

南部障害者相談支援センター（試行）の経過報告

1、経過

（1）長野市障害者相支援体制の検討の背景

- ① 市民や関係機関が、どこに相談して良いか分かりにくい
- ② 相談員が単独で活動（対応のばらつき、抱え込み、負担感）
- ③ 相談員がふくしネットの活動業務の負担大きい

（2）長野市障害者相談体制強化に向けた検討（H30.6～相談体制強化検討会）

① 検討内容

- ・ 相談支援体制の振り返り
- ・ 基幹相談支援センター/北部・南部相談支援センターを設置した場合の仕組みや機能、効果を検討

② 確認した課題

地域課題の取り組みができていない、相談を担う側の疲弊や抱え込み、相談員と行政の役割分担が不明確、市との距離感、ライフステージの変化と情報の繋ぎ

③ 目指したい形

- ・ 相談員の役割整理、相談とふくしネットの連動、市との協働、分かりやすい相談の場、相談員が抱え込まず相談員同士で支えあいながらの対応
- ・ 分かりやすい相談の場、相談員同士の支えあいの場は、南部については実現しやすいのでは。

（3）南部障害者相談支援センターの試行

出来ることから進めていく R1.7 から開始

⇒ 廣望会・絆の会・長野市社会事業協会・信濃の星で調整

※北部・南部相談支援センターで委託相談の進め方や運営体制、センター機能等について検証する。

2、相談体制

（1）人員体制

専門員3人、ふくしネット事務局1人、（相談役1人）

（2）運営体制

長野市（障害福祉課）、受託4法人の責任者を交え運営委員会を設け、活動状況や相談内容の報告、業務課題等について協議しながら進めている。

（3）相談の進め方

- ① 相談依頼があったケースについては相談員3人で方向性を検討しながら支援している。
- ② 地区担当や障害種別担当は決めていない。
- ③ 毎朝ミーティングで1日の予定や支援について相談をしている。

3、複数の事業所が一緒になったことの評価

(1) メリット

- ① 相談員一人で悩まずにセンターで方向性等相談しながら進められる。
- ② 相談対応の標準化が図れる。
- ③ デリケートなケースにおいて、複数の相談員で関わりがもてる。
- ④ 3名の相談員で担当を決めるので、初動は比較的スピーディーに予定が組める。

(2) デメリット

- ① ワンストップの相談窓口と誤解される。
- ② 初回相談の窓口で十分な聞き取りがされないまま、こちらを案内されてくることがある。(とりあえず南部センター)
- ③ センターの管理的役割の職員が不在である。

4、外部からの反響

- (1) 地域ごとで迷うことなく、長野市南部の範囲であれば、障害について何でも聞ける窓口という分かりやすさを感じる。(但し、基幹相談支援センターと誤認されていることもある。)
- (2) 長野市の南部はセンター化されたが、県や圏域からは以前と変わらず長野市窓口の分かりにくさの指摘はある。
- (3) 事業所ごと相談を受けていた時より、より長野市委託の総合窓口としての印象が強くなった。

5、相談内容について

(1) 相談件数

7月より開所し、月に概ね30件程の新規相談を受けている。その内、約6割の方が継続相談として繋がっている。初回相談の多くは、福祉サービスの利用希望だが、抱える困り感を一緒に整理していく中で、新たな課題が明確になっている。

(2) 相談ケースから

●ケース1

通所先もいつのまにか途絶えたまま地域でつながれる支援者もないままに20年近く高齢の母親と過ごし、いつからか近隣からバッシングを受け警察から関係機関につながったケース

⇒まず本人や家族の思いを聴きながら支援者との関係を築いていくために、幾度かの訪問・同行支援や面談を重ねていく。センター化されたことで、相談員二人体制でシェアしながら、本人の対人関係を拓けられるよう支援して

きた。関係機関とも連携し、地域で親なき後に備え対応している。

●ケース2

家族からの相談で、金銭管理がうまくいかず生活に支障が起きており、本人は周りに管理されることは望まず、家族が心配しているケース

⇒本人なりの思いが聞けるとよいが、それが難しい間は家族からの相談を受けていながら、本人にとってこの先考えられそうな選択肢や窓口の紹介など情報提供をしている。本人のSOSを待つ間、家族と必要時につながっている、本人につながれるタイミングを探っている。

●ケース3

家族力の基盤の脆弱化など、制度につながりにくい狭間のケース

⇒65歳過ぎまで福祉に全くつながってこず、高齢の母親の介護者として役割が担えない生活の維持が成り立たない等で発覚し、障害が疑われて介護保険分野から委託窓口につながってきた。本人は困っておらず、理解も得にくいため必要な支援が見つからない。多くがひきこもりがちだったり、本人は支援を望んでいなかったり、経済的な課題等支援は必要な状況でも制度が利用できない等の複雑な困難さを抱えている。関係機関との連携や協力体制づくりが必要だがスムーズに進展しない。

6、総括

サテライトで相談を受けている中で、とくに初動で訪問から始めていく必要もあるが、関係機関と連携ができにくい場合などに委託相談員だけでは動くことに迷いも多かった。センター化され、複数でタイムリーにケース共有ができ協力し合えることから、初動についても動きやすくなり、負担感も少なくなったという実感がある。

令和3年度に向けて相談支援体制の見直しを行う中で、南部障害者相談支援センターの試行的取り組みによって、効果や課題が明確になった事は成果として感じている。この結果を共有し、新たな相談支援体制の構築の一助としたい。