# 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　生活相談室とれいん

相談員　5 名
（うち1名兼務）

## 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 | 159 | 7 | 3 | 87 | 32 | 25 | 2 | 3 |
| 障がい児 | 10 | 0 | 2 | 6 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| 計 | 169 | 7 | 5 | 93 | 32 | 26 | 2 | 4 |

**【支援方法】**

| | 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 | 239 | 206 | 162 | 2078 | 273 | 1 | 27 | 1369 | 22 | 4377 |

**【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 | 1891 | 157 | 387 | 261 | 12 | 59 | 136 | 176 | 38 |

| | 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 | 67 | 23 | 487 | 3694 |

**【相談者】**

| 本人 | 家族・親戚 | | | | | | | | 関係機関等 | その他 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 両親 | 父 | 母 | 配偶者 | きょうだい | 子 | 祖父母 | 親戚 | | |
| 1307 | 16 | 85 | 216 | 2 | 71 | 0 | 3 | 14 | 1274 | 20 |
| | 407 | | | | | | | | | |

**【計画相談・セルフ補助】**

| 計画相談作成対象者数 | 計画相談対応のべ件数 | セルフ補助対応実人数 | セルフ補助対応のべ件数 |
|---|---|---|---|
| 106 | 2663 | 13 | 33 |

**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） | 1688 | 各種サービスに関する説明、情報提供、事業所間での情報共有、見学同行、体験利用の調整、契約や振り返り面談への同席、利用状況の把握。サービスの利用調整。サービス事業所へ対する疑問や不満に関する事について。申請手続き、受給者証発行に関する支援・同席。認定調査の手続きや内容、医師の意見書に関する事。認定調査への同席。セルフプラン作成補助。グループホーム転居にあたっての支援、グループホームの家賃補助に関する事。福祉サービス事業所職員と通所先職員と医療機関との連携に関する事。利用料の未払い金に関する相談。就労選択支援事業、就労準備支援事業についての情報提供・利用支援。ヘルパー利用開始前の通所施設への送り出しの支援や同行。サービス利用を拒否している方へのアウトリーチ。県外からの転入予定の方へ地域の社会資源やサービスの情報提供。市外へ転出される方への転居先地域の情報提供。市内、市外含めた計画相談支援事業所の紹介・情報提供・繋ぎの支援。 |
| (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） | 210 | 障がい者手帳、自立支援医療、生活保護、年金等に関すること（情報提供、書類作成、同行支援）<br>地域包括支援センター、社会福祉協議会、ボランティアの活用に関すること（情報提供、同行支援、連絡調整、連携）<br>医療保険や医療機関への受診等に関すること（情報提供、助言、通院の促し、同行、予約代行、医師との情報共有、書類作成支援、入院・転院、入院中の状況把握）<br>介護保険サービスに関すること（介護保険サービスとの併用や移行について。ケアマネへの情報提供）<br>ボランティア活動支援。ボランティア活動状況の把握と受け入れ先からの相談対応。<br>自立支援医療、難病等医療受給者証の申請や更新に関する同行支援。<br>訪問診療、訪問看護、訪問リハビリ、訪問薬剤師、デイケア等について（連絡調整、同行）<br>児童扶養手当、医療費助成、福祉用具、おむつの助成について。<br>高次脳機能障害に特化した支援機関、当事者会について。<br>居場所、退院後の住まい・生活に関する事。 |
| (3) 社会生活力を高めるための支援 | 343 | 公共料金の支払い、銀行手続き、各種手続きに関すること。<br>一人暮らしの方の生活状況の把握、体調管理、安否確認、服薬管理等に関すること。<br>一人暮らしの方の食事、栄養、保清、入浴に関する支援、助言。<br>一人暮らしの方の生活用品購入、家財道具・電化製品等の設置支援。ガス・水道・電気の開通。ＮＨＫ契約<br>住まい探しや引っ越しに関すること（住居探し、不動産業者への同行支援、家財道具や大型ごみの処分、引っ越し支援）<br>生活での困りごとに関すること（自宅の老朽化や修繕。ネズミ・ゴキブリの駆除に関する支援。ゴミの捨て方や自転車の置き場所、電化製品の故障・買い替え等についての助言や支援）<br>家事（調理、掃除、買い物等）に関すること。住居の環境悪化の為、大掃除の支援。<br>金銭管理に関する事（家計、就労に関する事。生活困窮に関する事。生活費の節約方法について）<br>各種行政手続き（福祉サービス、生活保護、税金、住民票、転居、年金、マイナンバーカード、児童扶養手当、指定ゴミ袋等）に関する説明、情報提供、同行支援。<br>就労、就職活動、復職、就労の定着、職場での人間関係への悩みや対応に関する事。<br>携帯電話の使い方、利用料金、契約プランについて（携帯ショップへの同行。契約プランの見直し）<br>育児中の方への子育て支援、助言。子の学校への提出書類の作成補助。学校での会議への参加。<br>親亡き後の諸々の手続きに関する事。福祉用具のレンタルについて。<br>電気の供給が止まった方への緊急的対応（入浴・洗濯等の支援）。<br>フードバンクの情報提供。 |
| (4) ピアカウンセリング | 0 | |
| (5) 権利の擁護のために必要な援助 | 43 | 成年後見制度利用に関する支援。成年後見人との連携、情報共有。<br>身に覚えの無い請求書に関する相談。消費生活センター利用支援・同行。インターネットで定期契約してしまった商品の解約支援。自宅の改修工事やリフォーム業者に関する事。<br>親亡きあとの財産管理、土地・建物の登記、相続税申告に関する事。<br>サービス事業所職員の対応に関する事。虐待が疑われるケースに関する支援や方向性に関する事。<br>住居引き払いの際の現場確認や住居契約への立ち合い。<br>金銭管理やあんしんセンター利用に関する事。本人、家族に対する医療同意や入院に関する事 |
| (6) 専門機関の紹介 | 62 | 成年後見支援センター、あんしんセンター、消費生活センター、医療機関、相談支援機関、就労援助センター等の紹介、同行支援。 |

| | | |
|---|---|---|
| (7)一般住宅への入居支援等 | 105 | アパート立ち退きにあたっての転居先探し。不動産業者との交渉・連絡調整・契約同行。引っ越し業者、家財処分業者探し。転居元の環境整備（大掃除、害虫問題に関する支援。大型ごみの処分）新居の生活環境整備（家財、電化製品、日用品の準備、ゴミ出しルールに関する事、ライフラインの開通支援。各種行政手続き支援）<br>退院後の転居先探しに関する相談。 |
| (8) 上記以外の相談 | 1243 | 生活状況、安否の確認。体調不良や怪我に対する対応。不安・ストレス・精神的な不調への対応・傾聴。<br>家族・近隣・友人・異性関係に関する事。職場での人間関係や悩みについて。家族の体調・介護・子育てに関する事。利用者家族への相談支援。福祉サービス利用に繋がるまでの定期面談。通院先や利用サービスについての不安や不満。自宅の害虫問題について。近隣トラブルへの対応方法について。サービス提供事業所の職員との人間関係について。生活必需品の買い物同行。趣味・余暇の過ごし方・旅行に関する事。<br>医療のかかり方について（主治医との関係性、処方箋の内容説明、治療状況の説明）<br>危険行為への注意喚起。引きこもり状態にある方への訪問支援・家族への情報提供。<br>津波警報発令時、帰宅困難になった方への対応。熱中症予防に関する支援。炎天下かけこみスポットへの引率。居場所に関する事。自宅設備の不具合について。電気の供給が止まってしまった方への対応。警察からの連絡への対応（身元引受け→自宅への送迎）。利用料未払いや滞納に関する事・支払いの支援。<br>スマートフォンやインターネットの利用方法について（リスクの説明、助言）。詐欺に関する情報提供、注意喚起。金銭トラブル・出会い系サイトでのトラブルに関する相談。 |
| (1)～(8)の合計 | 3694 | |
| (9) 自立支援協議会に関する業務 | 69 | 代表者会議、運営会議、相談支援部会、くらしの基盤強化部会への参加<br>事業所間交流・情報発信部会の事務局担当。<br>自立支援協議会医療的ケアプロジェクト会議への参加<br>圏域自立支援協議会への参加<br>部会の開催に向けての準備、調整。部会員との事前打合せ。部会員への連絡、情報提供。 |
| (10) 地域生活支援拠点等の整備に関する業務 | 110 | 緊急的な対応（介護者の急病等に伴う短期入所、入所施設の緊急利用調整、体調不良や警察からの連絡への対応。緊急通院への同行）<br>個別支援会議（緊急時に備えて予防的支援についての協議、緊急事態が起きた際に招集された会議。5080問題に関する世帯に関する会議。グループホームから支援継続困難と連絡が入ったケースの協議等）<br>地域生活支援拠点等整備進化プロジェクトへの参加 |
| (11) 地域のネットワークづくりに関する業務 | 17 | 茅ヶ崎市相談事業所連絡会、茅ヶ崎市医療的ケア児等コーディネーター連絡会、圏域医療的コーディネーター連絡会、基幹相談支援センター連絡会、茅ヶ崎市避難計画作成事業委託説明会、相談支援体制に関する連絡会、地域連携推進会議等への参加 |

**３．数値に関する注記欄（取組がないもの等の理由を記載）**

「取組がないもの等の理由」・・・相談者からの相談や要望等が無かった為。
「専門機関の紹介」「権利擁護のために必要な援助」については、（2）（3）の項目の中で対応している件数あり。（他機関・医療機関等の紹介。契約手続き同行。金銭管理に関する支援等）

**４．相談の傾向や課題、その他の取組状況など**

相談の傾向としては、前年度と同様に知的障害の方、発達障害や精神障害を伴う知的障害の方の相談が大半をしめている。相談総件数は5671件となり（一般相談：3008件。計画相談：2663件）。昨年度の4156件と比較して約1500件程増加した。相談形態としては「電話相談」に次いで「訪問」が多く、相談者は「当事者」や「関係機関」が大半を占めている。
相談内容は多岐に渡り、福祉サービスの調整といった基本業務に加え、実際の生活支援や緊急対応、一般住宅への入居支援、不安・ストレス等精神的不調への対応や傾聴、複雑困難なケースへ対応も増加している。
児童から高齢者まで、相談者の年齢層は幅広く、当事者・家族以外からは、市役所（障がい福祉課、地域福祉課、生活支援課、子ども家庭センター）、地域包括支援センター、保健所、児童相談所、医療機関、学校、就労支援機関、児童養護施設、各種サービス事業所、ケアマネージャー、後見人等からの相談があった。
一人暮らしの方、必要な支援を拒まれる方、相談者以外の家族へも支援が必要な世帯、高齢・障害者世帯（8050問題）など、多様な課題を抱えるケースや世帯も多く、関係機関に協力を呼びかけ連携を図りながら支援に当たっている。孤立化が懸念されるケースや支援困難ケースへは継続的なアウトリーチや見守りが必要であるが、各相談員が担当しているケース数が多い為、マンパワーの面では長年課題を感じている。地域全体での相談員数の充足が求められているが、加えて、福祉サービスの担い手不足もあり、相談者のニーズへのサービス提供が困難となってきている現状がある。他市の事業所までエリアを広げサービス調整を行っているが、在宅生活の維持に必要なサービスの供給に至っていないケースがある。
相談ケースや事務業務、各種会議の増加に伴い、相談員がスキルアップや関係機関との連携強化を図る為の研修や事例検討会等への参加が難しく、時間確保が課題となっている。今後は可能な範囲でICT化を図り、事務業務の効率化や対人援助への時間の確保をしていく必要性を感じている。

【その他の取組み】本人活動の会「湘南にじ」の運営と活動支援を行っている。会員数は約17名。定例会やイベント、手をつなぐ育成会全国大会への参加等を当事者主体で実施している。（イベントは外食、カラオケ、水族館やボーリングなど。定例会で意見を出し合い決定している。）

**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） | 支援内容・相談内容としては最多の項目となった。サービスの情報提供や紹介にとどまらず、事業所見学や体験の調整、契約同席、行政手続き支援が必要なケースが多く、適宜、面談・訪問・同行を重ね、相談者への理解を深めながら適切な支援へ繋げられるよう注力した。サービス利用や行政手続きに対して不安を強く感じられる方へは、相談員・サービス提供事業所・各支援機関との関係性作りに時間を要している現状がある。また、課題を抱えながらもサービス利用や支援の受け入れに拒否的・消極的な方（世帯）に対しては、時間をかけ能動的な関わりを根気強く続ける事で、支援に繋がった事例があった。市内の指定特定相談支援事業者の増加により、わずかではあるが一般相談の枠でサービス利用調整していた方を「計画相談」へ移行する事ができた。 |
| (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） | 障害福祉分野に限らず、高齢・児童分野、医療機関、学校教育など、多岐にわたる調整を関係機関との連携しながら実施した。相談者の年齢の幅も広く世帯の課題も複雑化している為、連携・連絡をより円滑に行う事ができ、相談者にもわかりやすい相談支援体制の整備の必要性を感じている。また、相談者のライフステージに応じた多様な相談に対応する為には、相談員の各種支援施策への理解増進・地域状況の把握、インフォーマル資源の活用等も今後の課題である。 |
| (3) 社会生活力を高めるための支援 | 家事支援、金銭管理、就労関係、子育て支援や親亡き後の支援など、地域生活を維持する為の多岐に渡る相談事に対応した。単なる相談対応ではなく、現場で説明を添えながら相談者と共に取り組んだり、共同で作業する事で問題解決や生活の質の向上に繋がる事が多く、一つ一つの支援に時間を要した。独居の方、家族からの支援が受けられない方、8050問題のような世帯においては、特に頻回な対応が求められた。今後も増加していく相談内容と思われる為、相談員のマンパワーの充足が求められる。 |
| (4) ピアカウンセリング | 今年度は相談者からの具体的な要望が無く、実績としては0件であった。潜在的なニーズの把握や掘り起こし、今後の支援提供のあり方についての検討が、課題として残っている。 |
| (5) 権利の擁護のために必要な援助 | 成年後見センターやあんしんセンター、消費生活センター等と連携し、障がい者の権利を守る為の支援を適宜実施した。親の急病や急死により、不安な状況に陥った相談者へ専門機関の紹介、繋ぎの支援を行った。契約等の同席場面では、相談者にとってわかりやすく補足説明をし、納得した上で契約締結できるように支援した。 |

| | |
|---|---|
| (6) 専門機関の紹介 | 事業所内で抱え込まず、問題の内容に応じて専門機関（あんしんセンター、成年後見支援センター、消費生活センター、医療機関、相談支援機関、就労援助センター等）への紹介や繋ぎの支援を適宜行った。専門機関の活用により、当事者の精神的安定が図られたり、エンパワメントに繋がった事例があった。今後も専門機関と相互に相談し合える関係性を築き連携を強化していきたい。 |
| (7)一般住宅への入居支援等に関する業務 | アパートの立ち退きに伴う転居先探しや不動産業者との交渉・契約同席、引っ越し準備から転居後の生活基盤の安定まで一連の支援に当たった。「住み慣れた地域で、自分の生活スタイルを保ちたい」という希望を尊重し、不動産業者や行政（生活保護担当）と連携し、無事に新生活へ移行できた事例があった。転居後も不動産業者と相談者の間に入り必要な調整を行っている。一般住宅への転居を検討していく中で、グループホームの利用へと繋がった事例もあった。 |
| (8) (1)～(7)以外の相談 | （２の数値実績項目の主な取り組みに記したように）緊急かつ多岐に渡る相談事や事象へも、可能な限り柔軟に対応した。ヘルパー等の既存サービスでは対応困難なニーズに対しては、相談員が実際に生活場面に赴く事も多く、特に複雑困難な事例については時間やマンパワーを要している。 |
| (9)自立支援協議会に関する業務 | 代表者会議、運営会議、相談支援部会、くらしの基盤強化部会、各プロジェクトへ参加し、地域課題について協議した。会議数の増加に伴い、相談員の業務量の増加や相談業への時間確保が課題となっている。<br>事業所間交流・情報発信部会の事務局を担当。事業所大交流会を3回実施した。フレッシュマンの会では「同世代の交流が図られ有意義だった」と、参加者からの意見があった。また、「大人になった時のお金の話」というテーマで、当事者意見交換会を開催しが「具体的な実体験が今後の参考になった」という感想を参加者から多く挙がった。「福祉人材の確保・流出防止」という点も今後の検討課題となっている。 |
| (10)地域生活支援拠点等の整備に関する業務 | 緊急時の受け入れ先の調整を行政や基幹相談支援センターと協働して行った。「8050問題」等の困難事例に関する個別支援会議に参加した。問題解決に至っていないケースもあり、緊急時に対応できる地域の支援体制整備や、行政・各支援機関の連携強化の必要性を強く感じている。また医療ケアを必要とされる方や、強度行動障害の方など、手厚い支援を要する方を地域で支えられる資源やサービスの充足が求められている。 |
| (11)地域のネットワークづくりに関する業務 | 各種会議や連絡会へ参加した。今後も各機関・事業所との横の繋がりを強化し、支援困難な事例にも対応できるよう、ネットワーク作りに努めたい。 |