

【資料 3－2】

令和 5 年度 相談支援実施状況（令和 5 年 4 月 ～ 令和 6 年 3 月分）

事業所名： 地域生活支援センター 元町の家

I 相談利用者の状況

相談形態	電話	来所	訪問	その他	月別延べ件数計 (件) 5607件		
	4321	693	492	103			
相談者	本人	家族・親戚	その他機関等	月別延べ件数計 (件) 5607件			
	4831	487	289				
地 域	茅ヶ崎	寒川	その他	実人数 (人) 585人			
	504	9	72				
障害種別	身体	知的	精神	発達	高次能	その他	実人数 (人) 585人
	3	29	441	51	0	61	

II 対応事業別の実績

事業項目		年間相談計(件)
(1)市町村相談支援機能強化事業		4274
(2)障害者相談支援事業		1333
(内 訳) ※重複あり	(ア)福祉サービスの利用援助(情報提供、相談等)	774
	(イ)社会資源を活用するための支援	199
	(ウ)社会生活力を高めるための支援	26
	(エ)ピアカウンセリング	0
	(オ)権利の擁護のために必要な援助	3
	(カ)専門機関の紹介	33
	(キ)自立支援協議会の部会の運営業務	0
	(ク)上記以外の相談	469

III 相談の傾向や課題、その他の取り組み状況など

○傾向

- ・昨年度に続き、発達障がいと診断をうける相談者(家族)が多い。
当事者が母親として、家事と育児を担う負担を軽減する目的でヘルパー利用を希望するケースが多い。
- また、社会や集団で不適応となり、引きこもるというケースも多く、ご本人様よりご家族が相談に来所されるケースが多い。

○課題

- ・相談件数の増加と相談員の不足により、時間に追われ相談者へ提供する相談の質に疑問を感じたり自信が持てない。
- ・サービスを調整することにおわれ、相談者とのやりとり(アセスメントや相談者の特性に気付くなど)が疎かになってしまい、相談者とサービス提供事業所の双方にとっても好ましくない状況が起きてしまう。
※相談員自体の力量不足もあるかと思うが、それ以前に時間的、体力的な余裕がない。

- ・相談者へ対し、面談や訪問などの日程調整をする際に、1 か月後などの提案をするが、相手方より消極的な返答があり、相談者と繋がることができないままになるケースがあった。

現状では、とうてい「相談の利便性」には、ほど遠い状況と言える。

- ・行政機関より紹介を受け当事業所へ来所や入電される方々がいるが、「どういった相談をしたいか？」といった相談の主訴を聞きとるわけでもなく、また、そもそも「当事業所が、どのようなところか？」などを相談者へ説明せずに紹介している傾向がある

- ・参画する会議体が増えてきており、ただでさえ人手不足な現状なため、相談支援に時間や体力を費やすことができない。

- ・事業所内で、落ち着いて時間をとり、ケースの事例について検討する、参画している会議体について各相談員同士で共有する、相談員自らが精神的余裕を持ち相談支援にあたる、といった当然のことができていない。

- ・行政機関よりケースへの介入を求められた時、医療保護観察の経過中であるにもかかわらず、電話一本でケースの紹介があった。ケースの重要性をふまえると、現在の各支援機関の役割、相談者への当事業所のかかわり方などを当事業所も踏まえず、どのような協議、検討をしたかも不明のまま、唐突にケースを紹介された。

相談者のためにも、「丁寧なつなぎ」や「きちんと介入できる」対応を徹底していただきたい。

委託相談支援事業所として、相談者の相談を受けとめ、課題整理や必要な機関へつなぐことを心がけているが、「なんでも相談所」ではない。たださえ、相談件数の増加と人材不足により、各相談員の時間的、体力的余裕がないことから、雑なケースの紹介は、相談者のためにも、委託相談支援事業所のためにもならない。