

(事例4)障害者相談支援事業者Dさんの初期対応

知的障害者支援の相談を受けた障害者相談支援事業者のDさん。Dさんの視点から、地域包括支援センター職員のアセスメントを検証し、高齢者・障害者の複合世帯の支援課題を整理し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

-  関わり続ける姿勢を見せる
-  支援者のためのネットワークづくり
-  本人や家族が問題解決に取り組もうとするタイミングを見逃さない

1. 相談場面

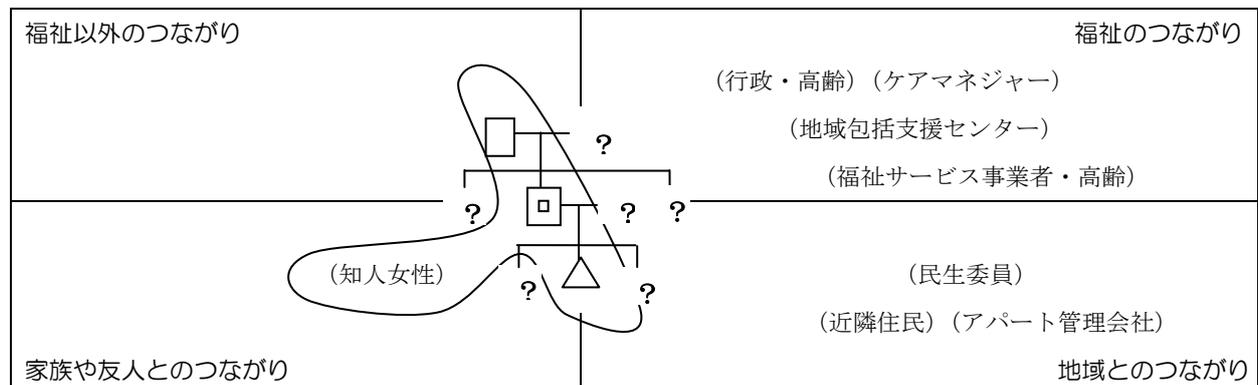
- ・ 障害者相談支援事業者のDさんは、障害のある方やその家族の相談支援の経験があります。
- ・ ある日、Dさんが地域包括支援センターから、認知症のある高齢者（親）と知的障害者（子）世帯について相談を受けました。

2. 初回相談の内容

地域包括支援センター職員から電話

「認知症の高齢男性、知的障害のある息子、孫の3人世帯に、知人女性が同居しています。高齢男性の排泄に課題があり居室から悪臭がする、知的障害のある子が戸外で排泄したり、だれかれかまわず煙草をねだる等、近隣住民からアパートの管理会社に苦情が入っていて…。障害のことは詳しくないし、どのように関わればよいものか…」

3. 関係機関とのつながり



<ワーク>

あなたが障害者相談支援事業者の職員として相談を受けた場合・・・

- 地域包括支援センター職員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： 知的障害のある息子の障害程度区分		

→次ページから、Dさんの初期対応を紹介します。

まず、何を考えているの？

●障害者相談支援事業者職員のDさんは、下線の情報に注目しました。



「認知症の高齢男性、知的障害のある息子、孫の3人世帯に、知人女性が同居しています。高齢男性の排泄に課題があり居室から悪臭がする、知的障害のある子が戸外で排泄したり、だれかれかまわず煙草をねだる等、近隣住民から管理会社に苦情が入っていて…。障害のことは詳しくないし、どのように関わればよいものか…」

●Dさんは、地域包括支援センター職員から期待されている役割を確認しました。

「知的障害のある息子の生活課題を整理し、世帯の支援方法を検討すればよいのですね？」

- ・ 知的障害のある息子の支援チームをつくる。
- ・ 世帯全体への支援チームに加わる。
- ・ ケース会議(数日後に開催)に向けて、ケアマネジャーに検討結果を報告する。



●Dさんは、様々な角度から、知的障害のある息子や家族の生活場面を想像してみました。

地域包括支援センター職員が整理した生活課題 「今、起きていること」	障害者相談支援事業者Dさんが考えたこと	
	「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？」
○不衛生な生活環境 ・居室から悪臭 ○知的障害のある息子の迷惑行為 ・戸外での排泄習慣 ・もらい煙草の習慣化	・生活習慣が全体的に乱れている？ ・自宅に息子の居場所がない？ ・知的障害のある息子の自由に使えるお金がない？	・知的障害のある息子の問題解決能力が十分でない？ ・家族の問題解決能力が十分でない？ ・世帯の金銭管理に問題がある？ ・知人女性から虐待を受けている？ ・過去にきっかけとなる出来事があった？

どんな見立てをしたの？

- Dさんは、関係機関に情報収集が必要なことを整理しました。
- Dさんは、地域包括支援センターの開催するケース会議に参加し、意見を伝えました。

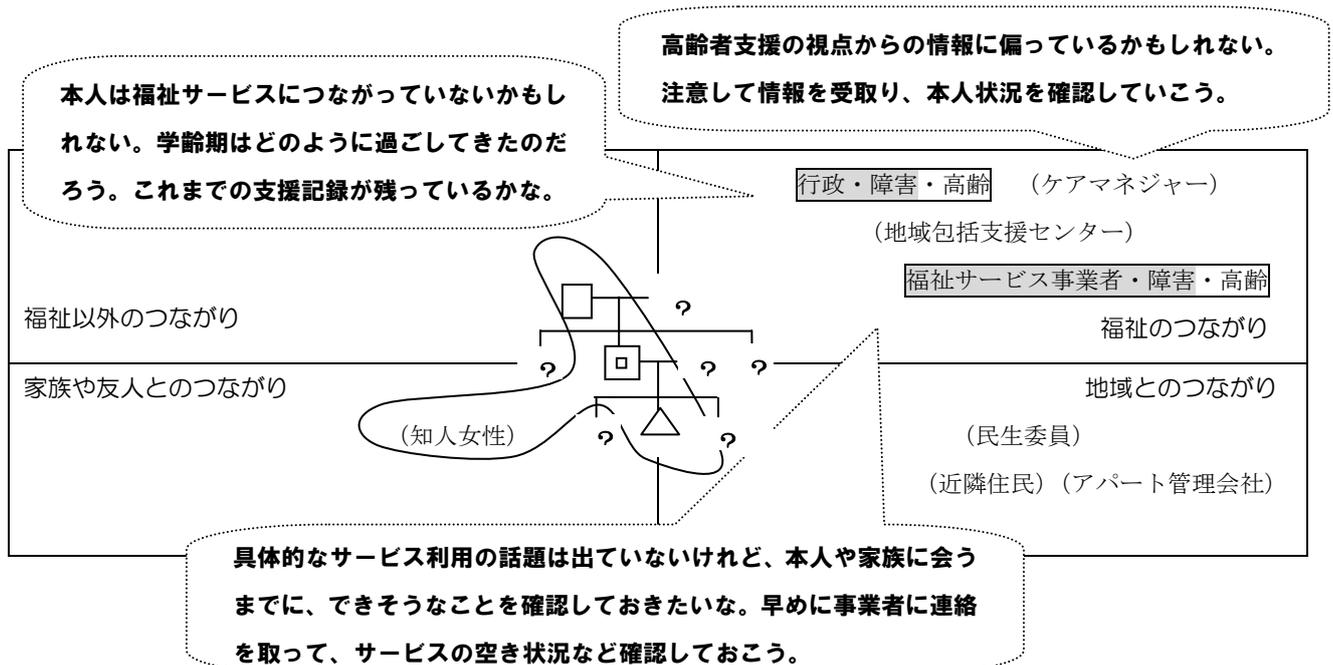
生活課題（優先順）	関係機関との連携	Bさんが注意したこと
<u>不衛生な生活環境</u> ・居室の悪臭	<ul style="list-style-type: none"> ・生活歴、生活状況（地域包括支援センター、CM、行政） ・障害程度区分認定時の状況（行政） ・高齢男性の問題解決能力（CM） 	<ul style="list-style-type: none"> ・世帯全体の問題であるという視点に立ち、関係機関と支援の方向性を共有する。高齢者支援、障害者支援と切り離さない。 ・誤った生活習慣の背景には、何らかの要因や経過があり、そこに働きかける必要がある。
<u>生活習慣の乱れ</u> ・衣食住全般に課題がある？ ・生活リズムが整っていない？	<ul style="list-style-type: none"> ・生活歴、生活状況（地域包括支援センター、CM、行政） ・息子の障害程度区分認定時の状況（行政） ・息子の時間の感覚、時計の理解（行政） 	<ul style="list-style-type: none"> ・本人や家族の現状を改善する力（問題解決能力）を客観的に見極めること。
<u>世帯の金銭管理</u>	<ul style="list-style-type: none"> ・世帯の金銭管理（息子の小遣い管理）の状況（地域包括支援センター、CM） 	<ul style="list-style-type: none"> ・熱心な支援者ほど本人や家族を追い込む傾向（叱咤激励、注意、禁止、批判等）が強い。
<u>家族による息子の支援</u>	<ul style="list-style-type: none"> ・息子の問題解決能力（行政） ・高齢男性の問題解決能力（地域包括支援センター、CM、行政） ・知人女性の関わり（地域包括支援センター、CM、民生委員） 	<ul style="list-style-type: none"> ・本人意向による生活スタイルなのか、居場所がないための結果なのか見極める。言葉だけでなく、表情や雰囲気を読みとり、複数の関係機関による多角的な視点から、本人とともに適切な生活環境を考える。
<u>戸外での排泄習慣</u>	<ul style="list-style-type: none"> ・生活歴、生活状況（地域包括支援センター、CM、行政） 	<ul style="list-style-type: none"> ・知的障害者の場合、本人が「語ること」が本人意向とは限らない。経験不足や知識不足を補うことを念頭に、情報提供のみでなく、適切な経験の場を提供する必要がある
<u>もらい煙草の習慣化</u>	<ul style="list-style-type: none"> ・喫煙習慣や小遣い管理の状況（CM、民生委員） ・もらい煙草の頻度や量（民生委員） 	
<u>知人女性による金銭搾取の疑い</u>	<ul style="list-style-type: none"> ・世帯の経済状況（地域包括支援センター、CM、行政） ・知人女性との同居経過（地域包括支援センター、CM、民生委員） 	<ul style="list-style-type: none"> ・知人女性が一見不可解な存在であっても、世帯の生活を支えている可能性もあり、世帯の生活の維持という現実的な視点を忘れないことが必要である。
<u>※サービス提供事業者の協力体制の確保</u>	<ul style="list-style-type: none"> ・サービス提供に困難性を抱えている事例では、地域のサービス提供事業者を容易に得られない現状がある。本人が主体的に生活課題に取り組もうとしても、協力してくれる事業者がなければ問題解決につながっていかない。 ・本人や家族がサービスを利用するにあたり、生活課題を共有しながら協力してくれる事業者の確保と、事業者を孤立させない関係機関の連携体制が重要である。 	

どうやって、関係機関とつながったの？

●Dさんは、次のような流れで、関係者の支援チームに参加しました。

障害者相談支援事業者Dさんの動き	
初回相談	<ul style="list-style-type: none"> 地域包括支援センターから知的障害者支援について相談が入った（電話相談） Dさんは、地域包括支援センターから期待された役割を確認した。 <ul style="list-style-type: none"> 知的障害のある息子の支援チームをつくる 世帯全体への支援チームに加わる。 Dさんは、知的障害のある息子や家族の生活場면을想像してみた。 <ul style="list-style-type: none"> ※ 今、起きていること（地域包括支援センターの生活課題の整理） <ol style="list-style-type: none"> なぜ起きたのか？ 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。 検討結果（Dさんの見立て）を地域包括支援センターに報告した。
ケース会議	<ul style="list-style-type: none"> ケース会議に参加した、 <ol style="list-style-type: none"> 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"> 知的障害のある息子、孫、知人女性と個別面談を行った。  ポイント1 知的障害者支援のためのケース会議を開催した。  ポイント2 定期的開催される世帯全体のケース会議に参加し、支援課題や役割分担を見直している。  ポイント3

【Dさんの参加した支援チーム】 ※□はD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 ~Dさんのインタビューに学ぶ~

➤ 【ポイント1】関わり続ける姿勢をみせる



- ・ 支援ニーズが見過ごされることで虐待やトラブルに巻き込まれるリスクが高まり、ますます支援が難しくなります。予防の視点を持ち、困難ケースをつくらないように積極的に関わっていこうと意識しています。
- ・ 見守りながら働きかけを続けることで、本人や家族が現状を変えたいと納得し、主体的な問題解決につながった経験があります。関わり続けていれば介入のタイミングは必ずあるはずです。
- ・ 今すぐ取りかかるべき課題か、全体を見据えて取りかかるべき支援課題なのか整理しつつ、本人が問題解決を図ろうとするタイミングを待ちます。

➤ 【ポイント2】本人や家族が問題解決に取り組もうとするタイミングを見逃さない



- ・ どうすれば支援者とながかりやすくなるか、本人と少しでも信頼関係のある支援者（職員や機関等）がまず糸口をつくります。支援者の都合で問題解決を急ぐなど、一方的な支援では介入の糸口すら失ってしまいかねません。
- ・ 関係者が支援方針を共有しながら、本人や家族が情報を受け止めやすいように調整しています。本人のタイミングで支援に入れるように、一声かければ動き出せるような体制づくりを心がけています。

➤ 【ポイント3】支援者のためのネットワークづくり



- ・ 本人の権利擁護の視点は大切だと思いますが、同僚や上司の理解を得られにくい場面もあります。現実とのギャップに苦しむことも少なくありません。そんなとき、関係機関とつながっていることで、励まされますし、外部から組織に働きかけてもらう糸口も探れます。
- ・ 支援者個人のネットワークはすべて組織的に共有しています。担当者の異動によって、組織の支援ノウハウは一旦落ち込むかもしれませんが、それでも関係機関のベテラン職員たちとのネットワークがあれば、地域全体のレベルの維持に繋がると思います。



関係機関のネットワークづくりに、もうひと工夫

「連携を持ちかけても反応がよくない」「温度差が解消しない」など、ネットワークづくりが一筋縄ではいかない場合があります。そんなとき、Dさんは次のような工夫をしています。

- ◇ ケースの情報を共有しやすくするために、関係機関と同じ様式を使う。
- ◇ 関係機関に求めたい役割を書面に整理して伝える。
- ◇ 同じ地域の支援者であるという仲間意識を持つ。一方的な支援方針を押しつけない。
- ◇ 関係機関から一度断られてもあきらめない。連携のきっかけを探りつづける。
- ◇ 困ったときにだけ相談するのではなく、支援経過も報告する。特に支援成果を共有して、関係機関と一緒に動いて成功した経験を積み重ねていく。
- ◇ 会議や研修会等に参加する際、「いつかネットワークを組む相手」だと意識して関わる。