	社会福祉協議会	有償ボランティアコーディネーター	精神障害の本人より、以下3点の依頼あり。 1. 何か約束がある日に電話して知らせしてほしい。(モーニングコールのような役割) 2. A地点からB地点まで一緒に電車に乗ってほしい。 3. 読字障害のため読めないものを読んでほしい。 多重人格のように、その時に出てくる人格によって、できることとできないことが異なるため、あらかじめ活動の頻度や時間を決めることが難しいこと、あらかじめ活動の頻度や時間を決めることが難しいこと、有償ボランティアを含め、サービスの提供が難しいと感じた。	ボランティア団体 (NPO)	多重人格の特性を理解し、柔軟な対応が可能なNPOがあると良い。	
69	障害福祉	社会福祉協議会	コーディネーター	使えるサービスはあったとしても、そもそも結びつけられない。特に精神障害に関しては、自覚がない方・認めたくない方・拒否する方が多いので、サービスに結びつけること自体が難しい。	社会福祉協議会	制度に結びつかない案件＝社協みたいにならなくていいが、社協に丸投げして終わりではなく、地域全体で課題を考えられるようなプラットフォームを作る。	
70	障害福祉	教育支援館	スクールソーシャルワーカー	子供から成人までの総合相談窓口に関する機能が分業されている。	—	—	—
71	障害福祉	保健所	保健師	精神疾患があり、障害サービスを受けており、通院に同行してもらいたいですが、該当するサービスはない。	ボランティア団体 (NPO)	通院等に一人で行くことが難しい人に対し、同行してサポートをするサービス。介護保険や自立支援のサービスが導入されるまでの、一時的な利用に対して対応するもの。	
72	子育て	介護サービス提供事業所 (居宅介護支援)	介護支援専門員	育児方針・社会復帰・保育所問題など高齢にもつながらず中長期的な問題と感じられます。(実際は支援したことはありません)	—	—	—

番号	分野	所属機関	職種	既存のサービスで対応が難しいと感じた事例		解決に向けた提案	
				内容	実施主体	内容	実施主体
73	子育て	教育支援館	スクールソーシャルワーカー	不登校になった小中学生の親子の居場所や保護者同士の情報収集の場が少なく、孤立しやすい。	—	不登校の小・中学校の居場所やピアカウンセリング、保護者同士の情報収集（交流）の場が少ない。フォームからインフォームアームまで地域で孤立しない場所が整備され、選択肢が増えたと良い。	—
74	子育て	教育支援館	スクールソーシャルワーカー	子供食堂の数が少ない	ボランティア団体 (NPO)	子供食堂の数が増えると紹介がしやすくなって良い。不登校の子供や生活困窮家庭の居場所になると思われる。	—
75	子育て	教育支援館	スクールソーシャルワーカー	小・中学生及び高校生が自分自身で相談できる窓口（子ども家庭支援センター）に関する情報発信が不足している。（虐待案件の相談先が載っているカードは配布されている。）	区役所	子供から成人まで連続した総合相談窓口の機能体制が充実すると良い。	—
76	子育て	保健所	保健師	医療的ケア児が使ええるサービスや施設が台東区内に少なく、保護者の方に大変な思いをさせてしまっている。	—	—	—
77	子育て	保健所	保健師	子育てでサポートしてくれる人がおらず、金銭的にも余裕がない。仕事もしていないので、保育園にも入れられない。子供は発達に遅れがあり、他の場所にも預けることが難しい。子供を見てくれる、自分の家で子供を見ていてくれるサービスはないのか。ベビーシッターは費用が高くなかなか使えない。	ボランティア団体 (NPO)	一時預かりサービスはあると思うが、子が慣れ親しんだ場所での預かりサービスは、高価な費用が掛かるものが多い。社協やNPOを活用し、定額で自宅で子育て支援をしてくれるサービスを提供していくもの。	—
78	子育て	子ども家庭支援センター	未入力	母がメンタルの方、知的に課題がある方の対応。	区役所	家庭内の支援、子の預け先の充実。	—
79	生活困窮	地域包括支援センター	社会福祉士	無年金で収入がない方で、生活保護ではない方。家族も低所得。必要なサービスを利用できない。また、虐待が起こる場合も多い。	—	—	—

番号	分野	所属機関	職種	既存のサービスで対応が難しいと感じた事例		解決に向けた提案	
				内容	実施主体	内容	
80	生活困窮	地域包括支援センター	社会福祉士	認知で独居。生保受給者。金銭管理困難なため、あんしん台東に繋げる方向で動いていたが、借金(公共料金やカード返済未納)から対象外。法テラスでの相談予約をケースワーカーに依頼していたが、対応いただけず。そのため半年以上、年金や保護費の引き出し、家賃や公共料金の支払い等を包括が支援していた。年度が変わり、担当者への引継ぎも円滑にいかず、最終的にGW明けの相談予約となったが、その前に施設入所となる。法テラスへの予約は包括でも対応しているが、生保受給者でありケースワーカーの関りに疑問を感じる。	—	—	—
81	生活困窮	地域包括支援センター	社会福祉士	生活保護の申請を拒否している方。	—	—	—
82	生活困窮	地域包括支援センター	社会福祉士	国民年金のみの方が多く、サービスを使いたくともうまく使えないケースもある。ユニット型の特養が増えており、施設入所が困難になってきている。金銭管理能力が不足している人が多い。生活保護の制度はあるが支援をしなければならぬ人が多い。	—	—	—
83	生活困窮	地域包括支援センター	主任介護支援専門員	保護課と連携は必要だと思うが、地域包括支援センターは保護課の下請けのような依頼がある。保護課職員の教育や包括との連携について研修をしてほしい。我々は当事者が困っているれば対応するが、職員の困りごとに対応するのが仕事ではない。	—	—	—
84	生活困窮	介護サービス提供事業所(居宅介護支援)	主任介護支援専門員	通院介助。	ボランティア団体(NPO)	通院介助(特に院内)は、病院のボランティアさんにしてほしい。	—
85	生活困窮	介護サービス提供事業所(居宅介護支援)	主任介護支援専門員	経済的な余裕がなく、介護や医療を利用控えてしまいう利用者、負担軽減の案内や生活保護受給の案内をする事があるが高齢者にそういった手続きをさせるのは難しく、かといってケアマネージャーで全ての手続きをする事も大変。	ボランティア団体(NPO)	生活が困窮している高齢者や障害者がスムーズに手続きを行える様支援してくれる団体がいたり、相談や情報提供をしてくれる場がもっと欲しい。	—
86	生活困窮	介護サービス提供事業所(居宅介護支援)	主任介護支援専門員	金銭の貸し借り、借金。	社会福祉協議会	生活保護で年金のない方でも、お金の管理をしてほしい。	—
87	生活困窮	介護サービス提供事業所(居宅介護支援)	主任介護支援専門員	収入や持ち家などがあり、生活保護の申請は行えないが、収入が少ないため、充分な介護サービスが受けられているとは言えない事例。	区役所	ケアマネは生活保護の専門家ではないため、どのような生活に必要なお金の援助が受けられるのか、相談できる窓口があると良いです。	—
88	生活困窮	介護サービス提供事業所(居宅介護支援)	介護支援専門員	お金がなくサービス利用に家族がなかなか踏み切らない。	—	—	—

番号	分野	所属機関	職種	既存のサービスで対応が難しいと感じた事例		解決に向けた提案	
				内容	実施主体	内容	実施主体
89	生活困窮	介護サービス提供事業所（居宅介護支援）	介護支援専門員	必要なサービスを入られられない。収入はあるが、借金等で生活困窮に陥っているケース。	—	—	—
90	生活困窮	介護サービス提供事業所（居宅介護支援）	介護支援専門員	生活保護受給者。その中で何とかが生活してきた方が、認知症が進んでしまい金銭管理ができなくなってしまう。生活保護費受給のためのため、あんしん台東を利用することもできず。	社会福祉協議会	100%生活保護受給の方の金銭管理の相談窓口。担当ケースワーカーに相談しても金銭管理できないとの一言のみ。あんしん台東はもちろんだら生活保護費のみの方は、対応できないの一言のみ。	—
91	生活困窮	介護サービス提供事業所（居宅介護支援）	介護支援専門員	保護を受けている方、自費サービスになかなかつながらない。	—	—	—
92	生活困窮	介護サービス提供事業所（居宅介護支援）	介護支援専門員	精神疾患を持っている母と同居をする息子の支援。2年ほど母親の担当をし、精神的にも落ち着き支援できていたが急に昨年引越をしをし息子と同居することになった。息子の扶養に入ったが息子の職が安定せず介護サービスの費用が払えないと一方的にサービス終了となってしまう。本人の精神的ケア、服薬の管理などサービス継続が必要と考えられるが、息子との連携が取れず支援ができなくなってしまう。地域包括支援センターには適宜報告している。	社会福祉協議会	—	—
93	生活困窮	保護課	相談員	収入が最低生活費をギリギリで上回る。	区役所	相談の枠を広げる。	—
94	生活困窮	保護課	相談員	生活保護制度との兼ね合い、または仕切りの判断に迷うことがある。	区役所	関係部署との連携が重要。	—
95	生活困窮	保護課	相談員	住居確保給付金申請の場合、相談時に預貯金所持金等がなく、家賃支援を受けても就職活動の費用もなく、生活ができにくい。	社会福祉協議会	社会福祉協議会でコロナ特例の生活費貸し付けを行っており、貸し付け利用の案内をする。貸し付けを受けながら、早期就労を目指す。	—
96	生活困窮	保護課	保護課	就労可能であっても就労意欲がない。	社会福祉協議会	情報を共有する。	—
97	生活困窮	保護課	保護課	65歳以上も住居確保給付金申請が可能となり、高齢で申請、受給期間が終了しても常用就職につながらず、結果的に立て直しができなかつた	—	—	—
98	生活困窮	社会福祉協議会	コーディネーター	生活保護につなげる時。対象者の金銭面を含め、生活部分に深入りして聞き取りをする必要がある。ある程度の信頼関係がないと制度につなげられない。時間も労力もかかる。	区役所	丁寧に話を聞いて生活保護に結び付けられる専門相談員みたいな人材を設置する。	—



番号	分野	所属機関	職種	既存のサービスで対応が難しいと感じた事例		解決に向けた提案	
				内容	実施主体	内容	
99	生活困窮	社会福祉協議会	コーディネーター	お金の貸付けには条件があるが、相手の理解度や緊急度も違うので、理解してもらえないに苦慮する。	区役所	たまたまその日に相談電話をとった職員が対応するとかではなく、貸付け条件を丁寧に説明・対応する担当者別途設置する。派遣してあげる。	
100	生活困窮	社会福祉協議会	社会福祉士	所持金が数千円しかなく貸付を希望する方の相談が多いが、東社協の審査を行うにも相談から5営業日程度はかかるため対応することができない。その場合、他の制度が少なかったため、区役所の生活困窮者の窓口を案内するしかない。	区役所	社会福祉協議会でも応急援護資金として貸付を行っているが、過去に返済しない方が多かったことから、貸付け要件を厳しく設定している。(給与明細、住民票、光熱費、根拠資料等を提出してもらおう)上記内容から、住民票調査で追跡のできる区役所が貸付けを行う方が適していると思う。	
101	生活困窮	社会福祉協議会	社会福祉士	生活福祉資金貸付事業において、貸付要件が複雑であるため、貸付要件に該当しないケースがほとんどである。	社会福祉協議会	国が生活福祉資金貸付事業の要件緩和を定める。コロナ禍により収入が安定しない方も増えているため、家計相談支援事業を区だけでなく、社会福祉協議会でも行う。	
102	生活困窮	社会福祉協議会	庶務係	生活保護の方で、担当のワーカーさんとも相談しているようだが、他の人にも自分の現状を伝えたいということで話を聞いた事例。	ボランティア団体(NPO)	自分の現状を伝えたい人が集まる会の開催をボランティア団体(NPO)だけでなく、様々な関係機関が情報共有して取り組む。	
103	生活困窮	保健所	保健師	お金について下記の相談を受けたとき、どこも対応できず場所がなかったことがあった。体調が悪く、受診したいが、現在お金がない状況で困っている。預貯金はあるが、これを使い切ってしまう。この先どうなるか心配。生活保護の相談もしている。社協にも相談したが、貸付事業の該当にはならないと断られた。	社会福祉協議会	一時貸付金の対象範囲を広げる。	
104	生活困窮	子ども家庭支援センター	保健師	生活保護申請には該当しない、生活困窮家庭の経済的支援。	—	—	

番号	分野	所属機関	職種	既存のサービスで対応が難しいと感じた事例		解決に向けた提案	
				内容	実施主体	内容	実施主体
105	その他	地域包括支援センター	主任介護支援専門員	精神障害や発達障害の未治療の子供が50代から60代となり、80代の親の年金で生活をしている。未治療の年金が、保健所のかかわりが難しい。本人たちも親の年金を頼っているため自身の収入が足りない、もしくはない。保健所もコロナウイルス等の対応で人員不足なのか、掘り起こし作業をしないのか、包括が連絡してもSOSが出せない方は放置する。虐待対応となりやすく、包括直属の介護予防地域支援課職員に対応してもらったこともあった。ただし、虐待ケースとして上がるものは対応しているが、そこまでに至らない方は難しい様子もある。	—	—	—
106	その他	地域包括支援センター	主任介護支援専門員	若年性認知症の方に合うサービスマニヤや居場所が不足している。既存のデイサービスは高齢者向けになっており、若年層に合った活動内容になっていない。若年性認知症の当事者や家族が集える場所もない。	区役所	行政だけでなく、社会福祉協議会や家族も巻き込み、関係機関が連携して、デイサービスや集いの場を作っているのではないかと。	—
107	その他	地域包括支援センター	主任介護支援専門員	40歳未満のひきこもり人の人の相談窓口はあるが、それ以上になってしまうと、明確な窓口がなく、たらい回しになってしまっている。	区役所	制度上の問題も大きいので、そこは行政の役割ではないかと思う。実態調査をしていくことも必要ではないか。	—
108	その他	介護サービス提供事業所(居宅介護支援)	介護支援専門員	若年性認知症の方に合うサービスマニヤが見当たらない。	ボランティア団体(NPO)	若年性認知症のみに対応する事業所を作る。	—
109	その他	地域包括支援センター	介護支援専門員	キーパーソンが他界したことで、認知症の親・障害の子をどのようにして支えていくか。	—	—	—
110	その他	地域包括支援センター	社会福祉士	2号被保険者の人が行くデイサービスがない。	—	—	—
111	その他	地域包括支援センター	社会福祉士	2号の方で特に40～50代前半の比較的若い方の介護保険サービスの利用。通所リハビリが不要もしくは卒業した後にはデイサービスを勧めたくても同世代がいないので使いづらく選択されにくい。閉じこもりの原因になる可能性がある。	区役所	区内に1つでいいので、比較的若い層をターゲットにしたデイサービス等が配置できるようにしてほしい。	—
112	その他	地域包括支援センター	社会福祉士	猫を飼っている高齢者一人暮らし。転倒して入院が必要状態。ご本人は入院したが、残された猫の世話について近隣の区民より相談あり。入院前より状態が悪く、猫の世話ができないうつ状態、自宅内は尿、糞で汚染されていた。猫も5匹おり老猫。本人が入院の間、ペットシッター、ペットホテルを提案するも金銭的なことから難しいとのことであった。近所の方が餌などの面倒を見てくれると申し出もあつたが、猫も衰弱して死亡。猫の飼育環境も悪化したため、手放したくないとの本人を説得し、引き取り可能な団体を包括支援センターで探す支援を行った。高齢者の生活支援の一部であるからもしれないが、猫などの保護団体の情報にたどりつくまでに莫大な時間を要した。	ボランティア団体(NPO)	既存のサービスマニヤでは高齢者宅のペットのお世話を支援はない状況。入院など状態悪化した際、保健所などは別に引き取り、預かりなどボランティアア、動物保護団体などと連携できる仕組みが欲しい。高齢者でペットを飼う方で保険のようなかたちで月額負担をお願いし、緊急時には預かる、引き取りなど適切な団体へ受け渡せる仕組み作りがあるといい。	—

番号	分野	所属機関	職種	既存のサービスで対応が難しいと感じた事例		解決に向けた提案	
				内容	実施主体	内容	実施主体
113	その他	地域包括支援センター	社会福祉士	地域包括支援センターは土曜日も営業をしています。しかし、区役所が休みのため、休み明けに確認する必要がある出来事が多々ある。	区役所	高齢福祉課、介護予防・地域支援課の各課で土曜日に1人でも出勤して欲しい。その場で対応できるのが区民にとって一番だと思う。	
114	その他	地域包括支援センター	社会福祉士	ケアマネジャーより、若年性認知症の人が通える居場所について相談。中央区、目黒区、江戸川区に若年性認知症専門のデイサービスがあるが、送迎範囲外のため利用できない。物の名前が出て来ない、うまく説明できないなどの症状があり言語療法を受けている。言語リハビリのための、デイサービス等で会話の機会が欲しい。	ボランティア団体(NPO)	若年性認知症の人の集い、若年性認知症専門デイサービス、スポーツセンターや美術館などに一緒に外出するボランティアを養成する。	
115	その他	地域包括支援センター	社会福祉士	40代男性。同居の父は要介護1の認定。自宅を片付けられずゴミ屋敷状態。消費者金融で多額の借金があり、多重債務の状態。障害福祉、高齢福祉の対象ではないが、セルフネグレクト状態である。父もゴミ屋敷状態の自宅での生活を余儀なくされている。父にはヘルパー等が入っていないが、40代男性本人には公的な支援が一切入っていない。	区役所、社会福祉協議会	年齢や障害の有無を問わず、支援が必要な人に対してアウトリーチ機能を持った機関の設置。ゴミ屋敷等に対する生活支援、サービス調整、多重債務などの経済的問題への介入、法テラスへのつなぎを包括的に行う支援機関が必要。	
116	その他	社会福祉協議会	社会福祉士	8050世帯。認知症の高齢者の親と無職の息子などがいる世帯への対応。多機関と連携しても解決までつながらず難しい。	その他 区役所または社会福祉協議会	部署や組織の垣根を越えた、解決に向けて課題の本質について検討できる場やしくみづくり。重層的支援体制整備事業の支援会議のようなもの。	
117	その他	社会福祉協議会	社会福祉士	近隣トラブル。精神やなにかしらの課題を抱える住民のいわゆるゴミ屋敷問題	その他 区役所または社会福祉協議会	部署や組織の垣根を越えた、解決に向けて課題の本質について検討できる場やしくみづくり。重層的支援体制整備事業の支援会議のようなもの。	
118	その他	社会福祉協議会	社会福祉士	8050問題。8050問題の50代の対応について、公的な相談機関や制度がなく対応が難しい	ボランティア団体(NPO)	他区で活動している団体に対して区内の事例など区民と一緒に話し合い学ぶ場を作っていく	
119	その他	社会福祉協議会	社会福祉士	18歳以上の若者。子ども食堂の08・06など一定程度の関係性が必要な若者に対して、区内の社会資源が少なく、実際につながらない事例がある。	ボランティア団体(NPO)	他区で活動している団体に対して区内の事例など区民と一緒に話し合い学ぶ場を作っていく	

番号	分野	所属機関	職種	既存のサービスで対応が難しいと感じた事例		解決に向けた提案	
				内容	実施主体	内容	実施主体
120	その他	社会福祉協議会	社会福祉士	世帯支援。 1つの世帯に複数の制度、サービスが入っている事例（例：介護保険サービス、障害福祉サービス、要保護児童ネットワーク等）	区役所	複数でジャンルが違うサービスが入る場合には行政機関が調整し、話し合いができる環境設定が必要となる（重層的体制整備事業等の活用）	
121	その他	社会福祉協議会	社会福祉士	地域権利擁護事業は個人との契約でサービスを提供する。権利擁護の観点からサービス利用する本人を擁護するためには、その対象者と取り巻く家族等の調整が必要となり、個人間での契約では対応が難しいと感じる。	—	—	—
122	その他	社会福祉協議会	社会福祉士	ひきこもり、介護保険対象外、障害手帳対象外、サービス拒否など。	その他	近隣等によるボランティア活動	
123	その他	社会福祉協議会	ソーシャルワーカー	40～50歳代のシングル稼働世代に対する福祉制度が少ない。高齢者ではない、障害がない、正規雇用労働者でもない、家族からの支援が望めない場合、社会保障制度や労働者施策につながらないことが難しい。精神症状が出現しているが、本人がそれを認めず医療機関受診につながらない未受診ケース。	その他	解決に向けて、ひとつの機関だけで取り組むことは難しい。 会議体ではない実働隊として協働できる仕組みやネットワークを組むシステムづくりが重要である。全機関が協働し、実働隊として解決に向けて動く仕組みづくりが必要である。	
124	その他	社会福祉協議会	ソーシャルワーカー	複合的な課題を抱える場合、丸ごと支援できる術がない。当事者に対して、家族の代わりや友人知人の代わりはできない。 一人世帯+非正規雇用+生活困窮+地縁無し+家族支援が望めない+孤独感等、複合的な課題を抱えるケース。	ボランティア団体 (NPO)	区外の団体であっても、地域福祉課題解決に向けた取り組みの実績があり、実働できる力のあるNPOの参入を期待している。	
125	その他	社会福祉協議会	ソーシャルワーカー	多問題世帯の場合、一つの相談機関では対応できない。 多問題（生活困窮、認知症、精神疾患、不登校、犯罪など、世帯構成全員が様々な課題を抱えている）世帯ケース。	—	—	
126	その他	社会福祉協議会	コーディネーター	高齢の父と住む引きこもりの息子の支援 安否確認を目的とした配食サービスの申し込みで伺った時に、一瞬だけ息子が見えた。 特に困った様子はないが、外に出ないからか、身なりにはこだわっていない印象。	—	—	
127	その他	社会福祉協議会	コーディネーター	ゴミ屋敷といわれる家のお掃除。 50代男性、片づけできず、生保でもないため、お酒が好みでお金を使ってしまうため、お金をかけられない方。	—	—	

番号	分野	所属機関	職種	既存のサービスで対応が難しいと感じた事例		解決に向けた提案	
				内容	実施主体	内容	
128	その他	保健所	保健師	80代の親を地域包括支援センターでフォローしており、40～50代の息子娘が「変」と精神疾患の診断がなれど、保健所等に相談が入る。本人に介入のニーズもなれど、サービス紹介もできないため、紹介されたいときに介入することが難しい。8050問題が浮き彫りになっていく情勢で今後課題になる可能性がある。	—	—	
129	その他	保健所	保健師	近隣からのごみ屋敷についての苦情があり、庁内の複数の機関がかかわったが、本人のニーズもなく対応可能な分野も少なかったため対応が困難だった。	—	—	
130	その他	子ども家庭支援センター	保健師	問題を抱えながらも、支援を受ける必要がないと考えている家族への支援。	—	—	

福祉施策について区への意見・要望		
番号	所属機関	職種
1	介護サービス提供事業所 (居宅介護支援)	主任介護支援専門員
2	地域包括支援センター	介護支援専門員
3	介護サービス提供事業所 (居宅介護支援)	主任介護支援専門員
4	保護課	相談員
5	保護課	相談員
6	地域包括支援センター	主任介護支援専門員
7	地域包括支援センター	保健師
8	地域包括支援センター	社会福祉士

低所得で独居の高齢者はまだまだ多いです。子供はいはいるが遠く離れた高齢者世帯も増えていきます。そうした世帯の支援のできる施策をお願いします。

新規職員に求めること、ご教示願います。

ケアラーの支援体制（区役所・保健所・社会福祉協議会・地域包括支援センター・相談支援センター・介護支援専門員事業所との連携・情報共有・情報交換）、連絡会の設立など。  
 ・若者支援センターの設立（引きこもりや虐待対応）  
 ・前期高齢者の支援体制（シルバークーパー人材の派遣・運動教室の確保・ボランティア活動等）

困窮支援、自立支援相談員のスキルを上げてほしい。

様々な問題課題がそれぞれ異なるため、研修の機会を設けて欲しいです。

高齢者人口がこれからピークを迎える。地域包括職員の疲弊が続く。人員配置や業務見直し（他区は特養申請は地域包括で申請受付はしない）等の検討を希望する。

介護保険や社協などの制度やサービスで対応できないことについては、包括やケアマネが行っている。金銭管理などは、社協のように代理権などがあるわけでもないので、リスクを負いながら支援している状況。すべてを賄うことは難しいとは思いますが、少しでも負担軽減や改善されることを望む。

現役世代の人がセルフネグレクト、ゴミ屋敷、多重債務などで深刻な生活状態に陥っているケースがある。そのような人が自ら支援を求めることが困難なため、福祉的支援に結び付いていない。全世代に対するアウトリーチ機能が必要。重層的な支援体制整備事業の実施を検討すべきではないか。

福祉施策について区への意見・要望			
番号	所属機関	職種	
9	介護サービス提供事業所 (居宅介護支援)	介護支援専門員	まだまだ利用者家族やケアマネへの対応が冷たく感じる時があります。もう1歩、温かく対応いただきたいです。利用者家族からも同様の訴えがあります。
10	地域包括支援センター	看護師	困難ケースの区長申し立てが、もう少し出来ると良いと思う。
11	子ども家庭支援センター	保育士	仕事量や内容が濃く、働く職員のライフワークバランスがとても難しい。
12	地域包括支援センター	地域包括支援センター	区民の税金で成り立っているのに、対応に苦慮しても代替案につなげるなど、最後まで責任を持って仕事を。
13	子ども家庭支援センター	専門相談員	不登校支援、引きこもり支援、本人の困り感、ニーズ待ちでは深く潜ってしまうことが多い。 啓発、居場所など先にできること。 アウトリーチも含め何かできないのかなと対応に苦慮する。
14	介護サービス提供事業所 (居宅介護支援)	介護支援専門員	高齢者虐待の対応へのスピード感が現場と乖離している。また、ヤングケアラー問題について、区役所としてはどのような施策を持っているのか知りたい。急いではいけないと思う。
15	子ども家庭支援センター	保健師	難しいですが、総合支援担当が欲しいと感じることはありません。
16	子ども家庭支援センター	相談員	一つでは利用出来ない場合も、他との組み合わせで利用が可能になるなど、断らない対応を取って欲しい。
17	保健所	保健師	介護保険や自立支援サービスにつながるまでの間、支援の手がなく、本当に困っている人がたくさんいるので、サービス導入までの間に申請しているものと同様のサービスが受けられるように、金銭的・人的サポートをしてもらえるものがあるといいと思います。
18	介護サービス提供事業所 (居宅介護支援)	介護支援専門員	介護支援専門員をやっている他区からも台東区の高齢者支援は充実していると感じますので若い世代への支援もお願いいたします。もう十二分に実施されているかもしれませんが。

番号	所属機関	職種	福祉施策について区への意見・要望
19	介護サービス提供事業所 (居宅介護支援)	未入力	高齢者の活躍の場を作ってほしい。例えば川崎市では、学童保育に高齢者が参加したかどうか。高齢者でもお話を聞くことや子供が本を読むことを聴くことができ。今はスマホ・携帯の普及により、会話の時間が少なくなっています。その犠牲は子供に伝わっています。この点の対策でもありません。ご検討ください。よろしくお願いいたします。
20	社会福祉協議会	ソーシャルワーカー	縦割りでない、横断的な施策と協力的体制の構築を期待しています。
21	社会福祉協議会	社会福祉士	今回のアンケートにおいても分野が複数選択できないなど縦割りの考え方が未だ強く残っている。縦割りの良い部分もあるため体勢を崩す必要はないと思うが、実際のケースは複数の分野の課題が重複しているからこそ困難になっているのだという事を理解してもらいたい。
22	社会福祉協議会	社会福祉士	職歴が浅く、現時点で地域のニーズの把握に至っていないため、回答ができず申し訳ございません。施策の整備に加えて、区民が相談しやすいこと、関係機関の連携が重要かと思えます。よろしくお願いたします。
23	社会福祉協議会	コーディネーター	既存のサービスや制度ありきの縦割りで考えるのではなく、相談者や対象者の困りごと・求めていることを受け止められるような仕組み作りが求められているのかなと思います。地域全体で横のつながり(ネットワーク・プラットフォーム)を作ることのできる、専門職も気軽に専門機関や地域の方から情報・知識をいただけるし、相談者の繋ぎ先もできると思います。誰にとってもプラスになるような福祉政策、仕組みができると嬉しいです。