

令和3年度 相談対応事例集

事例 No	1
種別	総合的・専門的な相談支援の実施
概要	「多問題世帯」へのチームアプローチの事例
<p>【基本情報】</p> <p>○母 68 歳：うつ。障がい福祉サービス、介護保険サービス利用無し。</p> <p>○長男 39 歳：療育手帳 B。障がい者雇用。障がい福祉サービス利用無し。</p> <p>○二男 38 歳：療育手帳 B。障がい者雇用。障がい福祉サービス利用無し。単身生活。</p> <p>○三男 37 歳：療育手帳 B。地域活動支援センター利用。後に単身生活。</p>	
<p>【スタート】</p> <p>世帯保護で西区から東区に転居。転居後父他界。次男は障がい者雇用し単身生活へ。</p> <p>母・長男・三男で生活を送っていたが、年金支給量が上がったことにより保護が外れ、生活保護廃止となる。その後、生活のやりくりが滞り、生活全体をパーソナルサポートセンター（PSC）が担うことになる。母子、兄弟関係は金銭管理からくる不協和音が続く。世帯内のトラブル(主に母のうつ症状の悪化)が著しい。</p> <p>生活の安定を図るため、母（地域包括支援センター・PSC）、長男（らいふあっぷ・PSC）、三男（基幹）がそれぞれの担当となり、支援開始。</p>	
<p>【展開】</p> <p>それぞれでの生活を提案するが、母・長男は受け入れず。三男のみ単身生活を始める。</p> <p>三男の単身生活はスムーズであったが、金銭管理の不安は続いていた。実家への無心が続く中、関係機関同士で情報共有し、母子の精神安定を維持できるようチームアプローチによる支援を実施。</p>	
<p>【その後】</p> <p>三男への支援が固まるも、世帯バランスへの配慮が必要であることから、不定期で関係機関と情報共有を図り、世帯全体の支援に向けた体制を構築している。</p> <p>現在は母(地域包括支援センター・PSC・保護課)、長男(らいふあっぷ)、三男(計画相談、居宅介護、訪問看護、基幹)にそれぞれ関係機関が関わり、世帯支援を行っている。</p>	

事例 No	2
種別	地域移行・地域定着の促進への取り組みおよび支援
概要	精神科病院の退院支援委員会に参加したことから関わり始めた事例
<p>【基本情報】</p> <p>○本 人：男性、38 歳、統合失調症（本人は否定）、自傷行為により令和 3 年 2 月より医療保護入院中。病識がなく、入院中も服薬ができていない状態が続いている。</p> <p>○両 親：会議等には出席をしているが、本人が退院して自宅に戻ってくることに不安と心配を抱いている。</p>	
<p>【スタート】</p> <p>病院の精神保健福祉士（psw）より基幹へ、退院支援委員会への出席依頼があり、支援を開始。退院支援委員会の前に本人と病棟にて面談し、本人の思いを聞く。本人は退院支援委員会が法的ルールに則り適切に行われるため、弁護士に参加を希望。過去には本人自らで弁護士に退院支援委員会への出席を本人が依頼しようとしたが、金銭面等を理由に断念していたとのこと。基幹との面談でその旨について話があったため、基幹から新潟県弁護士会に退院支援委員会への参加依頼を行った。</p>	
<p>【展開】</p> <p>「退院請求、処遇改善請求」として弁護士の派遣が可能とのこと、弁護士と本人で委員会の前に面談をするが、最終的には弁護士の委員会参加には至らなかった。それ以降は本人、両親、主治医、病棟看護師、病院 psw、基幹で退院支援委員会を進めている。退院支援委員会の開催前に本人と事前面談し、本人の意向を聞き取ったうえで、委員会に同席している。そのほか基幹に対して本人からさまざまな相談の電話があり、対応している。</p>	
<p>【その後】</p> <p>退院に向けて、本人の希望や両親の意向、病院の見解を退院支援委員会で確認・検討をしている。</p>	

事例 No	3
種別	権利擁護・虐待相談対応
概要	8050 世帯（80 代認知症の父と 50 代知的障がいの娘）において、父の認知症が進行したことから娘が独り暮らしとなり、生活全般の支援を再構築した事例
<p>【基本情報】</p> <p>○本人：50 代。療育手帳 B。障害支援区分 2。昨年、脳血管疾患発症し自宅で倒れている所を発見され、救急車で入院の診断を受けたが、環境の変化が受け入れられず入院を拒否。大騒ぎして夜中に自宅に戻ってきてしまったエピソードあり。就 B と家事援助を利用。</p> <p>○父親：80 代。認知症で専門職団体による法人後見を受けていたが、認知症の進行で特別養護老人ホームへ入居。</p> <p>○弟：生来の知的障がいあり。障がい者支援施設に入所中。親族(叔父)後見を受けている。</p> <p>○隣人：父親の特養入所前から親切心により、あらゆることに介入している。朝・夕の本人の食事や通院等、常時本人宅に出入りし、父親からの依頼で本人の金銭管理も行っている。</p>	
<p>【スタート】</p> <p>計画相談員から、『ご本人の支援に際し、「父から頼まれている」という隣人が、あらゆることに口を出し本人自宅に入り浸っており困っている』との相談を受けて支援をスタート。</p>	
<p>【展開】</p> <p>状況を把握するべく本人宅に同行訪問、サービス担当者会議に参加。成年後見制度の利用が望ましいとの会議での結論になり、まずは本人・父に対して成年後見制度の説明を行う。本人・父が納得したため、父による親族申立での成年後見制度の利用を勧める。しかし、成年後見制度の利用により、これまで通りの支援が出来ない「不自由さ」を危惧した隣人が、本人の成年後見制度の利用について反対し(自分達がやるから不要として)、制度の利用を妨げた。</p> <p>支援者間ではキーパーソンとしての親族の関わりが必要であるとの認識から、まずは、叔父にサービス担当者会議に参加してもらった。また、地区担当の民生委員に事情を説明して地域での支援をお願いし、隣人のみに頼ることのない地域支援体制の構築を図った。</p> <p>成年後見制度申立については、隣人からの妨げがあっても取下げることのないよう、父による親族申立から叔父による 4 親等内親族申立に切替えて、手続きを司法書士事務所に依頼。候補者は社会福祉士とした。</p>	
<p>【その後】</p> <p>社会福祉士が成年後見人として選任され、成年後見人、計画相談、通所施設、ホームヘルパー、叔父による連携で本人への生活支援を再構築。結果、隣人には適切な関わりを理解してもらった。</p>	

事例 No	4
種別	障がい児等療育支援事業
概要	乳幼児期の発達相談
<p>【基本情報】</p> <p>○本児：3 歳児。3 歳児検診で医療機関の受診を勧められ受診。広汎性発達障がい（二次的障害がいの疑い）。幼稚園と児童発達支援事業所（2 か所）を利用。</p> <p>○父（会社員）と母（専業主婦）と弟（1 歳）の4 人暮らし。</p>	
<p>【スタート】</p> <p>母が保健師に相談。公園などで友達と上手く関われない（物の貸し借りを面白がり、他児の頭を叩くなどのトラブル）など、心配な行動が続いている。保健事業で心理士から受診を勧められるとともに、児童発達支援事業の利用も勧められたことから、区障がい福祉係と基幹が面談を実施。母への聞き取りと本児の療育課題への取組み状況を見て、特性を確認した。</p>	
<p>【展開】</p> <p>本児の様子：課題を実施時は、次から次へとやりたがる。一つの課題が終わる前に次の課題が何か聞いてくる。取組み良好で名詞の名前も 18/18 で回答ができ、色分け、型はめは自信満々にやりとげる。複雑なマッチングの構成合わせになると粗雑になり、教材を隠したり壊そうとする。30 分くらいは着席し集中して取組んでいたが、帰る頃になると部屋を走り回ったり、カーテンを引っ張ったりボールペンを取上げたりと相手の嫌なことをあえて行動するようになる。</p> <p>このことから、個別療育で本児への丁寧なかかわりを通じて基本的な心の成長や発達の基盤を育てることと、集団での適応にむけた支援の検討が必要と判断。適した事業所へ通所開始。</p> <p>春先という時期と重なり計画相談が見つからず、計画相談が見つかる数か月間については、セルフプラン対応となった。本児の発達の特性が著しいことから、セルフプラン作成に向けたアドバイスと、関係機関とのチームアプローチの主導を基幹が実施することとなった。</p> <p>幼稚園、児童発達支援事業所へ伺い、本児の様子の確認と情報共有を行い、支援者会議の開催を幼稚園で実施しながら、児童発達支援事業所スタッフにも幼稚園での本児の様子を共有した。支援に向けて、方向性の確認と役割分担を行う。</p>	
<p>【その後】</p> <p>医療機関への受診が始まり服薬も開始した。さらに計画相談が見つかり、引き継ぎ会を計画相談、母、区ケースワーカー、基幹で行った。この支援を通じて、本人の発達支援、家族支援、地域支援が今後さらに重要であり、早期療育に向けて、地域における一層の支援体制充実の必要性を再確認した。</p>	

事例No	5
種別	共に生きるまちづくり条例にかかる相談及び啓発活動
概要	意思表示が困難な方に対する申請等手続きについて、行政の対応が「合理的配慮の不提供」ではないかと支援者から相談を受けた事例
<p>【基本情報】</p> <p>○本児：10代、重症心身障がい児(スコア25点以上)</p> <p>○母：主たる介護者</p>	
<p>【スタート】</p> <p>母が本児のマイナンバーカードをインターネットで申請し、受取りのため区民生活課に来庁予約の電話を入れたところ、担当者より「受取りについて、基本的にはご本人に窓口に来ていただく」と説明があった。</p> <p>本児の状態について説明・代理人として受取りに行きたいと説明するが、担当者より「ご本人が委任していることが確認できないため、家族であっても渡せない」と伝えられ、電話口で受取りを断られた。(代替案の提案や、代理人受取り時の詳細の説明等もなかったとのこと。)</p> <p>上記対応について、①「障がいを理由に作成ができないのか」と不快に感じたこと、②障がいのある当事者や家族に対する説明として今回の対応は適切なものなのかと、母より本児の担当の相談支援専門員経由で基幹相談支援センターへ相談があった。</p>	
<p>【展開】</p> <p>基幹相談支援センター内で協議。本児の病状等の説明があったにも関わらず、十分な説明と代替案の提示がなされなかった点について、「合理的配慮の不提供」にあたりと判断。</p> <p>母に同意を得た上で条例相談として障がい福祉課担当者へ本件を報告。障がい福祉課と連携し、電話対応時の状況・対応の根拠について、区民生活課に確認を行った。</p>	
<p>【その後】</p> <p>対応時の状況確認・説明不足等の不適切な対応であったと、区から母へ謝罪があった。</p> <p>代理人によるマイナンバーカードの受取り時には診断書が必要であること、診断書の取得には費用がかかることを母に説明した。その後、母と区の協議の結果、後日区役所の駐車場で本人確認を行うことで良いという合意形成がなされた。</p> <p>本件については、区の担当者が本児の年齢の情報だけで来庁可能と判断したことによる「不適切な対応」であったことから、障がい福祉課と連携し、対応の改善を求め、解決に至った。</p>	