

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 2020年度事業報告
(自2020年4月1日 至2021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	2020年度	2019年度
個別対応	電話相談	369	390	559	516	383	412	441	467	403	351	321	410	5,022	4,486
	来所相談	46	40	77	78	55	59	75	73	64	51	56	54	728	775
	訪問相談	8	5	8	17	12	13	19	14	20	11	12	11	150	138
	同行(病院・施設等)	9	13	13	17	12	10	15	13	10	8	11	5	136	109
	その他	2	7	12	1	0	0	4	4	7	3	3	1	44	25
合 計		311	284	341	356	274	354	445	424	462	395	358	424	6,080	5,533

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	2020年度	2019年度
延べ件数	0～17歳まで	0	0	0	0	4	2	4	3	0	2	1	0	16	12
	18～39歳まで	175	219	304	278	211	235	196	203	215	215	169	215	2,635	2,450
	40～64歳まで	244	223	347	332	233	250	331	354	279	199	220	248	3,260	2,786
	65歳以上	14	13	18	19	14	7	22	11	10	8	13	18	167	284
	その他	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	1
合 計		311	284	341	356	274	354	445	424	462	395	358	424	6,080	5,533
実人員	0～17歳まで	0	0	0	0	1	1	1	0	1	0	0	0	4	3
	18～39歳まで	55	24	14	15	14	10	12	8	12	8	7	6	185	203
	40～64歳まで	81	17	33	22	14	14	11	11	11	6	10	12	242	249
	65歳以上	5	1	3	3	1	0	1	0	0	0	0	1	15	25
	その他	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
合 計		142	42	50	40	30	25	20	24	14	15	16	19	447	481

③新規相談者数

区 分		4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	2020年度	2019年度
新規		12	6	8	14	13	18	7	16	9	11	12	14	140	163
継続		130	36	42	26	17	7	18	3	15	3	5	5	307	318
合 計		142	42	50	40	30	25	20	24	14	19	16	19	447	481

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	2020年度	2019年度
身体	肢体	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	1	6	4
	その他	1	0	2	2	3	0	1	0	0	3	1	0	13	7
知的		14	5	5	2	0	3	7	3	3	1	1	0	44	48
発達障害		32	8	9	3	3	4	10	0	2	5	1	2	79	75
精神		140	42	48	39	28	23	25	17	24	12	15	19	432	481
高次脳機能障害		6	1	1	0	1	1	2	0	0	0	1	0	13	14
重心		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
その他		2	0	2	1	2	2	0	2	0	2	2	0	15	8
合 計		198	56	69	48	39	35	41	30	20	28	23	22	602	637

*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	2020年度	2019年度
福祉制度・障害福祉サービスの問い合わせ	29	34	53	70	54	56	56	52	60	57	37	55	53	581
雇用・就労関係	56	46	77	63	46	72	72	74	72	60	64	72	58	797
住居・住宅関係	44	39	61	66	57	58	58	44	53	58	31	52	41	381
教育・発達関係	1	0	0	0	0	1	1	0	2	0	0	0	0	7
保健・医療・健康管理関係	167	207	274	271	209	212	212	233	215	170	168	200	168	2,213
家族関係	77	90	117	132	114	101	101	82	106	91	99	122	103	1,105
対人間関係	44	42	75	61	56	43	43	88	75	39	39	64	54	758
経済・年金関係	41	54	83	69	57	73	73	47	46	25	35	67	52	615
放課後支援	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	3
施設関係	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	3
引きこもり	7	2	4	5	1	0	0	0	2	0	2	0	0	18
不安感傾聴	54	47	72	59	64	68	68	67	84	46	34	58	48	770
利用調整	226	214	373	378	260	293	293	349	287	255	239	272	243	2,924
福祉用具	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
支給決定	4	7	18	19	8	19	19	14	20	8	6	9	8	56
障害の理解	3	3	11	7	7	7	7	6	8	5	7	9	9	74
苦情対応	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
虐待	14	17	6	1	2	0	0	0	1	0	0	0	0	37
権利擁護	1	6	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	9
その他(区分不可能)	39	35	31	22	22	19	19	32	25	13	16	27	300	497
合 計	807	843	1,256	1,223	958	1,022	1,022	1,090	1,056	828	777	1,008	1,138	10,858

(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	2020年度	2019年度
本人	238	209	316	291	228	238	262	280	236	197	182	242	2,919	2,866
家族	23	24	36	39	30	25	45	25	33	26	31	25	362	411
行政・教育関係	42	66	70	90	57	80	80	83	62	63	61	57	811	615
医療・福祉関係	130	155	243	205	144	150	165	182	172	137	128	157	1,968	1,587
その他	1	1	4	4	3	1	2	1	1	1	1	0	20	54
合 計	434	455	669	629	462	494	554	571	504	424	403	481	6,080	5,533

⑦ その他の要素

区 分	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	2020年度	2019年度
ケア会議	6	5	13	18	10	9	10	12	8	4	7	16	118	98
障害支援区分認定調査	1	5	1	1	0	5	0	4	2	1	1	0	21	13
講演・研修会	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	2
その他	0	0	0	1	1	1	0	1	0	0	0	0	4	14

(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	2020年度	2019年度
個別 対応	電 話 相 談	345	290	383	435	360	319	340	339	313	310	228	301	3,963	2,673
	来 所 相 談	9	4	5	14	7	7	6	12	9	6	5	6	90	113
	訪 問 相 談	13	14	43	27	33	31	31	27	44	25	21	25	334	336
	同行(病院・施設等)	2	2	11	10	8	8	7	6	11	5	3	10	83	47
そ の 他		2	3	5	11	1	4	7	6	1	3	2	4	49	26
合 計		186	85	27	127	96	127	159	223	239	156	111	159	4,519	3,195

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	2020年度	2019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	106	32	45	90	53	81	70	94	72	74	39	59	815	732
	40～64歳まで	259	281	396	386	347	280	318	291	303	270	200	278	3,609	2,434
	65歳以上	6	0	6	21	9	8	3	5	3	5	20	9	95	29
	そ の 他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合 計		186	85	27	127	96	127	159	223	239	153	111	159	4,519	3,195
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	0	2	2	0	0	2	0	0	0	1	0	18	14
	40～64歳まで	36	5	5	5	1	0	0	1	0	2	0	0	55	58
	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		49	5	7	7	1	0	2	1	0	2	1	0	75	74

③新規相談者数(実人数)

区 分		4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	2020年度	2019年度
新 規		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
継 続		49	5	7	7	1	0	2	1	0	2	1	0	75	74
合 計		49	5	7	7	1	0	2	1	0	0	0	0	75	74

*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	2020年度	2019年度
身 体	肢 体	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3	5
	そ の 他	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
知 的		7	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	12
発達障害		6	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	9
精 神		49	5	7	7	1	0	2	1	0	2	1	0	75	74
高次脳機能障害		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
重 心		0	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	0
合 計		222	5	7	7	1	0	15	33	37	2	1	0	94	104

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	2020年度	2019年度
福祉制度・障害福祉サービスの問い合わせ	5	9	29	28	16	21	13	19	13	23	14	16	206	132
雇用・就労関係	2	7	17	29	23	11	18	13	8	14	8	2	152	171
住居・住宅関係	39	40	90	55	66	60	31	38	43	50	47	37	596	409
教育・発達関係	0	2	5	1	1	0	0	0	1	0	1	0	11	36
保健・医療・健康管理関係	203	144	170	202	168	134	168	145	160	143	150	111	1,898	1,305
家族関係	57	76	79	94	47	54	50	84	59	53	52	35	740	637
対人間関係	28	26	41	64	39	38	38	41	40	38	62	33	488	386
経済・年金関係	37	35	51	42	38	59	32	51	49	63	50	42	549	349
放課後支援	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2
施設関係	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
引きこもり	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0
不安感傾聴	30	22	35	42	37	33	40	45	32	22	33	29	400	272
利用調整	250	226	343	356	302	280	278	270	272	263	253	191	3,284	2,228
福祉用具	1	0	0	0	0	1	0	0	0	5	0	0	7	15
支給決定	4	1	12	12	6	5	8	8	5	13	6	3	83	65
障害の理解	1	1	0	0	0	2	0	3	1	1	4	3	16	22
苦情対応	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	5	2
虐待	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
権利擁護	1	6	9	9	0	3	2	1	1	2	2	1	37	16
その他(区分不可能)	8	10	4	4	10	3	14	19	14	8	10	11	115	130
合計	339	169	53	228	171	247	289	442	422	698	692	515	8,589	6,181

(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	2020年度	2019年度
本人	127	106	130	129	128	146	130	162	137	121	147	97	1,560	1,351
家族	21	11	35	31	24	17	20	28	12	11	10	6	226	159
行政・教育関係	35	38	46	44	53	35	23	33	21	39	15	22	404	255
医療・福祉関係	188	157	231	289	202	168	217	167	206	175	174	133	2,307	1,423
その他	0	1	5	4	2	3	1	0	2	3	0	1	22	7
合計	186	85	27	127	96	127	159	223	239	156	111	159	4,519	3,195

⑦ その他の要素

区 分	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	2020年度	2019年度
ケア会議	5	9	11	8	11	15	10	8	11	4	8	8	108	92
障害支援区分認定調査	計画相談の利用者の調査件数も委託相談に計上													

(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、新規の相談者数が前年度の85%程度と減少している。一方で、継続して利用している方はほぼ横ばいの状況。原因は不明だが、コロナ禍において初めての場所に出かけることを避けたことも一因ではないかと思われる。
- ② 電話相談の延べ件数が大幅に減った。
 - ・新規相談者が少なかったことから、利用調整のための電話が減ったこと。
 - ・日に複数回電話をかける方の電話が減ったこと。(施設入所や電話依存からの脱却などのため)
- ③ 障がい種別の実人数について、軽度の知的障がいがある方や発達障がいのある方の人数が増えている。

【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。
一方、緊急事態宣言期間中に電話相談の受け付け時間を短縮したことにより、夕方などに面接や訪問などの対面の支援をする機会が増えたという気付きもあった。
- ② いわゆる「8050問題」に関わる内容が非常に多かった。「9060」「7040」など、年代は様々。
ひきこもり状態になった様々な事情や背景に対応できるような、包括的な相談窓口の設置の必要性や様々な支援機関同士の協働の在り方を早急に検討する必要性を感じる。

※別紙、第1号議案資料③を参照

- ③ 就労継続支援事業・就労移行支援事業やグループホームなどを新しく開設する事業所が非常に増えている。利用者の方にとっての選択肢が増える一方で、それぞれの事業所の特徴や支援力などを把握することが難しく、利用者と事業所とのマッチングがより難しくなっている。
- ④ 今年度は、2名の方の地域移行支援(個別給付)に取り組むことができた。内、1名の方は2021年3月に、4年間の精神科病院の入院を終え、退院することができた。現在は、グループホームでの生活を続けている。
自立支援協議会を通じた病院や地域の社会資源とのネットワークづくり、病院スタッフや長期入院患者の方々に向けたピアサポーター等を活用した普及啓発活動などが功を奏したと言える。

【苦情対応について】

今年度は、苦情として受け付けたご意見はなかった。

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

参考:2020年度	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	計
開所日数	21	18	22	21	20	20	22	19	20	19	18	23	243
述べ利用者数	207	194	260	267	220	226	250	270	272	216	221	289	2,892
実利用者数	59	47	64	62	62	59	70	69	68	56	65	62	-
1日の平均利用者数	9.86	10.78	11.82	12.71	11.00	11.30	11.36	14.21	13.60	11.37	12.28	12.57	11.84

参考: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

(2) 地域活動支援センターの現状

- ① 新型コロナウイルスの影響により、実利用者数、延べ利用者数ともに激減している。特に、4・5月と1・2月の緊急事態宣言期間中の利用者数の減少が著しい。利用者の方からは、居場所が必要との声を多く聞くが、プログラムが無いと過ごしづらい方もいる。
- ② 感染リスクの高いプログラム(カラオケ・飲食を伴うものなど)を、中止・縮小している。一方で、「働く準備の助走期間」など、利用者層と人数を限定したプログラムを取り入れ、利用者の滞在時間や滞在場所などを分散させるように、活動内容を工夫している。

【苦情対応について】

今年度は、苦情として受け付けたご意見はなかった。

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

- ・上記の通り、2名の方の地域相談支援(精神科病院からの地域移行の支援)に取り組んでいる。内、1名の方(50歳代の男性)については、4年間の入院生活を終え、2021年3月から、グループホームでの生活を開始した。

(2) ピアサポーターの活動

- ・今年度は、新型コロナウイルスの影響で、8月までは定例会を行うことができなかった。9月以降に、短時間に限定して定例会を開催し、意見交換をしている。
- ・年度当初はピアサポーターの登録者が3名だったが、活動に興味を持たれた方が研修を経てピアサポーターとして登録して、4名となった。
- ・家族教室やボランティア講座など、例年参加している普及啓発活動が軒並み中止になり、ピアサポーターが活動する場面が減少した。
- ・同様に病院訪問もできなかった。訪問の代わりに、入院されている方に向けたメッセージ(壁新聞のようなもの)をピアサポーターが作成し、院内に掲示した。