

相談支援事業 実績報告（2022年4月～2023年3月）

「なんでも・そうだん・やまと」を受託している市内3相談支援事業所（大和市障害者自立支援センター、サポートセンター花音、相談支援センター松風園）が関係機関と連携を図りながら、相談支援を実施した。

（1）相談件数について（相談実人数、新規相談件数、相談延件数）

相談件数について、新型コロナウイルスの流行により2020年度8628件と例年に比べ減少傾向にあった数値が、2021年9063件、2022年度は10693件となり、新型コロナウイルスの規制緩和に伴い増加。

相談件数の詳細は、下記表の通り、相談者数（実人数）1319人、新規相談者数250人、相談延件数10693件であった。相談実人数は児童557人（42%）、身体障がい68人（5%）、知的障がい304人（23%）、精神障がい349人（26%）、重症心身20人（2%）、その他21人（2%）、新規相談者数では、児童80人（32%）、身体障がい17人（7%）、知的障がい69人（28%）、精神障がい79人（32%）、重症心身1人、その他4人（1%）であった。児童のサービス利用支給決定数が年々増加傾向にあるが、新規相談者数が昨年に比べ減少している。新規計画相談支援事業所が増えたことにより、これまで委託相談担っていたケースが分散された事が数値として現れていると考えられる。

相談延べ件数については、内訳については、児童3433件（32%）、身体障がい764件（7%）、知的障がい2732人（26%）、精神障がい3270件（31%）、重症心身222件（2%）、その他272件（2%）であった。児童について新規相談者数が減少しているが、相談延べ件数が昨年に比べ増加傾向にある。家族全体の支援が必要な家庭の増加に伴い家族、関係機関とのこまめな連絡調整などが件数に現れていると考えられる。

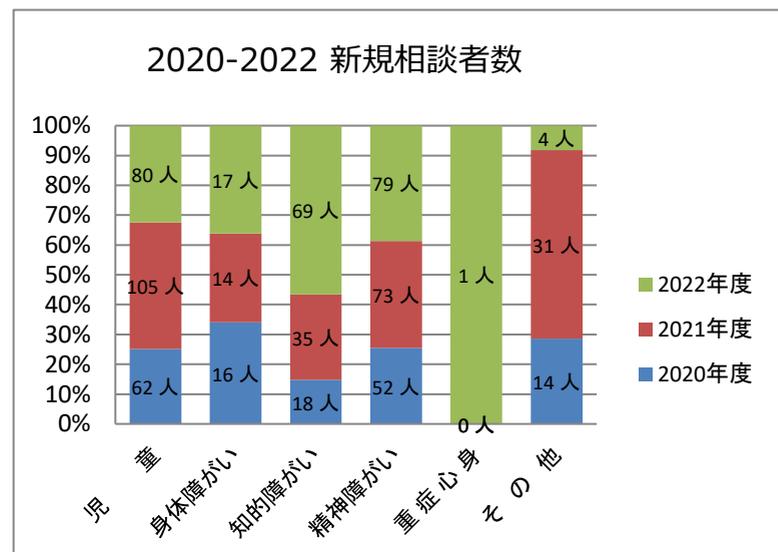
（1）-1. 相談実人数

	2020年度	2021年度	2022年度
児 童	544人	490人	557人
身体障がい	74人	60人	68人
知的障がい	323人	302人	304人
精神障がい	361人	306人	349人
重症心身	15人	11人	20人
そ の 他	36人	40人	21人
合 計	1353人	1209人	1319人



（1）-2. 新規相談者数

	2020年度	2021年度	2022年度
児 童	62人	105人	80人
身体障がい	16人	14人	17人
知的障がい	18人	35人	69人
精神障がい	52人	73人	79人
重症心身	0人	0人	1人
そ の 他	14人	31人	4人
合 計	162人	258人	250人



(1)-3. 相談延件数

	2020年度	2021年度	2022年度
児 童	2235 件	2512 件	3433 件
身体障がい	707 件	480 件	764 件
知的障がい	2770 件	2838 件	2732 件
精神障がい	2781 件	2872 件	3270 件
重症心身	87 件	120 件	222 件
そ の 他	48 件	241 件	272 件
合 計	8628 件	9063 件	10693 件

(2) 相談時間数について（相談時間数、相談回数、相談所要時間）

相談延べ時間数について、2020年度は新型コロナウイルスの影響に伴い対応に制限もみられたが、2021年度はコロナ禍に合わせた対策が進み、徐々に時間数も回復。2022年度はコロナ前の数値を上回る数値となった。

児童について、新規相談者数は減少したが相談延べ件数・相談延べ時間数は年々増加傾向にあり、一人当たりへの細やかな支援、関係機関との連携の増加が数値に表れていると考えられる。児童以外では、精神障がいのある方への対応が他の障がいに比べ多い傾向にある。

一人当たりの平均相談時間は4.0時間、1回当たりの平均相談時間は24分となっている。

(2)-1. 相談延時間数

	2020年度	2021年度	2022年度
児 童	829 時間	905 時間	1453 時間
身体障がい	218 時間	191 時間	280 時間
知的障がい	1075 時間	1163 時間	1203 時間
精神障がい	1145 時間	1270 時間	1387 時間
重症心身	24 時間	28 時間	55 時間
そ の 他	31 時間	131 時間	135 時間
合 計	3322 時間	3688 時間	4513 時間

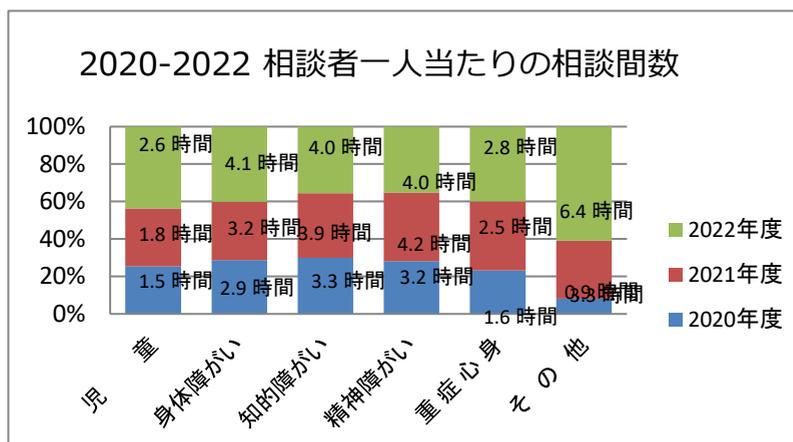
※2019年 3706時間



(2)-2. 相談者一人に対する相談時間

	2020年度	2021年度	2022年度
児 童	1.5 時間	1.8 時間	2.6 時間
身体障がい	2.9 時間	3.2 時間	4.1 時間
知的障がい	3.3 時間	3.9 時間	4.0 時間
精神障がい	3.2 時間	4.2 時間	4.0 時間
重症心身	1.6 時間	2.5 時間	2.8 時間
そ の 他	0.9 時間	3.3 時間	6.4 時間
平 均	2.2 時間	3.1 時間	4.0 時間

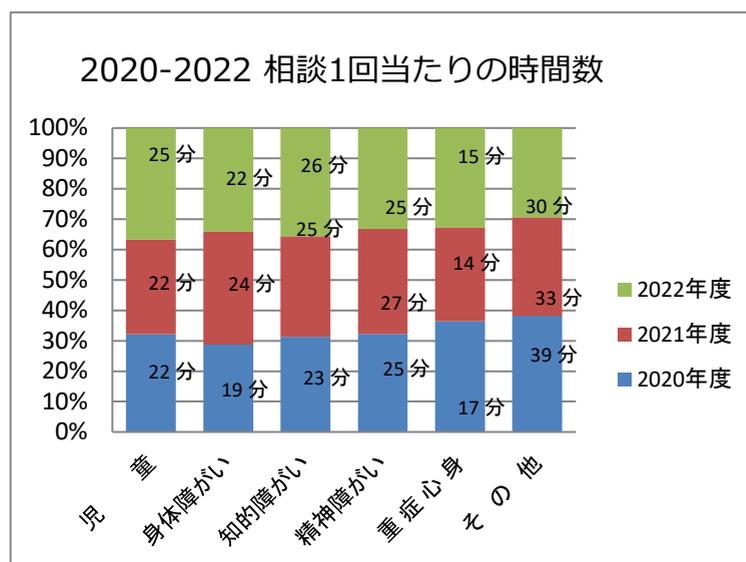
※相談延時間÷相談実人数



(2)-3. 1回当たりの相談時間（単位：分）

	2020年度	2021年度	2022年度
児 童	22分	22分	25分
身体障がい	19分	24分	22分
知的障がい	23分	25分	26分
精神障がい	25分	27分	25分
重症心身	17分	14分	15分
そ の 他	39分	33分	30分
平 均	24分	24分	24分

※相談延時間÷相談延件数×60分



(3) 相談内容について

相談内容については、サービス利用相談（59%）、就労に関する支援（11%、主に知的障がい、精神障がいのある方が利用）が全体の70%を占めている。サービス利用相談以外の相談では、身体障がいについては、健康・医療に関する相談、児童については、保育・教育に関する支援、家族・人間関係に関する支援、権利擁護支援、知的障がい、精神障がいについては、就労に関する支援、健康・医療に関する支援、不安の解消・情緒安定に関する支援の他、幅広く色々な相談を受けている。

全体の件数としては少ないが、権利擁護相談が増加傾向となっている。虐待に伴っての支援機関との密な連携やサービス利用上の対応についての相談、成年後見制度利用に関する相談や支援での対応が増加傾向となっている。サービス利用相談以外の相談内容の詳細については、以下の通りである。

○サービス利用以外の相談についての傾向

●児童

保育・教育に関する相談件数が多く、児童を支える関係機関との調整などに件数を要していると考えられる。また権利擁護に関する相談も多く、関係機関とのこまめな情報共有、様々な機関との連携の必要性が数値に現れている。家族関係に関する相談では、家族が精神疾患を抱えていたり児童を支える家族全体の支援が求められている。

●身体障がい

医療に関する相談（入退院による関係機関との調整等）が11%、就労に関する相談が11%と数値として多い傾向となっている。就労に関しては人数としては少数であるが、一人当たりに関わる対応件数（求職支援、書類作成、入職後の事務手続き等のこまめなサポート）が数値として多く現れている。60代を超えた方の就労相談も件数として増加傾向にある。

●知的障がい

就労、不安の解消、経済に関する相談がそれぞれ約1割ずつみられている。権利擁護に関しては8050世帯の成年後見制度に関する相談や支援力の弱い家庭の相談が主となり、人数としては少数であるが、申請手続きにおける一人当たりに関わる対応件数が数値として現れている。

●精神障がい

就労に関する相談が24%、医療に関する相談が14%、不安の解消13%と数値として多くみられている。退院支援・退院後の地域生活における支援など関係機関との調整などが数値として現れている。また実人数としては少ないが、現状のサービスに繋がりにくい方の個別対応など社会参加の場として対応・不安解消にあたる支援も継続して長期化した支援が数値として現れている。

●重症心身障がい

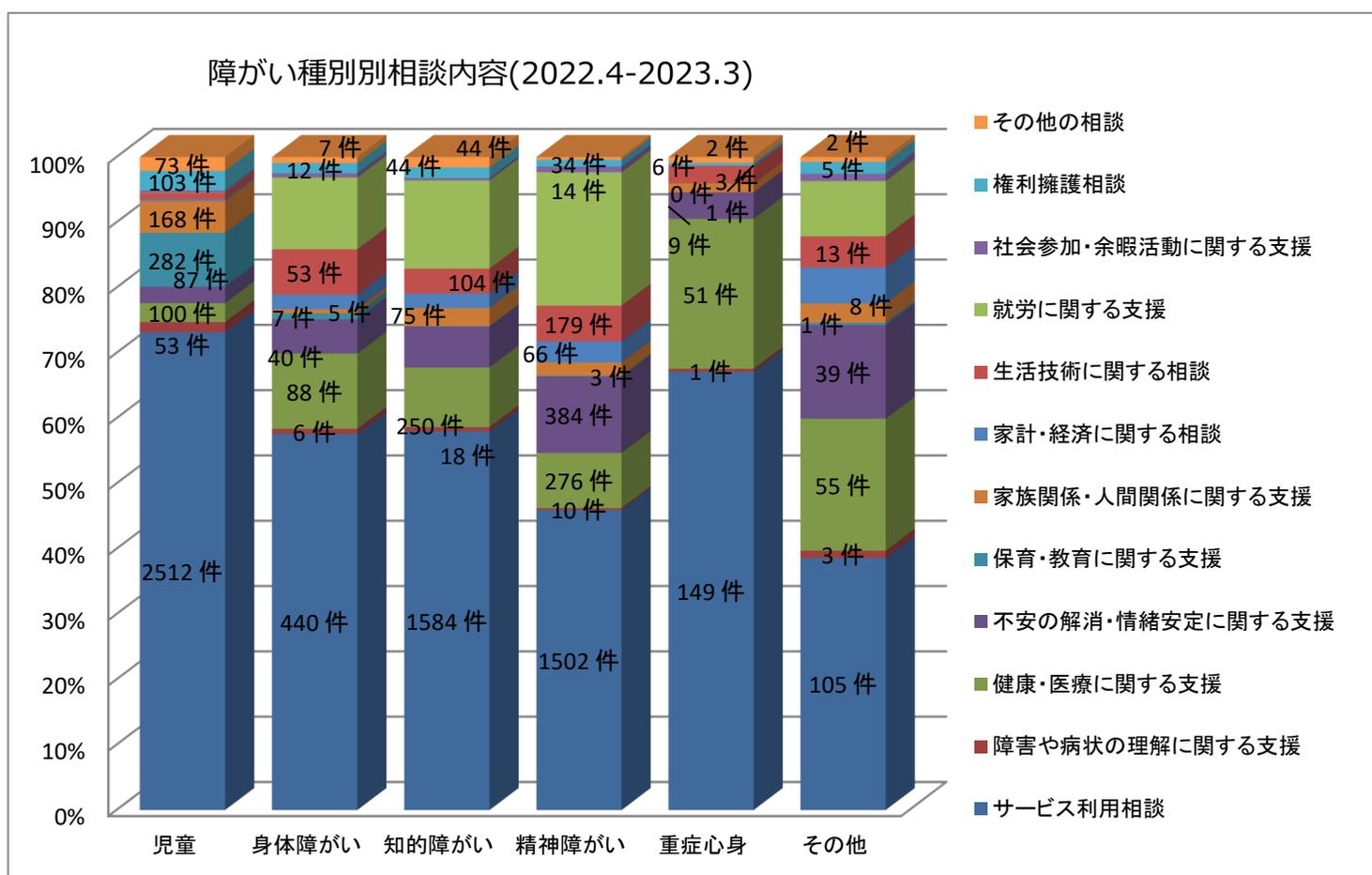
サービス利用相談に関する相談が67%、健康・医療に関する相談が23%と数値として高い。急な体調変化や入退院に伴う生活の場の調整、児童期から成人期への移行調整など家族・関係機関との密な連携調整が必要とされる。

●その他

全体の相談件数としては少ないが、相談内容としては健康・医療に関する相談が20%と数値として多い傾向となっている。課題整理や障がい受容、家族全体のサポートが必要な家庭・8050世帯など家族が対応しきれない医療機関との調整・同行などが数値として現れている。

(3)相談内容別相談件数

	児童	身体障がい	知的障がい	精神障がい	重症心身	その他	合計
サービス利用相談	2512件	440件	1584件	1502件	149件	105件	6292件
障害や病状の理解に関する支援	53件	6件	18件	10件	1件	3件	91件
健康・医療に関する支援	100件	88件	250件	276件	51件	55件	820件
不安の解消・情緒安定に関する支援	87件	40件	171件	384件	9件	39件	730件
保育・教育に関する支援	282件	7件	2件	3件	0件	1件	295件
家族関係・人間関係に関する支援	168件	5件	75件	66件	3件	8件	325件
家計・経済に関する相談	8件	17件	61件	106件	0件	15件	207件
生活技術に関する相談	35件	53件	104件	179件	6件	13件	390件
就労に関する支援	2件	84件	369件	668件	0件	23件	1146件
社会参加・余暇活動に関する支援	10件	5件	10件	28件	0件	3件	56件
権利擁護相談	103件	12件	44件	34件	1件	5件	199件
その他の相談	73件	7件	44件	14件	2件	2件	142件
合計	3433件	764件	2732件	3270件	222件	272件	10693件



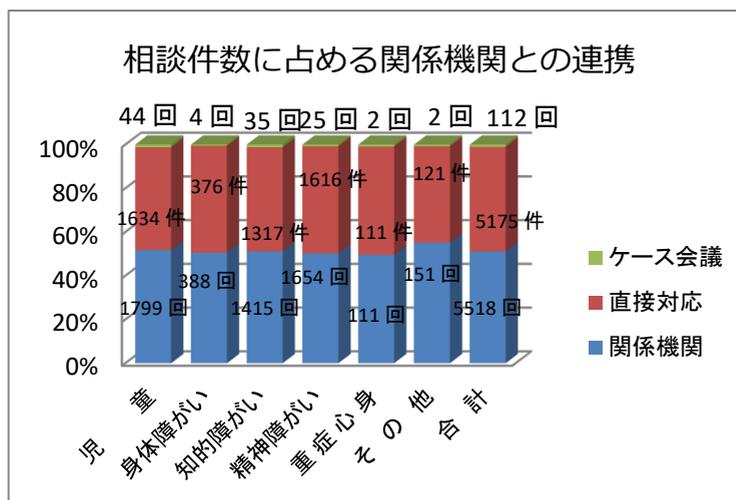
(4) 関係機関等との連携について

関係機関との連携状況は下記表の通りで、相談支援業務の中で、約51%（関係機関合計÷相談延件数）を占めている。児童52%、身体障がい51%、知的障がい51%、精神障がい50%、重症心身49%、その他55%を占めており、全体を通して本人（家族）への直接対応より、関係機関との連絡・連携・調整が多いことが数値から読み取れる。連携先も幅広く、児童では保育園、幼稚園、教育関係、行政、サービス提供事業所が主で、成人ではサービス提供事業所、医療機関、高齢分野、企業、行政など幅広い。相談内容も複雑化しており、本人のみでなく家庭全体を支えていくために、様々な関係機関との連絡調整や連携の必要性が高まっている。

(4) ケースワークに占める関係機関との連携回数

	関係機関	直接対応	ケース会議
児 童	1799回	1634件	44回
身体障がい	388回	376件	4回
知的障がい	1415回	1317件	35回
精神障がい	1654回	1616件	25回
重症心身	111回	111件	2回
そ の 他	151回	121件	2回
合 計	5518回	5175件	112回

※直接対応：本人、ご家族への来所、電話、訪問支援
(計算式：相談延件数－関係機関)



(5) 相談支援専門員が感じている相談傾向及び課題

- ① 家族環境の複雑化、家族のあり様、価値観の変化等、多様な価値観等に合わせた家族支援のあり方
- ② サービスに繋がりにくい方・社会経験の乏しい方への支援（ハード、ソフト両面での経験の機会や場の充実）
- ③ 家族の高齢化（急な体調変化等に対する調整、介護保険事業所との連携等）等によるサービス利用調整の迅速化と先を見据えた準備支援
- ④ 退院後の地域生活における支援（丁寧な移行支援・住まいの場における支援の質の向上・家族のサポートを頼れない方への金銭管理方法）
- ⑤ 福祉人材の不足（早朝夜間、土日）
- ⑥ 福祉人材の支援力・質の向上
- ⑦ 計画相談支援事業所（相談支援専門員）の不足
- ⑧ 重症心身障がい者、医療的ケア・重度障がい者への在宅支援体制の構築、社会資源の不足と開発（短期入所・生活介護）

(6) まとめ

大和市にお住まいの障がいのある方は、身体障がい者が5,790人、知的障がい者が2,183人、精神障がい者が4,575人（自立支援医療受給者数、いずれも令和5年3月末数値）となっており、各障がい種別の「なんでも・そうだん・やまと」の利用率は、身体障がいの約1%、知的障がいの約14%、精神障がいの約7%の方が利用している状況である。精神障がいについては、自立支援医療受給者数を分母としており、一定数以上の方については、「なんでも・そうだん・やまと」を利用する必要性が低い方もいるため、正確なニーズを掴むことはできないが、知的障がいの利用率が数値として高い状況を踏まえると、主にコミュニケーション、情報収集・発信に課題のある方に対してニーズが高い事業であり、精神障がいの方も対人関係を含め、コミュニケーション面での課題や不安のある方の利用が多いと推測できる。こういったニーズから、数値実績では現れにくい、訪問や同行での支援（通院、行政、契約手続き（住宅・携帯電話等））が増加しており、サービスではカバーしきれない支援を相談支援専門員が社会資源となり、支援している場面が増えてきている。

サービス利用相談が全体の6割を占めている。早い段階からサービス利用に向けた動きをとる家庭の増加、ネット環境の発達に伴い情報を自ら得てサービス利用に繋がるケースの増加も1つの要因と考えられる。また、権利擁護や8050世帯など家族全体のサポートが必要な家庭の増加に伴い、家族と離れた時間作り（レスパイト）も兼ねてのサービス利用など家庭のカバーを目的としたサービス利用も一定数いる状況。家族全体の支援においては今後更に教育・高齢分野、医療機関など障がい福祉分野を超えた様々な支援機関との連携の必要性が高まっている。