

# 城陽市障がい者自立支援協議会

## 第 12 回 サービス調整検討部会報告書

平成 26 年 7 月 7 日

報告者 部会長 障害者生活支援センターはーもにい内田 照美

標記について下記のとおり報告します。

|      |   |
|------|---|
| 日 時  | 平成 26 年 (2014 年) 3 月 7 日  |
| 場 所  | 城陽市立福祉センター  |
| 出席者  | 障害福祉サービス提供事業所 (障害者支援施設あんびしゃ、城陽市社会福祉協議会訪問介護センター、ものづくりスペースみんななかま、ヘルパーステーションそらいろ、ヘルパーステーションスイート、朔日の会、青谷学園、知的障害者デイサービスセンターあっぷ、身体障害者デイサービスセンターすいんぐ)<br>南京都病院 療育指導室<br>相談支援事業所 (TOMO、リーフ、はーもにい) |
| 検討課題 | ○一人暮らしで精神に障がいのある方を地域で総合的にサポートしていく中で一端を担う関係機関としての対応について  |

### 【議事録】

#### 1. ケースについて

精神障がいがある利用者が、母を亡くし一人暮らしをしている。常に不安感がありしんどくなると、「しんどいです、辛いです。」と頻繁に電話がかかる。関係機関の中には、24 時間対応で電話受付している事業所があり、夜中でもかかってくる。電話を受けては、「薬は飲みましたか」「しんどいけど横になってゆっくりして下さいね」となだめて終わっているのが現状。もし電話に出ずに翌日何か異変が起きていたら事業所として割り切れないところがあるという懸念を常に抱き、相談事業所と相談しながらやっているが見極めが難しい。

#### ○ 事業所からの課題

24 時間対応で電話受付しているため、夜間転送された携帯電話にもかかってくることに對してどう対応すればいいのか。また、相談支援事業所や関係機関との連携をどのように図っていけばいいのか。

#### 2. 意見交換

- 障害福祉サービス事業所の個別支援計画の中に電話相談する内容を盛り込み、事業所の役割を伝え、窓口となっている相談員に相談した方が分かってもらえるのではと伝えたことがある。しかし、ここが窓口とされて安心な人もいれば、1 つのところに電話がつかない場合かえって不安になる人もいる。その時、かかってきた関係機関がその人に対してどう対応し、どう不安を軽

減するのか。関係機関がバラバラの返事をするとう悪化する。利用者によって細かく対応の方法を決めておく必要がある。まとめ役は相談員が行い、同じ方向で対応できるようにすることが大事。

○ 相談員は、本人がどんな人なのか分かるまで相手に合わせ、時間をかけて見極める必要がある。人を求めるけれど求め方がわからない。相談した後の本人の行動が予測できなければ、支援者の対応も決まりにくい。関係性ができ、電話することによって不安が治まると分かれば聞くのはいいが、電話することでかえって行動を引き起こすことに結びつくのであればかけない方がいいこともある。本人にすれば、しんどさを分かってほしい。後日 傷つけた跡を見てほしいと来ることもある。電話をかけずに済むように対応していかなければならない。

○ 医療との連携も重要。通院してもわずかな診察時間の中で、本人がしんどさを伝えただけでは、主治医はわからない。地域生活の中での情報を集めて伝える必要がある。本人のしんどさと周りからみたしんどさを主治医に伝えることが重要。

### 3. まとめ

人を求めるけれど求め方がわからず、しんどさを分かってほしい、話を聴いてもらいたいと頻繁に電話する利用者。相談員は、時間をかけて話を聞き、本人がどんな人なのか見極める。そして、関係性が作れたら、関係機関と細かく対応方法を決め対応していく。関係機関がバラバラの対応をすると、利用者の不安は悪化する。密に情報共有・連携することが重要。同じ方向で対応することにより、利用者が安心し、自分なりの時間の使い方を見つけていくことにより、電話の回数も減っていく。