

8. 総合的な相談支援体制構築にむけた取組み（埼玉県東松山市）

■「市民福祉プラン」とユニバーサルな支援の展開

東松山市で取り組まれているユニバーサルな支援の仕組みづくりの出発点となったのは、市の障害者プラン「市民福祉プランひがしまつやま」（平成10年）である。

プラン策定にあたって議論されたのは、本気でノーマラージョンの社会を実現するためには、地域生活支援に関連するサービスを段階に充実する必要があること、そのためには、それに必要な財源を確保するために市民全体の合意が必要であることであった。

市民全体の合意を得るには、障害者として認定された「固定した障害」だけでなく、ケガや病気によって一時的に相談やケアサービスが必要な状態になった人も含めてユニバーサルに支援できる仕組みが必要であるという結論にいたり、住民サービスとしての普遍的な地域生活支援の仕組み、総合的な相談支援体制構築に向けた取組みがスタートした。

■東松山市総合福祉エリア（総合相談センター）の開設

東松山市では、3障害と高齢者の全てに対応できる総合相談センターを平成12年10月に開設した。総合相談センターは、東松山市総合福祉エリアという複合施設の中に設置され、運営は、東松山市から東松山市社会福祉協議会に委託されている。

総合福祉エリアは、3階建ての建物で2・3階は介護老人保健施設、1階には介護保険のデイサービス・デイケアと、総合相談センター、訪問サービスセンター（ホームヘルパー・訪問看護・住民参加型在宅福祉サービス）があり、これとは別の場所に設置されているケアサポ

ートいわはな（障害者地域生活支援センター）とも連携して支援を行っている。

総合相談センターでは、図表1の事業を中心に実施している。1ヶ所に相談事業を統合して実施することで、障害種別や年齢、自立支援法に基づくサービス・介護保険制度などの違いを分けることなく相談からサービスの調整まで行うことができる体制を整えることができた。

東松山市においても、従来、相談支援事業は3障害、高齢者の各種別の施設に委託されていた。しかし、総合福祉エリアの開設を機に、民間法人に委託されていた身体障害者の相談支援事業を社会福祉協議会に委託先変更し、知的障害者の相談支援事業によるコーディネーターには民間法人から総合相談センターに出向してもらい、精神障害者地域生活支援センターと在宅介護支援センターを新たに事業化して、現在の体制をつくった。

■総合的な相談支援の実施とそのメリット

平成15年度から障害者ケアマネジメントが開始され、東松山市をはじめとする比企郡では、市町村がケアマネジメント機関になるのと併せて、総合相談センターが郡域をカバーするケアマネジメントセンター的な機能を果たしている。3障害の相談支援事業を統合して実施しているメリットには、次の点を挙げることができる。

（1）統合された相談窓口

3障害の相談支援事業には、それぞれ専門の相談員が配置されている。これによって、多くの場合、相談に対して他の機関を紹介しなくて

も対応できるようになった。

また、現在は、障害種別によって担当者を配置するのではなく、1人の相談員が3障害いずれも担当する体制をとっている。これによって、相談員の業務量が平均化され、精神障害と身体障害など、障害が重複している場合でも、他の専門機関に回すことなく対応することができるようになった。

また、縦割りだった相談事業を統合して実施することができるようになり、障害を問わず、「何かあったら総合相談センターに行けばいいんだ」、というように相談者にとって分かりやすくなった。

（2）年中無休24時間の対応

3障害と高齢者の相談支援事業に配置される相談員の人数は事業によって違いがあるが、正職員はそれぞれ1～3人で、4事業合わせて8人の正職員と4人の非常勤職員が勤務している。

これらの相談員でローテーション勤務を組み、年中無休、24時間の運営を行うことができている。さらに日勤、遅番体制によって午前8時30分から午後8時まで窓口を開けて相談に対応している。また、毎晩1名宿直を置いて、午後8時から翌朝8時30分までは電話相談に応じている。

（3）相談員同士によるサポート

総合相談センターに寄せられる相談内容は、制度利用や手当での支給など、サービス給付で

解決できるという内容は多くない。そのような内容の相談は、行政の窓口で直接寄せられていると思われる。

総合相談センターに寄せられる相談は、むしろ行政では対応しにくいような内容が多い。それを一言で表現することは難しいが、広く言うと「生活支援」というような、複雑で時間のかかる相談が中心となっている。

そのような場合、相談員自身が対応に悩むことが少なくない。複数の相談員がいると、カンファレンスを開いてお互いに話し合い、一緒に考えることができる。相談事業を行う場合、相談員自身がサポートされる仕組みが必要であるが、複数の相談員が配置されることで、それが実現できる。

■今後の課題

これまで、総合相談センターで、手厚い相談体制を構築し、相談実績を積み重ねてきたが、まだ十分な体制が構築できたとは考えていない。

中途障害で障害を受容できない人や窓口まで出かけられず迷っている人にとっては、総合相談センターのようなオフィシャルな相談窓口よりも、カジュアルでインフォーマルな相談の仕組みが必要である。こうした相談の受け皿となる、当事者グループや住民同士のサロン等が地域の中に数多く生まれ、それを総合相談センターがつかないでネットワークにしていこうことを検討していきたい。

図表 1 東松山市総合福祉エリア 総合相談センターの機能

障害者の相談	障害者(身体・知的・精神)やその家族の介護や福祉制度・サービスに関することだけにとどまらず、心配事から悩み事の相談、日常生活全般に関するさまざまな相談を受ける。 ○対象者：比企郡域在住の障害者とその家族 ○利用方法・利用時間： (来所) 3 6 5 日 8:30～20：00 (電話・ファックス相談) 3 6 5 日 2 4 時間 ※但し、20:00～翌朝 8:30 は、原則として緊急対応 (自宅への訪問) 個別相談 ○費用：相談は無料
障害者の地域生活支援	○利用対象者・メニュー： (身体障害者) * 自立生活の確立を手伝う「生活支援プログラム」を実施 * 生活の幅を広げられるよう当事者が運営や企画に参加できるサークル「ヒッキー・ハート」を支援。(パソコンクラブ、スポーツクラブ、グルメクラブ、将棋クラブ、絵手紙クラブ、音楽クラブ、旅行クラブ等) * 手話通訳者派遣事業 (知的障害者、身障児・知的障害児) * 施設支援、巡回指導事業 * 障害児の余暇活動「らくがきっこ」 (全般) * 地域で生活するにあたり悩みや問題を共に考える憩いの場「あすみーる」 ・ 日常の人間関係や日常生活のいろいろをともに考え個別にサポート。 ・ 福祉サービスや制度などのいろいろな情報を提供。 ・ グループでの話合いや活動、また地域との交流活動を実施。
高齢者の相談	高齢者の介護や福祉に関するあらゆる総合的な相談を受ける。 ○対象者：主として東松山市在住の高齢者とその家族 ○利用方法・利用時間： (来所) 3 6 5 日 8:30～20：00 (電話・ファックス相談) 3 6 5 日 2 4 時間 ※但し、20:00～翌朝 8:30 は、原則として緊急対応 (自宅への訪問) 個別相談 ○費用：相談は無料
高齢者への訪問指導サービス	○対象者：東松山市内在住者 ○内容：高齢になっても住み慣れたまちでイキイキと暮らせるように保健師(健康運動指導士)、栄養士、歯科衛生士がそれぞれ介護予防に取り組む。
居宅介護支援事業所	介護認定を受けた要介護状態または要支援状態にある人が在宅で安心できる生活を続けていけるように、介護支援専門員(ケアマネジャー)が、介護が必要になったとき、介護認定を受けたあと、サービスを利用しているときなどに相談を受けたり、ケアプランを作成したり、利用者とサービスの間に入って様々なニーズに対応する。

※東松山市総合福祉エリア HP (<http://www.area.or.jp/consult.html>) をもとに作成。