

相談支援事業 実績報告（2023年4月～2024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）

相談件数の詳細は、下記表の通り、相談者数（実人数）1,477人、新規相談者数239人、相談延件数11,446件であった。相談実人数は児童545人（37%）、身体障がい81人（5%）、知的障がい427人（29%）、精神障がい370人（25%）、重症心身14人（1%）、その他40人（3%）、新規相談者数では、児童102人（42%）、身体障がい14人（6%）、知的障がい26人（11%）、精神障がい71人（30%）、重症心身0人、その他26人（11%）であった。

相談延べ件数にの内訳については、児童3,425件（30%）、身体障がい840件（7%）、知的障がい3,810人（33%）、精神障がい2,998件（26%）、重症心身193件（2%）、その他180件（2%）であった。知的障がいについて、新規相談者数は減少したが、相談延べ件数は最も多く直接対応・関係機関とのこまめな連絡調整などが全般的に支援の必要性が高い事が件数に現れている。児童については家族全体の支援の必要な家庭の増加に伴い家族、関係機関との連絡調整などが件数に現れていると考えられる。

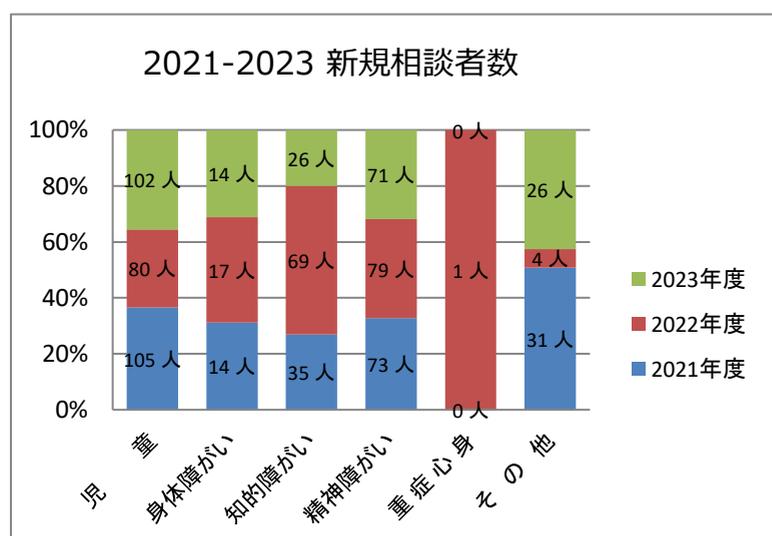
（1）-1. 相談実人数

	2021年度	2022年度	2023年度
児 童	490人	557人	545人
身体障がい	60人	68人	81人
知的障がい	302人	304人	427人
精神障がい	306人	349人	370人
重症心身	11人	20人	14人
そ の 他	40人	21人	40人
合 計	1209人	1319人	1477人



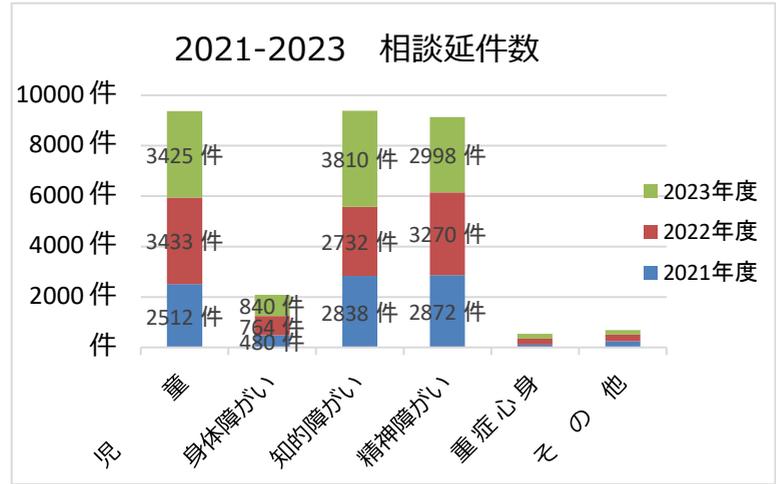
（1）-2. 新規相談者数

	2021年度	2022年度	2023年度
児 童	105人	80人	102人
身体障がい	14人	17人	14人
知的障がい	35人	69人	26人
精神障がい	73人	79人	71人
重症心身	0人	1人	0人
そ の 他	31人	4人	26人
合 計	258人	250人	239人



(1)-3. 相談延件数

	2021年度	2022年度	2023年度
児 童	2512 件	3433 件	3425 件
身体障がい	480 件	764 件	840 件
知的障がい	2838 件	2732 件	3810 件
精神障がい	2872 件	3270 件	2998 件
重症心身	120 件	222 件	193 件
そ の 他	241 件	272 件	180 件
合 計	9063 件	10693 件	11446 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、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年度以降はコロナ前の数値を上回る数値となっている。

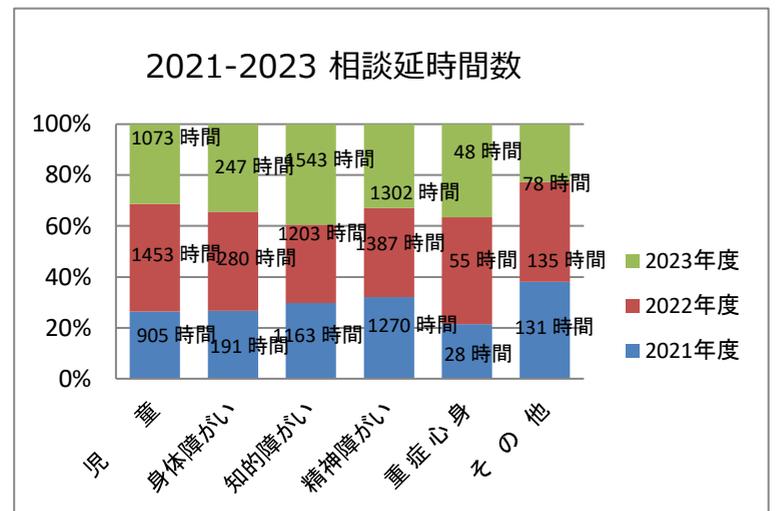
知的障がいについて、相談延件数・相談延時間数が増加傾向にあり、一人当たりへの細やかな支援、関係機関との連携の増加が数値に表れていると考えられる。知的障がい以外では、児童への対応が他の障がいに比べ多い傾向にある。

一人当たりの平均相談時間は2.9時間、1回当たりの平均相談時間は21分となっている。

(2)-1. 相談延時間数

	2021年度	2022年度	2023年度
児 童	905 時間	1453 時間	1073 時間
身体障がい	191 時間	280 時間	247 時間
知的障がい	1163 時間	1203 時間	1543 時間
精神障がい	1270 時間	1387 時間	1302 時間
重症心身	28 時間	55 時間	48 時間
そ の 他	131 時間	135 時間	78 時間
合 計	3688 時間	4513 時間	4291 時間

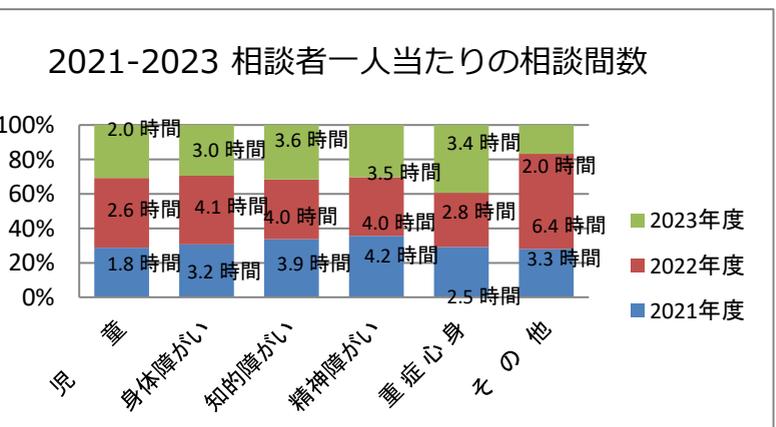
※2019年 3706時間



(2)-2. 相談者一人に対する相談時間

	2021年度	2022年度	2023年度
児 童	1.8 時間	2.6 時間	2.0 時間
身体障がい	3.2 時間	4.1 時間	3.0 時間
知的障がい	3.9 時間	4.0 時間	3.6 時間
精神障がい	4.2 時間	4.0 時間	3.5 時間
重症心身	2.5 時間	2.8 時間	3.4 時間
そ の 他	3.3 時間	6.4 時間	2.0 時間
平 均	3.1 時間	4.0 時間	2.9 時間

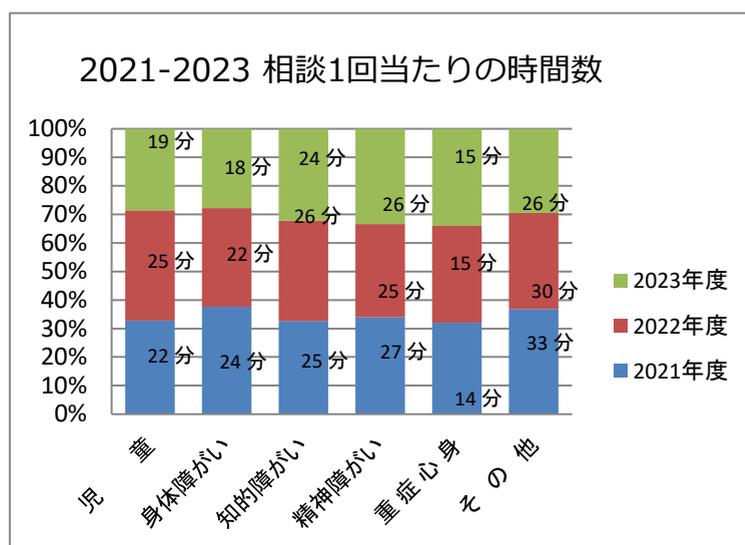
※相談延時間÷相談実人数



(2)-3. 1回当たりの相談時間（単位：分）

	2021年度	2022年度	2023年度
児 童	22分	25分	19分
身体障がい	24分	22分	18分
知的障がい	25分	26分	24分
精神障がい	27分	25分	26分
重症心身	14分	15分	15分
そ の 他	33分	30分	26分
平 均	24分	24分	21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（48%）、就労に関する支援（13%、主に知的障がい、精神障がいのある方が利用）が全体の60%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全体の6割を児童が占め最も多く、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10%と数値として多い傾向となっている。就労に関する相談は40代以降が75%を占め、年齢が上がるにつれ相談件数や相談時間が増加傾向にあり求職支援、書類作成など事務手続きへの細やかなサポートの必要性がみられ数値として多く現れている。

●知的障がい

就労に関する相談17%、医療、不安の解消に関する相談がそれぞれ約10%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しての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9%、不安の解消12%と数値として多くみられている。医療に関する相談では数として多くはないが、退院支援・退院後の地域生活における支援において直接支援の他、関係機関との連絡調整などの頻度も多く数値に現れていると考えられる。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

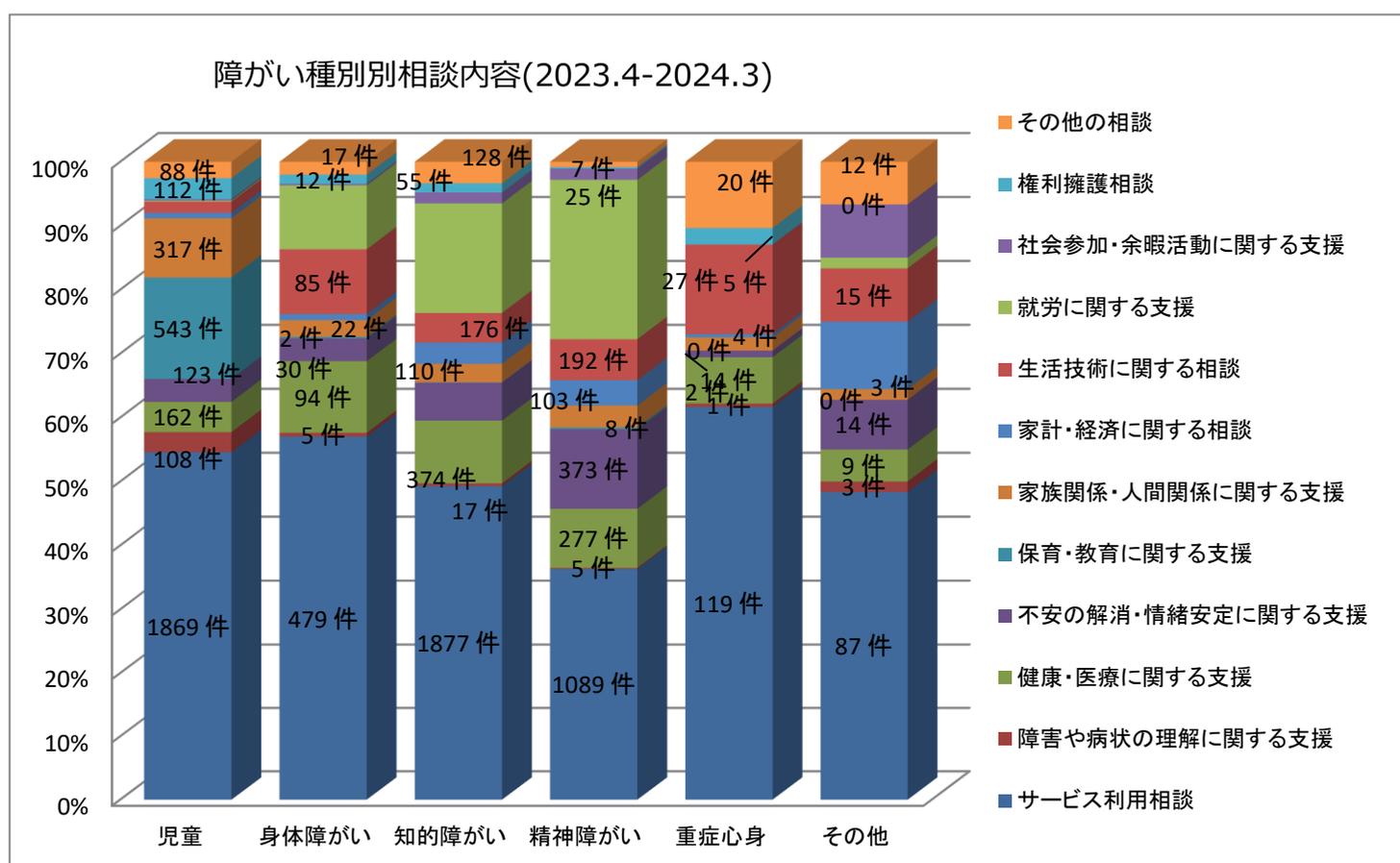
サービス利用相談に関する相談が67%、健康・医療に関する相談が23%と数値として高い。急な体調変化や入退院に伴う生活の場の調整、児童期から成人期への移行調整など家族・関係機関との密な連携調整が必要とされる。

●その他

全体の相談件数としては少ないが、相談内容としては経済・不安の解消に関する相談が10%ずつ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	1869件	479件	1877件	1089件	119件	87件	5520件
障害や病状の理解に関する支援	108件	5件	17件	5件	1件	3件	139件
健康・医療に関する支援	162件	94件	374件	277件	14件	9件	930件
不安の解消・情緒安定に関する支援	123件	30件	226件	373件	2件	14件	768件
保育・教育に関する支援	543件	2件	2件	8件	0件	0件	555件
家族関係・人間関係に関する支援	317件	22件	110件	103件	4件	3件	559件
家計・経済に関する相談	29件	8件	127件	119件	1件	19件	303件
生活技術に関する相談	60件	85件	176件	192件	27件	15件	555件
就労に関する支援	6件	84件	653件	747件	0件	3件	1493件
社会参加・余暇活動に関する支援	8件	2件	65件	53件	0件	15件	143件
権利擁護相談	112件	12件	55件	7件	5件	0件	191件
その他の相談	88件	17件	128件	25件	20件	12件	290件
合計	3425件	840件	3810件	2998件	193件	180件	11446件



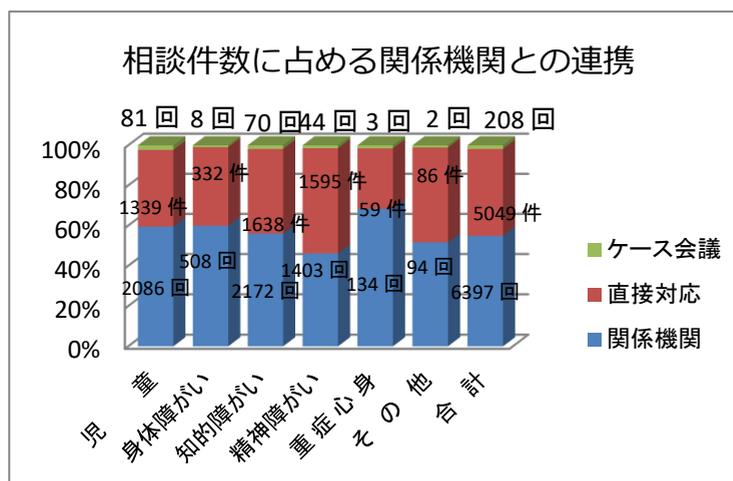
(4) 関係機関等との連携について

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56%（関係機関合計÷相談延件数）を占めている。児童59%、身体障がい59%、知的障がい56%、精神障がい46%、重症心身68%、その他51%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	2086回	1339件	81回
身体障がい	508回	332件	8回
知的障がい	2172回	1638件	70回
精神障がい	1403回	1595件	44回
重症心身	134回	59件	3回
そ の 他	94回	86件	2回
合 計	6397回	5049件	208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5,756人、知的障がい者が2,314人、精神障がい者が4,752人（自立支援医療受給者数、いずれも令和6年3月末数値）となっており、各障がい種別の「なんでも・そだん・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5割を占めている。サービス利用相談全体の7割を児童（1869件）・知的障がい（1877件）が占めており、相談員を介しての調整の必要性が高い事が数値から現れている。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。