

相談内容の分析

1 新規相談受付件数

| 月 日 | 電 話 | 来 所 | 合 計 |
|------------|----------------|------|------|
| 4月1日～4月30日 | 42件 | 20件 | 62件 |
| 5月1日～5月7日 | 4件 | 4件 | 8件 |
| 5月8日 | くらしのまるごと相談窓口開設 | | |
| 5月8日～5月31日 | 182件 | 154件 | 336件 |
| 6月1日～6月30日 | 143件 | 88件 | 231件 |

2 アウトリーチ件数

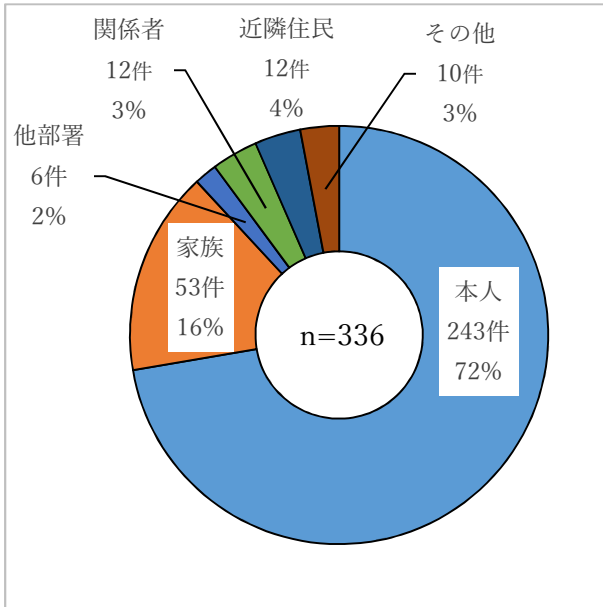
| 月 日 | 合 計 |
|------------|-----|
| 4月1日～4月30日 | 8件 |
| 5月1日～5月31日 | 17件 |
| 6月1日～6月30日 | 19件 |

3 相談内容の分析（5月8日～5月31日）

※ 割合については、合計を100%にするため小数点以下を調整している場合があります。

(1) 相談者と課題のある方との関係性

ア 全体



(他部署の例)

- ・ 区民事務所
- ・ 高齢者支援課
- ・ 子ども未来プラザ 等

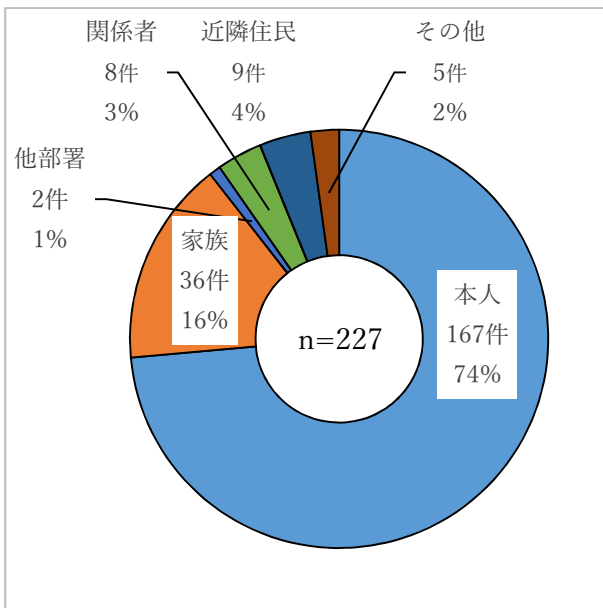
(関係者の例)

- ・ 高齢者総合相談センター
- ・ ケアマネジャー
- ・ 民生委員 等

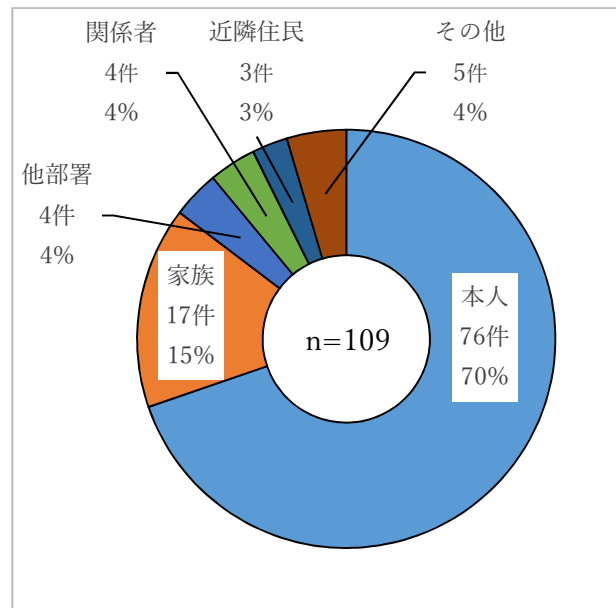
(その他の例)

- ・ 友人
- ・ 同居人 等

イ 終結案件



ウ 継続案件



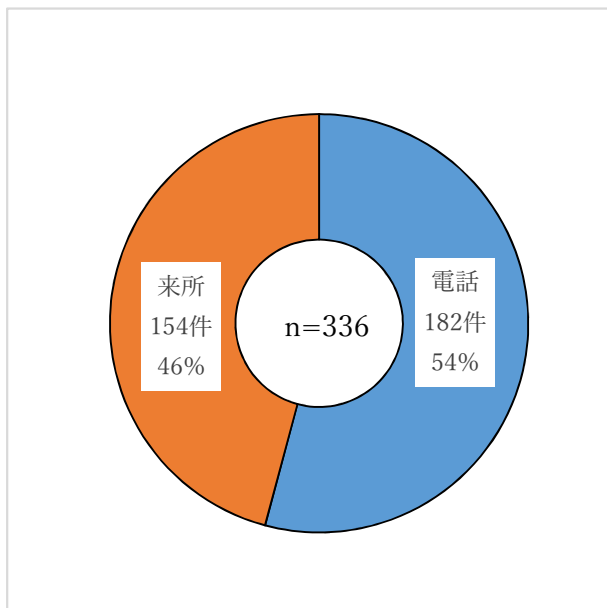
相談者と課題のある方との関係性は、全体では「本人」72%が最も高く、次いで「家族」16%、「近隣住民」4%となっている。

終結案件では、「本人」74%が最も高く、次いで「家族」16%、「近隣住民」4%となっている。

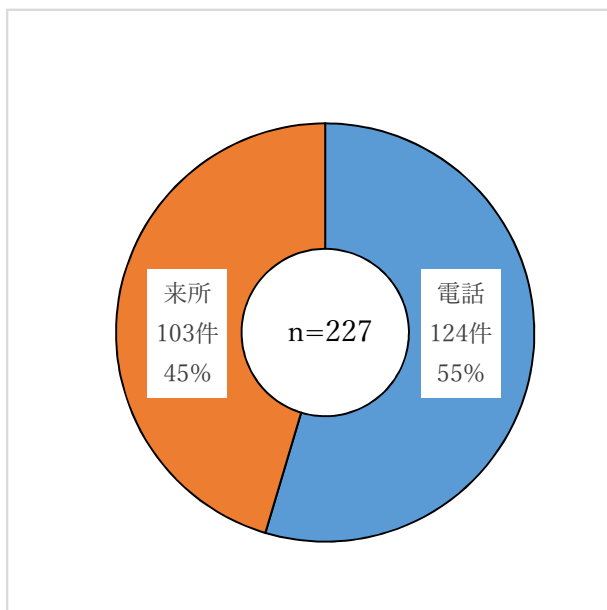
継続案件では、「本人」70%が最も高く、次いで「家族」15%、「その他」4%となっている。

(2) 相談手段

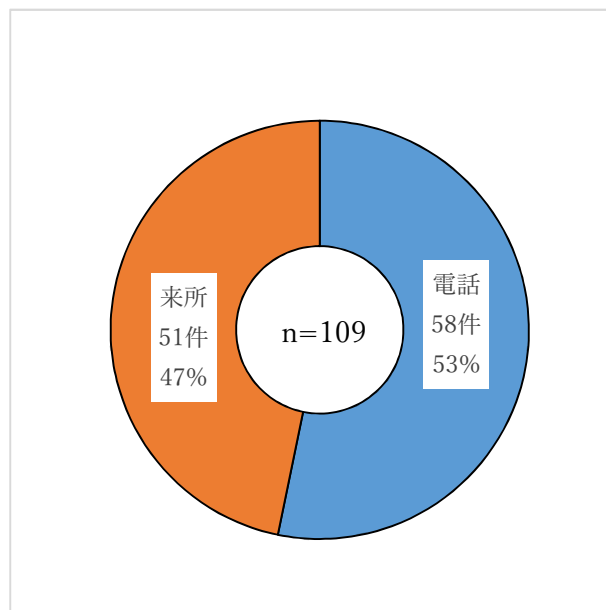
ア 全体



イ 終結案件



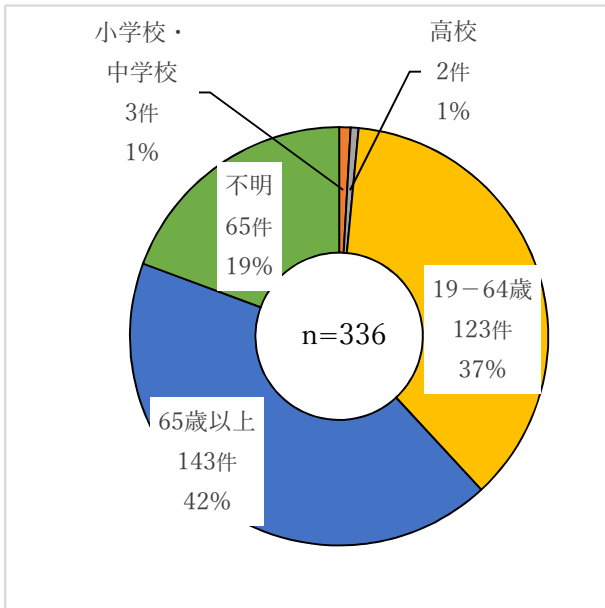
ウ 継続案件



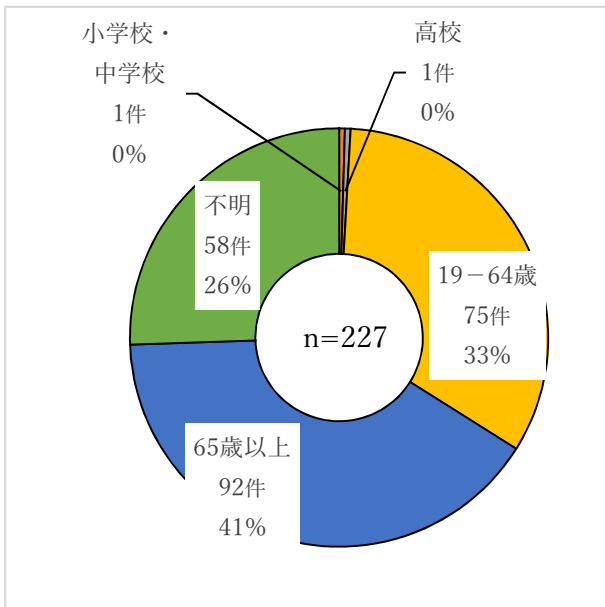
相談手段は、全体では「電話」54%、「来所」46%となっている。
終結案件では、「電話」55%、「来所」45%となっている。
継続案件では、「電話」53%、「来所」47%となっている。

(3) 課題のある方の年代

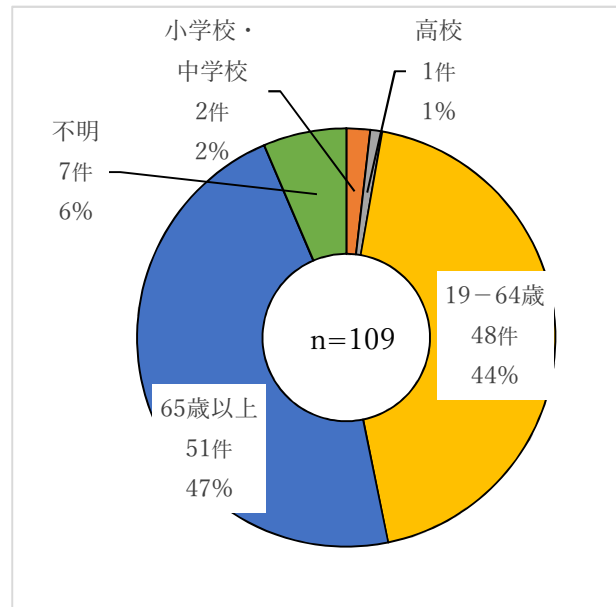
ア 全体



イ 終結案件



ウ 継続案件



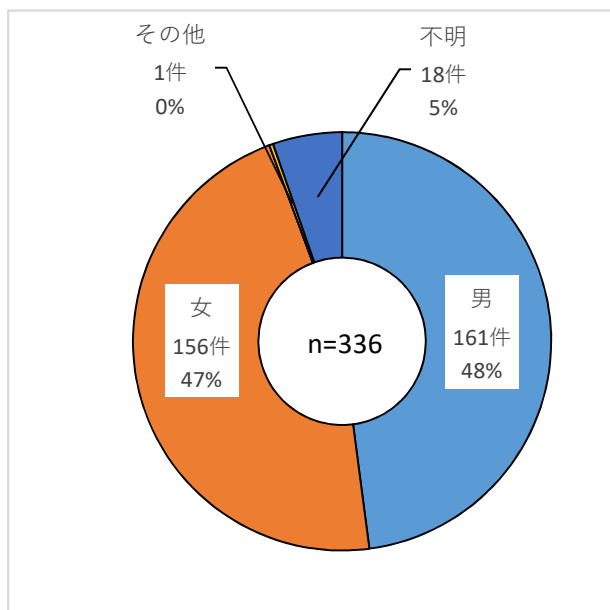
課題のある方の年代は、全体では「65歳以上」42%が最も高く、次いで「19～64歳」37%、「不明」19%となっている。

終結案件では、「65歳以上」41%が最も高く、次いで「19～64歳」33%、「不明」26%となっている。

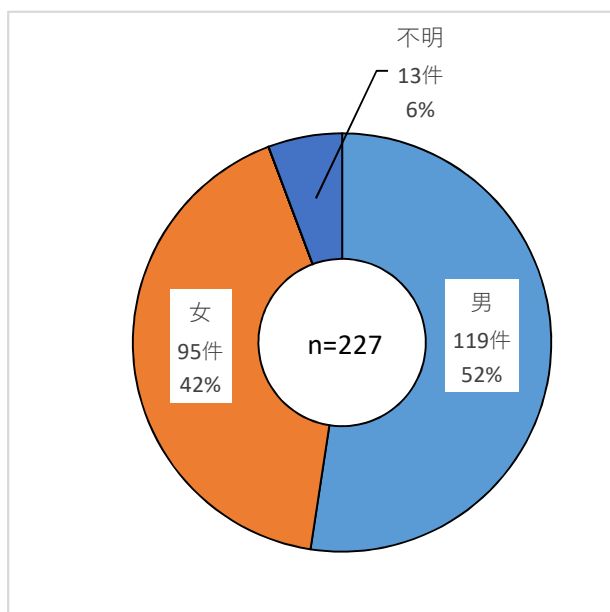
継続案件では、「65歳以上」47%が最も高く、次いで「19～64歳」44%、「不明」6%となっている。

(4) 課題のある方の性別

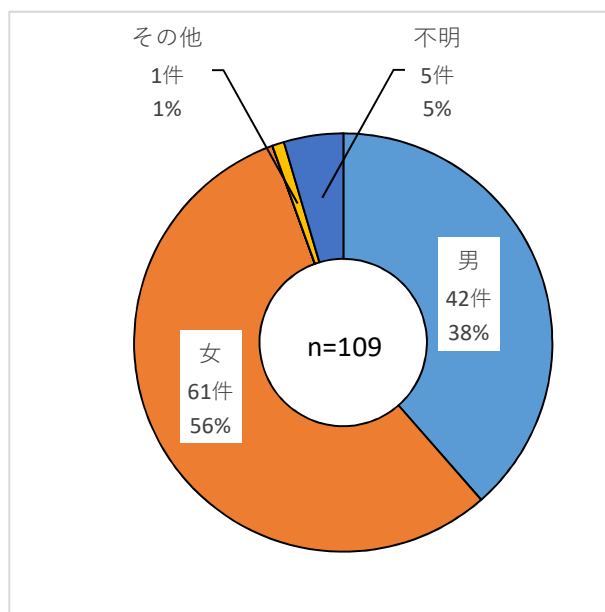
ア 全体



イ 終結案件



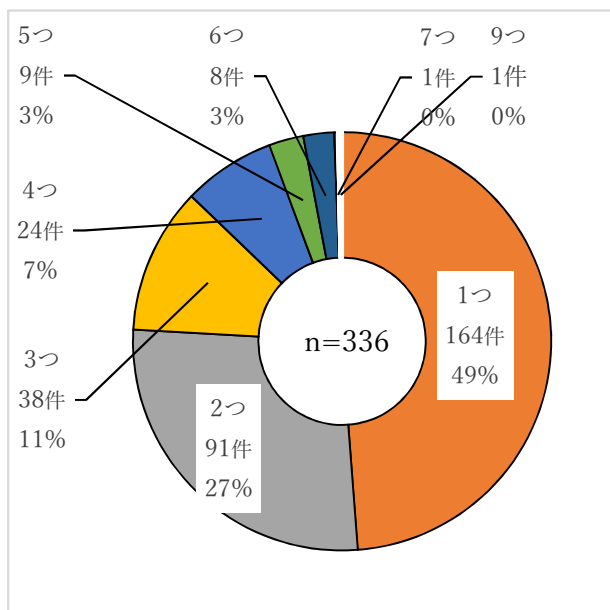
ウ 継続案件



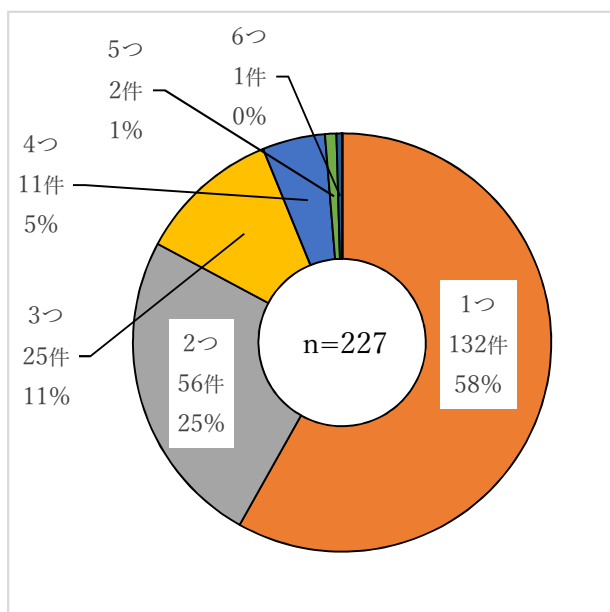
課題のある方の性別は、全体では「男」48%、「女」47%、「不明」5%となっている。
終結案件では、「男」52%、「女」42%、「不明」6%となっている。
継続案件では、「男」38%、「女」56%、「不明」5%となっている。

(5) 抱える課題の数

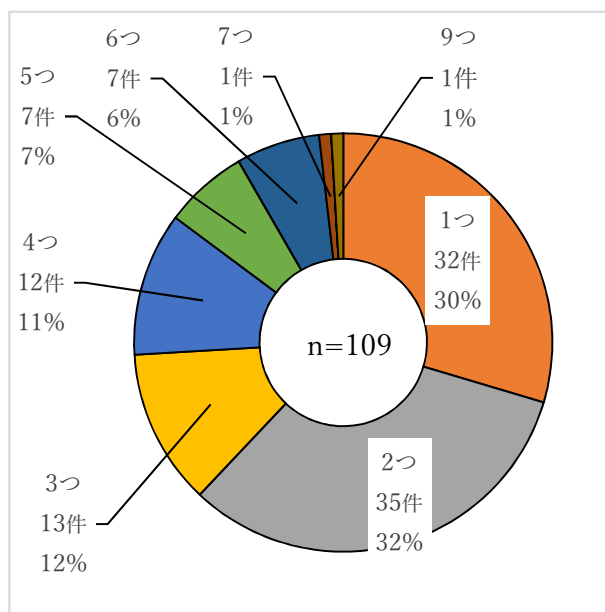
ア 全体



イ 終結案件

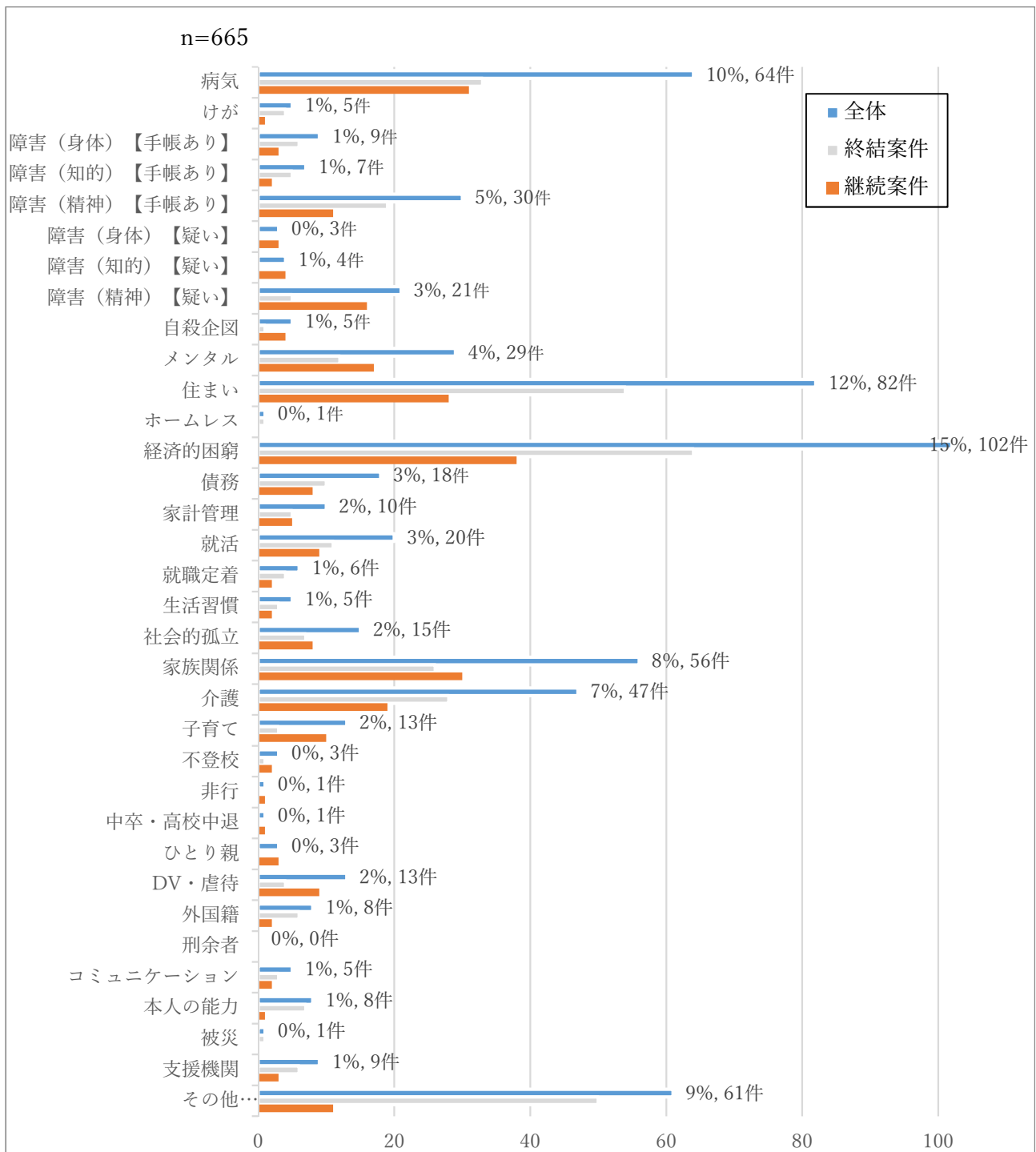


ウ 継続案件



抱える課題の数は、全体では「1つ」49%、「2つ以上（複数）」51%となっている。
 終結案件では、「1つ」58%、「2つ以上（複数）」42%となっている。
 継続案件では、「1つ」30%、「2つ以上（複数）」70%となっている。

(6) 抱える課題の種別（延べ件数）

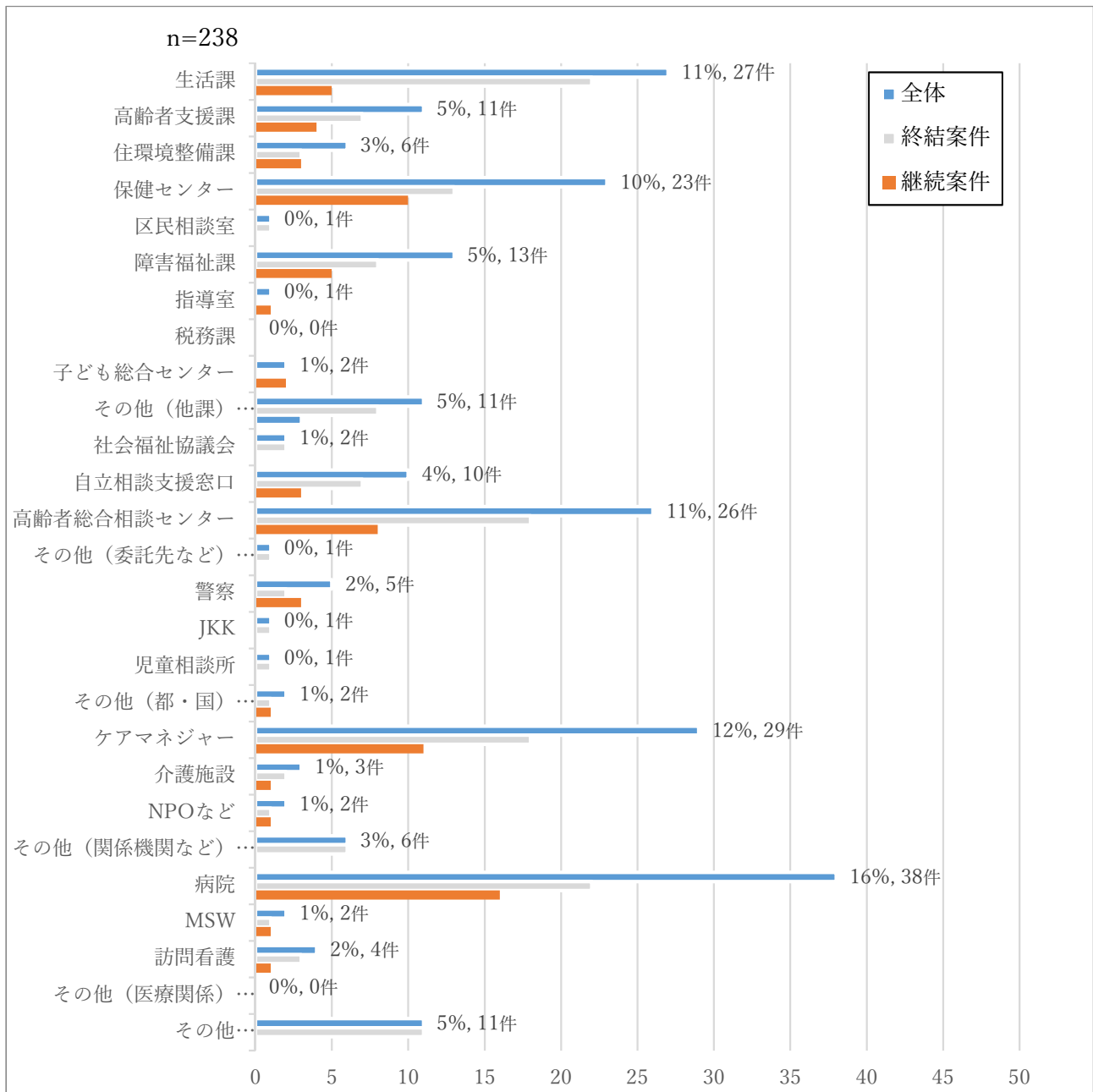


抱える課題の種別（延べ件数）は、全体では「経済的困窮」15%が最も高く、次いで「住まい」12%、「病気」10%となっている。

終結案件では、「経済的困窮」17%が最も高く、次いで「住まい」14%、「その他」13%となっている。

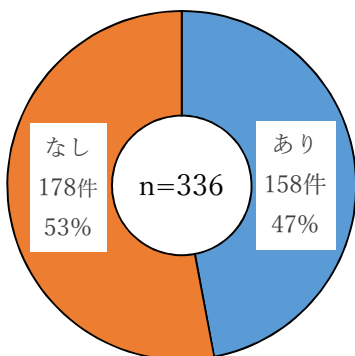
継続案件では、「経済的困窮」13%が最も高く、次いで「病気」11%、「家族関係」・「住まい」10%となっている。

(7) 新規相談時点での関係機関 (延べ件数)



【参考】

新規相談時点での関係機関

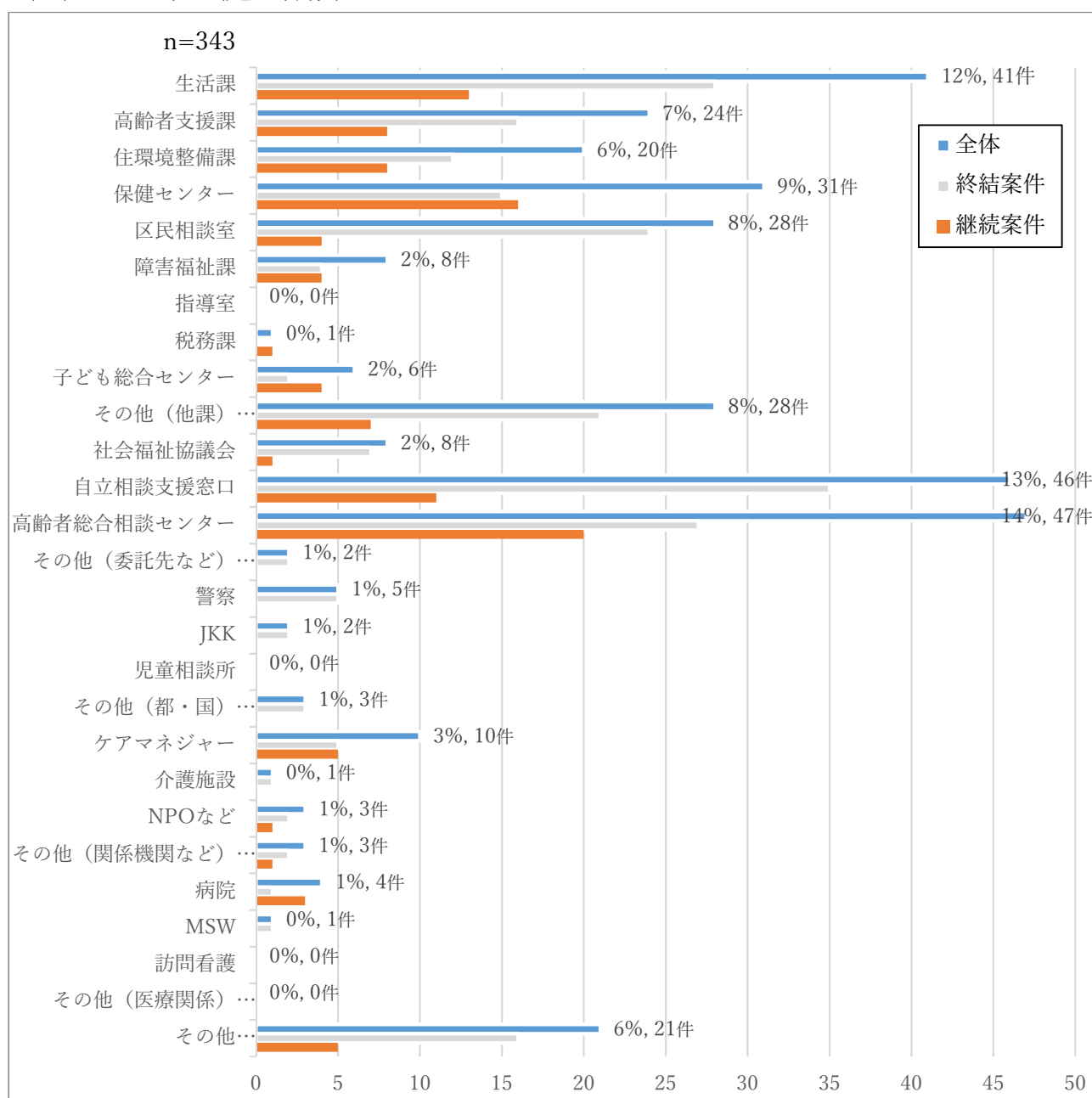


新規相談時点での関係機関は、全体では「病院」16%が最も高く、次いで「ケアマネジャー」12%、「生活課」・「高齢者総合相談センター」11%となっている。

終結案件では、「生活課」・「病院」14%が最も高く、次いで「高齢者総合相談センター」・「ケアマネジャー」11%となっている。

継続案件では、「病院」20%が最も高く、次いで「ケアマネジャー」14%、「保健センター」13%となっている。

(8) つなぎ先 (延べ件数)

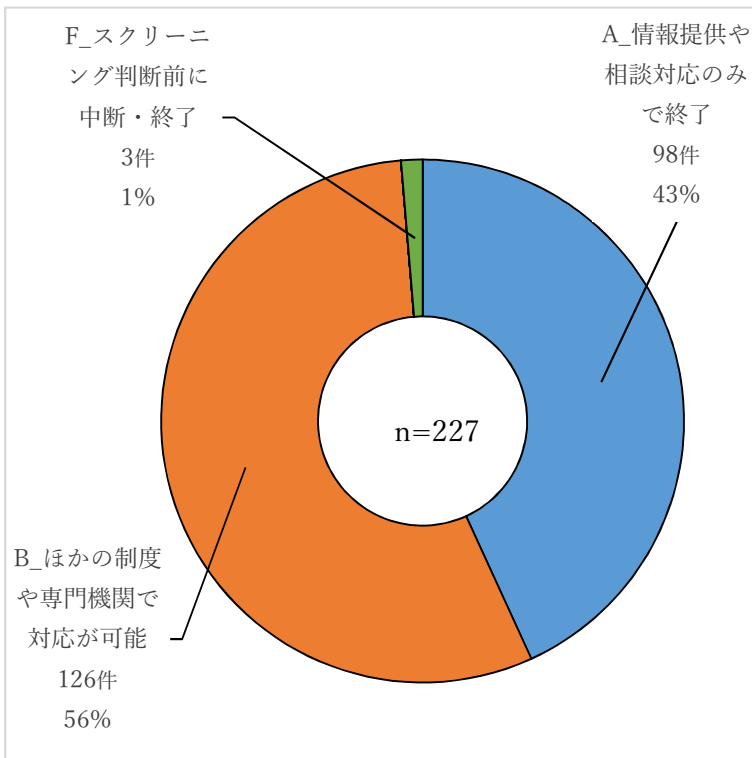


つなぎ先は、全体では「高齢者総合相談センター」14%が最も高く、次いで「自立相談支援窓口」13%、「生活課」12%となっている。

終結案件では、「自立相談支援窓口」15%が最も高く、次いで「生活課」・「高齢者総合相談センター」12%となっている。

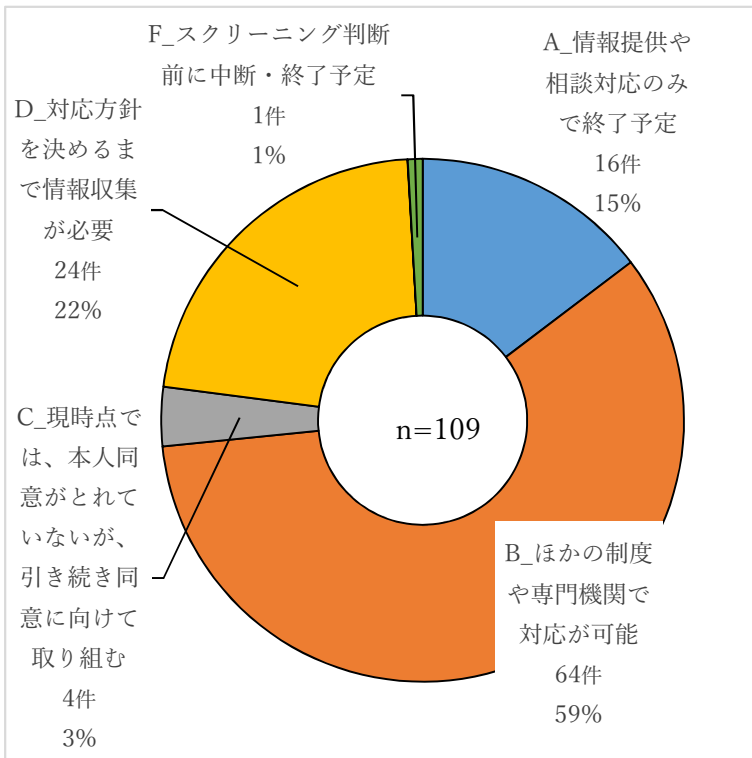
継続案件では、「高齢者総合相談センター」18%が最も高く、次いで「保健センター」14%、「生活課」12%となっている。

(9) 解決方法【終結案件のみ】



解決方法は、「ほかの制度や専門機関で対応が可能」56%が最も高く、次いで「情報提供や相談対応のみで終了」43%、「スクリーニング判断前に中断・終了」1%となっている。

(10) 今後の方向性【継続案件のみ】



今後の方向性は、「ほかの制度や専門機関で対応が可能」59%が最も高く、次いで「対応方針を決めるまで情報収集が必要」22%、「情報提供や相談対応のみで終了予定」15%となっている。