

令和5年度

7 相談支援センター事業報告

令和5年度 枚方市相談支援7支援センター全体相談支援状況

(相談支援を利用している障害者等の人数)

相談総数	相談総数	実人数	身体障害	重症心身障害	知的障害	精神障害	発達障害	高次脳機能障害	その他
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
令和5年度	障害者	1,172	160	10	430	484	80	16	74
	障害児	68	5	3	39	6	12	0	7
	計	1,240	165	13	469	490	92	16	81
令和4年度	障害者	1,110	142	10	423	520	83	23	39
	障害児	43	4	3	28	3	5	0	3
	計	1,153	146	13	451	523	88	23	42

(支援方法)

支援総数	訪問	来所相談	同行	電話相談	電子メール	個別支援会議	関係機関	その他	計
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)
令和5年度	1,657	1,908	630	4,140	65	181	1,431	0	10,012
令和4年度	1,375	2,022	541	5,107	109	165	759	1	10,079

(支援内容)

支援総数	福祉サービスの利用等に関する支援	障害や病状の理解に関する支援	健康・医療に関する支援	不安の解消・情緒不安定に関する支援	保育・教育に関する支援	家族関係・人間関係に関する支援	家計・経済に関する支援	生活技術に関する支援
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
令和5年度	4,407	548	1,759	991	87	1,555	1,120	1,986
令和4年度	4,332	714	1,603	1,654	77	1,531	975	2,226
支援総数	就労に関する支援	社会参加・余暇に関する支援	権利擁護に関する支援	その他		計		
	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)			
令和5年度	629	349	141	92	13,664			
令和4年度	604	375	201	132	14,424			

7支援センターまとめ

1. 令和5年度全体状況

令和5年度は、新型コロナウイルス感染症は5類に移行して（令和5年5月8日以降、新型コロナ患者は、法律に基づく外出自粛は求められません。外出を控えるかどうかは、個人の判断に委ねられます。）外出の自粛等がなくなり、以前のように福祉サービス等を利用できるようになった1年であった。その為相談や同行などのが増え、「福祉サービスの利用等に関する支援」でヘルパーの不足や調整などが必要であった。

又8050問題、9060問題等により、初めてサービスを使うケースや虐待等、他機関、他職種が関係する相談が年々増加しており、多職種の連携が不可欠である。

多職種の連携を進めていくに当たっては、自らと異なる専門職の専門性を理解し、お互いに尊重し合うことが重要である為、7支援センターだけでなく他機関、他職種を交えた事例検討等による他職種が目標を共有する事が必要であり、より良い支援を行う為には顔の見える関係づくりも大切である。

取り組みとして、枚方市自立支援協議会として、10月に地域包括支援センターの主任介護支援専門員に対して枚方市での障害者の制度の流れや各サービスについての考え方や支援のあり方についての研修を行いました。支援センターとして3月には母子保健センター保健師に対して医療的ケア児等支援について、事例を交えて講演を行いました。

2. 枚方市全体相談件数について

相談支援実人数は、前年度に比べ87名増加した。支援内容、支援方法の件数については前年度に比べ少し減少している。

支援方法は、関係機関が令和3年度が335件、令和4年度759件、令和5年度1,431件と前年度と同様に倍近くに増加している。

これについては、病院からの退院支援や8050問題、触法行為のあった人への支援や虐待など他職種連携が必要な相談が増加している為ではないかと思われる。

支援内容は、「福祉サービスの利用等に関する支援」が4,407件（前年度より75件増加している）と最も多く、全体の31%となっている。枚方市はセルフプランを推奨してきていることもあり、送付された書類（どの書類が必要なのか）についての相談、福祉サービスの利用や障害者手帳、障害年金についての相談等があげられる。

次いで「生活技術に関する支援」1,986件15%「健康・医療に関する支援」1,759件13%「家族関係・人間関係に関する支援」1,555件12%となっている。

詳細については各支援センターの報告をご覧ください。

令和5年度

7支援センター集計表

(相談支援を利用している障害者等の人数)

支援センター名	相談総数	実人数	身体障害	重症心身障害	知的障害	精神障害	発達障害	高次脳機能障害	その他
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
パーソナルサポートひらかた	障害者	101	48	6	18	18	5	4	2
	障害児	10	3	2	1	1	1	0	2
	計	111	51	8	19	19	6	4	4
地域支援センター ゆい	障害者	174	11	1	107	40	1	2	12
	障害児	20	0	0	14	3	2	0	1
	計	194	11	1	121	43	3	2	13
相談支援センター 陽だまり	障害者	217	10	0	17	190	17	4	22
	障害児	1	0	0	0	1	0	0	0
	計	218	10	0	17	191	17	4	22
障害者相談支援センターわらしべ	障害者	160	55	1	63	31	2	3	5
	障害児	8	0	0	7	0	0	0	1
	計	168	55	1	70	31	2	3	6
地域生活支援センター にじ	障害者	158	23	2	102	45	13	2	10
	障害児	10	1	1	6	1	3	0	2
	計	168	24	3	108	46	16	2	12
クロスロード	障害者	240	12	0	33	139	39	0	17
	障害児	2	0	0	1	0	1	0	0
	計	242	12	0	34	139	40	0	17
ののはな	障害者	122	1	0	90	21	3	1	6
	障害児	17	1	0	10	0	5	0	1
	計	139	2	0	100	21	8	1	7
7支援センター 集計	障害者	1,172	160	10	430	484	80	16	74
	障害児	68	5	3	39	6	12	0	7
	計	1,240	165	13	469	490	92	16	81

(支援方法)

支援センター名	当年度	訪問	来所相談	同行	電話相談	電子メール	個別支援 会議	関係機関	その他	計
	前年度	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)
パーソナルサポートひらかた	令和5年度	122	75	95	199	16	15	76	0	598
	令和4年度	108	69	74	186	16	11	90	0	554
地域支援センター ゆい	令和5年度	339	197	130	880	0	23	32	0	1,601
	令和4年度	256	212	57	960	0	11	93	0	1,589
相談支援センター 陽だまり	令和5年度	286	355	100	295	0	46	79	0	1,161
	令和4年度	216	449	78	563	0	33	48	0	1,387
障害者相談支援センターわらしべ	令和5年度	285	228	43	863	27	12	494	0	1,952
	令和4年度	278	445	66	1,390	89	11	136	1	2,416
地域生活支援センター にじ	令和5年度	422	216	174	635	1	31	378	0	1,857
	令和4年度	383	165	185	494	1	36	138	0	1,402
クロスロード	令和5年度	78	398	41	689	1	27	100	0	1,334
	令和4年度	58	384	58	1,186	1	32	75	0	1,794
ののはな	令和5年度	125	439	47	579	20	27	272	0	1,509
	令和4年度	76	298	23	328	2	31	179	0	937
7支援センター集計	令和5年度	1,657	1,908	630	4,140	65	181	1,431	0	10,012
	令和4年度	1,375	2,022	541	5,107	109	165	759	1	10,079

(支援内容)

支援センター名	当年度	福祉サービスの利用等に関する支援	障害や病状の理解に関する支援	健康・医療に関する支援	不安の解消・情緒不安定に関する支援	保育・教育に関する支援	家族関係・人間関係に関する支援	家計・経済に関する支援	生活技術に関する支援
	前年度	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
パーソナルサポートひらかた	令和5年度	271	71	207	58	4	95	21	332
	令和4年度	258	308	201	94	20	79	17	258
地域支援センター ゆい	令和5年度	1,001	37	378	81	8	265	152	393
	令和4年度	1,012	20	289	112	4	254	129	605
相談支援センター 陽だまり	令和5年度	349	146	152	65	0	199	103	380
	令和4年度	339	207	155	186	0	314	110	409
障害者相談支援センターわらしべ	令和5年度	1,061	197	464	289	32	290	391	541
	令和4年度	1,132	84	494	254	13	322	363	675
地域生活支援センター にじ	令和5年度	659	23	415	83	25	118	363	203
	令和4年度	788	32	374	42	25	132	337	165
クロスロード	令和5年度	455	37	41	414	0	113	6	52
	令和4年度	380	35	42	964	1	129	8	75
ののはな	令和5年度	611	37	102	1	18	475	84	85
	令和4年度	423	28	48	2	14	301	11	39
7支援センター集計	令和5年度	4,407	548	1,759	991	87	1,555	1,120	1,986
	令和4年度	4,332	714	1,603	1,654	77	1,531	975	2,226
支援センター名	当年度	就労に関する支援	社会参加・余暇に関する支援	権利擁護に関する支援	その他	計			
	前年度	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)			
パーソナルサポートひらかた	令和5年度	60	34	3	0	1,156			
	令和4年度	79	46	0	0	1,360			
地域支援センター ゆい	令和5年度	66	67	26	29	2,503			
	令和4年度	53	105	45	20	2,648			
相談支援センター 陽だまり	令和5年度	93	16	5	7	1,515			
	令和4年度	70	24	3	1	1,818			
障害者相談支援センターわらしべ	令和5年度	230	142	51	47	3,735			
	令和4年度	221	74	70	99	3,801			
地域生活支援センター にじ	令和5年度	95	43	28	3	2,058			
	令和4年度	56	64	36	5	2,056			
クロスロード	令和5年度	55	13	2	0	1,188			
	令和4年度	96	18	18	0	1,766			
ののはな	令和5年度	30	34	26	6	1,509			
	令和4年度	29	44	29	7	975			
7支援センター集計	令和5年度	629	349	141	92	13,664			
	令和4年度	604	375	201	132	14,424			

パーソナルサポートひらかた

(相談支援を利用している障害者等の人数)

相談総数	実人数	身体障害	重症心身障害	知的障害	精神障害	発達障害	高次脳機能障害	その他
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
障害者	101	48	6	18	18	5	4	2
障害児	10	3	2	1	1	1	0	2
計	111	51	8	19	19	6	4	4

(支援方法)

支援総数	訪問	来所相談	同行	電話相談	電子メール	個別支援会議	関係機関	その他	計
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)
令和5年度	122	75	95	199	16	15	76	0	598
令和4年度	108	69	74	186	16	11	90	0	554

(支援内容)

支援総数	福祉サービスの利用等に関する支援	障害や病状の理解に関する支援	健康・医療に関する支援	不安の解消・情緒不安定に関する支援	保育・教育に関する支援	家族関係・人間関係に関する支援	家計・経済に関する支援	生活技術に関する支援
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
令和5年度	271	71	207	58	4	95	21	332
令和4年度	258	308	201	94	20	79	17	258
支援総数	就労に関する支援	社会参加・余暇に関する支援	権利擁護に関する支援	その他	計			
	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)			
令和5年度	60	34	3	0	1,156			
令和4年度	79	46	0	0	1,360			

1. 相談者の状況

令和5年度の相談者の実人数は、111名で新規の相談者は53名であった。

相談者の中で身体障害者の相談が最も多く51名で全体の約46%を占めている。

次に知的障害者19名、精神障害者19名、重症心身障害者8名、発達障害6名、高次脳機能障害4名、その他が4名となっている。その他は手帳なしの難病の方、知的障害の疑いのある方と不登校、難病の児童である。

相談者の年齢は、40代が最も多く25%、次いで50代、23%となっている。（10歳未満3%10代6%20代16%、30代、13%、60代13%）

2. 支援方法・支援内容の報告

支援方法については、電話相談が199件と最も多く、次いで訪問、同行の順となっている。

電話相談に関しては市役所、保健所等の関係機関から連絡先を聞いての相談や関係機関からの相談が多い為関係機関との訪問や同行するケースが多くみられる。

相談の内容は、「福祉サービスの利用等に関する支援」が最も多く、サービス申請同行や代行、医療的ケアが必要な方等退院時の福祉サービス調整や訪問看護などの多職種連携、ヘルパーの手配など様々である。

「権利擁護に関する支援」については、ネグレクトや相談からDVがわかり人権政策課へのDV相談、弁護士など学校を含む多職種との連携調整による支援や、弁護士立ち会いの下引越しを行った。

「社会参加・余暇に関する支援」では、余暇の活動が出来ていない人と野球観戦に行ったり、自宅周辺のお店などの散策を一緒に行った。

3. 課題、及び今後に向けて

- ・はじめてサービスを使う方や更新時に申請書類の枚数が多く、必要な書類がわかりにくい為、訪問や来所されての必要な書類を伝えたり代行するケースが多くみられる。
- ・相談での訪問から家族へのDVやネグレクト等に様々な問題に対して多職種の連携や調整、又多職種の為同じ目線での支援の方向性を決めるのに何度も会議を重ねる必要があった。この事も踏まえて支援センターだけでなく、医療や教育の分野も含めた研修体制が必要でないかと考える。
- ・医療的ケアが必要な人が生活介護を利用する時に家族が送迎している事が多く、事業所に送迎をしてもらえる様な提案や放課後デイサービス事業所に生活介護事業所の立ち上げ等（放課後デイサービスは医療的ケア児を送迎している為）を声をかけていく必要があると考える。

地域支援センター ゆい

(相談支援を利用している障害者等の人数)

	実人数	身体障害	重症心身障害	知的障害	精神障害	発達障害	高次脳機能障害	その他
相談総数	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
障害者	174	11	1	107	40	1	2	12
障害児	20	0	0	14	3	2	0	1
計	194	11	1	121	43	3	2	13

(支援方法)

	訪問	来所相談	同行	電話相談	電子メール	個別支援会議	関係機関	その他	計
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)
令和5年度	339	197	130	880	0	23	32	0	1,601
令和4年度	256	212	57	960	0	11	93	0	1,589

(支援内容)

	福祉サービスの利用等に関する支援	障害や病状の理解に関する支援	健康・医療に関する支援	不安の解消・情緒不安定に関する支援	保育・教育に関する支援	家族関係・人間関係に関する支援	家計・経済に関する支援	生活技術に関する支援
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
令和5年度	1,001	37	378	81	8	265	152	393
令和4年度	1,012	20	289	112	4	254	129	605
	就労に関する支援	社会参加・余暇に関する支援	権利擁護に関する支援	その他	計			
	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)			
令和5年度	66	67	26	29	2,503			
令和4年度	53	105	45	20	2,648			

1. 相談者の状況

実利用者数194人に対して、新規相談者数は89人、継続相談者数は105人であった。

令和4年度（実利用者数176人うち新規相談者数76人）と比べると、相談者数は年々増加している。

障害種別ごとにもみると、一番多く相談支援を利用しているのは知的障害のある人であった。また、令和4年度と比べると身体・知的・精神のいずれの障害も相談者数は増加している。

障害児からの相談が令和4年度と比べるとほぼ倍増している（令和4年度11人⇒令和5年度20人）。支援学校・中央子ども家庭センター・子ども発達支援センター・となとな（現：まるっとこどもセンター）等の関係機関を経由し相談を受けるケースが多く、養護者も障害や病気を抱えており、養育が難しくサポートが必要なケースへの介入が多い。また、ひきこもり等で学校に通うことができない障害のある児童の相談も増えてきている。

2. 支援方法・支援内容の報告

支援方法としては「電話相談」が880件と最も多く、半数以上を占めている。次いで「訪問」が339件、「来所相談」が197件と続いている。

「訪問」については、令和4年度から大幅に増加している（令和4年度256件⇒令和5年339件）。理由としては、新型コロナウイルスが5類に引き下がったことにより、少しづつ日常を取り戻したことが考えられ、また相談者の身体状態や精神状態などに合わせ、来所が難しい人へのアウトリーチ等の積極的な支援が増えたことなどが挙げられる。また、「同行」については令和4年度から大幅に増加しており（令和4年度57件⇒令和5年度130件）、行政手続きや通院、福祉サービス事業所の見学等が主である。

支援内容では、「福祉サービスの利用等に関する支援（1,001件）」が最も多く、次いで「生活技術に関する支援（393件）」、「健康・医療に関する支援（378件）」となっている。「生活技術に関する支援」では、地域で暮らしをしている人への訪問や手続きのサポートを行っており、ひとり暮らしの人への定期的な訪問等が挙げられる。また、「健康・医療に関する支援」においては、病院の医師やソーシャルワーカーと連携し、入院が必要となった際の情報共有等や、退院後の生活環境の調整や地域生活のサポート等で関わるケースが増加している。「障害や病状の理解に関する支援」については、これまで福祉的な支援を受けてこられなかった人が、年齢を積み重ね、社会生活を送る中で生きづらさを感じ、医療機関を受診し、知的障害や発達障害と診断されるケースが増えている。本人の障害受容が難しく、福祉サービスの利用に拒否を示す人も多い。支援センターとして、継続的な関わりを持つことで、信頼関係を築き、社会とのつながりを構築していけるように支援している。

3. 課題、及び今後に向けて

令和4年度に引き続き複合的な課題を抱えるケースが多く、障害分野のみで対応することが難しいケースが多くなっている。

児童や高齢といった異なる分野の関係機関と連携し、対応する機会が増えている。加えて、居住支援や手帳・年金等の申請など、これまで以上に幅広い支援が求められている。障害分野のみならず、多くの社会資源や関係機関の役割を理解することが求められている。また、そのために、研修等への積極的な参加やチーム支援のためのネットワークの構築が必要であり、支援センター間（委託以外も含めて）においても、これまで以上に連携し対応していく必要がある。

相談支援センター 陽だまり

(相談支援を利用している障害者等の人数)

	実人数	身体障害	重症心身障害	知的障害	精神障害	発達障害	高次脳機能障害	その他
相談総数	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
障害者	217	10	0	17	190	17	4	22
障害児	1	0	0	0	1	0	0	0
計	218	10	0	17	191	17	4	22

(支援方法)

	訪問	来所相談	同行	電話相談	電子メール	個別支援会議	関係機関	その他	計
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)
令和5年度	286	355	100	295	0	46	79	0	1,161
令和4年度	216	449	78	563	0	33	48	0	1,387

(支援内容)

	福祉サービスの利用等に関する支援	障害や病状の理解に関する支援	健康・医療に関する支援	不安の解消・情緒不安定に関する支援	保育・教育に関する支援	家族関係・人間関係に関する支援	家計・経済に関する支援	生活技術に関する支援
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
令和5年度	349	146	152	65	0	199	103	380
令和4年度	339	207	155	186	0	314	110	409
	就労に関する支援	社会参加・余暇に関する支援	権利擁護に関する支援	その他	計			
	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)			
令和5年度	93	16	5	7	1,515			
令和4年度	70	24	3	1	1,818			

1. 相談者の状況

相談実利用人数は218名。

障害種別は、精神障害者が191名と最も多く、また他障害では多くの人が精神障害との重複障害となっている。年代別では、50代が68名で、続いて40代が44名となっており、40代50代で相談者の半数を占めている。

新規利用者は76名。年代別では50代が20名と一番多く、30代が16名、40代が14名とほぼ同数となっている。2022年度は20代が15名と一番多かったが、今年度は約半数の8名となっている。

2. 支援方法・支援内容の報告

支援方法では、来所相談が355件と一番多く、2022年度まで一番多かった電話相談は295件と約半数になっている。事務所にかかってくる電話は多いが、一日に複数回同じ人から同じ内容の電話相談があった場合や、毎日同じ電話内容の場合などは対応はしているが相談件数としてあげていないことが原因と考えられる。それに対して、訪問や同行は92件増加（2022年度の約3割増）しており、このような支援では、より利用者のペースに合わせた支援になり、支援時間も長くなることが多い。

支援内容では、「生活技術に関する相談」が一番多く、生活上の困り事全般に関しての相談、退院に向けての支援等幅広くなっている為、多くなっている。次に「福祉サービスの利用に関する相談」が多く、日中活動の場やグループホーム、居宅介護等障害福祉サービスの利用等の相談、障害年金や役所に提出する書類に関しての相談から、制度の説明や情報提供等も行なっている。

傾向としては、高齢の親との同居や、親が亡くなった後の生活支援や、成年後見制度への繋ぎの支援、家族全員に介護や障害のサービスが必要な世帯の相談等8050問題や、多くの問題を抱えた世帯の相談を受けることが増えてきつつある。障害者虐待やDVの相談、多くの困難な状況があり退院が難しくなっている方の退院に向けての支援や退院後の生活に関しての相談も受けた。また、医療観察法等の対象者だけでなく、何らかの触法行為のあった人への支援も行なった。引き続き障害福祉サービスに結びつくことが難しい人への訪問支援も行なっている。

3. 課題、及び今後に向けて

- ・入院中の方の支援を医療機関と連携して行なっていく（外部から働きかけていく）必要を感じている。
- ・触法行為のあった精神障害者の支援では、専門機関と連携して支援を行っているが、中にはどの機関とも関わりのない人からの相談もあり、経験を積み重ねていくことの必要性を感じている。
- ・一人で多くの困難を抱えた方の支援、障害者虐待やDVを受けいている方に関しての相談、ここ数年増えつつあった80・50問題に関連する相談がより顕在化している。
- ・このように多様なニーズを抱えた相談が増えきており、行政、医療、他機関との多職種連携が求められ、より良い支援を行うためには支援者間の関係作りも大切である。

障害者相談支援センターわらしべ

(相談支援を利用している障害者等の人数)

	実人数	身体障害	重症心身障害	知的障害	精神障害	発達障害	高次脳機能障害	その他
相談総数	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
障害者	160	55	1	63	31	2	3	5
障害児	8	0	0	7	0	0	0	1
計	168	55	1	70	31	2	3	6

(支援方法)

	訪問	来所相談	同行	電話相談	電子メール	個別支援会議	関係機関	その他	計
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)
令和5年度	285	228	43	863	27	12	494	0	1,952
令和4年度	278	445	66	1,390	89	11	136	1	2,416

(支援内容)

	福祉サービスの利用等に関する支援	障害や病状の理解に関する支援	健康・医療に関する支援	不安の解消・情緒不安定に関する支援	保育・教育に関する支援	家族関係・人間関係に関する支援	家計・経済に関する支援	生活技術に関する支援
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
令和5年度	1,061	197	464	289	32	290	391	541
令和4年度	1,132	84	494	254	13	322	363	675
	就労に関する支援	社会参加・余暇に関する支援	権利擁護に関する支援	その他	計			
	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)			
令和5年度	230	142	51	47	3,735			
令和4年度	221	74	70	99	3,801			

1. 相談者の状況

相談の実人数は168名で前年度から19名増えています。新規の利用者は44名で継続の利用者は116名となっています。障害別では重症心身障害者のみ減少し、他はどの障害種別も微増又は横ばいとなっています。

障害者別内訳では身体障害55名、重症心身障害1名、知的障害70名、精神障害31名、発達障害2名、高次脳機能障害7名、その他11名となっています。

年齢別では、10歳未満1%、10代4%、20代10%、30代16%、40代16%、50代21%、60代6%、その他26%となっています。

2. 支援方法・支援内容の報告

支援方法は「電話」863件が最も多く、次いで「関係機関」となっています。「訪問285件」「来所相談228件」となっており、来所型より訪問型の相談ニーズが高まっていることがうかがえます。

支援内容については「福祉サービスの利用等に関する支援」では、福祉サービスの照会やコーディネート依頼が主となっており、その中でも計画相談や通学ガイドについては、ニーズがあっても見つからない・選択肢が限られる状況がありました。次いで「生活技術に関する支援」では長期休暇後に日常が崩れてしまったことへのサポートや、犯罪によりサポートセンターの支援を受けている方が継続的に日常を過ごせるよう支援を行いました。「健康・医療に関する支援」では健康診断結果に不安を感じられた方と保健センターで実施されている健康相談の活用を進めました。「家計・経済に関する支援」では親亡き後の一人暮らしを継続できるよう、社会福祉協議会日常生活自立支援事業につなぐ支援を行いました。

3. 課題、及び今後に向けて

前々年度まではコロナの制限と緩和による影響もあり、約1.5倍のペースで相談件数が増えていましたが、今年度に関しては前年度と比較しても微減件数で落ち着いていることから、これまでの制限による影響は薄れたようにも感じます。しかしながら、一部で制限による強いストレスと、コロナ禍中での生活習慣化から依然、外部機関と関われない方からの相談も散見される状況にはあります。

高齢の親がひきこもりの子どもを支える8050問題が、現場では既に9060問題へと進んでいるようで、中には対面した時点で両親ともに他界されており、福祉サービスの網の目にかからないまま過ごされてきたご様子の支援対象者と遭遇するケースや、緊急な支援体制構築の過程でキーパーソンであった親世代がお亡くなりになってしまうような事例もあるため、より一層、慎重さと丁寧な支援内容の提供を求められるケースが今後ますます増えるであろうと予測される状況を感じています。

地域生活支援センター にじ

(相談支援を利用している障害者等の人数)

	実人数	身体障害	重症心身障害	知的障害	精神障害	発達障害	高次脳機能障害	その他
相談総数	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
障害者	158	23	2	102	45	13	2	10
障害児	10	1	1	6	1	3	0	2
計	168	24	3	108	46	16	2	12

(支援方法)

	訪問	来所相談	同行	電話相談	電子メール	個別支援会議	関係機関	その他	計
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)
令和5年度	422	216	174	635	1	31	378	0	1,857
令和4年度	383	165	185	494	1	36	138	0	1,402

(支援内容)

	福祉サービスの利用等に関する支援	障害や病状の理解に関する支援	健康・医療に関する支援	不安の解消・情緒不安定に関する支援	保育・教育に関する支援	家族関係・人間関係に関する支援	家計・経済に関する支援	生活技術に関する支援
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
令和5年度	659	23	415	83	25	118	363	203
令和4年度	788	32	374	42	25	132	337	165
	就労に関する支援	社会参加・余暇に関する支援	権利擁護に関する支援	その他	計			
	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)			
令和5年度	95	43	28	3	2,058			
令和4年度	56	64	36	5	2,056			

1. 相談者の状況

相談の実人数合計は168名。令和4年度より4名の微増となった。新規の相談者は53名と昨年から16名減少している。障害種別ごとの内訳は、例年通り知的障害の方が64%と最も多い。身体障害が14%、精神障害が27%で、全体的には昨年度からほぼ横這いの数字となった。相談者の年齢についても、昨年度同様に各年代間の大きな差はないが、50代と60代以上の相談がやや増加している。障害児の相談では、実人数は前年度から1名減ってはいるが、新規の相談は4名から8名と倍増している。委託を受けている通学支援アセスメント調査から事業所探しやサービス調整などに繋がるケースや、不登校児の相談や放課後等デイサービスに関する問い合わせも一定数は必ずあるという状況である。

2. 支援方法・支援内容の報告

支援方法はほとんどの対応が前年度より増加している。635件（前年度494件）と最も多い『電話相談』は、日に何回も掛けて来られる方が数名増えた事が原因と思われる。続いて多かった『訪問』は、対象者のご家族が高齢のため、自宅での面談を希望さたり、独居で引き籠り生活をされている方などへ、安否確認も含め、定期的（ほぼ毎日のケースも）に伺うケースが多くなっている。『来所』に関しては、新型コロナウイルス感染症が5類に引き下がった事に伴い、外出や他者との接触に対する積極性が高まり、数年ぶりに来所を再開された方も何人かおられた。『関係機関』は算定方法の見直しにより、前年度より大幅に数値が上がった。支援内容については、『健康・医療に関する支援』と『不安の解消・情緒不安定に関する支援』の件数が増えており、前者は持病の悪化により入退院を繰り返されている方や、自身での病状の伝達や、医師からの説明の理解が困難な方への同行などの支援が多くあった。後者は精神疾患に由来するものや、日常生活における様々なストレスについての相談がこれまでと同様にある中で、SNSを利用したり、YouTubeなどで動画配信を行っている当事者から、自身で起こした所謂「炎上」の鎮静化を求められたり、他者からの誹謗中傷で悩んでおられる方など、ネット上でのトラブルに関する相談も複数件受けている。

3. 課題、及び今後に向けて

近年件数の増加が顕著である、8050やヤングケアラーといった、複合的な問題を抱えるケースの対応の難しさを改めて感じる1年だった。それらの中には、障害による生き辛さや、生活の困窮、複雑な家庭環境といった、誰の目にも明らかな問題を多く抱えていながらも、何にも頼らず長年に渡り地域で孤立に近い状態で生活されている方々もおられる。何かしらのきっかけで相談に繋がっても、当事者やそのご家族が一定の年齢を超えていると、障害の受容が困難であったり、支援を受ける事に引け目のような感情を持たれているためか、福祉や社会保障の提案に対しても消極的であったり、制度の認識自体がない場合も少なくない。また、些細な言葉遣いや連絡の行き違いなどから、相手（ご家族）の自尊心を損ねてしまい、一方的に関係を断たれるケースもあった。サービスの調整面では、eスポーツや動画作成などの現代的なコンテンツを取り入れた福祉事業所が増えてきており、若い世代を中心に、利用を希望される相談もいくつかあった。あるケースでは、電動車椅子の当事者（動画作成のスキルは高い）が、事業所にトイレ介助ができる支援員がいないという理由で、利用を断念されるという事があった。その他にも、障害支援区分の高さだけを基準に、重度障害者の受け入れ可能を謳うグループホームもあり、問い合わせ時に本人の状況を伝えた時点で、明らかに難色を示された事もあり、事業者によって障害の理解や認識に大きな差がある事を感じさせられる。

クロスロード

(相談支援を利用している障害者等の人数)

	実人数	身体障害	重症心身障害	知的障害	精神障害	発達障害	高次脳機能障害	その他
相談総数	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
障害者	240	12	0	33	139	39	0	17
障害児	2	0	0	1	0	1	0	0
計	242	12	0	34	139	40	0	17

(支援方法)

	訪問	来所相談	同行	電話相談	電子メール	個別支援会議	関係機関	その他	計
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)
令和5年度	78	398	41	689	1	27	100	0	1,334
令和4年度	58	384	58	1,186	1	32	75	0	1,794

(支援内容)

	福祉サービスの利用等に関する支援	障害や病状の理解に関する支援	健康・医療に関する支援	不安の解消・情緒不安定に関する支援	保育・教育に関する支援	家族関係・人間関係に関する支援	家計・経済に関する支援	生活技術に関する支援
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
令和5年度	455	37	41	414	0	113	6	52
令和4年度	380	35	42	964	1	129	8	75
	就労に関する支援	社会参加・余暇に関する支援	権利擁護に関する支援	その他	計			
	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)			
令和5年度	55	13	2	0	1,188			
令和4年度	96	18	18	0	1,766			

1. 相談者の状況

今年度の相談者数は233名であった。内訳は精神障害者が139名で約59%、知的障害者が約14%、発達障害者が約17%、であった。前年度は精神障害者が全体の約70%を占めていたが今年度は約59%となっており、知的障害者や発達障害者の方からの相談が増えている。新規相談者数は78名で、そのうち児童が2名。内訳は精神障害者が42名、知的障害者が11名、発達障害者が20名、身体障害者が3名、その他は17名で不明の者が含まれている。（重複あり）電話相談では匿名による相談が多い傾向にあった。年齢は、70代が4名・60代が14名・50代が49名・40代が39名・30代が28名・20代が16名・10代が5名（児童2名）であった。

2. 支援方法・支援内容の報告

相談件数は1,334件であった。算定方法を変更したため電話相談の件数は減少したが、自宅や入居施設への訪問と関係機関との連携は増加した。支援内容は、「福祉サービスの利用等に関する支援」が最も多かった。現在利用しているサービスについての相談や新たに利用するにあたっての手順などの問い合わせがあった。また匿名での相談においても福祉サービスについての問い合わせが多く、初めて利用するにあたってどのような手続きが必要かどのようなサービスがあるかの説明が多かった。「家族関係・人間関係に関する支援」では配偶者や兄弟間での関係性や利用者同士の話し合いの同席。また両親が高齢となりどう対応したらいいのか分からない、遺産相続による対人関係の相談が増えている。「就労に関する支援」では一般就労している方からは仕事内容や職場環境についての相談や就職活動中の方は面接対策や障害をオープンにして働くのか等の相談があった。

3. 課題、及び今後に向けて

今年度は匿名での相談が多く、内容は新たに福祉サービスを利用するにあたって、サービスの内容・施設等の説明、手続きの方法であった。そこから継続して支援をおこなっているケースもある。また新規の相談者の中には「ホームページを見た」と電話や来所される方が多い。そのためホームページの更新や会報だけではなく、新たにSNSを利用して情報発信をおこなっていききたい。サービスの存在を知らない・どこに相談したらいいのか分からない・電話が苦手など様々なニーズに対応できるように考えていきたい。事業所が閉所した後の支援について考える事例があった。利用者のご両親から「家に帰ってこない。連絡も取れない」と電話があった。その日は偶然、職員が1人残っていたため対応することが出来た。事業所の閉所後、夜間に相談したい事や困ったことがあった際にどこに連絡できるようにするのか、入所施設や夜間支援をおこなっている事業所に委託するのか、その事業所と繋がっていない方はどうするのか、また当法人内で行う場合役割分担をどうするかなど、様々な課題が見つかり考えるきっかけとなった。

ののはな

(相談支援を利用している障害者等の人数)

	実人数	身体障害	重症心身障害	知的障害	精神障害	発達障害	高次脳機能障害	その他
相談総数	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
障害者	122	1	0	90	21	3	1	6
障害児	17	1	0	10	0	5	0	1
計	139	2	0	100	21	8	1	7

(支援方法)

	訪問	来所相談	同行	電話相談	電子メール	個別支援会議	関係機関	その他	計
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)
令和5年度	125	439	47	579	20	27	272	0	1,509
令和4年度	76	298	23	328	13	31	179	0	948

(支援内容)

	福祉サービスの利用等に関する支援	障害や病状の理解に関する支援	健康・医療に関する支援	不安の解消・情緒不安定に関する支援	保育・教育に関する支援	家族関係・人間関係に関する支援	家計・経済に関する支援	生活技術に関する支援
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
令和5年度	611	37	102	1	18	475	84	85
令和4年度	423	28	48	2	14	301	11	39
	就労に関する支援	社会参加・余暇に関する支援	権利擁護に関する支援	その他	計			
	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)			
令和5年度	30	34	26	6	1,509			
令和4年度	29	44	29	7	975			

1. 相談者の状況

相談を対象とする利用者は昨年度より10人増加し139人となった。

障害種別においては、知的障害児者100人と最も多く、全体の72%を占めている。次に精神障害者21人、発達障害者8人、身体障害者2人、高次脳機能障害者1人であった。児童においても17人と昨年より8人多くなっている。男性68人女性71人とほぼ同様の人数で、年齢は30代40代が多かった。その他は匿名の人や手帳の取得をされていない人であった。近隣の小学校や放課後デイサービス、支援学校からの紹介で児童の相談件数も増加している。

2. 支援方法・支援内容の報告

支援方法としては「電話相談」が579件と最も多かった。次いで「来所」が439件と昨年より141件増えている。地域活動支援センターのカフェで飲食することにより気持ちが和み、相談しやすい環境が作れる等、相談支援センターとの併設のメリットが多くあり、これは当事業所の特徴といえる。次に「訪問」が125件、昨年度より49件増えている。「関係機関との連携」も279件と昨年より93件増加。同行も倍増し、47件で障害福祉サービス事業所への見学・契約、市役所、病院、法テラス等となっている。相談の状況として、知的障害児者や発達障害児者は継続的な相談が多かったが、精神障害者や身体障害者は1回のみ相談が多い傾向となっている。支援内容では「福祉サービスの利用に関する支援」が611件と最も多く、次に「家族関係・人間関係に関する支援」が457件、「健康医療に関する支援」102件、「生活技術に関する支援」85件、「家計経済に関する支援」84件とほぼ同数だった。「健康医療」については精神的な落ち込みについての相談や、退院する利用者に対して医師との連携や情報共有、大量服薬や服薬しない人への支援等があった。「生活技術」については一人暮らしの自宅に定期的な訪問をして調理器具や掃除の仕方、髭剃りの使い方等、生活全般に関する助言等があげられる。「家計経済に関する支援」では生活費や小遣いの使い方、買い物依存症の人への支援、詐欺被害にあった人や破産手続きが必要な人への支援などを行った。

3. 課題、及び今後に向けて

①8050問題の背景に緊急時のショートステイの受入れが困難であったり、自立生活に向けての体験の場がないことなど、今年度も相談を通してこれらの課題があった。地域生活支援拠点の整備が急がれる。

②家庭からグループホームへの移行が増加する中、特に障害の重い人の受け入れ先が不足していた。グループホームに限らず一人暮らしやシェアハウス等も考えられるよう重度訪問介護や居宅介護のサービスの利用が可能となるよう人材の確保が必要である。

③就労継続の取組みの一つに在宅ワークや、資格を取得できるなどの新たな試みをする事業所も増え、ひきこもっている利用者の社会参加が可能となった反面、利用者のニーズに応える工夫や努力、改善が見られない等の事業所が多くみられた。

④相談支援センターが連携して情報の共有、事業所のあり方について議論し、事業所に向けての助言や研修等を実施する必要がある。

⑤他機関との連携も必要なケースが多くあり適正な支援を行うため、様々な会議や研修に参加し、職員の資質の向上を図っていく。