



日頃より本市の市政にご理解、ご協力いただき、誠にありがとうございます。

本市では、相談窓口等の連携状況や相談(支援)業務に関するご意見等を把握し、今後の施策の推進に役立てるため、アンケート調査を実施することにいたしました。つきましては、お忙しいところ恐縮ですが、調査の趣旨をご理解いただき、調査へのご協力をお願いいたします。

令和元年6月

千葉市 保健福祉局 地域福祉課

ご記入にあたって

- アンケート対象者：相談窓口等の相談(支援)業務担当者（1相談窓口等につき、1回答をお願いします。） ※アンケート用紙が不足の場合は下記までご連絡ください。
- 回答(想定)時間：20～30分程度
- その他：ご回答いただいた内容は、統計的に処理した上で、施策を推進するための基礎資料としてのみ活用し、その他の目的で使用されることは一切ありません。

※記入した調査票は、令和元年6月28日(金)までに、電子メールにて、地域福祉課(chiiki.HW@city.chiba.lg.jp)へご回答ください。

お問い合わせ：千葉市 保健福祉局 地域福祉課 地域福祉班

電話：043-245-5158 FAX：043-245-5620

Email：chiiki.HW@city.chiba.lg.jp

I 組織・体制について

問1：相談窓口等名	
問2：従業員数（概ねの人数で構いません。）	人
問3：（問2のうち）相談(支援)業務の担当者の人数	人
問4：（問3のうち）正規職員・非正規職員(非常勤職員)の人数	正規職員： 人 非正規職員： 人
問5：相談受付時間	（記載例：月～金／9時～17時(土日祝/休)）
問6：相談受付方法	該当するものに <input checked="" type="checkbox"/> をつけてください。 □電話 □窓□ □その他（ ）
問7：他の相談窓口・団体との連携状況	「別紙1」に○をつけてください。

## II 相談(支援)業務について

問8：業務の中で、貴相談窓口等だけでは十分に対応・支援ができない等、解決が困難な相談を受けることはありますか。あてはまる数字に一つ〇を付けてください。

回答	1 有る (問9へ) ・ 2 無い (問13へ)
----	--------------------------

**問9～問12までは問8で「1 有る」を選んだ方にお聞きします。**

問9：そうした相談の内容にはどのようなものがありますか。あてはまる数字全てに〇をつけてください。

1	病気・けが	2	身体障害 (疑い含む)	3	知的障害 (疑い含む)
4	精神障害 (疑い含む)	5	発達障害 (疑い含む)	6	介護
7	育児・子育て	8	不登校	9	非行行為・触法行為
10	虐待	11	家庭内暴力	12	ひきこもり
13	社会的孤立	14	ニート	15	家族関係の悩み
16	経済的困窮	17	借金・多重債務	18	失業・リストラ
19	就労不安	20	親の年金頼みで子が無職	21	財産・金銭管理
22	認知症	23	依存症	24	終末期医療
25	受診拒否	26	自殺企図	27	国籍・言語の悩み
28	性別の悩み	29	被災の悩み	30	刑務所出所後の支援
31	住まい・住居不安定	32	ゴミ屋敷	33	近隣住民トラブル
34	その他 [ ]				

問10：そうした相談にどのように対応していますか。あてはまる数字全てに〇をつけてください。

1	他の相談窓口等と協力し、対応・支援する
2	他の相談窓口等を案内・紹介する
3	他の団体(※)と協力し、対応・支援する
4	他の団体(※)を案内・紹介する
5	(貴相談窓口だけで) 対応・支援する
6	業務範囲以外の相談には応じないようにしている
7	その他 [ ]

(※)他の団体…相談(支援)以外の活動を主たる目的とし、地域住民が主体となっている団体 (例：町内自治会・ボランティア団体・NPO (目的による)) (以降の設問においても同様)

問1 1：そうした相談に対応する中で、困っていることはありますか。また、困っていることを解決するために、必要だと思うこと・ものはありますか。あてはまる数字全てに○をつけてください。(ない場合は問1 2へ)

(ア) 困っていること (選択肢内の「連携」の例は問7をご参照ください。)

1	他の相談窓口等と連携したいが、連携先がわからない(適切な連携先かわからない等も含む)
2	他の相談窓口等と連携したいが、連携してもらえない(会議が開けない等も含む)
3	他の相談窓口等と連携したいが、交流がない等の理由から、連絡しづらい
4	他の団体と連携したいが、連携先がわからない(適切な連携先かわからない等も含む)
5	他の団体と連携したいが、連携してもらえない
6	他の団体と連携したいが、交流がない等の理由から、連絡しづらい
7	個人情報の取扱い(提供困難等)が難しく、連携しづらい
8	量的に対応が難しい(人材不足、業務量過多等)
9	質的に対応が難しい(相談内容の複雑化、人材育成不足等)
10	その他 ( )

(イ) 解決に必要なこと・もの

1	他の相談窓口や他の団体等の情報の提供・紹介
2	相談窓口等の取りまとめ役(連絡、調整、会議開催など)
3	他の団体の連絡・調整役
4	家族関係、人間関係の連絡・調整役
5	行政機関との連絡・調整役
6	相談員が相談できる専門家
7	相談員の資質向上のための研修会(接遇・傾聴・コーディネート術等)
8	相談支援技術や対応方法等のマニュアル
9	相談者に寄り添い、継続的に支援を行う総合的な相談(支援)窓口
10	他の相談窓口等とのネットワーク構築
11	その他 ( )

問1 2：そうした相談は年々増えていると思いますか。それとも減っていると思いますか。あてはまる数字に一つ○を付けてください。

回答	増えている	どちらかと言えば増えている	どちらでもない	どちらかと言えば減っている	減っている
	1	2	3	4	5

ここから再び、すべての方にお聞きします。

### Ⅲ その他

問13：回答内容の確認が必要となった場合、電話連絡等をさせていただくことは可能ですか。あてはまる数字に一つ〇を付けてください。

回答	1 はい	・	2 いいえ
----	------	---	-------

\_\_\_\_\_ 差し支えない範囲でご記入ください \_\_\_\_\_

担当部署： \_\_\_\_\_ 担当者： \_\_\_\_\_

電話番号： \_\_\_\_\_

※ 設問は以上です。ご協力ありがとうございました。

※ スペースが不足する場合は、別紙でご回答いただいても差し支えありません。

地域福祉課

問7：他の相談窓口・団体との連携状況について、貴相談窓口等が普段から連携している相談窓口・団体を教えてください。あてはまる数字全てに○をつけてください。

（連携の例：直接、電話連絡等のやりとりがある。相談者に対して案内・紹介する。など）

※下記相談窓口・団体の分類はあくまで目安ですので、連携している場合は分類に関わらず、○をつけてください。

（高齢者関係）

1	あんしんケアセンター (千葉市地域包括支援センター)	2	生活支援コーディネータ ー	3	ちば認知症相談コール センター
4	介護相談員（派遣）	5	家族介護者支援センター	6	生涯現役応援センター
7	その他 { }				

（障害者関係）

1	障害者相談センター	2	千葉市こころの健康セン ター	3	千葉市発達障害者支援セ ンター
4	障害者福祉センター	5	障害者相談支援事業者	6	知的障害者生活支援事業 者
7	千葉障害者就業支援キャリア センター	8	千葉障害者職業センター	9	広域専門指導員による相 談
10	障害者人権110番	11	千葉市障害者虐待防止セ ンター	12	その他 { }

（こども・子育て関係）

1	千葉市児童相談所	2	家庭児童相談室	3	主任児童委員
4	児童家庭支援センター	5	子育てサポーター・家庭 教育アドバイザー	6	子育て支援コンシェルジュ
7	青少年サポートセンター	8	子ども・若者総合相談セ ンター（Link）	9	養護教育センター
10	千葉市療育相談所	11	障害児等療育支援事業者	12	乳幼児相談（育児相談）
13	母子健康包括支援センター	14	その他 { }		

（ひとり親家庭、寡婦および女性関係）

1	母子・父子自立支援員	2	母子家庭等就業・自立支 援センター	3	ひとり親家庭土日・夜間相 談電話
4	千葉市配偶者暴力相談支援セ ンター	5	婦人相談員	6	ハーモニー相談室 (女性のための相談室)
7	その他 { }				

（司法・権利擁護関係）

1	法テラス	2	人権擁護委員による相談 (千葉地方法務局)	3	千葉市成年後見支援セン ター
4	未成年後見制度（市児童相談 所）	5	千葉県弁護士会	6	千葉司法書士会
7	千葉県社会福祉士会	8	(公財)成年後見センタ ー・リーガルサポート	9	その他 { }

<裏面に続く>

## (医療関係)

1	千葉大学医学部附属病院認知症疾患医療センター	2	医療機関（メディカルソーシャルワーカー等を含む）	3	薬局
4	その他〔 〕				

## (雇用・就労関係)

1	千葉市自立・就労サポートセンター	2	千葉市生活・自立仕事相談センター	3	ハローワーク
4	マザーズハローワーク	5	地域生活定着支援センター	6	千葉県労働相談センター
7	千葉労働局総合労働相談コーナー	8	NPO法人労働相談室	9	地域若者サポートステーション
10	公益社団法人シルバー人材センター	11	千葉県就労支援事業者機構千葉県就労支援事業所	12	千葉市産業振興財団
13	その他〔 〕				

## (多文化共生関係)

1	千葉市国際交流協会	2	千葉県国際交流センター	3	その他〔 〕
---	-----------	---	-------------	---	--------

## (自殺対策関係)

1	千葉いのちの電話	2	千葉市こころと命の相談室	3	自死遺族支援「わかちあいの会ひだまり」
4	その他〔 〕				

## (住まい・住宅関係)

1	千葉市住宅供給公社（すまいのコンシェルジュ）	2	（公社）全日本不動産協会千葉県本部	3	（一社）千葉県宅地建物取引業協会
4	その他〔 〕				

## (教育関係)

1	教育機関（小・中・高等学校等）	2	スクールソーシャルワーカー	3	教育相談
4	その他〔 〕				

## (家計支援等関係)

1	千葉市消費生活センター	2	千葉市社会福祉協議会生活福祉資金貸付窓口	3	その他〔 〕
---	-------------	---	----------------------	---	--------

## (その他の行政機関等)

1	千葉市保健福祉センター	2	千葉市保健福祉総合相談（電話）	3	千葉市保健所
4	民生委員・児童委員	5	千葉市社会福祉協議会コミュニティソーシャルワーカー(CSW)	6	心配ごと相談所
7	男性相談（ハーモニープラザ内）	8	性暴力被害者支援センター	9	千葉県中核地域生活支援センター
10	よりせいホットライン	11	千葉市ひきこもり地域支援センター	12	警察（千葉県警察本部相談サポートセンター含む）
13	地域の団体（町内自治会・ボランティア団体等を含む）	14	地域で活動する NPO 法人		
15	その他〔 〕				