

フォーマル・インフォーマル
サービスの連携
相談支援のワンストップ化

富士宮市地域包括支援センター
土屋 幸己

地域社会での現状

1 援助が必要でありながら、それを自ら顕在化してサービス利用に至らない人々の増加

(独居高齢者、認知症、知的障害、精神障害)

早期発見、気づき、見守りが必要

2 生活ニーズが多様化、複雑化、高度化している人々

定型的な援助では対応できない状況から行政、社協、NPO，地域住民などによる連携・協働が必要となる。

3 重層的な課題が存在している人々

- ・ 父親（73歳）が脳梗塞で倒れる
- ・ 母親（70歳）初期認知症(同居)
- ・ 長女（40歳）精神障害（既婚 別居）
- ・ 長男（35歳）同居 知的障害 B1（軽度）

家計を管理し、家事を行っていた父親が倒れ、長女が家計を預かるが収支が取れなくなり、1年余りで預金を使い果たし、長女・長男共にサラ金で多額の借金をつくる。

父親の入院費支払いが滞る。

その後父親は退院となったが、適切な介護保険サービスが受けられなくなっていた。

具体的な支援内容

- 父親→退院後の介護保険申請、父親の年金通帳を守る為、地権事業利用支援。
- 母親→日々の生活に関する支援。長男の服薬指示や父親の通院時の車の手配や支払いの支援。
- 長女→サラ金の借金の自己破産支援。生活費の使い方の支援。
- 長男→サラ金の借金の自己破産支援。療育手帳申請支援。障害基礎年金の申請。就労支援。生活費の使い方の支援。健康指導。

しかし現状では！！

[多様な相談機関]

- ・ 福祉→福祉事務所、在宅介護支援センター・児童相談所、三障害支援センター等
- ・ 保健→保健センター
- ・ 医療→病院、診療所
- ・ 介護保険→居宅介護支援事業所
- ・ 介護保険外→福祉事務所、在宅介護支援センター等

多様な相談者

- 高齢者（障害者）本人、その家族
- 親族
- 近隣の住民
- 民生児童委員
- 介護相談員
- 自治会 ・ 老人クラブ
- ボランティアグループ
- 介護サービス事業者
- 行政機関（種々の部局、福祉事務所、
保健センター等）
- 医療機関

問題点

- どこに相談に行けば良いのか分からない
(窓口の多様化)
- 窓口を訪れなければ相談できない
(申請主義、アウトリーチという意識が無い)
- 一箇所で相談が終わらない (たらい回し)
(法体系の縦割り、専門性の欠如。)
- 相談だけでその後の支援につながらない
(ネットワークの欠如)

地域包括支援センターと相談支援事業

介護保険法 地域支援事業

「総合相談支援事業者」に求められているもの

○高齢者が住みなれた地域でその人らしい生活を続けられるように支援する。（包括的マネジメント）

○様々な内容について総合的に相談できる仕組み

①地域におけるネットワーク構築

②高齢者の実態把握

（ランチ・民生児童委員・老人クラブ）

③総合相談

④権利擁護業務（虐待や消費者被害への対応）

障害者の相談支援窓口

- ・ 今まで

障害者（身体・知的）→障害福祉課

精神障害者→保健所 障害児→児童福祉課

児童→家庭児童相談室 療育保健センター

- ・ これから

保健・医療・福祉・三障害・総合相談

権利擁護・マネジメント



指定相談事業所（市・法人へ委託可）

3障害支援センター（国・県・市）

障害者自立支援法と相談支援事業

地域生活支援事業

1 「相談支援事業者」に求められているもの

○ケアマネジメント機関としての役割

- ①利用者のインテーク
- ②利用者のニーズの記述と把握
- ③ケアプランの作成
- ④サービス調整
- ⑤利用者の自己決定の支援
- ⑥利用者のエンパワーメント
- ⑦モニタリングと権利擁護

総合相談業務に求められるもの

- 1 初期段階での相談対応
アセスメントにおける正確で重要な情報
収集の能力及び利用者の参加を促進す
る働きかけ能力

- 2 継続的、専門的な相談支援
 - ①訪問（アウトリーチ）による相談や
情報収集
 - ②支援計画の策定
 - ③サービス提供機関や専門相談機関への
つなぎ（コーディネート）
 - ④継続支援のためのモニタリング

3 相談支援のための専門的能力・力量

- ① インテークにおける面接及びコミュニケーション能力
- ② サービス調整における地域社会の社会資源の把握能力
- ③ 利用者の主体性を重視する能力
- ④ 地域におけるネットワークを構築する能力
- ⑤ 権利擁護を推進する能力

制度の壁の矛盾

- 介護保険法 65歳以上
40歳以上で特定疾患
65歳以上の高齢者の多数
が身体障害者
- 障害者 障害者手帳の所持者
65歳になると介護保険の
対象となる

地域の中には、福祉ニーズのない人達も、障害者も高齢者も、子供も雑居している！！

なぜ、種別で相談を分けなければならないのか！！

相談を受ける側の知識とスキルの不足のつげを、利用者に回しているのでは？

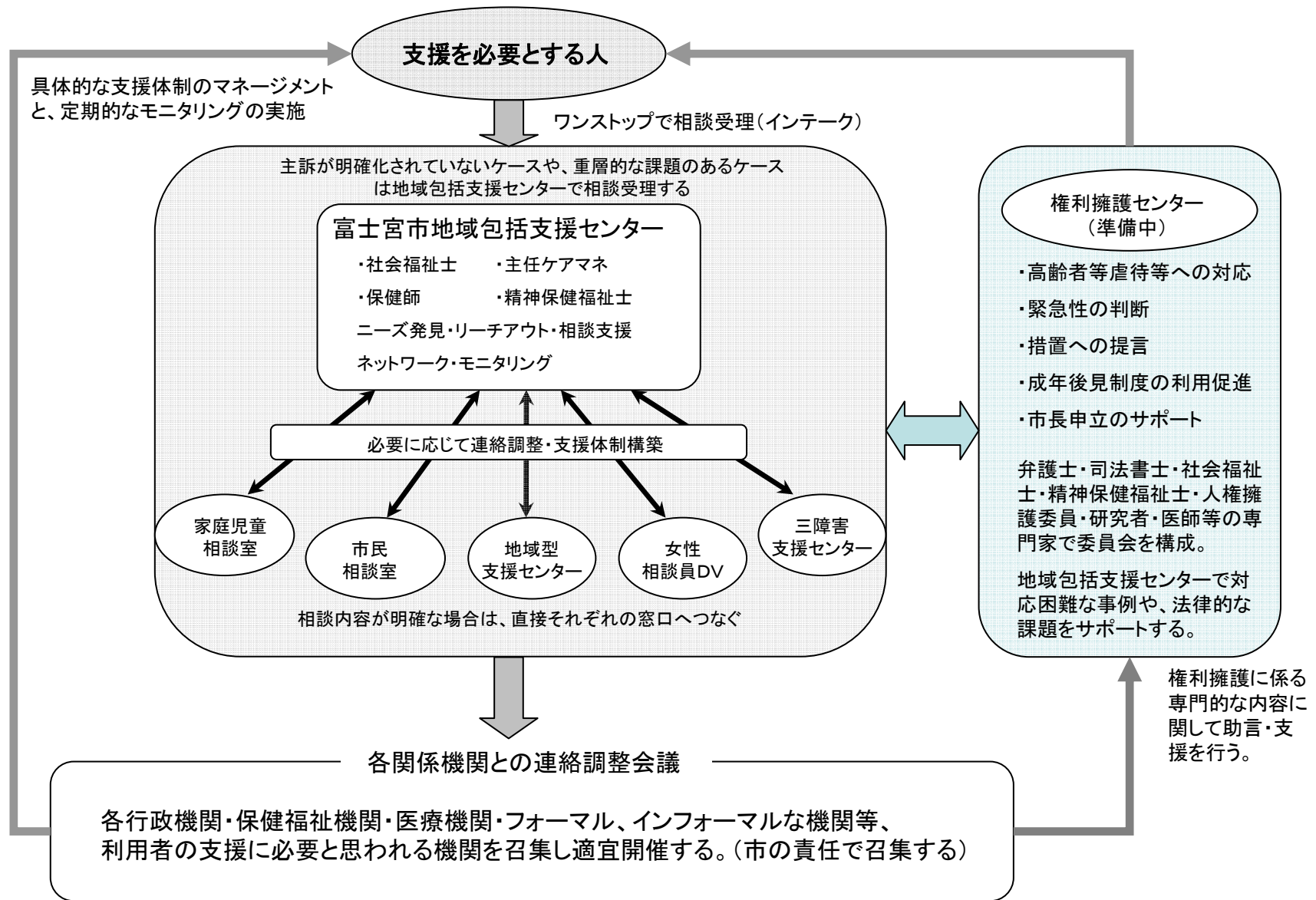
『ワンストップ』の相談

- ① たらい回しにしない
- ② 相談者本人と家族の全体を捉える
(医療、保健、福祉、介護保険、その他)
- ③ 相談からサービス利用の連続性
(相談だけで終わらせない)
- ④ 生活支援を躊躇している人や社会的に孤立している人への働きかけ

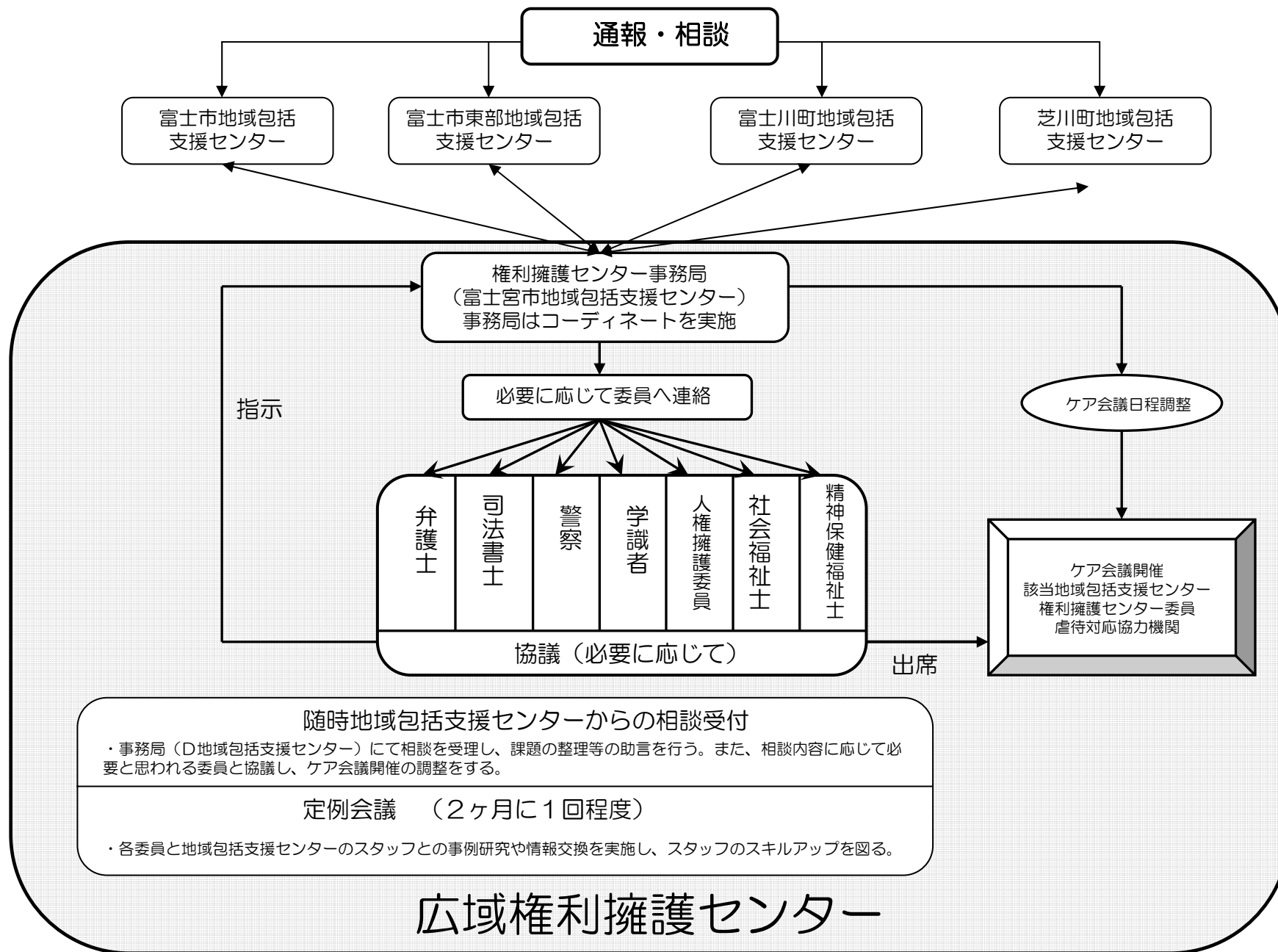
高齢者・障害者・子供等の種別に関わらず初期相談を実施するには

- 主訴が明確で、ワーカビリティのある人は、各相談窓口へつなぐ。
- 主訴が明確でない、または漠然とした不安、重層的な課題のある人は、地域包括支援センターでインテークをし、必要な支援機関をコーディネートする。

富士宮市における総合相談支援システムフロー



権利擁護広域ネットワークフロー (富士圏域)



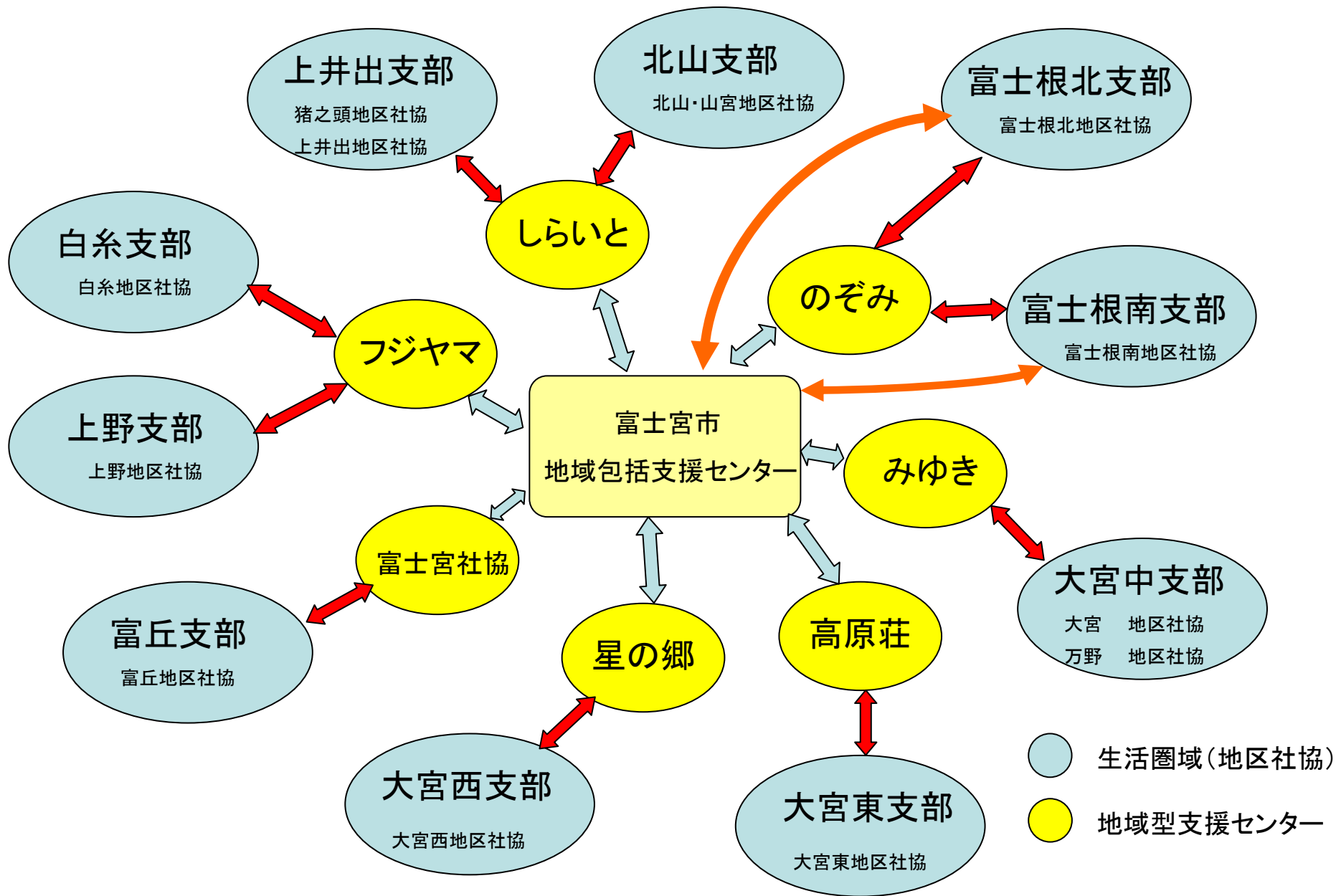
自分で相談にこれない人をどのように支援するか。

- 一人暮らしで閉じこもりがちな人。
- 認知症が始まり消費者被害にあっている人。
- 支援を拒否している人
- 生活困窮している人
- 虐待や経済的搾取にあっている人
- 地権事業や成年後見制度利用が必要な人

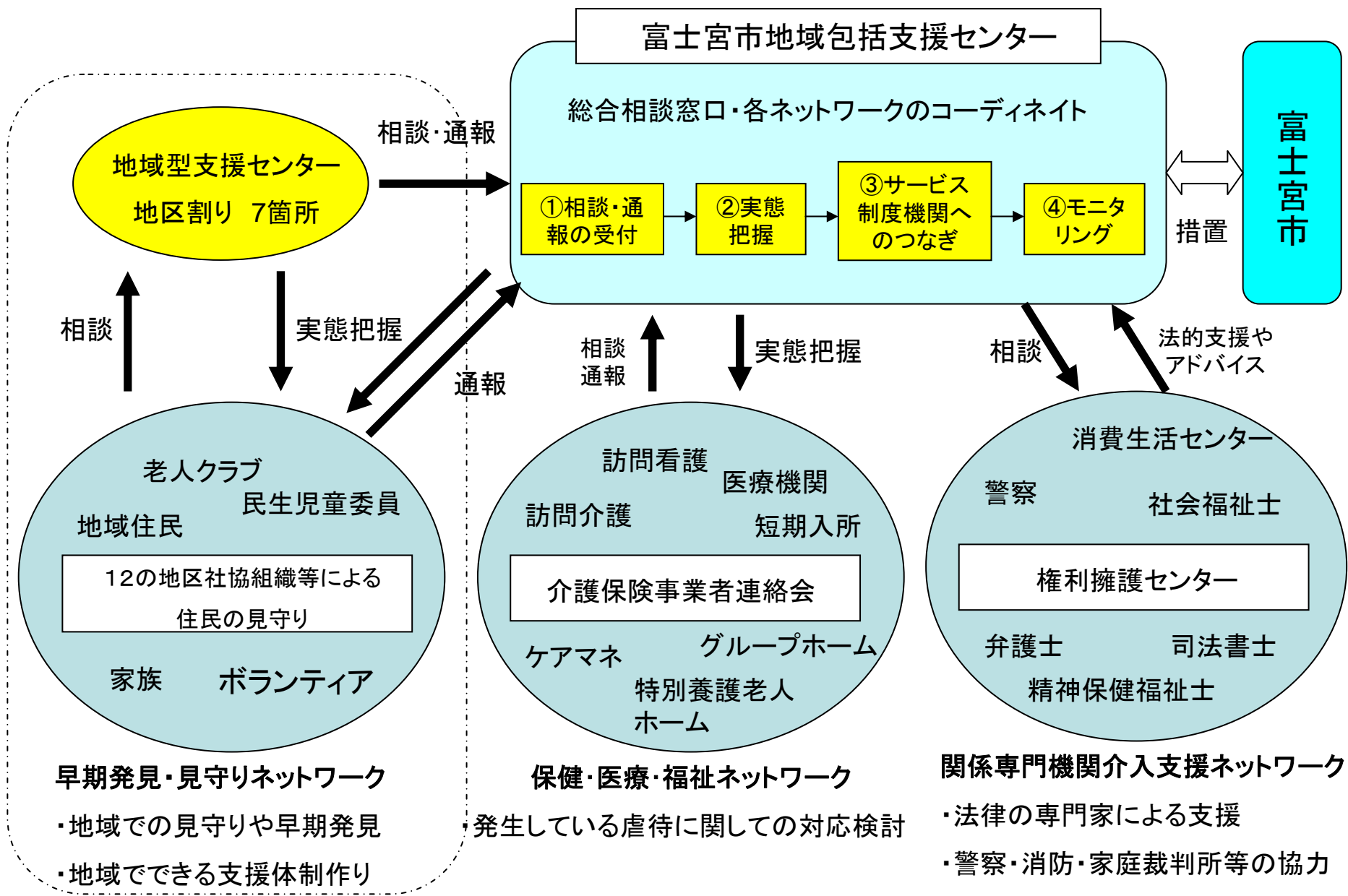
地域での見守りネットワークの構築

- ・ 地域住民の意識改革
- ・ 地区社協組織（市内12ヶ所）の活用。
- ・ 老人クラブや民生委員との協働
- ・ 地域型支援センター（旧在介）の再編

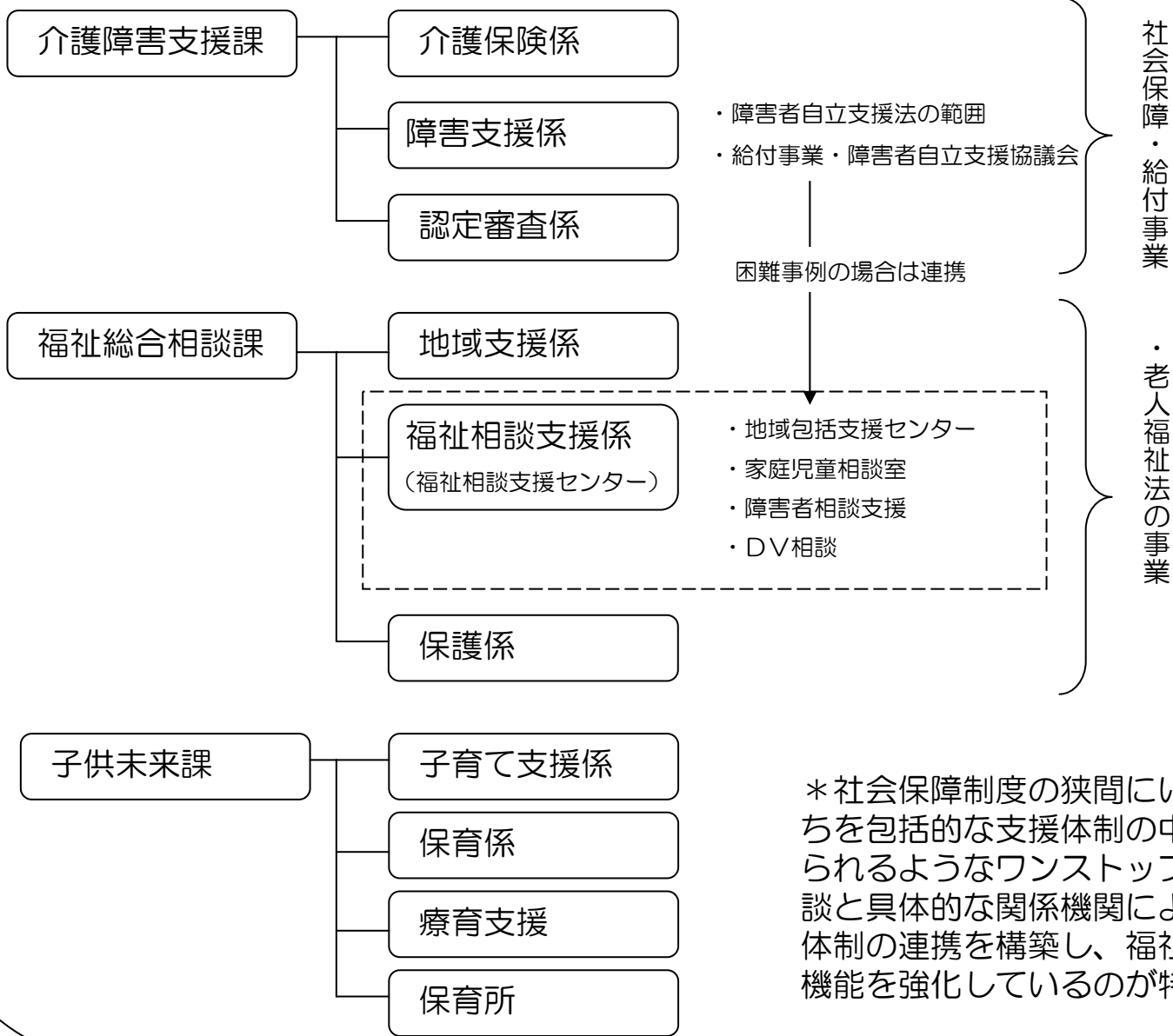
富士宮市における地域福祉ネットワーク



地域福祉ネットワークイメージ（虐待防止・孤独死防止等）



富士宮市における福祉事務所機能（H20年度案）



* 社会保障制度の狭間にいる人たちを包括的な支援体制の中で支えられるようなワンストップ初期相談と具体的な関係機関による支援体制の連携を構築し、福祉事務所機能を強化しているのが特徴。