

厚生労働科学研究費補助金「世帯構造の変化が社会保障に与える影響の分析研究」
研究報告書

「地域共生の場」における総合相談の内容と対応—相談記録データの分析から
研究協力者 菅野道生（岩手県立大学社会福祉学部）

研究要旨

【目的】

本稿では、A県B市にある通所介護事業所Xにおける総合相談窓口に寄せられた相談内容を分析した。対象や属性を区切らず幅広い相談に対応する総合相談の特徴を観察することで、地域における「共生の場」での「断らない相談窓口」や「伴走型支援」の在り方を検討するための素材を得ることが目的である。

【方法】

2019年4月から2020年2月までの相談記録データを集計し、対象者属性、相談内容、対応状況等についてその特徴を記述した。

【結果】

相談記録の集計と分析からは、きわめて幅広い年齢層から、家族関係や仕事・職場のことなどを中心に多様な相談が持ち込まれていること、緊急性が高い相談や他機関への照会が必要とされるような相談の数はごくわずかで、傾聴による対応が相談支援の基本となっていること、受け付けた相談の99.5%が「継続」ケースとなっているといった特徴がみられた。

【考察・結論】

「共生の場」での総合相談のポイントとして、①「場の開放」によって相談支援へのアクセシビリティを高めること、②家族問題や仕事といった分野横断性や個別性の高いニーズの受け皿となること、③緊急性や深刻度は比較的低い相談に対して、傾聴による心理的サポートを提供することが基本であること等が確認された。一方でシンプルな「終結」がない伴走型支援の特性から、「ケースの堆積」が生じやすく、相談体制の基盤整備が課題となる。

A. 研究目的

本稿では、分野を問わない「総合相談窓口」に寄せられる相談内容とそれへの対応の特徴について検討した。これらの検討を通じて「地域共生の場」における「断らない相談窓口」や「伴走型支援」のあり方を考えるための素材を得ることが研究の目的である。

具体的には、特定の介護事業所における1年間の相談記録データを分析し、総合相談窓口にはどのような人々から、ど

のような相談が寄せられ、どのような対応がとられているか、その特徴の一端を明らかにしたい。

B. 研究方法

(1) 分析の対象とする事業所の概要

本研究の対象とした通所介護事業所X（以下、「X」という）の事業構成は図1の通りである。制度上のサービスとして①デイサービス（介護保険制度における通所介護及び障害者総合支援法にお

ける日中一時支援) 事業を行っている。同時に制度外の独自サービスとして②市民図書館、③フリースペースの貸し出しを行っている。制度内・制度外にまたがって④総合相談を同じ施設内で一体的に提供している。また、総合相談の一部には、市内の他団体との協働による⑤アウトリーチ活動が含まれる。

Xはデイサービスの利用者、図書館の利用者、ボランティアや軽作業等の社会的アクティベーションの場として利用する人、フリースペースでイベントを主催する人等、様々な関わり方ができる場となっている。

属性や福祉ニーズの有無を問わず多様な地域住民が出入りするXは地域における「共生の場」¹のひとつの在り方を体現する施設であるといえる。総合相談においても、分野や対象者属性を区切らず相談を受け付け、対応している。Xは近年の政策課題となっている「断らない相談」「伴走型支援」を先駆的に取り組んでいる事業所であるといつてよい。

なお、Xにおいて総合相談業務に当たる職員の数は2名である。

(2) 分析の対象とするデータ

Xにおいて2019年4月から2020年2月までの間に入力された相談記録データを分析の対象とした。期間中の相談記録の件数(個票数)は878件、実相談人数は172人(団体等は除く)であった。

なお本研究は属性を区切らない総合相談の実態を探ることを目的としていることから、対象が限定される制度上の

サービスに関する相談は分析の対象から除外している。

(3) 分析の方法

相談記録データの単純集計結果を記述し、対象者属性、相談内容、対応状況等についてその特徴を観察した。

(倫理面への配慮)

国立社会保障・人口問題研究所の倫理審査を受審した(IPSS-IBRA#19006)。

C. 研究結果

(1) 相談件数

期間中の相談記録件数は878件、相談者の実人数は172名、実世帯数は118世帯であった²。

月平均の相談件数は79.8件(中央値76件)で、1日当たりの平均相談件数は2.6件である。曜日別にみると平均相談件数が最も多いのは土曜日で3.2件、次いで金曜日(3.1件)、木曜日(3.0件)となっている。平均相談件数が最も少ないのは日曜日(1.7件)だった。

相談のうち71.0%は営業時間内(9:00~17:00)に寄せられているが、営業時間外に入ってくる相談も25.0%あった。

(2) 相談方法と対応時間

最も多い相談方法は「面談(来所)」で46.5%、次いで「ショートメール、LINE」が19.7%、「メール」が14.5%「電話」が8.0%、「訪問」が6.3%等となつ

¹ 厚生労働省(2019)「地域共生社会にむけた包括的支援と多様な参加・協働の推進に関する検討会(地域共生社会推進検討会)最終とりまとめ」p30

民の身近な生活圏において相談支援を行う場を明示するなど)を講じること

² 相談件数には、行政や他の専門機関等の団体からの相談も含まれている。実人数と実世帯数は、相談者が団体等であるものを除いた数である。

ている³ (図2)。

相談1件あたりの応対時間の平均値は104分(中央値70分、最大値420分、最小値2分)であった⁴。

(3) 相談者の属性

相談者の属性を見ると、性別では女性が60.3%、男性が31.8%となっている。平均年齢は45.9歳(中央値48歳、最年長92歳、最年少8歳)である。また相談者の住所は「市内」が28.5%、「市外かつ県内」が2.3%、「県外」が3.5%であった。

(4) 相談内容の特徴

図3は相談内容については21項目に分類して集計したものである(複数選択あり)。相談内容の分類で最も割合が多かったのは「家族関係」で16.4%、次いで「心理的ケア」が15.0%、「仕事・職場」が12.1%、「障害」が9.5%、「保育・子育て」が8.7%等となっている。

Xでは寄せられた相談内容について緊急度を以下の4段階で記録している。傾聴対応で足りる場合は「1」、関係者への報告が必要である場合は「2」、自治体、社協、障害者支援センターなどに報告・相談が必要である場合は「3」、即時の介入等が必要である場合は「4」である。これらについて集計したところ「緊急度1」が94.2%と大多数を占めた。「緊急度3」は1.8%、「緊急度3」は0.9%、「緊急度4」は0.1%と緊急性の高い相談はごくわずかであった。

相談者の要望種別(5分類・複数選択あり)では「話を聞いて欲しい」が全

体の61.7%を占めた。また「その他」に振り分けられたものが34.7%見られた。

「その他」の具体的な内容としては「近所の高齢者の安否を確認してほしい」「施設の視察希望」「施設でのボランティア活動希望」「主催イベントへの招待(団体から)」等があった。

(5) 対応の特徴

相談者に対して行った対応について集計したものが図4である。最も割合が高かったのは「傾聴」で74.0%、次いで「その他」が24.0%であった。「行政窓口の照会」や「他機関窓口への照会」、「直接支援」、「ケアの内容に関わる事項」、「介護保険関係」はいずれも1%未満であった。

今後も傾聴やケア等が必要な場合は「継続」そうでない場合は「完了」に分類して集計したところ、「継続」が99.5%、「完了」が0.5%であった。

D. 考察

Xのような属性に関わらない多様な人々が出入りする地域共生の場における総合相談の特徴として浮かび上がったのは以下の点である。

(1)「場」の開放による相談支援へのアクセシビリティ

相談方法の内訳が「面談(来所)」が最も多い。上述の通りXは図書館やフリースペースを開放しており、また、ボランティアや軽作業といった社会的アクティベーションの場としての機能をもっている。「面談(来所)」による相談の多くは、そうした「場としての利用」と

³ 「面談(来所)」は昼食・おやつ提供、ボランティアを含んでおり、予約の有無で区別していない。「訪問」は本人宅(本人宅付近のカフェを含む)、他機関、イベント先での相談対応を含んでいる。

⁴ メール、ショートメール/LINEによる相談への応対時間はデータの形式上、適切な抽出が困難なため集計から除外した。

セットで持ち込まれていることが考えられる。図書館やフリースペースとして利用できる「場」の開放が、相談支援へのアクセシビリティを高めることにつながっていることが考えられる。

また、相談者の年齢層が極めて幅広いことも、様々な人が出入りできる「場」を開放しているXの総合相談の大きな特徴であるといえる。

(2) 家族や仕事をめぐる課題への対応

相談内容分類では「家族関係」「心理的ケア」「仕事・職場」等が上位にあがっている。「家族まるごと」の支援は、従来の分野ごとの縦割りの相談支援の大きなウィークポイントであるといっている。また「仕事・職場のこと」についても、就労支援の幅やメニューが少なく、個々の多様な状況に合わせた対応が難しいカテゴリであるといえる。集計結果からは、Xはそうした縦割りの支援が対応しにくいニーズの受け皿となっている可能性がみてとれる。

(3) 傾聴による心理的サポートを基調とする相談支援

すでに見たおとり、相談における要望の6割は「話を聞いてほしい」であり、9割以上の相談は緊急性がなく、他団体との共有の必要もない。対応のうち7割強は「傾聴」によるものとなっている点も今回の集計結果の特徴といえる。

まずは「じっくりと話を聴くこと」による心理的サポートの提供が共生の場における総合相談の基本であることが改めて確認されたといえる。

(4) 「継続」による対応ケースの蓄積

上で見た通り、相談の95.5%が継続的な関わりが必要となっている。状況の変化のなかで一進一退を繰り返す本人や家族に付き合い続ける「伴走型支援」には「終結」がないことも多い。そのため既存ケースへの対応が続く中で新規ケ

ースへの対応が積み重なっていくことになる。Xの相談記録のデータからも、かなり多くの時間を相談対応に割かれていることが見て取れた。相談体制に限りがあるなかで、この「ケースの堆積」にどう向き合うかは「断らない相談」や「伴走型支援」にとって大きな課題といえる。

E. 結論

利用者の属性を問わない地域における「共生の場」での総合相談のポイントとして、①「場の開放」によって相談支援へのアクセシビリティを高めること、②家族問題や仕事といった分野横断性や個別性の高いニーズの受け皿となること、③緊急性や深刻度は比較的低い相談に対して、傾聴による心理的サポートを提供することが基本であること等が確認された。一方でシンプルな「終結」がない伴走型支援の特性から、「ケースの堆積」が生じやすく、相談体制の基盤整備が課題となる。

F. 健康被害情報

該当なし

G. 研究発表

1. 論文発表

なし

2. 学会発表

なし

H. 知的所有権の出額・登録状況（予定もふくむ）

1. 特許取得

2. 実用新案登録

3. その他

該当なし

参考文献

厚生労働省（2019）「地域共生社会にむけた包括的支援と多様な参加・協働の推進に関する検討会（地域共生社会推進検討会）最終とりまとめ」

謝辞

本稿の分析結果は、厚生労働行政推進調査事業費補助金「世帯構造の変化が社会保障に与える影響の分析研究」の成果の一部です。データの収集においてご協力頂いた関係者各位に深く御礼申し上げます。

図1 Xの事業構成

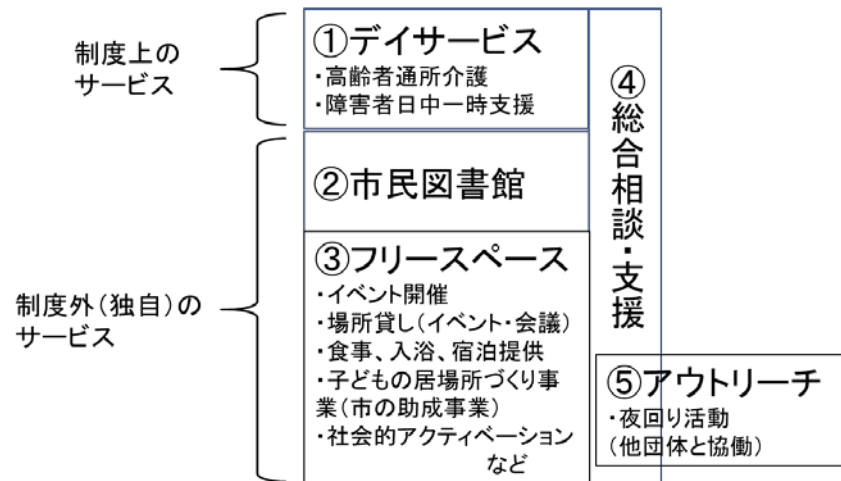


図2 相談方法 (n=852)

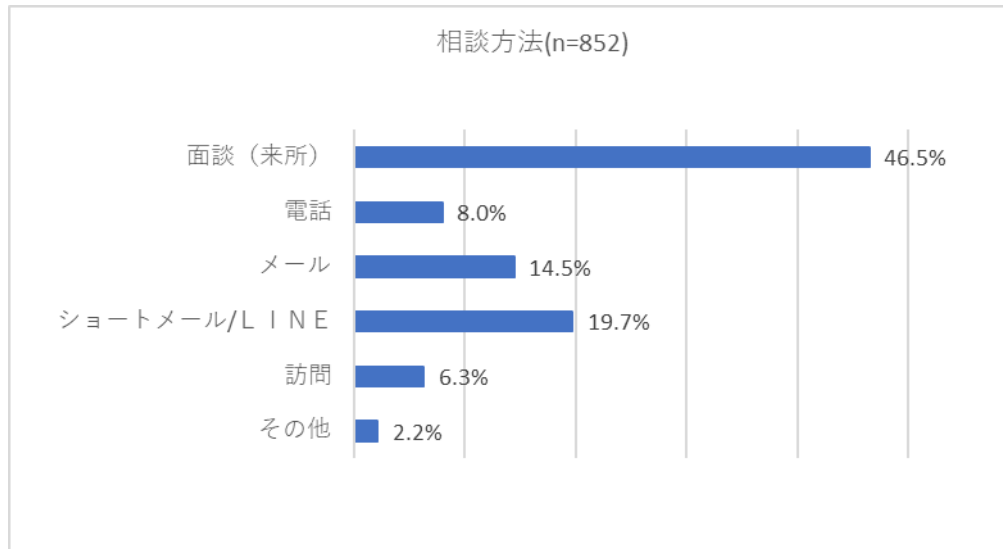


図3 相談内容の分類 (n=2500 (複数選択))

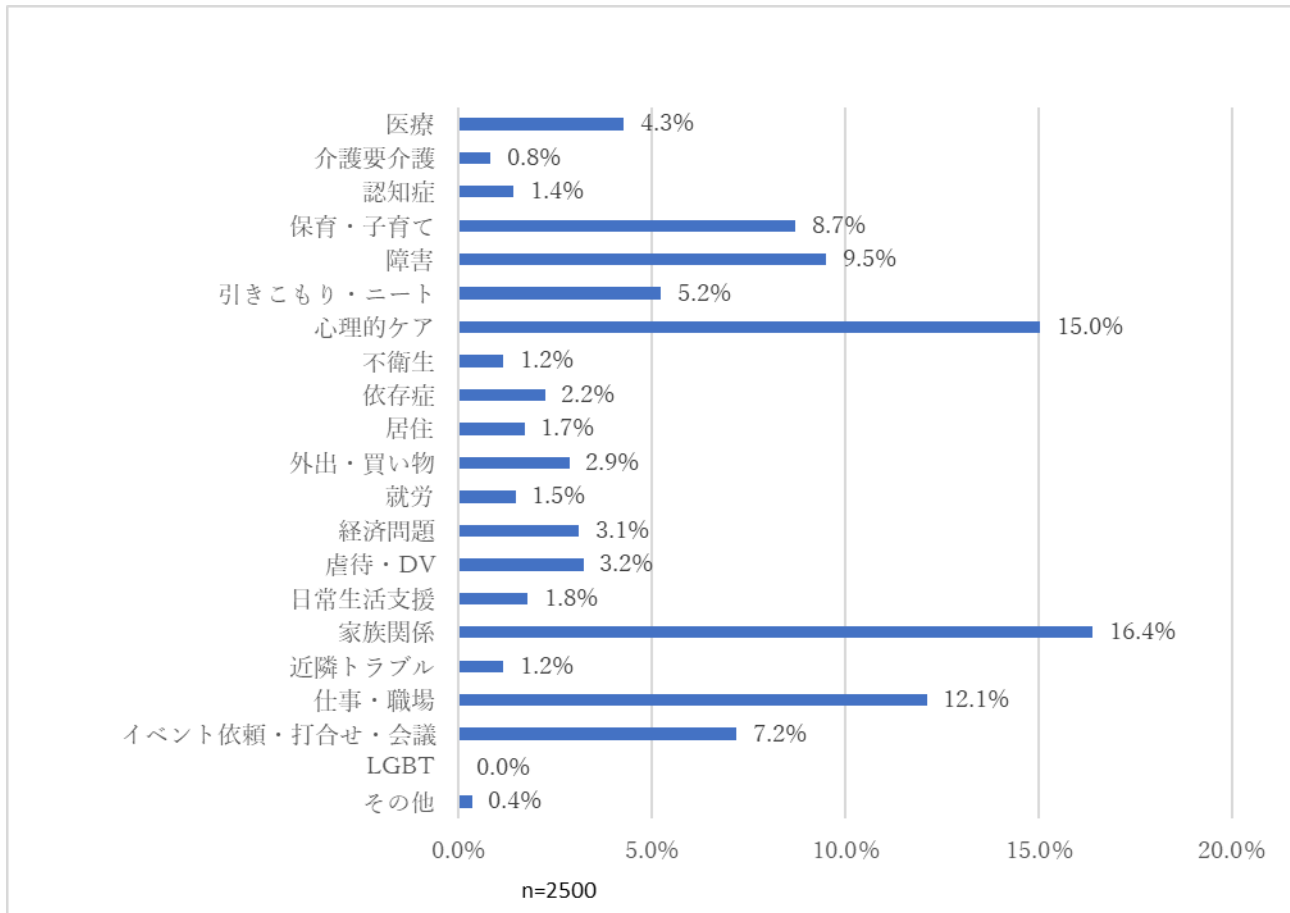


図4 対応分類 (n=951 (複数選択))

