相談支援事業実施実績報告書　兼　検証・検討シート　　（令和７年度）

事業所名　地域生活支援センター元町の家

相談員　7 名

（3月の人数）

１．数値実績（※福祉行政報告例；国への報告様式）

【相談支援を利用している障がい者等の人数】　※計画相談を利用している方の相談内容は含まない。（委託相談の中で対応した内容について報告すること）

	実人数	身体障がい	重症心身障がい	知的障がい	精神障がい	発達障がい	高次脳機能障がい	その他
障がい者	332	7	0	13	275	33	1	3
障がい児	2	0	0	1	0	1	0	0
計	334	7	0	14	275	34	1	3

計－関係機関（協働）【相談のべ件数】
6701

【支援方法】　※「関係機関（協働）」は、重複してカウントしているため、相談のべ件数は、「計－関係機関（協働）」となる。

	訪問	来所相談	同行	電話相談	電子メール相談	オンライン相談	個別支援会議	関係機関（協働）	その他	計
件数	411	580	216	5156	269	4	54	2259	11	8960

【支援内容】

	①福祉サービスの利用等に関する支援	②障がいや病状の支援に関する支援	③健康・医療に関する支援	④不安解消・情緒安定に関する支援	⑤保育・教育に関する支援	⑥家族関係・人間関係に関する支援	⑦家計・経済に関する支援	⑧生活技術に関する支援	⑨就労に関する支援
件数	2858	836	248	1276	4	47	255	243	92

	⑩社会参加・余暇活動に関する支援	⑪権利擁護に関する支援	⑫その他	計
件数	30	71	565	6525

【計画相談・セルフ補助】

計画相談作成対象者数（3月の数値）	計画相談対応のべ件数	セルフ補助作成対象者数（3月の数値）	セルフ補助対応のべ件数
49	1124	0	45

【相談者】

本人	家族・親戚								関係機関等	その他	計【相談のべ件数】
	両親	父	母	配偶者	きょうだい	子	祖父母	親戚			
3277	26	62	229	44	150	1	0	26	2896	32	6743
	538										

２．数値実績（委託業務に係る実績値）

事業項目	件数	主な取組内容など
(1) 福祉サービスの利用援助（情報提供、相談等）	3256	サービス提供事業者への問い合わせや見学・体験利用の調整、サービス支給に係る障がい福祉課との調整、セルフプランの作成補助、サービスの変更・終了に関する相談、サービス提供事業者に対する利用者のアドボケイト、利用者と援助事業者の仲介・仲裁、サービス提供事業者に対する利用者からの苦情対応、利用申請・更新手続きに関する相談、利用者の空き状況に関する問い合わせ、相談支援事業所の紹介、退院後の
(2) 社会資源を活用するための支援（各種支援施策に関する助言・指導等）	626	自立支援医療に関する相談、医療機関への受診相談、高齢者支援に関する包括支援センターへの相談、訪問看護に関する情報提供、障害基礎年金に関する相談、医療機関に関する情報提供、障害者手帳に関する相談、退院に関する相談、障害年金の申請代行・同行、訪問看護の紹介、精神科デイケアへの付き添い、生活保護に関する相談、あんしんセンターの紹介
(3) 社会生活力を高めるための支援	1592	不安感の傾聴、職場での人間関係に関する相談、体調管理に関する相談、水光熱等の手続きに関する相談、住まい探しに関する相談、ハローワーク同行・同席、生活保護に関する相談、金銭管理に関する相談、履歴書の書き方に関する相談、金融機関の手続きに関する相談、将来に関する相談、ピア活動に関する相談、生活環境の改善に関する相談、生活実態を把握するための面談・訪問、障がい福祉サービスの提案、医療機関へ
(4) ピアカウンセリング	8	ピア活動を希望する方からの相談、ピアサポーターからの相談、当事者同士の交流の場の開催
(5) 権利の擁護のために必要な援助	55	サービス提供事業者に対する利用者のアドボケイト、運営適正化委員会への相談、家族に対する利用者のアドボケイト、虐待防止センターへの相談、成年後見制度に関する相談、成年後見支援センターへの問い合わせ・紹介、、弁護士への相談、生活保護に関する相談、債務整理に関わる援助、保佐人との連携、後見人との連携、労働環境に関する相談
(6) 専門機関の紹介	100	年金事務所・あんしんセンター・廃棄物処理業者・消費者相談窓口・法テラス等の紹介・同行、社会保険労務士・訪問看護師・精神科病院ケースワーカー・ケアマネ・他市基幹相談支援センター・スクールソーシャルワーカー・発達障がい支援機関・市役所各課との連携、等
(7)一般住宅への入居支援等	83	グループホームから一人暮らしへの支援、不動産の契約行為に関する相談、都市政策課との連携、一人暮らしに関する利用者からの相談、都市政策課への同行・同席、引越しに関する相談、物件の見学同行、利用者と不動産業者との仲介、住居探しに関する相談、住環境の状況把握の為の訪問
(8) 上記以外の相談	806	体調面に関する相談、精神的不安に関する相談、利用者からの近況報告、生活面に関する相談、経済的不安に関する相談、家族に関する相談、対人関係に関する相談、服薬に関する相談、精神疾患が起因する脈絡のない相談、災害時の安否確認、苦情、賃貸住居の強制退去に関わる援助、精神科への入院相談、不動産の売却に関わる援助、自己破産に関する相談、不安な気持ちの傾聴、等
(1)～(8)の合計	6526	
(9) 自立支援協議会に関する業務	66	代表者会議への出席、運営会議への出席、部会の開催、イベントの開催、第8期計画策定の為のヒアリング、部会委員との連絡調整、イベントの周知活動、等
(10) 地域生活支援拠点等の整備に関する業務	3	えぽプロ出席、第8期計画策定の為のヒアリング
(11) 地域のネットワークづくりに関する業務	0	

３．数値に関する注記欄（取組がないもの等の理由を記載）

４．相談の傾向や課題、その他の取組状況など

一人暮らしの相談者やお子さんのいる女性相談者に対しては、家事支援サービスのニーズが高く、親と同居している相談者に対しては、グループホームのニーズが高い傾向を感じる。
就労支援サービスに対するニーズについては一定程度継続しているが、本人の意向であったり支援者側の意向であったり利用目的は様々である。ご本人の意向と周囲の見立てに乖離が生じやすい傾向を感じる為、サービス調整の際には、アセスメントが重要であると感じる。
経済的困窮に関する相談も一定程度継続しているが、スマホの普及によってクレジット機能を使った買い物が容易になったことで、相談者自身で経済的破綻を招いているケースも見られる為、便利な世の中が金銭管理をより一層難しくしているようにも感じる。自己管理を促しても対応が困難なケースに対しては、法律相談窓口に繋いだり、相談者自身での金銭管理に限界がある場合には、あんしんセンターや成年後見支援センターなどの専門機関へ繋ぐことで、相談者の権利擁護を図っている。
精神障害者の服薬アドヒアランスは重要である為、服薬等の支援として訪問看護の利用に繋げる対応をおこなっている他、相談者が極度に不穏に陥っている際には、精神科病院への入院調整等の対応もおこなっている。
セルフプランでサービスを利用している委託相談ケースに対し、市内の指定特定相談支援事業所への引継ぎをおこなっており、委託と計画の役割を整理すること事業所内の相談業務の改善を図っている。
発達障害やパーソナリティ障害によるコミュニケーション面の特性が原因で相談員との関係性が悪くなると、ご本人が被害的・他罰的な捉え方に発展することがあり関係修復が困難になってしまい、結果、相談員の心労負担に繋がっている。障害特性を理解した関わり方が必要不可欠ではあるが、過度な言動や態度が見られた場合にはカスタマーハラスメントの問題も孕んでいると感じる。2026年10月からカスハラ対策が義務化されるので慎重な判断と対応が求められる。

５．委託相談支援事業所による自己評価

項目	自己評価
(1) 福祉サービスの利用援助（情報提供、相談等）	就労に関する相談に対しては就労支援サービス、家事に課題を抱えるケースに対しては居宅介護サービス、在宅生活に課題を抱えているケースに対しては共同生活援助サービスなどのサービスについて説明をおこないながら、利用の意思に応じてサービス利用に繋いでいる。 居宅介護サービスに関しては、一定数のニーズはあるものの、事業を閉鎖する事業所が相次いでいる為、ヘルパーに空きのある事業所探しに苦慮しており、即応的な対応が難しい状況であると感じる。共同生活援助サービスに関しても、一定数のニーズはあるが、相談者の希望に沿うというより、空きのあるホームを紹介するのが現状である。
(2) 社会資源を活用するための支援（各種支援施策に関する助言・指導等）	医療に関する相談に対し、精神科を受診する相談者に対しては自立支援医療の手続きをサポートしたり、在宅での健康管理をサポートする手段として訪問看護や訪問診療等の訪問医療サービスに繋いでいる。 経済的な相談に対しては、障害年金を紹介したり、あらゆる手段を使っても困窮する恐れが高い場合には、生活保護を紹介している。金銭管理の支援方法としては、あんしんセンターや成年後見支援センター等の支援機関を紹介している。 就労に関する相談に対しては、障害者雇用について説明したり、ナカポツ、ハローワーク等の専門機関へ繋いでいる。
(3) 社会生活力を高めるための支援	精神的不安を訴える電話の件数が多い為、傾聴して不安を和らげると共に、相談者自身で出来る対処方法を一緒に考え、生活力を高める支援をおこなっている。 行政等の各種手続きを一人で対処することが困難な相談者に対しては、書類の作成や申請等の手続きの過程に寄り添うことで、相談者自身で対処する力を高める支援をおこなっている。
(4) ピアカウンセリング	元町の家では、ピアサポーターが定期的に活動しており、精神疾患を抱える当事者が集まる交流会を開催したり、交流会を通じてピアサポーターの養成もおこなっている。
(5) 権利の擁護のために必要な援助	経済的な課題を抱えている相談者に対し、あんしんセンターや成年後見支援センターの専門機関へ繋ぎ、第三者的立場により相談者の権利擁護を図っている。 相談者の相談内容により、虐待が疑われるケースに対しては、市役所と連携を図って対処している。 相談者から家族やサービス提供事業者に対して苦情等の訴えが聞かれた場合、利用者の訴えをアドボケイトすると共に双方の関係改善にも努めている。

(6) 専門機関の紹介	年金事務所、あんしんセンター、成年後見支援センター、法テラス、訪問看護ステーション、精神科病院、不動産会社、市役所各課、等
(7)一般住宅への入居支援等に関する業務	様々な事情により転居を余儀なくされている相談者に対し、住居探しや転居後の支援について関係機関と連携して対応を図った。
(8) (1)～(7)以外の相談	精神的不安を訴えたり近況報告の電話相談に対しては、ご本人と社会との繋がりの一つであることを理解した上、傾聴等の対応をおこなうことで継続的な相談に繋がっている。 津波警報が発令された際には、安否確認等の対応をおこなっている。
(9)自立支援協議会に関する業務	代表者会議への出席、運営会議への出席、部会の開催、イベントの開催、第8期計画策定の為のヒアリング、部会委員との連絡調整、イベントの周知活動をおこなった。
(10)地域生活支援拠点等の整備に関する業務	えぼプロに出席して地域生活支援拠点の整備に携わる。
(11)地域のネットワークづくりに関する業務	