

54 相談内容の分析 ―円滑な支援に向けて―

自立支援局 総合相談支援部 総合相談課 水本達也 後藤幸雄 菅原美杉
会田孝行 鈴木理子 飯塚真理 安野陽子

1 はじめに

本稿では、当課で対応した相談者を当センター自立支援局の福祉サービスへ円滑につなげることを目的に、本年度上半期に行った相談の内、利用申請に結びつかない相談内容の分析を行ったので報告する。

2 集計

本年度上半期（平成 27 年 4 月～9 月）の全相談件数は 626 件で、内訳は、当センター利用に関する相談 546 件、当センター利用以外の相談 80 件（図 1 参照）であった。

利用に関する相談 546 件の内訳は、電話・メール・見学を伴わない来所相談・訪問・FAX・手紙による相談（以下「電話等による相談」という。）が 407 件、見学を伴う利用相談（以下「見学相談」という。）は、139 件であった。（図 2 参照）

電話等による相談は、同じ相談者が氏名不詳のまま、複数回の相談をしている場合が想定されるため、延べ件数で集計を行った。

見学相談については、相談者を特定して集計を行うことが可能であったため、電話等による相談と見学相談に分けて、分析を進めた。

3 分析

利用申請に結びつかなかった相談内容は以下の通りであった。

（1）電話等による相談の内、自立支援局の提供しているサービスに結びつかないと思われた相談は 56 件であった（図 3 参照）。その理由は、3 つに大別され、訓練対象者と合致しない、施設入所支援対象者と合致しない、その両方と合致しないに分類され、主な項目として、ADL が自立していない、施設入所支援のみの利用を希望している、自立支援局が提供している訓練サービスの対象とならない等であった。

（2）見学相談の内、利用申請に至らなかった相談は 30 件であった（図 4 参照）。その理由は、当センター利用より相談者が居住する地域の支援機関等の利用を希望する、ADL が自立していない等宿舎環境が障害状況と合致しない、疾患等により当センター利用より治療を優先したなどであった。

4 まとめ

上記 3 の結果をもとに、相談支援状況を検証し、相談業務のあり方やサービス提供体制について検討することが、利用相談から申請につながる一方策と考えられる。

今後も相談業務を担う専門職としての資質向上に励み、相談内容から得られる相談者のニーズを分析し、円滑なサービス利用へつなげられるよう努めたい。

図1 全相談件数の内訳 (単位:件)

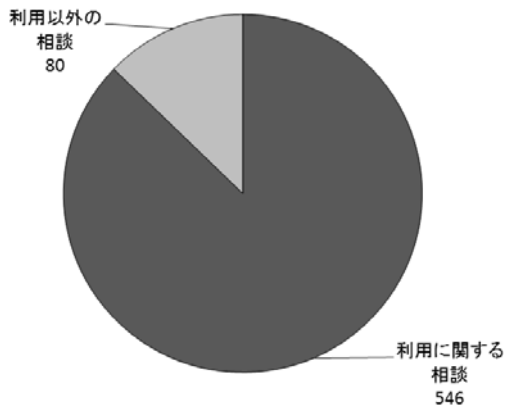


図2 利用に関する相談の内訳(方法別) (単位:件)

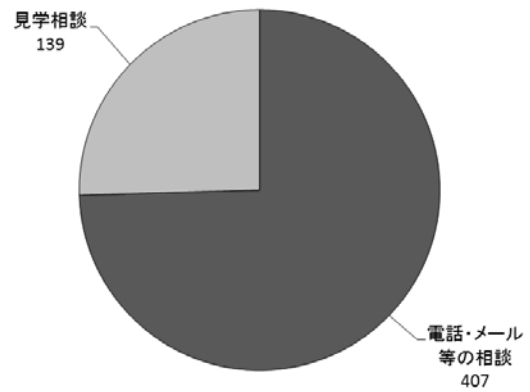


図3 電話等による相談の内訳について (単位:件)

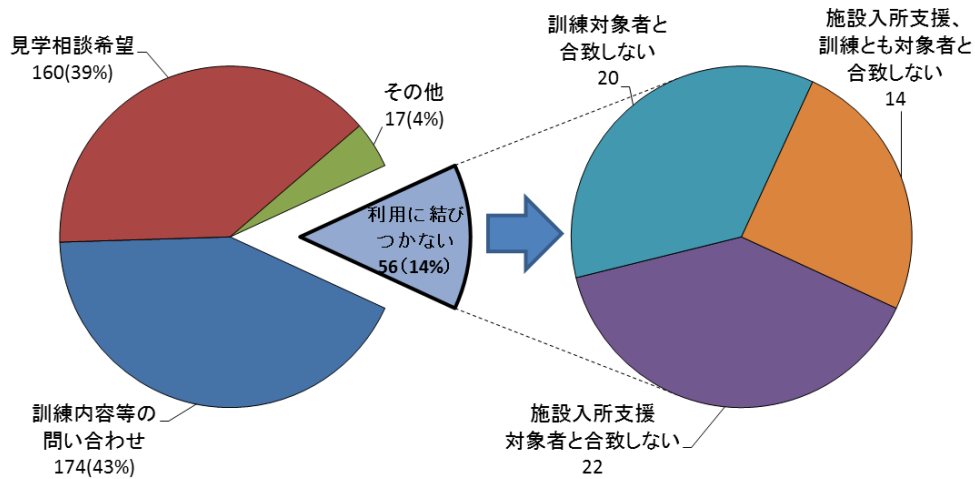


図4 見学による相談の内訳について (単位:件)

