

# 福祉相談業務における相談事例活用方法の提案

藤野 一也<sup>†</sup> 植竹 俊文<sup>†</sup> 堀川 三好<sup>†</sup> 菅原 光政<sup>†</sup>

<sup>†</sup>岩手県立大学 ソフトウェア情報学部

## 1. はじめに

福祉相談業務とは、日々地域の人から寄せられる医療、保健、法律など、多岐にわたる相談に対して、解決策を模索し、対応を行う業務である。相談には専門的な内容が含まれており、対応には専門家の知識や熟練者の経験が必要となる。さらに、福祉ニーズの多様化が進む今日においては、相談とそれに対する対応方法を施設内で一元管理・共有し、蓄積される相談事例を業務における様々な場面に活用する体制づくりが必要となっている<sup>1)</sup>。

本研究では、福祉相談業務における過去事例の共有と収集を図るために「相談業務支援システム」の構築を行う。また、提案システムを岩手県高齢者総合支援センターに導入し、収集された相談事例の分析を行う。その結果に基づき相談事例を福祉相談業務において活用する方法を提案する。

## 2. 相談業務支援システムの概要

### 2.1 対象団体

対象団体として、「岩手県高齢者総合支援センター」と連携してシステムの構築・運用を行っている。対象団体は、高齢者総合相談センター、介護実習・普及センター、高齢者権利擁護センターの3センターを統合したものであり、高齢者に関する相談に幅広く対応し、地域包括支援センターの相談・ケアマネジメント業務等への専門的支援と、高齢者への総合的な支援・地域包括ケアの推進を目的として活動している。

### 2.2 提案システムの目的

「相談業務支援システム」は、福祉相談施設を対象とした、相談事例の共有、事務処理の効率化と相談事例の収集および活用を目的として開発された情報システムである。図1にシステムの全体構成を示す。

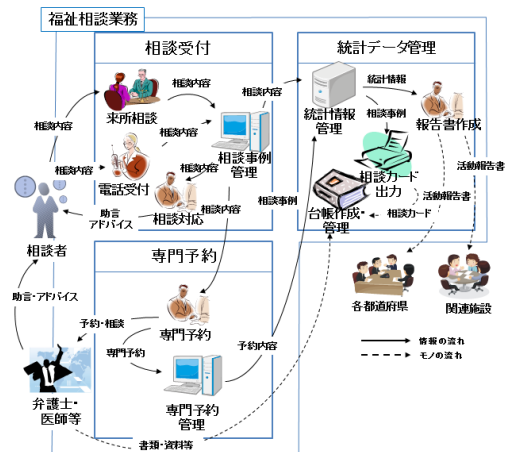


図1 相談業務支援システム全体構成図

### 2.3 システムの機能

システムは、主に以下の3つの機能で構成されている。また、システム導入後の業務フローを図2に示す。

#### ①相談事例管理

相談事例に対する相談内容、相談員が行った対応内容の記録を管理し、施設内での情報の共有を支援する。

#### ②専門予約管理

相談者が寄せる専門予約の依頼を受け、指定した日付、時間に専門相談予約を行う。

#### ③統計情報管理

県報告用統計、月別・内容別相談件数を集計し、報告資料生成の支援を行う。

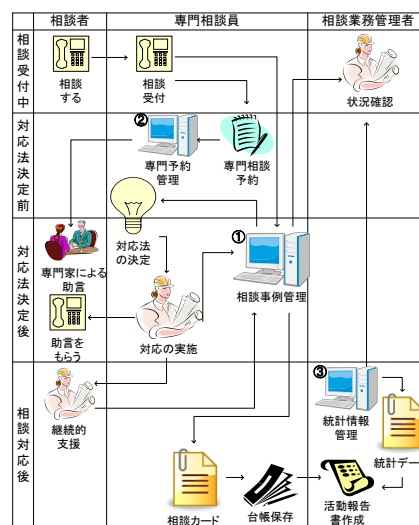


図2 システム導入後の業務フロー

Proposal of Practical Usage of the Consultation Cases for Welfare Consultation  
Kazuya FUJINO<sup>†</sup>, Toshifumi UETAKE<sup>†</sup>, Mitsuyoshi HORIKAWA<sup>†</sup>, Mitsumasa SUGAWARA<sup>†</sup>  
<sup>†</sup>Faculty of Software and Information Science, Iwate Prefectural University

### 3. システムの運用状況

2011年4月にプロトタイプを導入を行い、実際の業務で運用している。図3に新規相談入力画面を示す。4月から7月までのシステムの利用状況を表1に示す。常勤相談員により対応が行われる一般相談219件、医者や弁護士などの専門家が対応を行う専門相談35件、地域包括支援センター職員から寄せられる地域包括ケア相談18件、高齢者虐待など高齢者の権利擁護を対象とする権利擁護相談1件、合計273件の相談事例を収集している。また、施設職員から随時寄せられる不具合等について修正作業を行った。

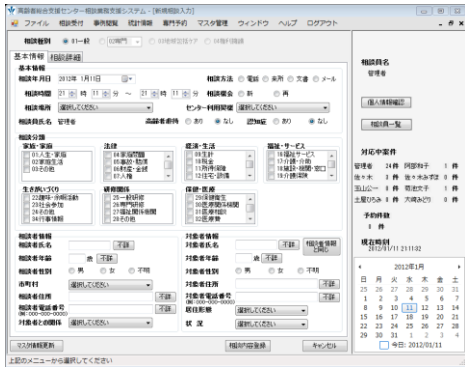


図3 新規相談入力画面

表1 福祉相談業務支援システム利用状況

	一般相談	専門相談	地域包括ケア相談	権利擁護相談
4月	84件	8件	6件	0件
5月	42件	15件	7件	0件
6月	56件	8件	5件	1件
7月	47件	4件	0件	0件

### 4. 相談事例の活用

#### 4.1 活用方法の提案

現状の相談事例活用方法と相談業務支援システムにより収集された273件の実相談事例を基に検討を行った結果、県や関連施設が行う報告資料に関する会議の充実を目的とした「①報告資料への事例活用」、及び福祉相談業務の支援を目的とした「②相談業務への事例活用」の二点において相談事例を活用するモデルを提案する(図4)。

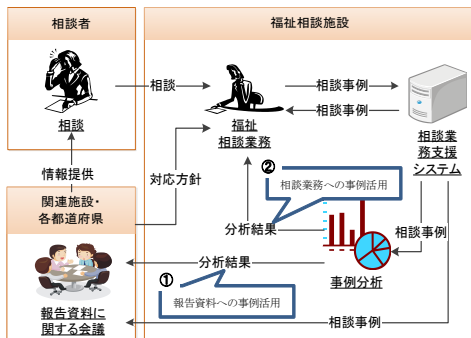


図4 相談事例活用提案モデル

モデル実現のため、相談事例の活用方法を考察した(表2)。本稿ではこのうち、相談内容に基づくカテゴリ生成・分類について構築・検証を行った。

表2 相談事例活用モデル実現のための機能一覧

活用場所	機能	詳細
①報告資料への事例活用	相談内容に基づくカテゴリ生成・分類	寄せられた相談内容を反映した相談事例に沿ったカテゴリの生成・分類を行い、県や関連施設が行う報告資料に関する会議の充実を支援する
	相談事例を用いた地域ニーズの分析	報告資料を基に行われる地域ニーズの分析を支援する
②相談業務への事例活用	相談者情報を用いた相談者別事例管理	相談者情報を用いて相談者ごとに相談事例を収集・管理する
	相談対応時に参考可能な事例の算出	相談員が相談対応を行う際に、相談事例の中から現在対応している相談内容の解決に利用可能な相談事例を算出する

#### 4.2 カテゴリ生成・分類の試行実験

相談業務支援システムを用いて収集した、4月から7月までに寄せられた相談事例から、相談内容に関する記述を含む一般相談事例の抽出を行った結果、221件の相談事例データが得られた。オープンコードを用いてカテゴリの生成を行い結果として、8つの上位カテゴリと27の下位カテゴリを生成することが出来た。表3に生成されたカテゴリの例を示す。また、生成された上位カテゴリに対し、形態素の抽出を行い、上位カテゴリ毎に特徴形態素を生成した。特徴形態素にTFIDF値を割り振り、教師データを生成し、新規相談事例から取得した形態素のTFIDF値とカテゴリ毎の教師データとでユークリッド距離法を用いて類似性を求め、カテゴリへの分類を行った。結果として、比較的傾向が類似するカテゴリに分類することが出来たが、中には異なる上位カテゴリが選択される場合もあった。

表3 カテゴリ生成結果例

上位カテゴリ	下位カテゴリ
利用者の近況報告	自身の近況報告(患病)
	自身の近況報告(経過報告)
今後の生活に関する相談	今後の生活に関する相談(住居)
	今後の生活に関する相談(金銭)
	今後の生活に関する相談(将来)
	今後の生活に関する相談(介護)
近隣住民・親戚内での問題に関する相談	親戚内でのトラブルに対する相談(金銭)
	親戚内でのトラブルに対する相談(住居)
	親戚内でのトラブルに対する相談(介護・施設入所・引き取り先)
	親戚内でのトラブルに対する相談(言動)
	近隣住民とのトラブルに対する相談

### 5. おわりに

本研究では、福祉相談業務における相談業務支援システムの構築と収集された相談事例の活用方法の提案を行った。また、事例活用の一部である相談内容に基づくカテゴリの生成・分類を構築・検証した。今後は、対象団体によるカテゴリの確認と下位カテゴリの分類、地域ニーズ分析への利用方法を考察・検討していく。

#### 参考文献

- 1) 財団法人全国老人保健施設協会：老人保健施設相談業務マニュアル，(1993)