

平塚市障がい者相談支援センターほっとステーション平塚 2019年度事業報告
(自2019年4月1日～至2020年3月31日)

1. 相談支援事業 事業報告

(1)平塚市委託相談支援事業の相談者数・相談件数・相談事由など

①相談の対応方法(実件数)

区 分	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	2019年度	2018年度	
個別対応	電話相談	364	348	356	450	362	371	403	356	383	377	318	398	4,486	4,076
	来所相談	66	76	67	75	64	65	66	61	63	53	59	60	775	651
	訪問相談	15	16	9	16	13	10	10	15	9	6	9	10	138	119
	同行(病院・施設等)	17	5	10	12	13	10	4	4	7	8	5	14	109	134
	その他	1	1	2	2	3	1	3	0	3	3	0	6	25	40
合 計	463	446	444	555	455	457	486	436	465	447	391	488	5,533	5,020	

②年齢別相談者数(延べ件数及び実人員件数)

区 分	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	2019年度	2018年度	
延べ件数	0～17歳まで	0	0	4	2	0	0	2	1	0	2	1	12	20	
	18～39歳まで	209	200	182	242	215	211	250	205	192	172	155	2,450	2,163	
	40～64歳まで	232	235	244	297	213	214	215	203	236	243	204	2,786	2,641	
	65歳以上	22	11	14	14	27	32	21	26	36	32	29	20	284	195
	その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1
合 計	463	446	444	555	455	457	486	436	465	447	391	488	5,533	5,020	
実人員	0～17歳まで	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	3	4	
	18～39歳まで	65	19	18	14	11	11	11	10	16	8	9	203	173	
	40～64歳まで	83	36	22	21	11	10	13	9	13	14	13	4	249	222
	65歳以上	6	2	2	5	0	2	2	0	3	3	0	0	25	16
	その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2
合 計	154	57	43	40	22	23	26	21	26	33	23	13	481	417	

③新規相談者数

区 分	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	2019年度	2018年度
新規	16	14	13	13	10	11	14	13	16	21	15	7	163	144
継続	138	43	30	27	12	12	12	8	10	12	8	6	318	266
合 計	154	57	43	40	22	23	26	21	26	33	23	13	481	410

④ 障害種別相談者数(実人数) (注) 一人で複数の障害を重複している場合は、それぞれ算定。

区 分	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	2019年度	2018年度
身体	肢 体	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	4	-
	その他	2	0	2	1	0	1	1	0	0	0	0	7	-
知的	11	1	4	6	4	6	3	2	3	0	6	2	48	-
発達障害	24	12	9	4	5	4	4	3	5	3	1	1	75	-
精神	154	57	43	40	22	23	26	21	26	33	23	13	481	393
高次脳機能障害	5	2	0	0	1	1	0	0	2	3	0	0	14	-
重心	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
その他	2	1	0	0	0	0	1	0	1	0	1	2	8	-
合 計	201	99	87	82	63	65	26	21	26	33	31	18	637	855

*2018年度の集計に誤りがあったため、2018年度の件数は記載いたしません。

⑤ 相談事由の内訳(延べ件数)

区 分	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	2019年度	2018年度
福祉制度・障害福祉サービスの問い合わせ	52	52	59	78	54	55	41	29	37	54	33	37	581	565
雇用・就労関係	75	78	71	70	57	63	41	84	72	62	55	69	797	678
住居・住宅関係	32	21	31	23	35	34	27	21	21	28	43	65	381	381
教育・発達関係	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	2	7	14
保健・医療・健康管理関係	177	153	179	198	177	188	188	181	202	204	178	188	2,213	1,505
家族関係	99	68	73	88	106	95	84	104	69	109	104	106	1,105	940
対人間関係	45	70	64	64	68	71	61	64	73	69	56	53	758	516
経済・年金関係	39	50	44	30	61	71	53	77	50	46	43	51	615	318
放課後支援	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	2
施設関係	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3	2
引きこもり	4	0	2	2	1	0	0	1	1	3	3	1	18	5
不安感傾聴	38	75	64	56	59	61	63	77	87	56	66	68	770	574
利用調整	260	250	218	317	249	244	258	224	199	248	196	261	2,924	2,581
福祉用具	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	3
支給決定	2	3	8	5	1	10	5	5	5	8	2	2	56	25
障害の理解	5	3	6	7	7	9	9	6	5	4	4	9	74	91
苦情対応	0	0	1	3	0	0	0	0	0	0	2	2	8	7
虐待	16	0	5	7	4	1	0	2	1	1	0	0	37	34
権利擁護	0	0	4	2	0	3	0	0	0	0	0	0	9	3
その他(区分不可能)	31	33	48	51	40	39	43	34	38	51	41	48	497	477
合 計	876	858	882	1,001	920	944	874	909	861	944	827	962	10,858	8,721

(注) 1件の相談で複数の内容について相談を受けたものは、重複して算定。

⑥ 相談者区分(延べ件数)

区 分	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	2019年度	2018年度
本人	225	235	246	292	236	218	266	223	219	227	203	276	2,866	2,856
家族	30	26	26	45	35	48	38	29	49	29	29	27	411	284
行政・教育関係	70	49	48	60	53	47	47	52	58	48	36	47	615	613
医療・福祉関係	131	135	124	153	126	123	129	130	136	141	122	137	1,587	1,247
その他	7	1	0	5	5	21	6	2	3	2	1	1	54	20
合 計	463	446	444	555	455	457	486	436	465	447	391	488	5,533	5,020

⑦ その他の要素

区 分	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	2019年度	2018年度
ケア会議	14	3	7	9	0	15	7	7	7	10	11	8	98	83
障害支援区分認定調査	2	0	2	1	4	0	2	2	0	0	0	0	13	21
講演・研修会	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2	6
その他	0	1	3	3	2	1	1	0	2	0	0	1	14	9

(2)計画相談支援の相談者数・相談件数・相談事由など

①相談の対応方法(実件数)

区 分		4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	2019年度	2018年度
個別 対応	電 話 相 談	203	170	194	203	225	224	281	285	209	214	200	265	2,673	2,235
	来 所 相 談	10	8	10	12	9	13	11	12	9	6	7	6	113	67
	訪 問 相 談	25	24	31	23	31	18	28	34	39	27	28	28	336	307
	同行(病院・施設等)	3	3	3	4	4	3	6	4	3	5	5	4	47	37
そ の 他		2	5	1	2	1	1	1	2	2	1	5	3	26	20
合 計		243	210	239	244	270	259	327	337	262	253	245	306	3,195	2,666

②年齢別相談者数(延べ件数及び実人員件数)

区 分		4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	2019年度	2018年度
延 べ 件 数	0～17歳まで	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	18～39歳まで	53	40	35	56	60	45	95	76	70	66	67	69	732	549
	40～64歳まで	189	164	200	185	210	212	224	258	191	187	177	237	2,434	2,074
	65歳以上	1	6	4	3	0	2	8	3	1	0	1	0	29	43
	そ の 他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合 計		243	210	239	244	270	259	327	337	262	253	245	306	3,195	2,666
実 人 員	0～17歳まで	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	18～39歳まで	11	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	14	15
	40～64歳まで	38	10	0	4	1	1	2	1	0	1	0	0	58	59
	65歳以上	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
	そ の 他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合 計		51	12	0	4	1	2	2	1	0	1	0	0	74	76

③新規相談者数

区 分		4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	2019年度	2018年度
新 規		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
継 続		51	12	0	4	1	2	2	1	0	1	0	0	74	78
合 計		52	17	2	1	2	0	2	1	0	1			74	78

*計画相談の対象者は、全て委託相談支援事業で新規計上し、委託相談支援事業からの移行となる。

④ 障害種別相談者数(実人数) (注) 一人で複数の障害を重複している場合は、それぞれ算定。

区 分		4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	2019年度	2018年度
身 体	肢 体	2	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	5	-
	そ の 他	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	-
知 的		9	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	12	-
発達障害		3	3	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	9	-
精 神		51	12	0	4	1	2	2	1	0	1	0	0	74	76
高次脳機能障害		1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	3	-
重 心		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
そ の 他		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
合 計		70	37	18	21	17	17	17	19	16	15	0	0	104	-

*2018年度の集計に誤りがあったため、2018年度の件数は記載いたしません。

⑤ 相談事由の内訳(延べ件数)

区 分	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	2019年度	2018年度
福祉制度・障害福祉サービスの問い合わせ	9	9	12	14	7	8	7	9	13	18	9	17	132	127
雇用・就労関係	10	14	14	16	33	20	8	11	14	11	10	10	171	95
住居・住宅関係	15	21	26	23	46	24	38	44	39	46	44	43	409	287
教育・発達関係	2	3	4	8	2	1	0	4	1	6	1	4	36	13
保健・医療・健康管理関係	108	83	115	86	114	114	143	104	122	104	75	137	1,305	1,065
家族関係	45	40	42	44	59	68	66	60	59	50	42	62	637	454
対人間関係	19	24	25	23	51	28	34	42	37	41	25	37	386	255
経済・年金関係	21	20	13	22	31	27	35	39	39	33	36	33	349	287
放課後支援	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0
施設関係	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0	0	3	10
引きこもり	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
不安感傾聴	18	16	20	11	31	20	36	33	20	19	20	28	272	221
利用調整	163	148	174	173	170	176	234	243	172	172	182	221	2,228	1,814
福祉用具	1	0	2	3	1	0	2	1	0	1	0	4	15	24
支給決定	6	1	2	5	7	5	7	4	6	6	13	3	65	18
障害の理解	1	2	0	1	1	0	0	4	1	4	1	7	22	9
苦情対応	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2	0
虐待	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	2
権利擁護	0	0	1	1	0	1	7	1	1	1	2	1	16	10
その他(区分不可能)	14	12	6	11	7	17	7	14	8	16	10	8	130	98
合 計	432	393	456	442	561	510	626	614	532	530	470	615	6,181	4,789

(注) 1件の相談で複数の内容について相談を受けたものは、重複して算定。

⑥ 相談者区分(延べ件数)

区 分	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	2019年度	2018年度
本人	116	99	106	113	109	105	137	132	116	102	108	108	1,351	1,140
家族	10	5	8	13	25	12	18	9	8	19	12	20	159	94
行政・教育関係	14	20	15	9	19	31	37	22	25	21	18	24	255	218
医療・福祉関係	103	86	110	109	117	109	134	172	112	110	107	154	1,423	1,203
その他	0	0	0	0	0	2	1	2	1	1	0	0	7	11
合 計	243	210	239	244	270	259	327	337	262	253	245	306	3,195	2,666

⑦ その他の要素

区 分	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	2019年度	2018年度
ケア会議	5	8	4	7	4	8	7	9	7	9	8	16	92	75
その他	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	3	5

(3)相談の特徴的な傾向と課題

【相談実績(相談の集計数に関する考察)】

- ① 委託相談支援においては、電話相談と同行支援の件数が、昨年度同時期と比べて減少している。また、計画相談支援については、訪問相談の件数が27件減っているが、来所相談が33件増えている。対面によるご相談は行っているものの、モニタリングとしてカウントせず、計画相談支援の収入につながっていない状況が伺える。
- ② 新規相談者数は昨年度とほぼ同数だが、相談を継続する実利用者数が昨年同時期比+38名と増えている。
- ③ その他の項目については、これまでと比べて大きな変化はない。

【成果と課題】

- ① これまでに報告した課題(計画相談に関する事務や会議などの他の業務に時間をとられ、危機介入や権利擁護などの、緊急を要する相談対応の即応性を約束できない状況)については、依然として続いている。
- ② 家族支援の必要な例が多くある。
 - ・80歳代の父親と同居する40歳代の方。本人はIADLが乏しく、一人での生活は難しい。父親は重度の呼吸器の疾患があり、医療が欠かせず、入院が必要な状況。二人で過ごす時間を大切にしたいという父子の思いを大切にしながら、自宅での生活の支援を続けている。
 - ・母子ともに精神疾患を患う方の支援。自立のために独立を計る当事者と、子離れができずに不安や寂しさを感じる母親の支援を、関係機関と分担して行っている。
 - ・高齢の両親と暮らす方。父親の言葉の虐待から逃れる術を探すが、病気がちな母親を心配して独立ができずにいた。母親を高齢者支援機関につないだり、本人を短期入所につないで緊急避難先を確保しながら、本人の気持ちが熟すのを待ち、安全な場を確保できるように支援していたが、グループホームに入居し、独立することができた。
 - ・子育てをしている障がいのある方の生活支援を行うケースが多い。
障がいのある両親の子育ての支援、障がいのある母子同士の家族支援、子育てに関してネグレクトに近い状態のご家族の支援等、多くのケースがある。
 - ・高齢の親・障がいのある本人とその子で生活するご家庭。家事や公的手続きなどの多くを担っていた親が要介護状態になり、ご家族全体の支援を他機関と連携しながら行う必要がある。
- ③ 健康で文化的な最低限度の生活が送れているとは言い難い状況の方の支援を行っている。男性の一人暮らしで、放置された便失禁の掃除や快適な寝床の確保のための意思決定支援や買い物の支援などに時間を要する。
- ④ 成年後見制度や日常生活自立支援事業の利用を必要とする方について、制度の利用支援をすることがある。成年後見制度の利用については、申し立て書の作成や諸書類の手配などの支援を行う必要がある場合もあり、多くの時間を必要とする。日常生活自立支援事業においては、申し込みから利用開始まで半年以上かかることが常態化しており、利用になかなかつながらない。平塚市における地域課題と感じる。

【苦情対応について】

1名の計画相談支援の利用者から、当所の相談支援専門員の対応に関してのご意見を頂いた。経過と対応について理事長と施設長とで協議し、当事者の方には謝罪の意をお伝えした共に、今後の改善策をお伝えした。また、市障がい福祉課にも経過の報告を行った。

2. 地域活動支援センター事業 事業報告

(1) 地域活動支援センター事業利用者数

2019年度実績	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	計
開所日数	21	20	20	22	21	19	20	20	20	19	18	21	241
述べ利用者数	340	333	379	401	332	328	344	313	338	291	292	342	4,033
実利用者数	84	80	87	82	77	83	80	82	75	80	78	76	-
1日の平均利用者数	16.19	16.65	18.95	18.23	15.81	17.26	17.20	15.65	16.90	15.32	16.22	16.29	16.72

参考:2018年度	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	計
開所日数	20	21	21	21	23	18	22	21	18	19	19	20	243
述べ利用者数	347	357	341	360	374	301	405	433	367	340	301	332	4,258
実利用者数	81	74	77	71	71	70	79	76	68	74	79	75	-
1日の平均利用者数	17.35	17.00	16.24	17.14	16.26	16.72	18.41	20.62	20.39	17.89	15.84	16.60	17.62

(2) 地域活動支援センターの現状

- ① 数名の65歳を超えた方が地活に在籍している。老化に伴う支援が必要になり、当所の体制ではその責が担えず、他機関との連携の重要性が増している。例として、下記のお二方のような方がいる。
 - ・60代後半女性:がんの闘病が始まり、就労Bの事業所に通えなくなり、当所の利用日数が増えた。看護師が常駐している介護保険のデイサービスへの移行の最中にお亡くなりになった。抗がん剤の影響で血圧が乱高下するなど、当所ではどう対応して良いか戸惑う場面があった。
 - ・70歳代前半の男性:介護保険サービスによる訪問介護(ホームヘルパー)や訪問看護を利用し、日中活動の場としては、65歳を超えても本人に馴染みのあった当所を利用していた。物忘れが顕著になっている他、そのことが判断力の低下にもつながっており、必要な在宅サービスの利用を辞めようとするなど事態があり、必要な医療も受けられなくなっている状態だった。
 その後、精神科病院への入院を経て、住宅型老人ホームでの生活を開始し、当所の利用を中止した。
- ② 昨年度と比べて、延べ利用者数が0.6%の減少。特に11月以降の減少が著しい。
- ③ 面接相談に来ることに強い緊張を感じていた方が、複数回の面談や事業所の見学を経て、地活の利用に至った。こうした例は稀な例ではなく、障がいやご病気のある方が社会とのつながりを持つ機会を提供する場としての大切さを感じる。

【苦情対応について】

1名の地域活動支援センターの利用者から、職員の接し方などについてのご意見を頂いた。当法人として当時の状況を確認した上で、法人の見解をご本人とご家族にお伝えする文書を作成し、お渡しする用意をし、ご家族に連絡している状況。

3. 精神障害者地域移行・地域定着支援事業(指定一般相談支援事業および県委託事業) 事業報告

(1) 個別支援

- ・ 指定一般相談支援事業における個別支援については、上半期には利用契約には至らなかったものの、3名の方と地域移行に向けた面談を開始することができた。内、1名とは10月には指定一般相談支援の契約を結び、地域移行支援を開始した。今後、グループホームの体験宿泊を行う予定になっている。
- また、1名の方は70歳代と高齢者であることと、退院を阻んでいる理由がご家族による本人の権利侵害であることなどもあり、市役所の高齢者担当課の協力も仰ぎ、保健福祉事務所が中心となり、本人との対話を繰り返している。現在も1～2月に一度のペースで病院に訪問している。
- もうお一方は、身体的な疾患もあり、地域移行支援の具体的な話を始められない状況。

(2) ピアサポーターの活動

- ・ 今年度も、家族教室・医療機関のスタッフ向けの研修など、複数の普及啓発活動に参加している。また、市内2カ所の精神科病院への訪問活動も月1～2回のペースで継続し、入院中の方との交流会などを行っている。

