**＜相談支援事業の取り組み姿勢＞**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **障害者相談支援推進センターの取り組み** | **左記に対する委託相談支援事業所の要望・意見等** |
| **設問１****相談支援を行うに当たって特に工夫していることを記載してください。****（相談しやすい雰囲気づくり、相手の****思いを聞く工夫等）** | ア　当センターの事務室は狭隘なので、中央福祉センターの会議室を活用し、相談支援のプライバシーの確保を行っている。イ　相談者とのラポール（「心が通い合っている」「どんなことでも打明けられる」「言ったことが十分に理解される」と感じられる関係）を最優先にし、フェースシートやアセスメントシートの全ての項目を機械的にうめるような対応はせず、相談者の話したいことの傾聴に努めている。ウ　相談経過のなかで、相談者のエンパワメントや意思決定支援に資するよう、できる限り、情報を分かりやすく提供するよう努めている。（視覚的な支援、図等の活用、関係ＨＰの閲覧支援） | 〇当事業所の事務所も狭く、相談室があっても相談が重なってしまったときにはどこで相談を受ければよいのか困っている。プライバシーを確保することは非常に重要であることを再確認した。〇中央福祉センター内にある会議室を有効に活用して会議や面談等を行っている。プライバシーにも配慮されているため利用者の方も安心して話すことができる環境である。〇相談受け止めの丁寧な対応とケース会議調整等がなされている。〇相手の思いに寄り添いながら支援を行っている。面談時の聞き方も相手のペースに合わせて聞くなど、相談者も安心して話しやすい雰囲気づくりにもつながっており、当事業所としても参考になる。〇ウについて、委託相談の事業と重なるところもあるが、通院同行や、専門機関への同行もよくやっていただき、「自己決定」「本人理解」を尊重していると思う。〇ウについて、当事業所でも取り入れたいので、活用できる資料や図等（有効であった情報等）あれば、情報提供してほしい。〇相談をしたが、しっかりと相談にのってくれなかったという内容の相談が当事業所にあった。公平に、また相談者の話したいことの傾聴に努めているか疑問である。〇相談に対応する場所としては、相談者が出向くことを考え、駐車場の確保やもう少し広い相談室があるとありがたいと思う。〇どの相談支援事業所にも言えるが、よかれと思って言ったことやしたことが裏目に出て、嫌悪感や反感を持たれてしまうことがある。そういったマイナス評価をそれ以降の相談に反映できるような、仕組みづくりや体制づくりが必だと思う。 |
| **設問２****利用者からの相談に対して、十分に対応できなかった事例がありますか。具体例を記載してください。（支援につながらなかった事例、利用者の思いどおりにならなかった事例など）** | ア　触法障がい者のいわゆる「出口支援」保護観察期間が満了すると「酒を飲まない」等の遵守事項を守らず、日中活動が終わるやいなや飲酒し、通所ができなくなった。当センター及び委託の他のセンターにも寄り付かなくなった。（区の担当課を通じて、保護者や本人に相談に来るよう声かけしてもらっているが反応がない。イ　モンスターペアレント的な精神障がいの方の支援ヘルパー事業所とトラブルになり、事業所の変更希望があったが、他の事業所にも断られた。（ヘルパー従事者の不足、専門性の課題）ウ　強度行動障がいの方の支援　　夜間の不眠、強い自傷、他害などがある事例で、重度訪問介護の活用を提案しても、対応できる事業所がなかった。 | 〇触法障がい者の「出口支援」はとても難しく、福祉サービスだけでなく、地域の民生委員等、インフォーマルな社会資源も活用し、様々な人々が連携して、関わっていくことが必要である。多くの人々が関わる際に、保護者も含めて、皆が同じ方向を向いて支援をしていくことが大切であり、そのためには、ケース会議を重ね、推進センターとしてコーディネートをしていく役目が重要であると思う。〇「出口支援」のケースの場合、事前に担当者会議を開催し、役割分担を行い支援が円滑に進められるよう手配している。また、ケースの進捗状況についても定期的に連絡を取ってくれるため、関係機関としては状況把握ができる。〇イについて、精神障がいに限らず、知的障がいの例においても解決できないものが多いので委託の相談支援事業所等との連携も考えられる。必要に応じて専門的なアドバイス（医師、保健師）も必要ではないか。〇精神障がいの方の中で、居宅介護事業所とのトラブルはよく相談がある。精神障がいについての理解を深め、ヘルパーの専門性を高めることも重要であるが、本人自身に対しても、話をして分かってもらう必要がある。その役目を担っていくことも大切な役目だと思う。〇強度行動障がいなど困難ケース等解決策がなかなか見つからない事例については、推進センターが様々な視点からのアドバイスをしてくれる。〇それぞれの事例に応じて、ネットワーキング、役割分担をしている。成功事例、困難事例、失敗した事例があると思うが、推進センターとして相談を「投げてしまう」ことはなかった。〇本人意思決定が前提の相談支援業務では、本人の生活が困窮に向かっていることが分かっていても、支援し切れないケースが多々ある。結果的にただ見守るしか術がない時があり、推進センターもこういった案件でジレンマを抱いているのだと感じた。〇緊急対応が必要な事例が多かったためか、中途終了となる事例も多かった。 |
| **設問３****相談対応事案等について、相談支援事業所として、報告・連絡・相談の体制はできていますか。****（支援の進行管理、支援方法の検証は誰が行っているのか、また、特に困難を伴う事例や緊急を要する事例に対する体制・対応等について記載してください。）** | ア　日々の相談業務については、終業前の時間を利用し、管理者に報告し、スーパーバイズを受けている。イ　毎月の職員会議の中で、ケースの進行管理（進捗状況・相談者の状況等）について報告し、支援方法については合議の上取り扱っている。ウ　虐待ケースについては、速やかに行政に報告し、虐待対応会議（コアメンバー会議）に参加する。（虐待ケースの進行管理は行政）エ　緊急案件については、相談者の危険回避、安全を最優先に現場職員が判断できるようにしている。（突発的な通院同行他、同行支援、触法障がい者の支援、フードバンクの活用等）オ　虐待通報や障がい者110番相談については、24時間、365日の対応を行っている。 | 〇同事業所内でのスーパーバイズは限界があり、本来なら第三者のスーパーバイズが必要だと思う。〇推進センター扱っている事案が、困難事例、虐待、触法系に関する案件だけに、相談員への精神的プレッシャーが過度なストレスになっているのではないかと推測される。相談員のストレス軽減やリフレッシュをどのようにされているか気になった。(ストレス軽減の為の体制が構築されにくい状況である場合、予算増により人員を増強し、休暇の取りやすい体制づくりが急務と思う。)〇どのスタッフの方も、フットワークが軽く、手厚い支援をされている印象を持っているが、職員会議の時間をどのように捻出されているのか、教示願いたい。 |
| **設問４****相談支援を行う上で、指定計画相談支援事業所と連携したケースはありますか。****相談推進センターが担ったこと、指定計画相談支援事業所が担ったことについて具体的に記載して下さい。** | 連携ケースア　パニック障がいのある方の支援・相談支援推進センター　課題の整理、家族調整、精神科通院同行・指定計画相談支援事業所　　　サービス等利用計画の作成　　　居宅支援事業所との調整、モニタリング　　合同で、サービス調整会議開催イ　精神障がいのある方の支援・相談支援推進センター　　地域福祉推進センター、民生委員との連携会議　　課題の整理・指定計画相談支援事業所　サービス等利用計画の作成　居宅支援事業所との調整、モニタリング　合同で、サービス調整会議開催ウ　知的障がいのある方の事業所移行等の支援・相談支援推進センター　　後見人（弁護士）との調整　　家族間調整（当該障がい者の母親も相談者）　　移行先事業所との調整・指定計画相談支援事業所　　サービス等利用計画の作成・モニタリング　　サービス調整会議の開催　 | 〇指定計画相談支援事業所と連携を取りながら、支援を進めていることはよく分かるが、新しい指定計画相談支援事業所が増えていかない中では、計画相談を依頼し、連携を取っていくことは難しいと思う。推進センターとして計画相談を行える体制がとれれば、スムーズに支援が進んでいくケースもあるのではないかと思う。〇委託相談支援事業所が担っている部分で、より困難性の高いケースを推進センターが担っていると感じる。〇計画相談支援事業所には、左記役割だけではなく、もう少し踏み込んでもらいたいと思っている。〇当事業所でも推進センターと連携するケースが増えてきた。本人に困窮の自覚がない場合には、安易に支援できないため、本人との関係性を良好に保つことが必要となり、相談員の努力、ご苦労を感じ取れる場面が多々ある。 |
| **設問５****相談支援の関わりの中で、長期間に及ぶ利用者の支援事例を記載して下さい。****（1月に○回など支援頻度等も記載）** | ア　触法障がい者の支援　・期間　H25年7月～現在保護司面談（月2回同行支援）、金銭管理（週3回、現在は後見人）、住居の転居、生活支援課（生活保譲）との調整イ　精神科入院を繰り返し、後見人（複数）の支援に反発する相談者の支援期間　・期間　H25年4月～現在（多いときは週2回、平均月１～2回、入院期間を除く）ウ　女性の衣類に興味があり、ストーカー的な行為もある知的障がい者（発達障がい）の支援・期間　H22年4月～現在　　本人は、定期的ではないが、家族が当センターの相談者であり、本人の家族に対する不適切な行動で、家族が不穏になることがある。（月1回～3回）・その他、就労している方、GHに入居されている方が職場の愚痴や自分の話をしにくる。（傾聴、月1～2回×5～6名） | 〇支援が長期間に及ぶ場合、福祉サービスだけでなく、インフォーマルな社会資源も活用し、様々な人々が関わっていると思う。多くの人々が関わる際には、本人が混乱しないよう保護者も含めて、皆が同じ方向を向いて支援をしていくことが大切である。そのためには、ケース会議等を重ね、推進センターとして、しっかりとコーディネートをしていくことが長期間に及ぶ場合は特に重要だと思う。〇当事業所も支援が長期化するケースがあり、長期間にわたることで支援方針がぶれてしまうこともある。その場合の支援方針の見直しなどについて教示願いたい。〇時間をかけて信頼関係を築いてからでないと、解決の糸口が見いだせない支援もある。本人との関係構築に苦慮されるケースが多く、生きていくために必要な支援が、本人の気分によって、望まれずに、結果的に見守るしか術がない時に無力感を感じるのは、推進センターも同じなのだと感じた。 |
| **設問６****障害者虐待防止センターとして対応している中で、困難さを感じていること等について、記載してくてください。** | ア　分離先の確保　障害者虐待コアメンバー会議において、虐待の事実を確認しても、分離先がない事例がある。イ　同行支援に時間と手間がかかる（精神科受診同行、アパート探し、）ウ　虐待対応において、各区障害者支援課及び保健所精神保健福祉課の対応方針、ケースの進行管理に差異がある。エ　入所施設が短期入所の受け入れに積極的に対応していただけない場合が多い。（特に重度の障がい者）オ　行政の権限（措置入所、成年後見の市長申立て）の基準が相談支援事業所からは見えにくく、相談がしにくい。 | 〇障害者虐待コアメンバー会議で権利擁護か成年後見か話し合われたケースがあった。ケースの緊急性の有無にもよるが、しっかりと会議を重ね、アセスメントをした上で、方向性は決めていくべきだと考える。〇当事業所通報の虐待案件については、当初より推進センターと解決策等を共に検討した。母親急逝後も、虐待ケースとしてではなく養護者が不在となった方への支援として関わり続けてくれた。的確なアドバイスや役割の一翼を担っていただき、委託・計画相談事業所にとって心強い存在である。〇訪問や同行は時間や手間が掛かるが、大事支援だと思う。〇障がい者虐待対応だけではなく、行政の対応方針に差異があり、当事業所としても困難さを感じることが多々ある。〇個々の相談に対応する様々な困難さが、少しでも解消されるよう、ハード面の整備ができるとありがたいと思う。〇推進センター同様、虐待ケースや緊急を要するケースが発生した場合、短期入所等の受け入れ先がなく、支援が行き詰ってしまうケースが当事業所にもある。その場合の対応方法、支援の方向性については、今後も引き続き推進センターに相談をしていきたい。 |
| **その他（特にアピールしたいことなどがあったら記載して下さい。）** | ア　自立支援協議会に集約した地域課題について、権利擁護・虐待防止部会及び就労支援部会や移動支援PT、強度行動障がいPTに基幹相談支援事業所として参画し、移動支援の対象障がいの拡大、通学時の利用の個別審査化等の改善や移動支援従事者の養成研修の実施について実現に努めた。イ　触法障がい者の対応については、2年前から「触法等特別なニーズがある障がい者の支援」について研修会を行い、検察庁、保護観察所、保護司会、弁護士、関係行政機関、関係事業所等との連携に努めている。　　その流れの中で、静岡地方検察庁の社会復帰担当官や今年度、静岡地方検察庁に配置された「社会福祉アドバイザー（社会福祉士）」、警察との連携が進んでいる。ウ　地域包括支援センター（全てではない）や各区地域福祉推進センター、ひきこもり支援センターとの連携も進み、障がい福祉関係者以外の機関、団体からの連携も進んでいる。 | 〇当事業所に関係する触法系事案を通して、推進センターの「連携」、「ネットワーキング」は評価している。〇触法障がい者の対応については、今後、委託相談支援事業所と連携していくことによって、本人が犯罪被害者や加害者にならないような支援とたとえなってしまった場合でも、社会生活を送れるような支援に努めなければならないと改めて感じた。〇推進センターでは、触法系事案について、多方面で支援者とのネットワークをつくり、連携体制をとっているため、様々な情報や的確なアドバイスがもらえている。〇自立支援協議会が形式的過ぎている感がある。推進センターには、各区の地域課題をさらに検討できるよう調整してほしい。〇推進センター主催の研修等では、様々な勉強をさせていただいている。〇少ない人数で良く対応している。頭が下がる思いである。〇大変忙しく、より緊急なケースを優先されていると思うが、連絡に折り返しをいただけなかったり、お願いしている件に関して中々返事をいただけないことがあった。〇多くの関係機関と連携を図り、様々な取り組みをされていることは分かるが、まずは相談者の話を聞く傾聴から支援が始まる。その姿勢は、しっかりと持ってもらいたい。〇障がいによって支援の仕方が異なることを検討していきたい。いろいろな会議で推進センターの方とお会いする機会があるが、案件に対する視点や理解が異なる印象を受ける。固定観念や「～しなければならない」といった発想をなくした上で話し合いをしてほしい。 |