

平成25年度
相談記録簿集計データ



社会福祉法人 柏市社会福祉協議会

目 次

はじめに.....	1
相談記録簿集計結果の概要.....	3
総合相談支援担当のデータ.....	4
心配ごと相談のデータ.....	6
かしわ広域後見支援センター担当のデータ.....	7
かしわ成年後見センター担当のデータ.....	8
ボランティアセンター担当のデータ.....	9
さわやかサービス担当のデータ.....	10
かしわファミリー・サポート・センター担当のデータ.....	11
沼南地域包括支援センター担当のデータ.....	12
風早南部地域活動センター担当のデータ.....	13
松葉町地域活動センター担当のデータ.....	14
光ヶ丘地域活動センター担当のデータ.....	15

はじめに

相談記録簿集計データは、平成17年度より集計をはじめ、毎年度その結果を冊子としています。

これは、第2期柏市地域健康福祉活動計画（平成21年度～25年度）の基本方針2の中で位置づけられている「潜在的ニーズの発掘と社会化」を具体的に推進していくための基礎データとしています。

平成25年度中に適正に計上された相談件数の合計は20,072件となり、昨年度の11.3%増となりました。

この集計データは、担当毎に計上し、分析しています。分析結果から見えてきたものを簡単にまとめると次のとおりとなります。

1. 総合相談支援担当

相談件数は毎年増加し続けている。貸付担当の窓口を兼ねていることから、このことに関する相談が大半を占める。

2. 心配ごと相談

昨年度に比べ相談件数がわずかに増加している。さまざまな心配ごと、悩みごとに対して傾聴を中心に相談に対応している。

3. かしわ広域後見支援センター担当

昨年度に比べ相談件数が64%増加している。野田市からの相談件数の増加も要因と考えられる。

4. かしわ成年後見センター担当

昨年度に比べ相談件数が45%増加している。制度に対する関心の高さや、制度の認知度が上がったことにより、相談件数の増加に繋がったと考えられる。

5. ボランティアセンター担当

最終年度となる活性化プランの推進、普及・啓発等を継続、昨年度ほどではないものの、ボランティアセンターの相談件数は増加した。

6. さわやかサービス担当

介護保険等の公的サービスで不足する部分の利用相談が大半を占める。また、介護保険事業者や行政等からの相談依頼が増加している。

7. かしわファミリー・サポート・センター担当

「ひとり親」、「心の病を抱えた親」からの相談など、複雑な家庭状況の利用会員が多く見受けられる。それに伴い協力会員からの相談が増加傾向にある。

8. 沼南地域包括支援センター担当

高齢者福祉サービスの利用方法等について、初歩的なものから専門的なものまで幅広い相談に対応した。

9. 風早南部地域活動センター担当

ふる協や地区社協以外の地域活動者の利用が増えてきた。

10. 松葉町地域活動センター担当

地域の身近な相談窓口として、徐々に利用件数も増え認知度の高まりを感じる。

11. 光ヶ丘地域活動センター担当

初年度であったが、地域住民、ふる協、地区社協等多くの相談があった。

相談記録簿集計の概要

1. 趣旨

本データは、柏市社協の各担当において、平成25年度中に受けた相談についての集計を行い、相談件数、分類等を分析した結果である。

本データをもとに、今後の相談支援体制の充実に向けて、職員の資質向上やチームアプローチの実現を図っていくものである。

2. データ集計の概要

データは、各部署の職員が受けた相談を蓄積したもので、日々記録する相談記録簿に記載されたものだけを取り上げたものである。

データ集計は、平成25年4月1日～平成26年3月31日に総合相談支援担当、心配ごと相談、かしわ広域後見支援センター担当、かしわ成年後見センター担当、ボランティアセンター担当、さわやかサービス担当、かしわファミリー・サポート・センター担当、沼南地域包括支援センター担当、風早南部地域活動センター担当、松葉町地域活動センター担当、光ヶ丘地域活動センター担当が受けたものである。

なお、各担当の事業内容の違いから、集計方法や集計結果については、担当ごとに異なる部分がある。

3. データ集計の項目

データ集計は、氏名、相談方法、地区名、内容、結果の分類とし、不明な点は記載していない。

4. データの活用方法

データは、相談事業の実績とともに、常に相談分類の傾向等を把握し、相談支援体制の構築にあたっての数字的根拠として活用していく。

総合相談支援担当のデータ

1. 相談件数と相談方法

平成25年度中における総合相談支援担当による対応件数は3,930件。また、訪問による相談の集計を追加した。その他はメールやFAXによる相談

相談方法	件数	前年比
来所	1,343件	7.2%減
電話	2,460件	21.1%増
訪問	107件	新項目
その他	20件	15%減
合計	3,930件	12.5%増

2. 相談状況

新規：新規
 継続：解決に向け、継続して支援した
 再来：解決したが、再度相談に来所した
 調整：関係機関等に連絡・調整を行った。
 その他：業務連絡等

相談状況	件数	前年比
新規	1,008件	3.1%増
継続	1,853件	81.8%増
再来	422件	3.4%増
調整	358件	新項目
その他	289件	31.2%減
合計	3,930件	12.5%増

3. 種類別相談件数

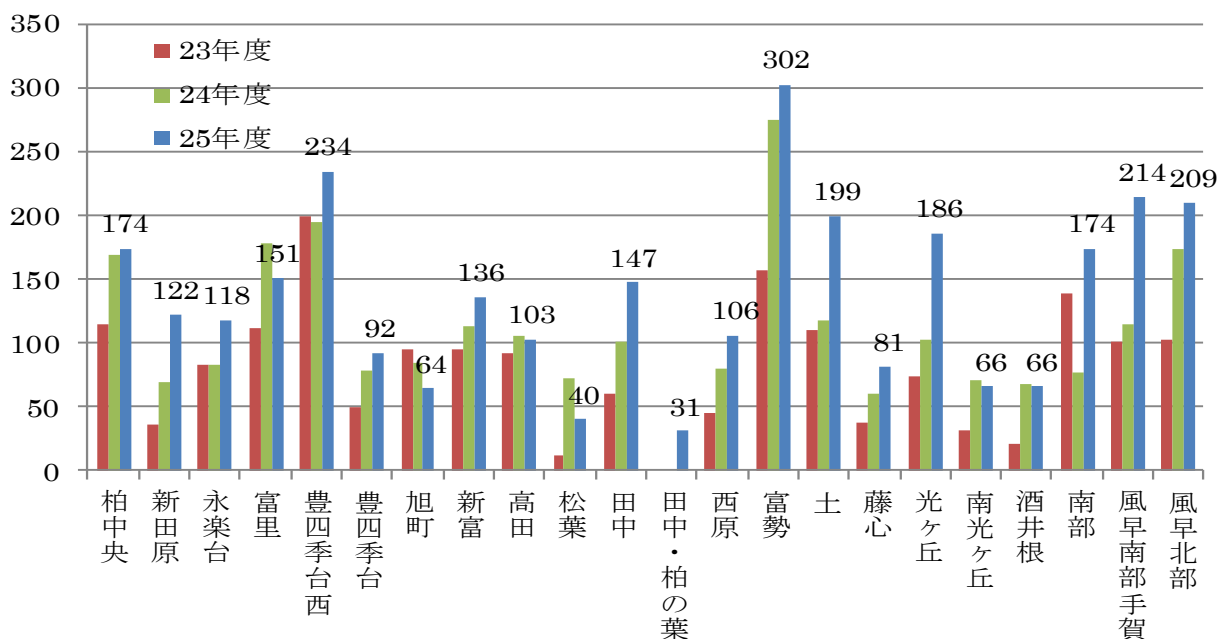
生計関係が3,553件と最も多く全体の90%を占めており、昨年度に比べ77%増となっている。生計関係以外の相談は、内容をよく聞いた後、より適切な相談窓口へつなげた。

主訴①	主訴② (主訴に付随する事項)	件数
生計関係	生活費	1648件
	職業 (失業等)	515件
	住宅 (家賃・住宅ローン・転宅)	237件
	教育	489件
	医療・健康	91件
	後見・財産・法律	157件
	事故	8件
	離婚・母子・父子・児童・出産・DV等	14件
	障害 (身体・精神)	37件
	年金	27件
	高齢者 (施設入所に関する費用)	26件
	家族	17件
	苦情 (制度に関する苦情)	0件
	業務連絡・その他	87件
	小計	3353件
	年金	1件
	障害 (身体・知的・精神)	70件
	家族	114件
	近隣関係	10件
	人権・後見・財産・法律	17件
	職業 (失業等)	7件
	女性・母子・離婚・父子・児童	14件
	高齢者 (介護、施設入所に関すること)	35件
	事故 (震災に関すること)	2件
	住宅 (転居に関すること)	17件
	医療・健康	9件
	消費生活関係	5件

苦情（制度に関する苦情）	18件
ボランティア	7件
青少年（不登校）	1件
業務連絡・その他	250件
小 計	577件
合 計	3,930件 (437件増)

4. 地区別相談件数

例年同様、全体的に増加傾向であり、柏市南部、沼南エリアの増加が著しい結果となった。



5. 曜日別相談件数

傾向としては、木曜日の相談件数が他の曜日に比べ大幅に少ない結果となった。

月	火	水	木	金	合計
810件	801件	834件	703件	782件	3,930件

6. 精神疾患がある方からの相談件数

精神疾患を第一主訴とした相談件数は、3,930件中53件（前年比40件増）であった。また、第一主訴に別件を挙げ、第二主訴に精神疾患を挙げた方が26件（前年比23件増）であった。この数字は、確認が取れたもののみで、実態は相当数あると見られる。

7. 母子家庭の相談件数

母子家庭に関する問題を主訴とする相談は3,930件中3件と極めて少ないが、生計関係の教育費に係る相談489件のうち母子家庭からの相談は72件14.8%を占めており、今後も増加するものと考えられる。

心配ごと相談のデータ

1. 相談件数と相談方法

平成25年度中における心配ごと相談の対応件数は161件。電話による相談が来所による相談を上回っている。

相談方法	件数
来所	68件
電話	93件
合計	161件

2. 相談状況

相談結果としては、その場で終了(解決)したものが64.6%、継続的な相談が9.4%、専門機関や該当する窓口へつないだものが26%だった。なお、一人の相談者が複数の相談をした場合はその数だけカウントしている。

相談状況	件数
終了	117件
継続	17件
紹介	47件
合計	181件

3. 種類別相談件数

相談の種類としては、家族関係の相談が多く、生計、職業・生業といった生活費に直結する相談が多かった。その他については、近隣トラブルについての相談や、冠婚葬祭のマナーに関する相談などが多い。

種類	件数	割合
生計	13件	7.2%
年金	0件	0%
職業・生業	12件	6.6%
住宅	7件	3.9%
家族	77件	42.5%
結婚	3件	1.6%
離婚	3件	1.6%
健康・保健・衛生	7件	3.9%
医療	4件	2.2%
人権・法律	1件	0.5%
財産	7件	3.9%
事故	1件	0.6%
児童福祉・母子保健	0件	0%
教育・青少年	2件	1.1%
障害者(児)福祉	1件	0.6%
母子福祉・父子福祉	2件	1.1%
高齢者福祉	5件	2.8%
苦情	7件	3.9%
その他	29件	16.0%
合計	181件	100%

かしわ広域後見支援センター担当のデータ

1. 相談件数と相談方法

平成25年度中における初期相談件数は、123件。
相談方法としては、「電話」による相談が最も多く、その他については、「訪問」による相談受付を示している。

相談方法	件数
来所	20件
電話	101件
その他	2件
合計	123件

2. 種類別相談件数

相談の種類については、日常生活自立支援事業（福祉サービス利用援助事業）に関する相談の他、成年後見制度、その他については数件に留まる結果である。

種類	件数
日常生活自立支援事業 (福祉サービス利用援助事業)	108件
成年後見制度	12件
その他	3件
合計	123件

3. 対象者

対象者については、全相談の内、約72%が高齢者、約14%が精神障害者、約5%が知的障害者となっている。
障害者に係る相談割合が増加していく傾向が見られる。

対象者	件数
高齢者	89件
知的障害者	6件
精神障害者	17件
その他	11件
合計	123件

4. 相談者

1

「本人や親族等」からの合算件数が「関係機関等」からの合算件数よりも大幅に下回っている。

関係機関からの相談は、地域包括支援センター、ケアマネージャー等の相談が多い。

当事者の身の回りに頼れる親族がおらず、財産管理等を要する世帯等は、介護保険関係者が対応に困り、事業説明を求めるケースが増えている。

相談者	件数	合算件数
本人	10件	27件 本人・親族・知人等
親	2件	
子	7件	
配偶者	2件	
兄弟姉妹	4件	
その他親族	1件	
隣人・知人	1件	
ホームヘルパー	0件	84件 関係機関等
民生委員	1件	
ケアマネージャー	25件	
在宅介護支援センター	1件	
保健・福祉施設	2件	
行政	12件	
医療機関	10件	
市町村社協	6件	
中核地域支援センター	4件	
地域包括支援センター	23件	
その他	12件	
合計	123件	

かしわ成年後見センター担当のデータ

1. 相談件数

平成25年度中における相談件数は、364件と、昨年度の238件から大きく件数を伸ばしている。
相談方法としては、「電話」による相談が多く見られる。
その他は、「訪問」による相談受付を示している。

相談方法	件数
電話	217件
来所	146件
その他	1件
合計	364件

2. 種類別相談件数

相談の種類は、成年後見制度及び申立に関する相談が多くみられた。いずれも昨年度に比べ、50件近く件数を伸ばしている。
※ 複数回答有のため、相談件数364件を超える件数となる。

種類	件数
成年後見制度に関する単なる相談	141件
成年後見申立に関する相談	144件
成年後見候補者に関する相談	31件
その他	115件
合計	431件

3. 対応

対応の殆どは、資料を渡すなどの情報提供や制度説明などの助言となる。
※ 複数回答有のため、相談件数364件を超える件数となる。

種類	件数
助言・情報提供	357件
連絡調整	8件
その他	2件
合計	367件

ボランティアセンター担当のデータ

1. 初期相談件数

平成25年度中における相談件数は、8,334件で、ボランティア活動に関する相談・問い合わせ等が7,301件。その他の相談等は1,033件となっている。

初期相談	H23	H24	H25
ボランティア活動に関する相談	3,013件	5,281件	7,301件
その他の相談	2,147件	3,015件	1,033件
合計	5,160件	8,296件	8,334件

2. 種類別相談件数（ボランティア活動に関する相談・問い合わせ）

ボランティア活動に関する相談の種類は、活動を希望する相談が個人登録を含め573件、活動依頼に関する相談は施設・個人を含め1,037件、活動に関係する相談は5,077件、車椅子等備品関係614件、その他の相談が1,033件となっている。
活動の依頼としては、レクリエーション・イベント関係が最も多い。

種類	内容	件数	合計
活動依頼	活動情報等希望	172件	1,037件
	障害者関係	110件	
	高齢者関係	259件	
	児童関係	83件	
	レクリエーション、イベント関係	322件	
	収集ボランティア関係	26件	
	環境関係	10件	
	その他	55件	
活動希望	登録に関すること	180件	573件
	施設紹介	97件	
	団体紹介	84件	
	活動情報・資料等提供	142件	
	その他	70件	
活動関係	活動に関する相談	1,636件	5,077件
	保険関係（ボラ・行事等）	325件	
	助成金関係	291件	
	施設利用（部屋・印刷等）	2,692	
	その他	133件	
備品関係	車椅子貸出	474件	614件
	福祉体験用具	32件	
	ビデオ・DVD	14件	
	その他	94件	
その他	その他福祉相談等	1,033件	1,033件

さわやかサービス担当のデータ

1. 相談件数と相談方法

平成25年度中における相談件数は、会員外相談が572件。会員相談が700件。相談方法としては、「電話」による相談が多いが、協力会員の来所による相談も増加傾向にある。電話相談後に訪問し、状況確認等の上、支援に至るサービスである。

相談方法	件数
来所	572件
電話	1,100件
FAX	0件
合計	1,272件

2. 相談者

会員外相談者のうち、本人、親族等からの相談が61.3%、介護保険事業者や行政等から、全体の32.6%の相談があった。

本人からの直接の相談よりも、介護保険事業者や、行政等からの相談が増加している。また、会員からの相談が、全相談数の過半数を占めており、その内容は高齢者の生活全般の相談が多く、高齢者の孤立化を防ぐ一助となっていると考えられる。

相談者	件数	割合	割合
介護保険事業者等 (ケアマネ、病院、訪問看護等)	128件	22.4%	33.5%
行政機関 (包括C、高齢者支援課、障害福祉課等)	58件	10.2%	
民生委員	5件	0.9%	
本人(会員外)	225件	39.3%	66.5%
親族 (配偶者、子等)	126件	22.0%	
その他 (隣人・知人)	30件	5.2%	
協力会員	420件	60%	
利用会員	280件	40%	

3. 種類別相談件数 ※会員外からの相談

相談の種類としては、生活支援の263件をはじめ、移動サービス118件、介護63件となっている。

産前産後支援の相談は平均して毎月有り、実際の支援につながるケースが多い。介護に関する相談では1つの介助に限定せず、多様な内容での相談が見受けられ、公的制度で対応できない部分や話し相手を兼ねた見守り等の相談が多かった。また、市の広報紙や社協の情報紙による協力会員募集に関する問い合わせも増加傾向にある。

相談内容	具体的ニーズ	件数
生活支援 (全263件)	掃除	70件
	家事(調理等)	51件
	草取り	14件
	産前産後支援	49件
	買物	7件
	ゴミ出し	12件
	その他	60件
移動サービス		118件
介護 (全63件)	通院介助	1件
	排泄介助	10件
	外出介助	35件
	入浴補助	4件
	その他介護	13件
緊急通報		23件
その他	活動希望等	105件
合計		572件

かしわファミリー・サポート・センター担当のデータ

1. 相談件数と相談方法

平成25年度における相談件数は1,307件。
 (会員相談が839件。会員外相談が468件) 電話による問合せが9割を占める。来所による相談は、協力会員が多いが、会員外の方では市役所の窓口(児童育成課や保育課等)からの流れで来所する方が多い。家庭児童相談室からの相談依頼も増加している。

相談方法	相談件数
来所	131件
電話	1,172件
その他(FAX)	4件
合計	1,307件

2. 相談分類

主訴①	主訴② (主訴に付随する事項)	件数	比率
利用会員	送迎に関する相談 (塾・習い事・保育園・幼稚園・ルーム等)	111件	13.2%
	通常の預かりに関する相談	117件	14.0%
	その他	128件	15.2%
協力会員		483件	57.6%
会員外	入会に関する相談	334件	71.4%
	育児に関する相談	1件	0.2%
	他機関	78件	16.7%
	その他	55件	11.7%
	合計	1,307件	100%

利用会員からは、ひとり親家庭や心の病を抱えた親からの保育園や幼稚園等の送迎に関する相談は多い。また二人目出産により、上の子供の保育機関への送迎に関する相談と併せ、産前産後支援の家事援助に関する相談もある。さわやかサービスとの共通利用会員が増えている。

沼南地域包括支援センター担当のデータ

1. 相談の件数と方法

昨年度9月から相談受理した件数のみを計上するように実績の計上方法が変更となり前年度と比較すると67.7%減少した。

相談方法	年間相談 受付件数	うち新規
電 話	1,249 件	781 件
来 所	434 件	292 件
合 計	1,683 件	1,073 件

2. 相談者

前年度末の在宅介護支援センター廃止により、新規相談者のうち、本人・家族からの相談が8.3%増加している。また、医療機関からの相談が増えてきたので、項目を新たに設けた。

新規相談者	比率
本人	17.9%
家族	29.5%
地域・民生委員	16.7%
ケアマネ	17.1%
行政機関	5.6%
事業所	3.1%
他包括支援センター	1.1%
医療機関	2.3%
その他	6.7%

3. 種類別相談対応件数

相談種別	年間相談 受付件数	うち新規
介護保険や高齢者福祉制度・サービスに関すること	821 件	527 件
権利擁護事業（虐待、成年後見制度利用支援など）※1	116 件	40 件
介護予防等の相談支援	43 件	36 件
介護予防ケアマネジメント ※2 （要支援1，2と認定された方および虚弱な高齢者の介護予防プランの作成）	147 件	118 件
包括的・継続的ケアマネジメント（ケアマネージャーへの支援）	137 件	87 件
その他	419 件	265 件
合 計	1,683 件 (805 件減)	1,073 件 (9 件減)

※1 権利擁護事業の内容

高齢者虐待対応9人（前年度9人）、成年後見制度市長申立相談支援0人（前年度2人）

※2 介護予防ケアマネジメントの内容

二次予防事業対象者は高齢者数の増加を背景に、対象者、参加者ともに増加した。

- ・二次予防事業参加勧奨365人（前年度406人）
- ・二次予防事業参加者60人（前年度73人）

昨年度委託条件の緩和により、引き続き委託可能な事業所を増やしてきた。

- ・要支援ケアプラン作成請求件数877件（前年度716件）、うち新規44件（前年度26件）
- ・要支援ケアプラン作成委託件数948件（前年度952件）、うち新規38件（前年度42件）

風早南部地域活動センター担当のデータ

1. 利用件数と利用方法

平成25年度の利用総件数は998件。
身近な福祉の相談窓口ということもあり、利用方法としては「来所」が最も多い。

相談方法	件数	比率
来所	834件	84%
電話	74件	7%
訪問	90件	9%
合計	998件	100%

2. 利用目的

利用目的は、多様な地域活動者が利用することが多く、702件となった。次いで福祉の相談238件。

利用目的	件数	比率
相談	238件	7%
地域関係	702件	84%
その他	58件	9%
合計	998件	100%

3. 福祉相談の当事者

相談の当事者は「高齢者」が最も多い。理由は高齢化と、身近な相談であることが考えられる。また、「上記以外」については、主に生計問題や家族問題を抱える一般世帯が多い。

当事者	件数	比率
高齢者	171件	72%
障害者	20件	8%
児童	0件	0%
上記以外	47件	20%
合計	238件	100%

4. 種類別相談件数

相談種別は、他分野に及んでいるが、多世代交流型コミュニティ事業をはじめ、ボランティアに関する相談が最も多い。
また、福祉関係では、介護保険等の高齢者福祉、生計問題、健康医療が多く見られた。

種類	件数	比率
ボランティア	86件	36%
介護保険等	34件	14%
生計問題	31件	13%
健康医療	9件	4%
住宅	7件	3%
職業	7件	3%
家族	7件	3%
身体障害	7件	3%
その他	49件	21%
合計	238件	100%

5. 結果

相談結果としては、その場で概ね解決したものが82%、専門機関へつないだ（取次）ものが4%、継続的な関わりが14%であった。

相談方法	件数	比率
解決	196件	82%
取次	8件	4%
継続	34件	14%
合計	238件	100%

松葉町地域活動センター担当のデータ

1. 利用件数と利用方法

平成25年度の利用総件数は998件。
利用方法としては「来所」が最も多いが、電話での利用も増加した。

相談方法	件数	比率
来所	626件	63%
電話	200件	20%
訪問	167件	17%
合計	993件	100%

2. 利用目的

利用目的は、NPOをはじめ、ボランティアグループ等の利用が飛躍的に増え695件、次いで福祉の相談が296件となっている。

利用目的	件数	比率
相談	296件	30%
地域関係	695件	70%
その他	2件	0%
合計	993件	100%

3. 福祉相談の当事者

相談の当事者は「高齢者」が全体の半数以上を占めているが、ボランティア活動に興味を持つ方の相談が多く「上記以外」に含まれている。

当事者	件数	比率
高齢者	203件	68%
障害者	10件	4%
児童	0件	0%
上記以外	83件	28%
合計	296件	100%

4. 種類別相談件数

相談種別は、介護保険等高齢者福祉が102件と最も多い。

また、様々なボランティア団体との係りが増えたことにより、活動に係る相談が92件と多くあった。

その他としては、精神疾患を抱えた方の継続相談や近隣トラブル、健康医療等となっている。

種類	件数	比率
介護保険等	102件	34%
ボランティア	92件	31%
精神障害	10件	3%
近隣関係	8件	3%
健康医療	6件	2%
母子福祉	5件	2%
家族	5件	2%
その他	68件	23%
合計	296件	100%

5. 結果

相談結果としては、その場で解決したものが77%、専門機関へつないだものが7%、継続的な関わりが16%であった。

相談方法	件数	比率
解決	229件	77%
取次	19件	7%
継続	48件	16%
合計	296件	100%

光ヶ丘地域活動センター担当のデータ

1. 利用件数と利用方法

平成25年度の利用総件数は820件。
利用方法としては「来所」が最も多く、電話、訪問の順。

相談方法	件数	比率
来所	566件	69%
電話	186件	23%
訪問	68件	8%
合計	820件	100%

2. 利用目的

利用目的は、ふる協・民生委員・NPO等の地域関係が484件、次いで福祉の相談が311件となっている。

利用目的	件数	比率
相談	311件	38%
地域関係	484件	59%
その他	25件	3%
合計	820件	100%

3. 福祉相談の当事者

相談の当事者は「高齢者」が全体の半数以上を占めているが、ボランティア活動に興味を持つ方の相談が多く「上記以外」に含まれている。

当事者	件数	比率
高齢者	112件	36%
障害者	14件	5%
児童	3件	1%
上記以外	182件	58%
合計	311件	100%

4. 種類別相談件数

相談種別は、介護保険等高齢者福祉が102件と最も多い。
また、様々なボランティア団体との係りが増えたことにより、活動に係る相談が92件と多くあった。
その他としては、精神疾患を抱えた方の継続相談や近隣トラブル、健康医療等となっている。

種類	件数	比率
介護保険等	112件	36%
ボランティア	76件	24%
生計問題	36件	11%
健康医療	27件	9%
身体障害	13件	4%
近隣関係	11件	4%
住宅	6件	2%
家族	5件	2%
その他	25件	8%
合計	311件	100%

5. 結果

相談結果としては、その場で解決したものが83%、専門機関へつないだものが1%、継続的な関わりが16%であった。

相談方法	件数	比率
解決	258件	83%
取次	2件	1%
継続	51件	16%
合計	311件	100%

社会福祉法人柏市社会福祉協議会

2014年6月発行

〒277-0005 柏市柏五丁目11-8

介護予防センターいきいきプラザ内

TEL04-7163-1234 FAX04-7163-9199
