

2024 年度 社会福祉法人亀岡福祉会
2024 年度 事業活動報告 事業所名 障害者相談支援センターお結び

1、2024 年度 事業所方針
1. 地域の中核となる相談支援センターを目指して ①質の高い相談支援の提供と経営を意識した運営 ②関係機関とのネットワーク強化 ③市内相談支援機関への助言・指導と研修企画 ④地域生活支援拠点事業の実施 ⑤研修会等への講師派遣 2. 「次世代」への移行を目指して ①相談支援専門員のスキルアップ ②相談支援の立場で情勢を把握し発信する ③計画的な研修派遣 3. 障害のある人の権利擁護を目指して ①障害者の権利擁護のに関する学習の積み上げ ②障害者虐待への迅速な対応と支援 ③障害者の権利擁護・虐待防止のための具体的な動き作り
2、利用者・職員状況
【計画相談】 契約者数 : 356 名 米終了者 14 名含む（サービス利用終了、転居等） 職員数 : 3.5 名 【委託相談】 相談件数 : 972 件 相談実人数 : 175 名 職員数 : 1.5 名 【基幹相談】 対応件数 : 421 件 ※詳細は報告参照 職員数 : 0.5 名
3、2024 年度の実践内容と成果
【計画相談】 ◆今年度の特徴的な相談ケース ・U さん：31 歳 脳梗塞 夫と娘 2 人（12 歳と 7 歳）の 4 人家族 ※関わり当時 ・経過：2023 年脳梗塞発症し入院し 2024 年 4 月上旬に入院先の地域連携室からの相談が入りました。夫は本人や子どもに会いに来ることもなく、連絡も取れない状況となり退院前に離婚されました。 ・本人の母親と共に退院に向けて住民票の変更や住環境の確認から始め、障害福祉サービスや医療サービス、訪問入浴等を調整しましたが、亀岡市内の事業所だけでは時間を埋めることができず京都市内の事業所にも支援を依頼しました。また一度立てたプランでは家族の負担軽減には至らずに両親が疲弊されたことから、亀岡市の重度訪問介護の標準支給量を超えるプランを作成し、亀岡市相談支援部会や亀岡市相談ネットワーク会議の承認を得る手続きも行ってきました。通院についても通院介助や移送サービスを利用され、ヘルパーが同行することで安心して通院ができるよう調整し、併せて介護負担軽減の為に病院のレスパイト利用など 1 年近くかけてサービス等を調整してきました。そうした中、母親が「仕事行ってくるよ」と声を掛けると本人は涙を流す姿や、家族が本人のベッドの周りで話していると嫌そうな顔をされることがあり、周囲の声が聞こえてるのではと感じるような変化が多くみられるようになり、少しずつ在宅生活に慣れ安定して過ごすことができています。 本人を支える支援チームも、退院時は往診の先生、訪問看護、ヘルパー事業所 2 カ所、相談支援から始まり、今では理学療法士、訪問歯科、言語聴覚士、訪問入浴、ヘルパー事業所も 2 事業所増えるなど大きなチームになりつつあり、現在は、本人に合った車椅子購入に向けての動きを相談員中心に進めています。外出する為にも、チームの協力は不可欠で、ギャッジアップすると血圧が下がってしまう為、訪問看護や理学療法士の方にアドバイスをいただきながら、本人にとって無理なく外出ができるよう支援してこうと考えています。

◆方針に沿って

一人暮らしの方の支援について、本人の健康状態によっては命に関わるケースに幾度となく関わりました。「食べることにお金をかけたくない」「食べたくない」「クーラーをつけたくない」「薬を飲みたいくない」など人それぞれに思いがあり、暮らしていく上では優先順位も様々です。そして、高齢になり体が動きにくくなり、SOSが出しにくい方もおられます。相談員だけでは、その方の暮らしを断片的にしか知ることができません。ご家族、支援機関など日ごろから顔の見える関係づくりや多職種連携により、その方の地域生活を支える具体的手立てと必要性を感じています。

日々の相談業務の中で、医療的ケアが必要な方が利用できるサービスについての問い合わせが寄せられることが増えてきました。京都市内に比べ、医療的ケア児者が利用できる福祉サービス事業所が少ない（選べない）ことやサービス調整に苦勞されているお話をお聞きします。そんな中でも前述のケースを担当した相談員は、難しい医療の言葉や慣れない多職種連携の中に飛び込み、口には出せない苦勞や不安な気持ちがあったと思いますが、お互いの役割について理解を深めることでチームとしてご本人やご家族を支えることの大切さを学び、何よりご本人の変化が相談員としての成長につながりました。

【委託相談】

◆今年度の特徴的な相談ケース

ケース 1

・中学校のスクールカウンセラーより、ひきこもりの中学3年生の男子について卒業後の進路が決まっていますが、ご家族としては本人が動きたいと思うまで本人のペースを尊重し見守っていきたいと考えておられ、何かあった時に家族が支援機関に相談ができるよう、今からつながっていききたいという相談がありました。スクールカウンセラーの方と一緒に家庭訪問しましたが、ご本人とは会うことができずご家族との顔つなぎをしています。

ケース 2

・支援学校卒業後、一般企業に就職をされた方で、特に福祉サービスは必要としていないけれど、親には言えない悩みや思いを聞いてやってほしいとご家族から相談があり、定期的に本人と面談をしています。就労・生活支援センターが関わってはいますが、異性の担当者ということで、話しづらい中身もあるとのこと。本人の日頃の思いや悩みなどを聞きながら、内容によっては関係機関と情報共有しながら関わりを続けています。

ケース 3

・Nさん 65歳 療育 4月より介護保険へ移行（1人暮らし）

本人としては制度理解が難しく、介護保険移行後も毎日何回も電話をしてこられます。「今日のお昼は何食べた？」から始まり「毎日洗濯してる？」など日常生活に関することから「デイサービスは年寄りばかりやから嫌やわ」など日々の悩みを話されます。サービス調整はケアマネージャーさんがしておられますが、本人にとっては制度が変わったからといって、相談相手がすぐに変わるというわけではありません。今まで培ってきた信頼関係のもと、何かあればお結びに連絡をしてこられます。サービス調整等、今までのような関わりはできませんが、側面的支援として高齢の支援機関など関係機関と連携しながら、この方の地域生活を支えています。

◆方針に沿って

一般相談では、すぐにサービスにつながらない場合でも制度についての問い合わせに返答したり、日常生活の不安をお聞きして不安の解消につなげるケースがあります。課題としては、一旦相談を聞いても継続的につながらないことです。お結びとして介入の必要がなくなったという場

合もありますが、「本人の困り感がない」「障害受容ができておらず、SOSが出せない」などが理由です。途切れたケースのいくつかは、後日、別の支援機関からの情報提供で再度関わることも少なくありません。

また突然中途障害になり「これからどうして生活していいかわからない、働けない。死にたい」とイライラを募らせ怒って電話をかけてこられる方もあります。まずはお話をお聞きすることを大切に、「死にたいほどのつらさ、しんどさ」を理解するよう心がけています。

福祉サービスありきではない様々な相談についても丁寧に対応を心掛けたいと考えています。

【基幹相談】

◆今年度の基幹相談実績

- ・相談支援：240件

困難ケースやケース会議へ参加、障害者虐待に関すること、支給決定にかかる支援 等

- ・地域の相談支援体制の強化の取り組み：27件

相談支援会議の実施、研修の実施 他機関との連携、ネットワークに関する業務 等

- ・会議等：92件

支援学校進路相談、圏域ネットワーク会議への参加、他機関連携会議、その他会議の参加等

- ・その他：62件

基幹業務に係る行政との会議、他市町基幹相談センターとの連携、研修会への参加、新規計画相談の受け入れ調整 等

◆対応が困難なケース

- ・男性 20歳 知的障害 双極性障害

医療機関で初めて知的障害があると分かり、療育手帳の申請と共に福祉へつなぐためにお結びへ紹介がありました。8月に大阪でひき逃げ事件を起こして裁判を待っている状態でしたが、過去のエピソードとして、中学校の時に女兒にいたずらをして少年院に入っていたことや、コインパーキングに長時間駐車して料金を支払わずにコインパーキングを壊しての逃げる等との行為があったことが明らかになりました。面談時間になっても本人が現れず、電話をすると大阪の友だちの部屋に転がり込んでいることが何度もありましたが、面談では判決後の生活について一緒に考えることを中心に行いました。今年の2月に懲役1年執行猶予4年の判決が出て、その後の面談の中で大阪のミナミにあるNPO（グリコ下に集まる若者を支援しているNPO）で1年以上前から相談に乗ってもらっていることが初めて分かり、NPOの方と連携を取りながら今後の支援を検討しているところでしたが、3月に入り連絡が途絶えてしまいました。家族から警察へ捜索願いが出されたところ、大阪の警察署で逮捕されていることが分かり、弁護士からオレオレ詐欺の受け子をして逮捕されたことが判明しました。大阪の警察署へ面会に行ったり、拘置所へ手紙を書いて本人とのやりとりを継続していますが、本人が引き続き支援を求めるのであれば関わり続けて行くことを伝えています。

◆障害者虐待や虐待の疑いへの対応

今年度は障がい福祉課と共に虐待の考え方や判断、その後の対応について検討する機会が多くあり、虐待の判断をするコア会議にも参加しています。特徴的なこととして、施設従事者による虐待の疑いや、それに絡んで匿名非通知での電話やFAXによる通報や相談が多かったことが挙げられ、亀岡市から「複数者からの匿名による不正行為に係る情報提供に伴う注意喚起（通知）8/7付」が障害福祉課長名で発出されました。

また1件の虐待事案で事業所職員から聞き取りをする中で、同じ事業所の他部署でも虐待の疑いがある行為が見受けられることが判明し、最終的に亀岡市が全職員を対象とした任意のアンケート

トを実施して、その結果を分析したのち事業所へ結果概要を返して改善を促すということもありました。

◆人材育成の取り組み

相談支援専門員フォローアップ研修

日 時：令和6年11月22日（金） 13時～17時

場 所：亀岡市役所 別館3階会議室

内 容：「相談支援」っておもしろい！？in南丹～しくじり？から学ぶ～

講 師：宇川征宏氏（京都市中部障害者地域生活支援センターにしじん センター長）

太田正人氏（京都市南部障がい者地域生活支援センターあいりん センター長）

酒伊良行氏（京都市中部障害者地域生活支援センターらくなん

京都市東部障害者地域生活支援センターらくとう センター長）

米野充宏氏（京田辺市基幹相談支援センター センター長）

参加者：33名（16機関） ※講師4名除く

今年度の研修は主任相談支援専門員研修を受講した亀岡市内の主任相談支援専門員3名にも事務局として研修企画の段階から入ってもらい、テーマも含めた研修の打合せ会議を4回実施（内、2回は講師もWEB参加）して研修内容を詰めました。

アンケートの回答からは、「どのエピソードも本人中心、本人主体を大切にされていることは改めて学びになった」「ひとつの事例についてグループで一緒に考え、異なる視点で見ることで支援の気づきにつながった」等々の意見が多く好評だったことが伺えます。

参加人数は業務のために4名の欠席連絡が入ったものの、研修のことを知った他圏域の相談支援事業所（福知山学園、みねやま福祉会）や丹波支援学校等から参加申し込みもあり、多くの参加があったことは成果でもあります。

【お結び全体として】

◆職員会議

今年度も月1回の夕方の会議のほかに、水曜日のお結び休館日を一日会議日に設定し、会議と内部学習会を行ってきました。会議の内容としては、情勢学習、予定の確認、ケースの共有、ケース対応の検討等を行っています。

◆内部学習会

学習会は管理職と主任、CAPが講師となって毎月実施しています。

4月 障害特性と対人援助（荒樋）

5月 エゴグラム～ようこそ森さん～（柳谷）

6月 人を支援する仕事の進め方（大槻）

7月 傾聴について（山口）

8月 津久井やまゆり園のその後（動画視聴）

9月 組織をより良くするためのアイデア出し※グループワーク（荒樋）

10月 対人援助職に贈る、ファシリテーション入門研修に参加して（柳谷）

11月 「ムリ、ムダ、ムラ」をなくす業務改善の第一歩 ※伝達研修（大槻）

12月 滋賀が生んだ「発達保障」の歴史とこれから ※伝達研修（山口）

1月 様々な課題のある家族への支援（事例検討）個人ワーク、グループワーク等

（荒樋）

2月 どんぐりの家（DVD視聴）

◆方針に沿って

今年度は亀岡市の実地監査があり、苦情について見直す機会となりました。お結び全体で苦情の報告・共有・改善に向けて、中には理不尽とも思えるような苦情もありますが、それらも含めて謙虚に受け止め、職員集団の中で対応の迷いやしんどさも吐露し、どうすればいいかを考え合い、利用者さんや家族との信頼関係につなげていきたいと思っています。

4、来年度の課題とそれに対する取り組むべき実践内容

【計画相談】

- ・事業計画の目標を達成できるように、計画的に業務を取り組みます。
- ・本人を中心にしたサービス等利用計画の作成に努めます。

【委託相談】

- ・利用者の生活実態や環境、背景を把握して、その人の生活に何がどのように必要なのかを考え、福祉サービスや社会資源につなげていきます。
- ・ケースを通じて個別の課題を地域の課題として捉え、関係機関等と課題を共有するとともに課題解決のための手立てを検討します。

【基幹相談】

- ・地域の相談支援専門員が担当している困難ケースに対して助言し、必要に応じて動向やケース会議への参加をします。
- ・相談支援専門員のフォローアップ研修を年1回以上開催します。
- ・地域の相談機関との連携強化の取組を進めます。

【相談支援全体として】

- ・年間計画を立てて、相談支援専門員の人材育成のための研修会や学習会に取り組みます。
- ・相談支援専門員として小さな違和感にも気づき、人権意識を高める学習を深めます。
- ・定期的な会議を開催して、情勢学習やケースの共有を進めます。
- ・ケース記録は、自分たちの仕事をした証明や振り返りにもなる為、意識して取り組みます。
- ・高齢化や一人暮らしの見守りについても検討していきます。
- ・苦情対応は記録し個別ケースファイルだけでなく苦情対応のファイルにも綴じ、お結びの教訓としての職員全体で振り返り支援に繋げていきます。