

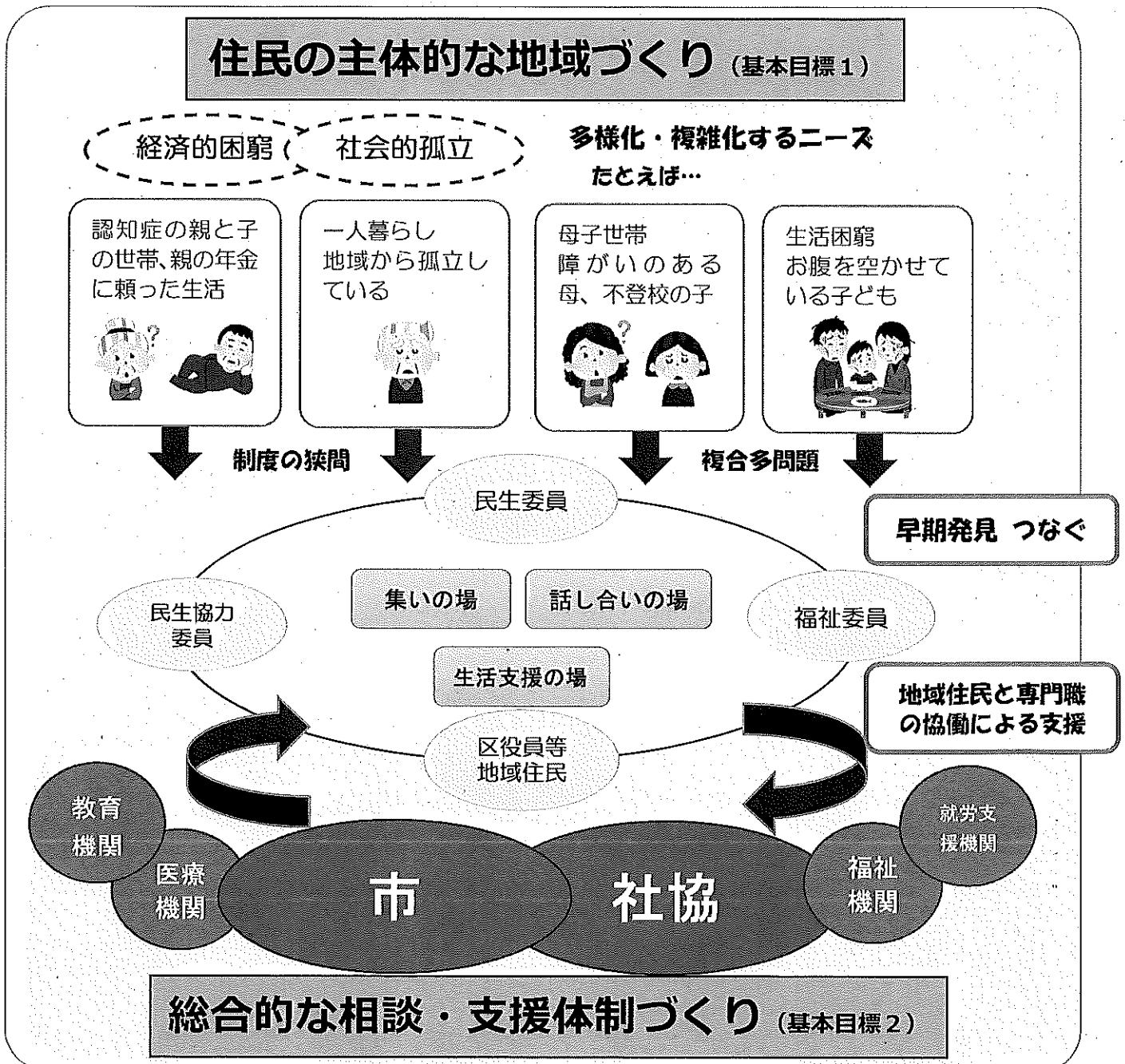
# 総合的な相談・支援体制づくり 基本方針（4）相談支援体制の推進について

## 1 総合的な相談・支援体制づくりの考え方（豊岡市地域福祉計画 P28）

総合的な相談・支援体制とは、地域での自立生活のためのさまざまな制度・活動を相互に関連付けることでつくる切れ目のない支援体制です。

「総合的」とは、制度に合わせた支援ではなく、人の生活全体に合わせた支援であり、分野や属性を超えて、介助や日常生活支援だけでなく、健康問題や教育、経済的困窮、社会的孤立などを含め、一人ひとりの生活のしづらさ（生活障害）全般に対応するという意味です。そのためには、制度やサービスだけでなく、当事者の地域生活を支援するインフォーマルなサポートを含めた幅広い社会資源とのネットワークづくりによる総合的な支援体制が必要となります。これらの支援は個別支援にとどまらず、地域支援（当事者を受け止めてともに支える地域をつくる）まで組み込まなければなりません。

### ■ 地域を含めた総合的な相談・支援体制 イメージ図



## 2 総合的な相談・支援体制づくりの実際的な取組み

### 事例1 障害のある母親と不登校ぎみの子の支援

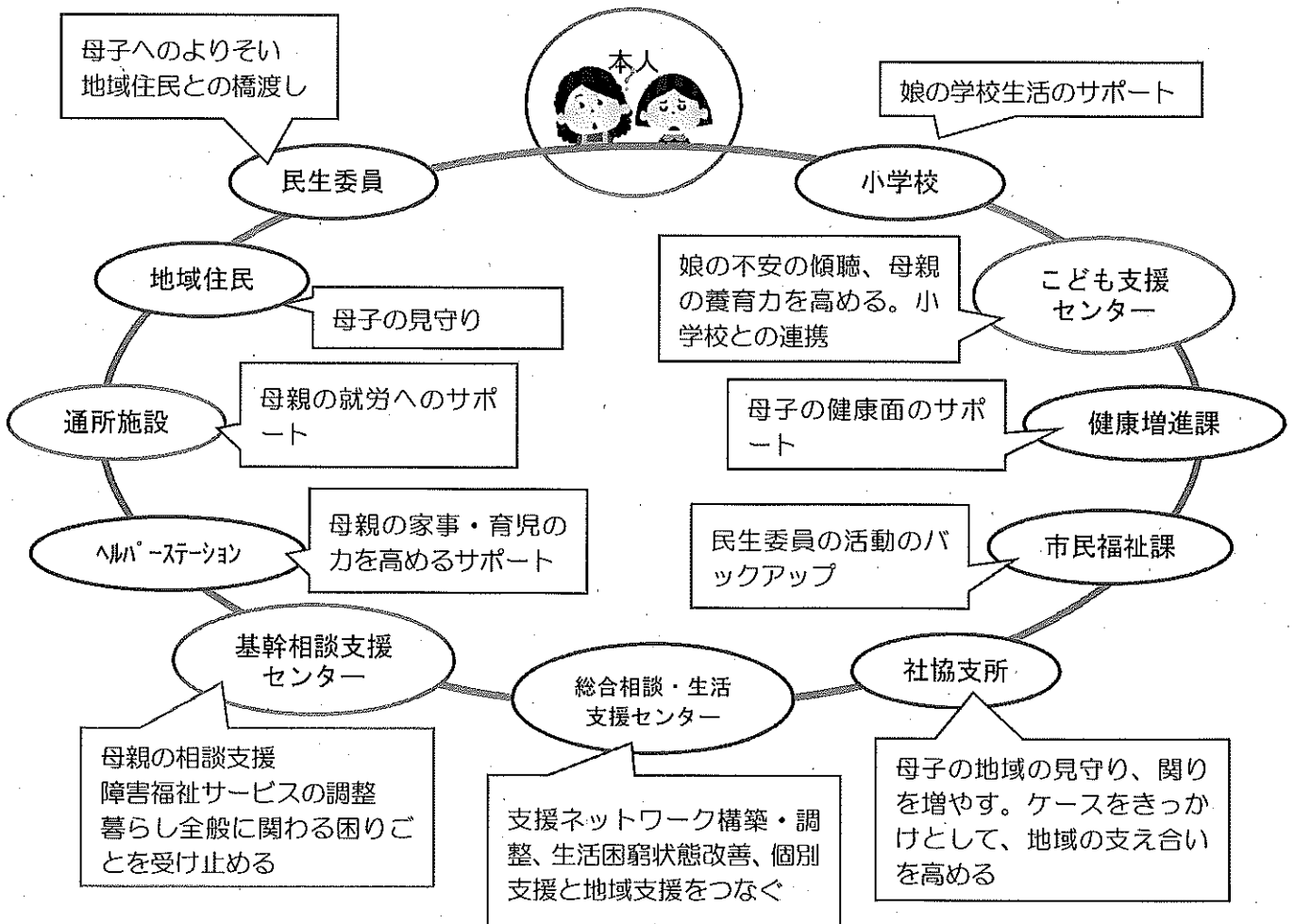
#### (1) ケース概要・課題

- ・母親（40代）と娘（小学生）の2人世帯。
- ・父親（50代）は仕事でトラブルを起こし離職、別居し出稼ぎに出ている。債務を抱えている。
- ・母親は知的障害がある。調理や掃除等の家事ができない。片付けができず自宅にはゴミがあふれている。娘の気持ちを理解できず、養育がうまくできない。
- ・娘は、生活リズムが乱れ学校を休みがちで勉強についていけない。友達とのコミュニケーションが上手にとれない。
- ・地域とのつながりが乏しく相談相手がない。区費の未払い等の問題により、地域からは困った世帯とみられている。

#### (2) 支援の方向性

- ・母子の生活全般に目を向け、課題整理を行い、母親の子育ての力を高めるサポートを行う。
- ・娘の思いを受け止め、人を信頼する気持ち・思いやりの気持ちを育む。
- ・母子が地域の中でつながりを持ち、自分らしく暮らす。
- ・地域住民と専門職が連携・協働した見守り、サポート体制づくり
- ・困りごとを抱えた「一人」を支える地域づくり

#### (3) 連携の状況



(4) 連携および支援の内容

支援の方向性	連携機関	連携および支援の内容
母子の生活全般に目を向け、課題整理を行い、母親の子育ての力を高めるサポートを行う。	障害者基幹相談支援センター こども支援センター 民生委員・地域住民 ヘルパーステーション 通所施設（障害） 総合相談・生活支援センター	<ul style="list-style-type: none"> <li>★複合多問題・生活困窮ケースとして、障害基幹と総合相談が連携して支援に入る。</li> <li>★定期的な個別支援会議を開催。専門職、地域の関係者が集まり、母子の課題整理、各支援機関の支援状況を確認、目線合わせを行い、母子への一貫した支援を行う。</li> <li>・障害基幹、こども支援センター、総合相談職員による定期的な訪問、民生委員へ情報をフィードバックする。民生委員等地域住民の見守り・訪問との連携を図る。</li> <li>・障害基幹、こども支援センター、ヘルパーステーションの連携により、家事や掃除、娘への関わり方等の母親の力を高める支援を行う。</li> </ul>
娘の思いを受け止め、人を信頼する気持ち・思いやりの気持ちを育む。	こども支援センター 小学校 障害者基幹相談支援センター 民生委員	<ul style="list-style-type: none"> <li>・こども支援センター、障害基幹の同行訪問。宿題のサポートや遊び等、娘と時間を共有し関係性を築く。</li> <li>・こども支援センターと小学校との連絡調整</li> <li>・民生委員による訪問、登校支援</li> </ul>
母子が地域の中でつながりを持ち、自分らしく暮らす  地域住民と専門職が連携・協働した見守り、サポート体制づくり	総合相談・生活支援センター 社協支所 民生委員・地域住民 市民福祉課 障害者基幹相談支援センター	<ul style="list-style-type: none"> <li>・見守り会議の開催。民生委員、区長等地域住民へ、母子の思いや困りごと、生活状況を伝えることで理解を働きかける。母子の見守りや関わり方について話し合う。</li> <li>・自宅の片付け支援を地域住民と専門職が一緒に行う。</li> </ul>
困りごとを抱えた「一人」を支える地域づくり	総合相談・生活支援センター 社協支所 民生委員・地域住民	<ul style="list-style-type: none"> <li>・支え合いマップの取組みにより、区内には、母子のように困りごとを抱えた世帯が他にもあることを確認する。地域で子どもを見守る取組み『こどもの居場所づくり』を住民が主体となりすすめる。</li> <li>・住民と社協が話し合い・準備を重ね、こどもの居場所を開催する。</li> </ul>

**事例2** 認知症の母（80代）と働いていない息子（50代） 生活困窮世帯の支援

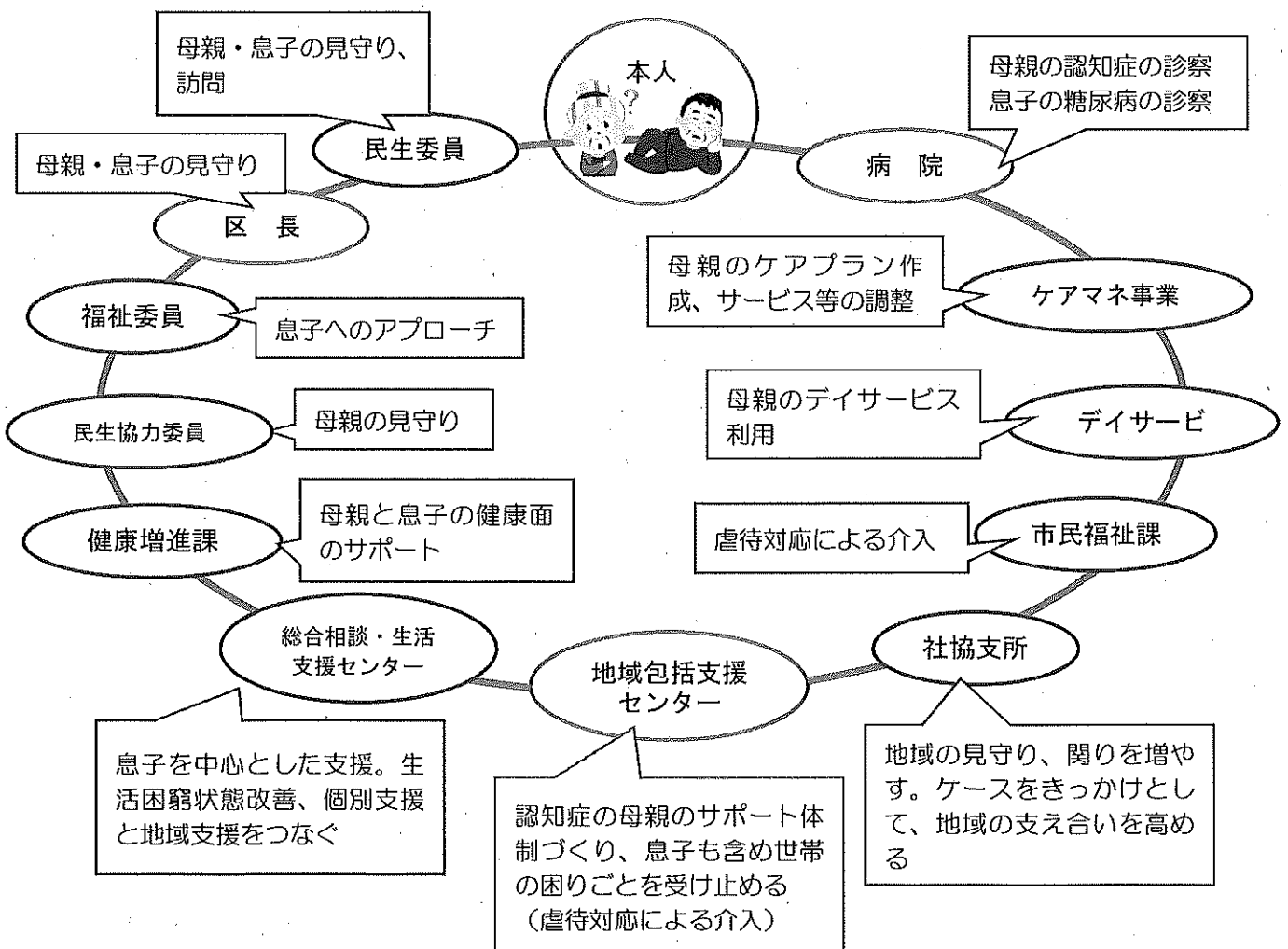
(1) ケース概要・課題

- ・母親（80代）、息子（50代）の二世帯。
- ・母親は認知症の進行により一人歩きが多くなる。また入浴や排泄、更衣等もできにくくなる。
- ・息子は認知症の母親の言動にイライラし声を荒げて怒ることがしばしばある。支援機関の関りを拒否している。
- ・息子は10年前から仕事に就いていない。母親の年金や貯蓄に頼った生活。酒やタバコ、パチンコにお金を費やしている。
- ・貯蓄も底をつきつつあり、家計が立ち行かない状況。
- ・県外に娘がいるが、関りを拒否されており連絡がつかない。
- ・地域住民は母親のことを気にかけている。一人歩きを発見したら家まで連れて帰っている。

(2) 支援の方向性

- ・母親の安定した在宅生活を支える。
- ・地域住民と専門職による認知症の母親と息子の見守りサポート体制づくり
- ・支援を拒否する息子との信頼関係づくり
- ・母親と息子の生活および家計状況の改善を行う。

(3) 連携の状況



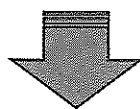
(4) 連携および支援の内容

支援の方向性	連携機関	連携および支援の内容
母親の安定した在宅生活を支える。	地域包括支援センター ケアマネ事業所 デイサービスセンター 民生委員、福祉委員、区長等 地域住民	<p>★地域包括から母親が介護サービスを利用しながら安定した生活ができるよう、働いていない息子への支援、家計改善の支援により総合相談につながる。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域との連携による支援介入</li> <li>・介護保険サービス利用申請手続き</li> <li>・デイサービスの利用開始</li> <li>・娘との連絡調整（関りを拒否）</li> </ul>
地域住民と専門職による認知症の母親と息子の見守りサポート体制づくり	民生委員、福祉委員、区長等 地域住民 地域包括支援センター 総合相談・生活支援センター ケアマネ事業所 市民福祉課 社協支所	<p>★地域住民と専門職による個別支援会議の開催。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・世帯の困りごと、課題を共有し、支援方法の検討、支援の方向性の目線合わせを行う。</li> <li>・地域住民による認知症の母親の見守り、緊急時の専門機関の対応等、役割分担を行う。</li> <li>・支援拒否する息子への支援介入方法の検討など。</li> </ul>
支援を拒否する息子との信頼関係づくり	総合相談・生活支援センター 民生委員、福祉委員 健康増進課	<ul style="list-style-type: none"> <li>・福祉委員と総合相談・生活支援センター職員による訪問を継続し、緊急時に連絡が入るよう働きかけ続ける。</li> <li>・息子の思いや不安の傾聴、これからの生活を一緒に考えるというメッセージを伝え続ける。</li> </ul>
母親と息子の生活および家計状況の改善を行う。	総合相談・生活支援センター 地域包括支援センター 民生委員・地域住民	<ul style="list-style-type: none"> <li>・亡夫の未相続の預金出金の手続きのサポート</li> <li>・母親の年金収入と貯蓄による生活プランを一緒に考える。</li> <li>・息子の障害年金申請の手続き支援</li> </ul>

3 総合的な相談・支援体制づくりにおける課題

	項目	課題	今後の取組み
1	早期発見・早期対応への取り組みの強化	<p>早期発見・早期対応できる地域福祉ネットワークの強化、住民と専門職が協働する支援ネットワークづくり</p> <p>地域の中で潜在化している課題やニーズの把握</p> <p>民生委員のバックアップ体制を強化する必要がある。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市と社協の庁内・組織内連携体制の基盤を強化し、早期発見・早期対応、住民の困りごとをしっかりと受け止め、断らない体制づくりをすすめる。</li> <li>・総合相談運営会議、総合相談支援チーム会議により、市と社協の連携・協働体制の強化</li> <li>・民生委員、民生協力委員、福祉委員、区長等による行政区内の連携による見守り活動からの早期発見・早期対応</li> <li>・行政区、地区における集いの場づくり、話し合いの場づくり等の地域活動の推進をすすめ地域の福祉力を高める。</li> <li>・高齢者等見守りネットワーク事業の協力事業者等との連携の強化</li> <li>・地域からの相談をしっかりと受け止める体制の強化</li> <li>・民生委員と専門職の連携の強化</li> </ul>
2	地域住民と専門職の連携・協働による「一人」を支える援助と地域支援の推進	<p>地域住民との協働のもと解決に向けた支援は十分に展開できていない。</p> <p>複合多問題ケースや障害ケースでは、地域との連携が困難な場合もある。支援拒否や、地域から孤立したケースでは、地域とのつながりづくりを進めていくことに課題がある。</p> <p>地域活動の推進（集いの場、話し合いの場、見守り活動等）により住民の関心を高まらない中では、困難ケースを地域で受け止め、協働して支援を行うことが難しい。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域住民と専門職による個別支援会議の推進、地域住民への支援状況のフィードバックを大切に</li> <li>・地域における個別支援会議や見守り会議等において、住民への共感と理解を丁寧に働きかける。</li> <li>・障害等について正しい理解を図るため地域の中で学びの機会づくりを行う。</li> <li>・個別ケース支援と地域づくり支援を一体的に推進するため、市と社協の連携体制、総合相談支援体制を強化する。</li> </ul>

3	複合多問題世帯をサポートする多職種連携、地域住民との協働等、支援体制づくりの強化	複合多問題ケースや長年膠着しているケースでは、再アセスメント、総合調整、支援者支援を中心に担う専門職の必要性があるが、どの相談機関も相談件数が多く、その役割を果たすことが難しい。	・総合相談運営会議、総合相談支援チーム会議等のネットワーク会議において、相談支援をすすめる中での課題整理、対応方法の検討を行い、市と社協の連携・協働体制を強化する。
		課題の多様化・複雑化により、各相談機関の相談員は疲弊をしている現状がある。支援者をバックアップする体制の強化が必要である。	・市と社協が更に連携を深め、困難ケースを受け止め、解決に向けた連携・協働体制を強化することで「断らない・受け止める」体制をつくり、支援者をバックアップする。
		制度やサービスでは解決できない課題に対し、地域住民や企業等とのネットワークづくり・制度の柔軟運用、新たな仕組みづくり等、出口づくりに課題がある。	・総合相談運営会議において、制度の柔軟運用や社会資源・サービスの開発を協議し、課題解決型の会議体として展開する。
4	権利擁護体制の構築	認知症高齢者や精神障害者等、判断能力に不安がある方、身寄りがなく地域から孤立されている方が増加している。豊岡市としての権利擁護体制を検討する必要がある。	・これからの権利擁護体制を協議する場（市、社協、関係機関等）をつくり、課題の洗い出しを行いながら、今後の方向性を検討する。



### 【協議事項】

- 1 『地域を含めた総合的な相談・支援体制』 についての評価
- 2 地域の中で発見した困りごとをつなぐ上での課題と、住民と専門職が困りごとを抱えた人を一緒に支える中で課題となること