

総合相談支援センター「えしこに」についてのアンケート調査結果
相談業務に従事する市職員向け（回答数 103件）

問1 あなたの所属部署を教えてください

回答課	回答	割合 %
福祉課	20	19
障がい者支援課	15	15
こども相談課	13	13
こども支援課	10	10
健康対策課	8	8
市民二課	7	7
長寿社会課	7	7
住宅政策課	6	6
フレイル対策推進課	4	4
収納推進課	3	3
地域振興課	2	2
学校教育課	2	2
こども政策課	2	2
こども施設課	2	2
ねんりんピック推進課	1	1
まちづくり企画課	1	1
合計	103	100

問2 あなたが市民対応を行う上で困ったとき、課内やほかの部署と協力する体制は整備されていると思いますか

(1) 課内	回答	割合 %
思う	58	56.3
どちらかといえば思う	42	40.8
どちらかといえば思わない	1	1.0
思わない	1	1.0
無回答	1	1.0
合計	103	100

(2) 他の部署	回答	割合 %
思う	14	13.6
どちらかといえば思う	61	59.2
どちらかといえば思わない	26	25.2
思わない	2	1.9
合計	103	100

問3 「えしこに」に期待する役割について教えてください（複数回答可）

選択肢	回答	割合 %
課題が複合している世帯への対応機関の整理や調整	72	25.4
制度やサービスにつながらない人への伴走支援	59	20.8
つなぎ先がない人を受け入れる社会資源の開発	49	17.3
分野横断のネットワークの構築	44	15.5
専門領域以外の案件へのサポート	34	12.0
家族会や当事者団体との連携調整	17	6.0
専門機関への研修機会の提供	7	2.5
その他（自由記述）（スーパーバイズ）	1	0.4
その他（自由記述）（「断らない相談」についての市職員に対する啓発）	1	0.4
合計	284	100

問4 実際に「えしこに」と連携したこと、もしくは「えしこに」を誰かに紹介したことはありますか

ある	62
ない	41

相談元内訳

福祉課	15
障がい者支援課	8
こども支援課	6
健康対策課	6
こども相談課	5
市民二課	5
住宅政策課	4
長寿社会課	3
収納推進課	3
地域振興課	2
学校教育課	2
フレイル対策推進課	1
ねんりんピック推進課	1
まちづくり企画課	1
合計	62

問5 「えしこに」の対応は期待する役割どおりでしたか

選択肢	回答	割合 %
そう思う	42	68
とてもそう思う	11	18
あまりそうは思わない	5	8
思わない	1	2
わからない	3	5
合計	62	100

問6 「えしこに」と連携したケースの抱える課題はどんな内容でしたか（複数回答可）

選択肢もしくは自由記述	件数
経済困窮	33
家族関係	24
障がい（疑い含む）	23
孤独・孤立（ひきこもりなど）	23
メンタルヘルス	10
介護	7
成年後見	6
子育て	6
仕事	6
病気・けが	5
認知症	5
D V ・虐待	4
その他（自由記述）（障がい者か高齢者の方だったかが利用されているアパートの関係。）	1
その他（自由記述）（住まいに関すること）	1
その他（自由記述）（経済的な困窮に伴う住宅支援）	1
その他（自由記述）（課題が複数にわたるケース）	1
その他（自由記述）（ゴミ問題、ゴミ屋敷問題）	1
その他（自由記述）（かつて「えしこに」に所属）	1
その他（自由記述）（お金の管理ができない方の相談）	1

単独のケース	22
複数のケース	40
合計	62

問7 「えしこに」と連携したことで、困りごとや課題は解決しましたか

選択肢	回答	割合 %
解決した	21	34
現在もまだ相談中	15	24
解決していない	10	16
わからない	16	26
合計	62	100

問8 「えしこに」の対応について満足度を教えてください

選択肢	回答	割合 %
満足	21	34
やや満足	20	32
普通	18	29
やや不満	2	3
不満	1	2
合計	62	100

問9 今後、えしこにと密接に連携して相談対応したいと思いますか

問4において「ある」の人

思う	56
どちらともいえない	6
思わない	0

問4において「ない」の人

思う	28
どちらともいえない	12
思わない	1

問10 連携したいと思えない理由について教えてください（複数回答可）

※問9において「どちらともいえない」もしくは「思わない」を選択した人対象	
どんな時に相談すればいいかわからない	10
困りごとが解決しなかった	3
その他（自由記述）（連携する先が既に存在するケースが多いため。）	1
その他（自由記述）（忙しそうなので）	1
その他（自由記述）（容易につないではいけないという認識なので、相談できない。）	1

問11 今後の「えしこに」の相談体制について、力を入れるべきと思うことを教えてください（3つまで）

選択肢	件数
対応する職員の専門性を高める	15
対応する職員を増やす	39
庁内での連携を強化する	52
専門機関との連携を強化する	24
どんな時に相談すべきか示す	43
市民にとって身近な場所に「えしこに」の窓口を増やす	13
対面以外（メールやSNS等）での相談対応を強化する	7
その他（自由記述）（市民からの要望は増えるばかりです。大幅な人員増を考えてほしい）	1
その他（自由記述）（継続した全庁職員の対人援助に関する教育機会設定）	1
特になし	6

問12 その他、「えしこに」に関することでご意見があれば教えてください（自由記述）

少ない人数で解決が困難なたくさんのお客様を抱えておられ、本当に頭が下がる思いです。今後も協力し、解決に進んでいきたいです。

課に障害者支援の職員から相談を受けたケースがあり、生活困窮だけでなく住居や家族関係など課題や支援内容が複数あったため、えしこにを案内した。案内理由はどの課や専門部署がメインあるいはサブで関わるのか等、見立てと振り分けが優先されると思ったため。後日、障がい者支援課から「このケースは障害福祉サービス受給ため、直接当課に案内してほしい」と言われた。庁内での「えしこに」の立ち位置が今一つ不明確と思う。

何をしているかを発信する（内外ともに）

問3の「制度やサービスにつながらない人への伴走支援」については、伴走支援だけ取り出してどこかが担うというのは不自然だと思うので、サービスにつながらなくてもそのサービスの担当課等の中に伴走できる立場の人を置くのがよいと思う。えしこにのスタッフの皆さんがいつも丁寧な市民対応と関係各課への丁寧なつなぎをしてくださり大変ありがたく思っています。今後も庁内連携の核となっていただけますと心強いです。

当課は福祉的な支援について専門外であることもあり、福祉的な問題を探知したときは、えしこにに限らず担当課に繋ぐということを一番に考えている。しかしながら、つなぐだけでは対人援助のスキルアップにはつながらない。ついてはつないだ後も、マネージャー、サブマネの活用により積極的に支援に関わるようにしてほしいと考える。要支援者の支援に関わることでスキルや意識を涵養させたい。

「えしこに」は福祉関係のどこにも相談するところがない方、或いはどこに相談したらよいかわからない方が相談できるところのはずなので、こちらから紹介した方の相談を受けることを拒否されると残念に思います。大変な部署だとは思いますが、ウェルカムな体制にしていただけると助かります。

「えしこに」の役割についてまだイメージが明確ではないので、例えば「えしこに」が設置されたことで有効な支援につながった事例などを「えしこに通信」のような形で庁内掲示板等でご紹介いただけると、さらなる連携につながるかと感じました。

市税等の滞納者は結構の割合で家庭等に問題があるケースが散見される。その際に、相談をよくさせていただいており、根本解決になったケースもあります。滞納者に寄り添った生活基盤を整えてからの滞納処分ということで着実に成果をあげています。

「えしこに」に繋ぐときは一報を入れろと言われたが、「えしこに」から繋がれた時に一度も一報をもらえなかったのが残念

庁舎が離れていることによる移動のデメリット・相談者への負担が心配です。上記回答のように対面以外の相談手法が増えることを期待します。