

# 重層的・包括的支援体制の構築に係る 進捗状況（福祉まるごとサポートセン ターにおける相談受付状況）について

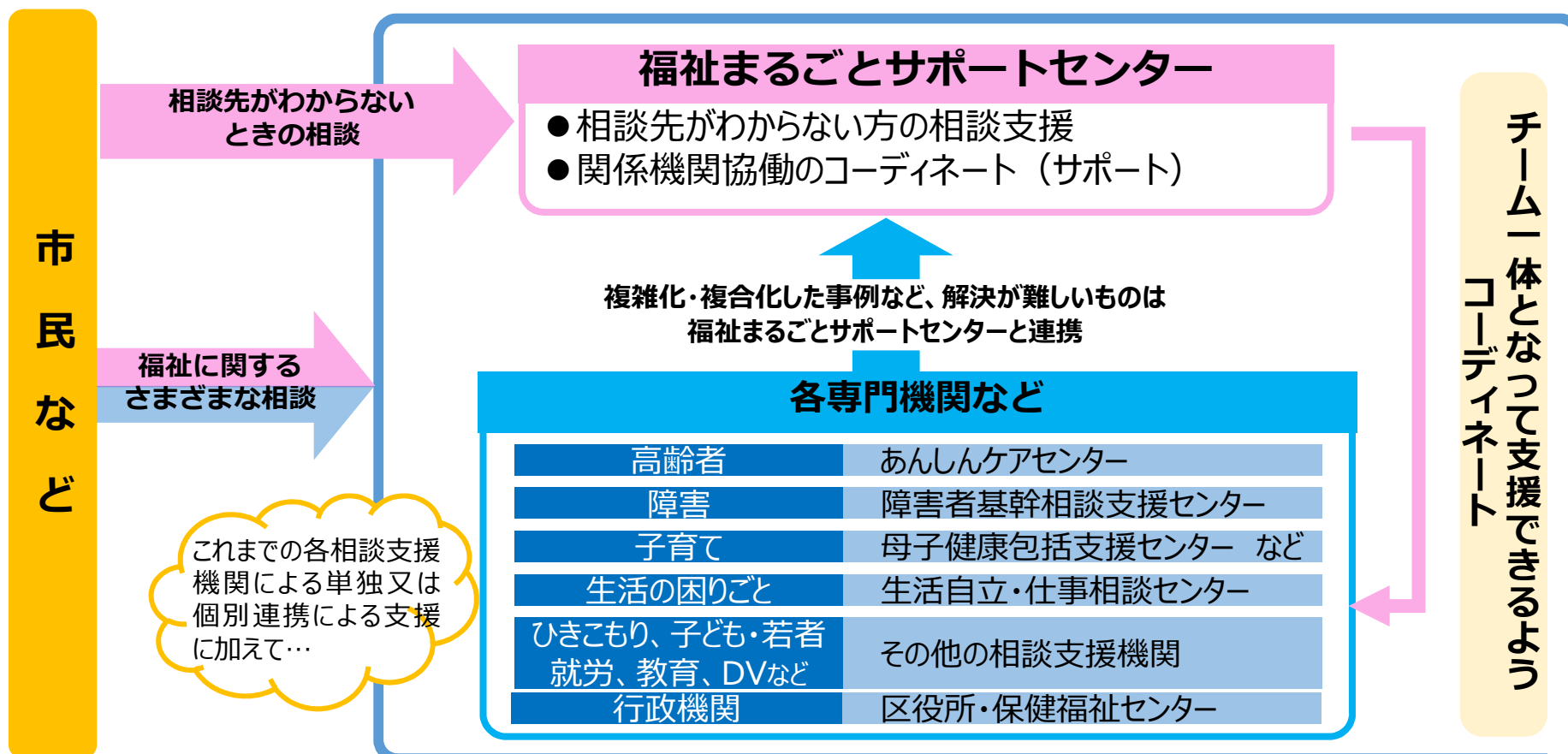
# 福祉まるごとサポートセンターの機能

## ① 関係機関協働のコーディネート機能

- ・単独の機関では対応が難しい複雑化・複合化した相談事案の調整役として、各関係者の役割分担、支援の方向性の決定、支援プランの策定等を実施

## ② 包括的に相談を受け止める機能

- ・分野、世代、相談内容を問わず包括的に相談を受け付ける
- ・主訴が明確で単独の機関で対応可能なものは、ヒアリング結果と課題を明確にして引き継ぎ
- ・支援ニーズを充足するサービスがない場合には、支援につながるまで伴走支援を実施



# 福祉まるごとサポートセンター相談受付状況(10/2～10/31)

- 開設後1か月の**相談受付総数**は、**207件**（1日あたり平均8.6件、最多32件）
- 複雑な相談が寄せられており、相談者に寄り添いながら、主訴や状況の把握に時間をかけて丁寧な対応を心がけている。
- 電話による相談が最も多い。また電話対応後、本人宅等を訪問した事例**7**件あり。

## 相談件数

R5.10.2（月）～10.31（火）

受付総数	1日あたり平均	1日最多
<b>207件</b>	<b>8.6件</b>	<b>32件</b> (10月2日)

## 曜日別相談件数

月	火	水	木	金	土	(日)
<b>69</b>	41	27	26	36	7	1

※土曜日は、各団体が主催する研修会等での講演なども予定している  
 ※日曜日は、家族の都合に合わせて自宅訪問（社協職員が対応）

## 平均相談時間

R5.10.2（月）～10.31（火）

平均相談時間	最長	最短
<b>32分</b>	<b>480分</b>	5分

※8時間の相談対応は、子供の将来を心配する高齢の親から、過去の出来事や現在の状況に至った背景などの話があり、傾聴による信頼関係づくりに努めたため（社協職員が対応）

## 受付方法

電話	来所	訪問	メール	その他
<b>164</b>	24	7	5	7

※「その他」は、ケース会議への参加等

## 相談者の属性

- 本人・家族からの相談が多いが、相談支援機関、庁内の所管課、民生委員等からも相談が寄せられている。
- 本人からは、**家庭内や近隣住民とのトラブル**など、人間関係の相談が複数寄せられている。
- 家族からは、**精神疾患がある子などの今後を心配**する相談が複数寄せられている。
- 相談支援機関や行政機関（保健福祉センター）からは、**精神疾患がある親や子がおり生活に行き詰っている家庭**への支援に関し、福まるの関わりを求める相談が複数寄せられている。

### 相談者の属性

本人	家族	相談支援機関	行政機関	民生委員	福祉サービス事業者	医療機関	その他 (知人等)
92	43	23	11	9	8	7	14