

(事例1)行政(障害者支援担当)Aさんの初期対応

親亡きあとの知的障害者支援の相談を受けた行政職員のAさん。Aさんが本人との関係づくりに配慮しながら、生活課題を見極めていくプロセスを紹介します。

ネットワークづくりのポイント



行政への相談を取りこぼさない



行政だからできる強みを活かす



行政の人事異動、引き継ぎを見越したネットワークづくり

1. 相談場面

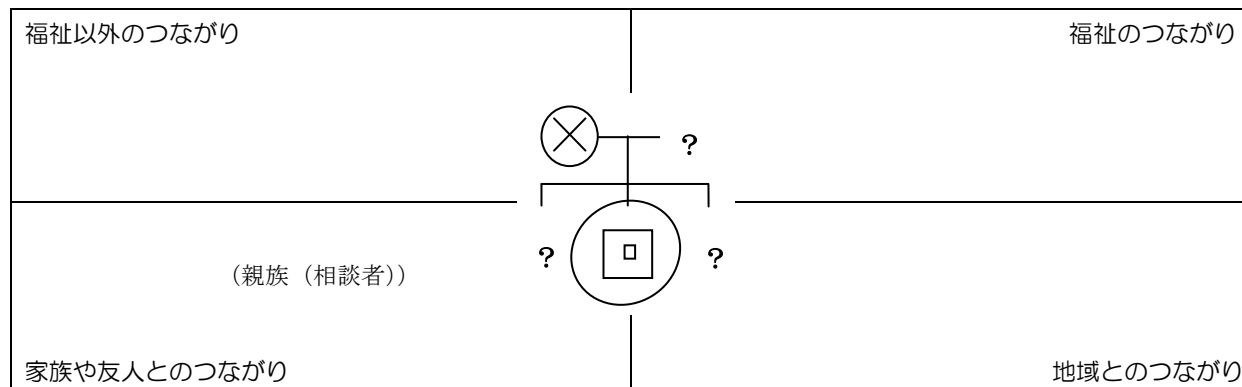
- ・ 役所のケースワーカーとして、障害のある方の相談支援を担当するAさん。
- ・ ある日、本人の親戚から、本人の親が急死したとの電話が入りました。これまで、あまり親戚づきあいもなかったようで、相談者はとても慌てた様子でした。

2. 初回相談の内容

親戚からの電話

「私と本人はいとこ同士なんです。本人には知的障害があるんだけど、叔母（本人の母）が急に亡くなってしまって…ひとりで家に残っているんです。叔母も精神的にまいっていたとか。でも、ほとんど付き合いはなかったし、よく分からないんです。近くに親族も住んでいないですしね。本人はずっと家で過ごしていたようなんだけど。本当に急なことで、これからのこと、どうしたらいいんでしょう…」

3. 関係機関とのつながり



<ワーク>

あなたが行政（障害者支援担当）の職員として相談を受けた場合・・・

- 相談者にどのような質問をしますか？
- どのような目的から、こういった情報収集が必要でしょうか？
- 必要な情報をもっている関係機関はどこでしょうか？

必要な情報	情報収集の目的	情報を持つ関係機関
例： 本人と亡母の生活歴		

→次ページから、Aさんの初期対応を紹介します。

まず、何を考えているの？

●行政職員のAさんは、下線の情報に注目しました。



「私と本人はいとこ同士なんです。本人には知的障害があるんだけど、叔母（本人の母）が急に亡くなってしまって…ひとりで家に残っているんです。叔母も精神的にまいっていたとか。でも、ほとんど付き合いはなかったし、よく分からないんです。近くに親族も住んでいないですね。本人はずっと家で過ごしていたようなんだけど。本当に急なことで、これからのこと、どうしたらいいんでしょう…」

●Aさんは、様々な角度から、知的障害のある息子の生活場면을想像してみました。

初回相談の情報	行政職員Aさんが考えたこと	
	「何が起きたの？」 「なぜ起きたの？」	「他には何が起きていそう？」 「今後、何が起こりそう？」
ひとりで家に残っている	<ul style="list-style-type: none"> ・関係者の支援を受けて自立している？ ・支援が途切れて、ひとりで過ごしている？ 	<ul style="list-style-type: none"> ・身体面、精神面で疾患がある？ ・生活に必要な家事や買い物ができない？ ・定期的な通院先、服薬がとぎれている？ ・一人で通院ができない？ ・金銭管理ができない？ ・生活を維持する収入や資産がない？ ・精神的なダメージを受けている？
本人の母も精神的にまいっていた	<ul style="list-style-type: none"> ・母が親族に相談したことがあった？ ・母のまいっている様子を見てとれた？ 	<ul style="list-style-type: none"> ・母に精神的な疾病や障害があった？ ・本人に精神的な疾病がある？ ・本人が母を困らせる行動がある？
ほとんど付き合いはなかった	<ul style="list-style-type: none"> ・相談者と付き合いがない？ ・親族の誰とも付き合いがない？ 	<ul style="list-style-type: none"> ・困った時に助けてくれる人がいない？ ・親族との関係がよくない？ ・近隣との関係がよくない？
本人はずっと家で過ごしていた	<ul style="list-style-type: none"> ・自宅から出たい？ ・自宅から出たくない？ 	<ul style="list-style-type: none"> ・他者との関わりが苦手？ ・自宅から出る移動の手段がない？ ・就職歴、求職活動歴がある？



●Aさんは、情報収集の必要がある内容について、経験年数の長い高齢者支援担当のケースワーカー、近隣の市町村のケースワーカーにも相談してみました。

どんな見立てをしたの？

- Aさんは、生活課題に優先順位を決めて、関係機関に情報収集することにしました。

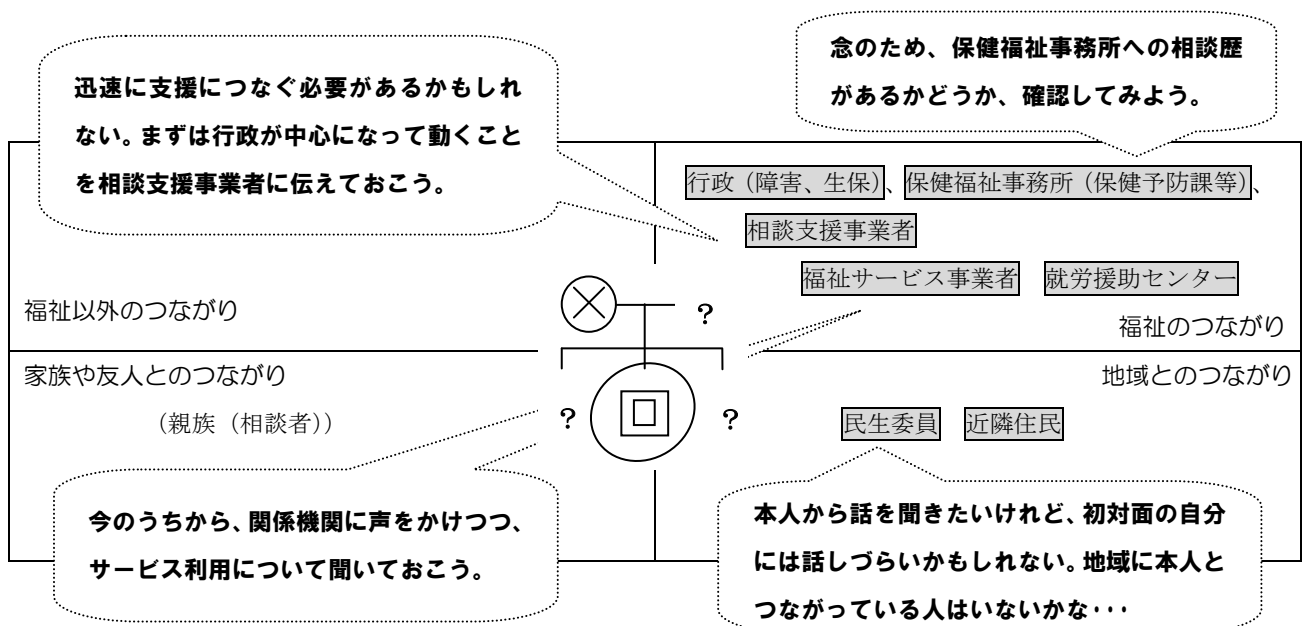
生活課題（優先順）	関係機関との連携	Aさんが注意したこと
優先 緊急保護の必要性 ・支援が途切れて、ひとりですごしている？	・サービスの空き状況（居宅介護事業所） ・生活保護受給の可能性（行政） ・日常生活自立支援事業の利用（社協）	・本人状況（障害程度や必要な援助の内容、頻度など）により、単身生活は困難と判断された場合には、すぐにサービス利用に踏み切る。 ・相談支援事業所に情報提供し、受け入れ可能な社会資源の情報収集依頼。今後の連携を要請しておく。
優先 医療ニーズ ・通院、服薬ができています？	・通院の必要性、服薬状況（親族）	・知的障害者の多くは、家族が医療面の管理をしていることが多い。医療機関との関わりについて、情報を得て適切な支援方法を探っていく。
精神面のケア ・本人の精神的ダメージ ・親族や近隣との人間関係	・本人の様子（親族） ・近隣との人間関係（民生委員）	・生活の急な変化による、本人の精神的なダメージに十分留意する。 ・初対面のAさんでは、本人意向を十分に聞き出せない可能性が高い。本人と信頼関係がある人を介して、本人の意向や生活の状況を探る。
生活支援ニーズ ・家事能力がある？ ・社会生活能力がある？ ・母が精神的にまいっていた？	・療育手帳取得時の記録（行政） ・年金申請時の記録（行政） ・精神障害者支援の記録（行政） ・生活歴、生活状況（民生委員、親族）	・迅速なサービス利用につなげるために、初回面接と同時に障害程度区分の認定調査を行う。 ・「知的障害」という情報だけでは、生活支援の必要性を推測できないため、なるべく詳細な情報を得る。
経済ニーズ ・収入、資産の状況 ・金銭管理能力	・世帯収入状況の調査（行政） ・収入や資産状況（母の兄弟）	・「知的障害＝単身生活は無理」と周囲は判断してしまいがち。本人の意向を尊重しながら支援を組み立てることを意識した。
就労ニーズ （日中サービス利用）	・相談、登録の経過の確認（就労援助センター） ・就労意欲（本人）	・長期にわたり、どこにも行かず在宅を続けてきた理由、本人の就労意向の有無を確認した上で、意向があれば、職能評価を就労援助センターに依頼していく。

どうやって、関係機関とつながったの？

● Aさんは、次のような流れで、関係機関と支援チームをつくりました。

	行政職員Aさんの動き
初回相談	<ul style="list-style-type: none"> 親族から知的障害者支援について相談が入った（電話相談） ポイント1 Aさんは、知的障害のある息子の生活場面を想像してみた。 <ul style="list-style-type: none"> ※ 今、起きていること（・・・の生活課題の整理） ① 何が起きているのか？ なぜ起きたのか？ ② 他に何が起きていそうか？ 今後、何が起こりそうか？ 優先順位をつけて、事実確認が必要な生活課題を整理した。 情報を持っていそうな関係機関を想像してみた。 情報収集が必要な内容について、経験年数の長い高齢者支援担当のケースワーカー、近隣の市町村行政のケースワーカーに相談してみた。 事実確認・情報収集の見立てをし、対応期限を決めた。
事実確認 ・情報収集	<ul style="list-style-type: none"> 本人と親族、それぞれと面接をする場をもった。 役所内で支援に必要な情報を集めた。 ポイント2 関係機関に情報収集し、対応すべき支援の見立てをして対応した。 関係機関にケース会議の参加を呼びかけた。
ケース会議	<ul style="list-style-type: none"> ケース会議を開催した。 ① 情報共有 ② 役割分担 ③ 経過確認の期限設定
ネットワーク支援	<ul style="list-style-type: none"> 役割分担に基づき、支援を行っている。 ポイント3 定期的にケース会議を開催し、支援課題や役割分担を見直している。

【Aさんのつくった支援チーム】 ※□はAさんが新たにつないだ関係機関



ネットワークづくりのポイント ~Aさんのインタビューに学ぶ~

➤ **【ポイント1】行政への相談を取りこぼさない**



- ・ 行政が相談支援事業を委託するようになってから、委託先の相談支援事業者がネットワークの中心となることが多くなりました。それでも、本人や家族からの初回相談は役所に入る場合が多く、相談支援の出発点は役所の初期対応にかかっていると感じます。
- ・ 相談ケースを通じて連携を繰り返すことで、行政内部の縦割りを感ずる場面も少なくなりました。日常的にそれぞれの立場から学び合うことができれば、あたりまえに連携できるのだと実感しています。

➤ **【ポイント2】行政だからできる強みを活かす**



- ・ 関係機関は「役所だからできること」を求めています。支援の必要性が明らかでも本人が拒否する場合、財産問題など本人の生活に入り込む場合には、役所が前面に立つようにしています。
- ・ 収入や既往歴、サービス利用状況の情報収集、受け入れ施設の調整などは、役所が対応した方が円滑に進みます。ただ役所内でも文書照会が必要な場面があり、支援を足止めしてしまったこともありました。緊急の場合について、役所内で取り決めをしておくなど事前調整を心がけています。
- ・ 役所以外でできそうなことは関係機関と分担します。相談支援事業者まかせにせず、役所の立場から関係機関に働きかけ、依頼していく姿勢が必要だと思います。

➤ **【ポイント3】行政の人事異動、引き継ぎを見越したネットワークづくり**



- ・ 役所は人事異動がつきもの。職員個人が抱え込んだことで、異動をきっかけに、本人や家族、関係機関が振り回されたケースがありました。支援者は、組織として対応する責任があると思います。
- ・ 拒否があって介入できていないケース、既存のサービスになじまない相談ケースの場合、支援記録が重要な手がかりになります。相談受付簿を整備するなど記録の所在を共有しています。
- ・ 詳しく支援記録を残すようにしていますが、文字では正確に情報を伝えきれず、引き継ぎの難しさを痛感します。新任者であっても関係機関とつながっていけるよう、ネットワークの土台をつくっていくことが、支援を途切れさせないための方策だと感じています。



行政職員Aさんのつぶやき ~私が新任ワーカーだった頃のこと~

- ・ 私が着任したばかりの頃、十分な知識もないままに地区担当を任せられ、社会資源も一から開拓していかなければならなくて…どこに何を相談していいのかわからず、見当もつきませんでした。上司が福祉経験者であることも少なく、困った時に相談するところもない状態だったように思います。
- ・ 行政が相談支援事業を委託するようになってから、ネットワークで支援することが増えて、ずいぶん気持ちが楽になりました。迅速に適切な支援を提供できるようになったと思います。
- ・ 個人の価値観ではなく関係機関と一っしょに判断していくことにも安心感があります。支援がうまくいかず悩んだ時、愚痴を聞いてもらい助言をもらうこともあります。関係機関と一っしょに相談支援をすることが自分だけが抱え込まなくてもよいという安心感につながりました。この先も安心してネットワークで支えられます。