

平成27年度社会福祉推進事業
生活困窮者自立支援制度の自立相談支援機関における帳票類の
標準化等に関する調査研究事業 報告書

事例から学ぶ 自立相談支援の基本

平成28年3月 みずほ情報総研株式会社

はじめに

平成27年4月から生活困窮者自立支援制度が始まり、生活全般に困りごとや不安を抱える生活困窮者のための相談窓口が全国に設置されました。各自治体の自立相談支援機関においては、地域における多様な相談機関や各種組織、地域住民等と協働・連携しながら、生活困窮者の支援に向けて取り組んでおられることと思います。その際、アセスメントシートやプランシート等の帳票類の標準様式は、効果的な支援に向けた有効なツールとなります。

みずほ情報総研株式会社では、平成24～26年度において有識者のみなさんに参画いただいて検討会を設置し、自立相談支援事業における相談支援プロセスのあり方について検討を重ね、アセスメントシートやプランシート等の帳票類の開発に取り組んできました。

しかし、現状においては、標準様式を活用したアセスメントの深め方や支援の方向性を見出す方法等について、自立相談支援機関の相談支援員のみなさんの理解や活用方法が十分に浸透しているとはいえない状況が見受けられます。

本事業では、標準様式を活用した支援のあり方を検討することを目的として、各地域で実際に支援を展開中の事例を収集し、自立相談支援機関の相談支援員が支援の方向性や内容について議論する「事例検討会」を全国4か所で開催しました。そして、事例検討会で議論した事例を中心に、さらに有識者によって検討した事例を本報告書に収めました。加えて、各自立相談支援機関から寄せられた多くの質問や意見等にもとづいて、帳票類を活用した相談支援の展開にあたっての基本的視点や具体的な支援方法を「25のポイント」として整理しました。

本報告書の作成にあたり、事例検討会に参加いただいた自立相談支援機関のみなさまをはじめ、多くの関係者のご協力をいただきました。深く感謝します。各自立相談支援機関における取り組みにおいて、本報告書がその一助となれば幸いです。

自立相談支援機関における帳票類の標準化等に関する検討会座長

岩間 伸之

(大阪市立大学大学院生活科学研究科教授)

目次

はじめに

第1部 自立相談支援における事例の捉え方と支援のあり方	1
事例1 プランを実行するなかで自己認識を深める過程を支える支援	5
事例2 本人たちが自立を模索していく過程を周囲が支える体制づくり	15
事例3 適切な本人理解に基づく、複合的課題をもつ世帯への支援	25
事例4 障害が疑われる夫婦への専門機関との協働による支援	35
事例5 娘に対する支援を拒否する母親の理解と関係づくり	45
第2部 帳票類を活用した相談支援の展開にあたっての25のポイント	55

資料

・ 調査研究の体制	73
・ 検討経過	74

第1部

自立相談支援における 事例の捉え方と支援のあり方

相談支援を効果的に展開するためには、相談支援の対象となる本人、そしてその家族や周囲の環境についての理解を深め、支援の方向性を見定めることが重要です。ここでは、5つの具体的な事例を通して、自立相談支援における事例の捉え方と支援のあり方について解説します。

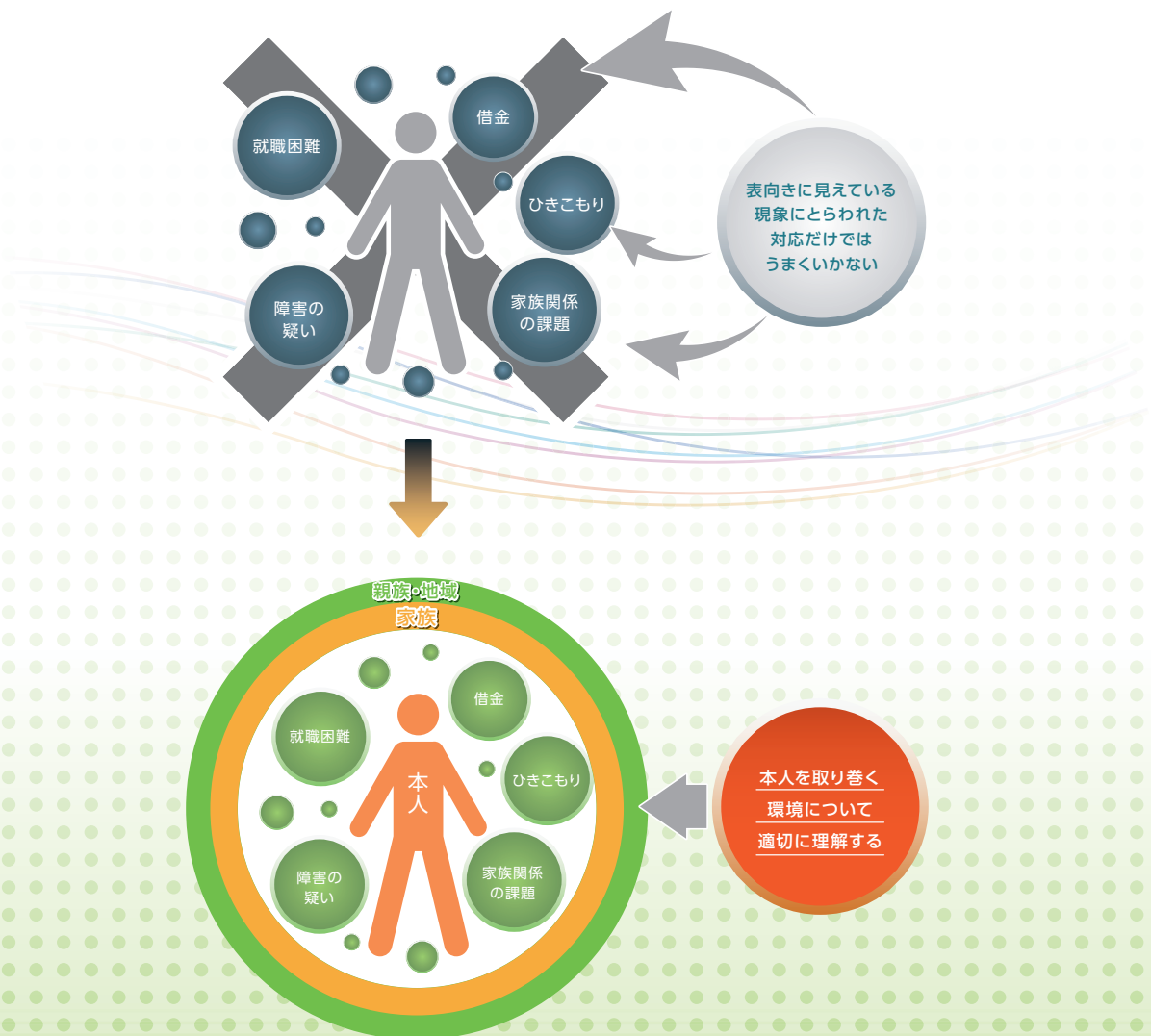
本人理解にもとづく相談支援の考え方

●本人と取り巻く環境について適切な理解に基づいて対応する

相談支援を効果的に進めるためには、本人が抱える課題の表向きの現象だけにとらわれて対応してはうまくいきません。本人と相談支援員との間に信頼に裏打ちされた援助関係を築きながら、本人とその家族や周囲の環境について情報を収集し、現象としてみえる課題の奥にあるものについての理解を深め、その人について適切に理解することが重要です。

<実践上のポイント>

- ・言語によって語られることだけでなく、時間や空間を共有する。
- ・表情や態度等、非言語の情報も含め、相談支援員が観察したり、感じ取ったことも取り上げていく。
- ・本人のこれまでの生活や現在の生活に関わってきた人たち（親族や近隣、関係機関等）からも必要な範囲で情報収集し、多面的に本人を理解していく。
- ・本人と周囲との関係を知り、価値観や考え方、行動に影響を与えている環境や人の存在を考える。



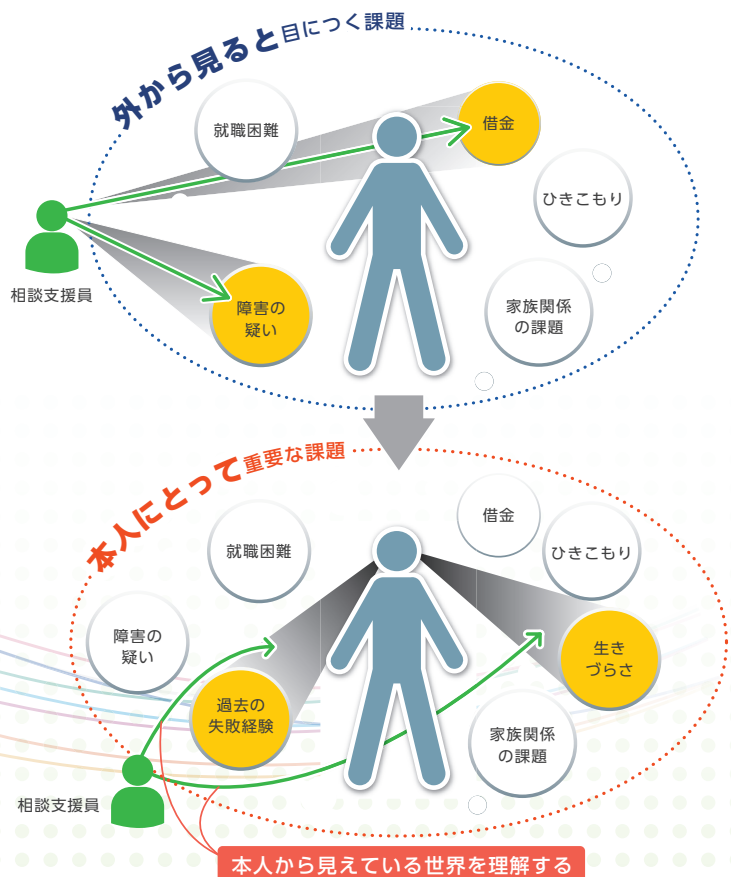
●本人の側に立って、本人から見える世界への理解を深める

本人理解に際しては、相談支援員の側から本人の状況や課題を捉えるだけではなく、本人の側に立って、本人から見た場合に、自分自身の状況や自分を取り巻く環境がどのように見えており、どのように課題を捉えているのか、すなわち「本人から見えている世界」への理解を深める必要があります。本人が解決するプロセスは、そこからしかスタートが切れないからです。

こうした理解に基づく相談支援であってこそ、本人が主体となって課題に取り組むことを支援することにつながります。

<実践上のポイント>

- ・本人との良好な信頼関係を基礎として、本人の主訴を引き出す。
- ・生育歴や生活歴をひもとき、価値観や考え方、行動がどのように形成されてきたのかを考え、本人についての理解を深める。
- ・本人の認知や行動の特性やパターンを理解し、そのことによる生活のしづらさの有無や度合いを考える。
- ・社会的に逸脱した行動があったり、本人を取り巻く関係者と本人との認識にズレがある等の場合であっても、本人の側に立って、「なぜそうなるのか」、「本人は今どのような認識でいるのか」という理解に努める。
- ・本人の心情を理解し、生きづらさや自己肯定感の低下の状況などにも目を向ける。



●本人理解から本人への支援を導き出す

本人理解に基づいて本人への支援を進めていく際の考え方としては、相談支援員による課題解決の方法を考えるのではなく、本人自身が課題と向き合い解決していくことが重要であり、それを促すための相談支援員の働きかけの方法について考えることが大切です。

<実践上のポイント>

- ・本人が思いや考えを整理するために、本人がそれらを言語化して相談支援員と話し合える関係をつくる。
- ・本人の変化に向けた歩みに一歩下がった位置で付き添い伴走しながら、共有した場面をいっしょに振り返り、本人が方向性を見出す手助けをする。
- ・本人が周囲に支えられながら課題に向き合って解決する経験を少しずつ積み重ねながら、自分と周囲に対する信頼を回復し、自分にできることについても気づいていけるように働きかける。
- ・本人の「現在」だけでなく、支援から離れたその後の本人の「未来」も視野に入れながら支援する。

事例と解説の見方

これから紹介する5事例は、実際に行われた支援の事例をもとに、個人情報が見えなくなるように内容を加工のうえ、掲載するものです。

具体的な事例を用いながら、「本人理解に基づく相談支援」を効果的に進めるために、まずその事例をどのように捉えるか、そしてその捉え方に基づいてどのように支援のあり方を考えていくかについて解説しています。そして、支援の流れに沿って特に実践上のポイントとなる事柄について解説し、また帳票類の活用のあり方についても示しています。

解説内容について

① 本事例による学び

- ▶ 相談支援のあり方について、各事例の考察を通じて得られる学びをポイントとして挙げています。

本人に関する基本情報と支援の状況

- ▶ 本人に関する基本的な情報、主訴、支援初期の状況と支援開始後の展開の概要をまとめています。

② 事例の捉え方と支援のあり方

- ▶ 専門的観点に基づき、本事例に対して成されるべき考察を以下の2点に分けて解説します。
 - 事例をどのように捉えるか(課題と背景要因)
 - どのように働きかけたらよいのか(支援の方向性)

③ 本人に対する支援のこれまでの流れとポイント

- ▶ 本事例に対して実際に行われた支援プロセスにおけるスーパービジョンのポイントを解説します。また、支援内容の詳細および各プロセスで使用していく帳票類についても、時系列で示しています。
 - 支援の展開におけるポイントと内容
 - 本人に対する支援のこれまでの流れ

④ インテーク・アセスメントシートBefore-After

- ▶ ②及び③で示した考察をふまえ、インテーク・アセスメントシートに記載されるべき内容をBefore(記載が不十分な形)After(十分な考察が成され、情報が書き足された形)の形で掲載しています。

事例
1

プランを実行するなかで自己認識を深める過程を支える支援(本人:Aさん)

本事例による学び

- 自ら自立相談支援機関へ来所したという事実そのものを大切に考えて、本人の訴えに耳を傾け、思いを受け止める。
- 本人の抱える課題と家族全体の抱える課題を見極め、それぞれにアプローチをする支援体制を検討する。
- 本人の意志に沿ってプランを策定し、実行するなかで本人と相談支援員とがともにアセスメントを深める。

Aさんに関する基本情報と支援初期の状況 (下線は自立相談支援機関につながった経緯および支援開始当初の主訴)

本人	<p>Aさん、42歳男性</p> <p>20代の頃より約20年間ひきこもり。父親が要介護状態となり、収入が両親の年金(国民年金)だけとなった際に、初めて家族4人で暮らすには収入が足りない状況であることを知った。父が倒れたことをきっかけに、少しずつ家族と話すようになる。</p> <p>ある日Aさんと弟が口論となり、弟が包丁を持ち出すという出来事があった。通報で駆け付けた警察官が仲裁に入り事態は収束したが、身の危険を感じたAさんは、かねてよりインターネットで調べていたひきこもり支援団体に駆け込み、「ひきこもりの弟の暴力をなんとかしてほしい」「今日は家に帰れない」と訴えた。ひきこもり支援団体では生活困窮への対応も必要と考え自立相談支援機関を紹介し、Aさんに同行して来所した。</p>
同居中の家族	<p>父(72歳)、母(68歳)、弟(34歳)</p> <p>父は半年前に脳梗塞で倒れ、自営業をたたんだ。一命はとりとめたものの、後遺症が残っており、要介護状態にある。</p> <p>母は父の介護をしている。Aさんとは元々日常会話程度はあった。</p> <p>弟もひきこもりで自宅にいる。これまでAさんとほとんど会話はなかったが、父親の病気を機に少し会話をするようになった。家庭内暴力がある。</p>
家族関係図	<pre> graph TD P1[] --- P2[] P1 --- B1[] P1 --- B2[] style P1 stroke-width:2px style B1 stroke-width:2px style B2 stroke-width:2px </pre>

支援開始後の展開

Aさんは弟の暴力で自宅に帰れないと訴えるが、所持金もなくホテルに泊まるのが難しい。緊急支援として一時生活支援事業を利用することになった。

翌日より、これまでの経過や家族の状態についてAさん及び母親から聞き取りを進めていった。Aさんは自分のことを言葉に表すことが難しいようで、時々言葉に詰まりながら話す。しかし、幼少期にクラスに馴染めずいじめにあっていたこと、大学時代もほとんど友人がいなかったこと、唯一働いた経験のあるアルバイト先でも、仕事がうまくできずに怒鳴られたこと等の情報が得られた。

弟は再び自宅で暴れ、精神的な状態が悪化したとの判断で精神科に入院することになった。弟の入院をきっかけに、Aさんは自宅へ戻る。自立相談支援機関では、Aさんが自分自身の今後の自立のことを考え、母親が経済的なことや父親・弟のことを考えていくため、別途相

談申込をしてもらうことになった。

相談支援員は、相談ペースや面接時間をAさんの状態に合わせて調整しながら支援を進めていった。Aさんは昼夜逆転気味の生活をしているうえ、不安や不眠を訴えているため、医療機関につないだ。また、プラン策定後は、ひきこもり支援団体の自助グループへ参加。さらに、本人の希望をもとにSSTや主治医とも相談しながら、無理のないペースで就労準備支援も開始した。時々激しい疲労を訴え、面談や就労準備支援を欠席することもあったAさんだが、その都度本人と相談し、ペースや取組み内容を調整した。

プラン期間の終了時に評価を実施。Aさんは就労準備支援に非常にまじめに取り組んでおり、明るい表情も見られるようになったが、当面の目標をしばらく継続する必要があると評価し、再プランの策定を行うことになった。

事例
1

Aさん事例の捉え方と支援のあり方

POINT! どのように事例を捉えるか

1. これまでの本人のつまずきを理解する
2. ひきこもり期間が長く、対人関係の築きにくさや生活習慣の乱れがある
3. 家族の生活や住まいにも課題がある
4. Aさん自身の変化のきざしを重視する

1. これまでの本人のつまずきを理解する

Aさんは、小学生の頃いじめにあい、学生時代から友人がおらず孤立していた。また、アルバイト先でも仕事がうまくできず、怒られたという経験があるようだ。孤立やアルバイト先での状況の背景には発達障害がある可能性も考えられる。

支援を開始した後も、Aさんは自己理解が難しく、自分に合うペースが分からないまま面接や就労準備支援への参加を続けたため、極度の疲労により面接や就

労準備支援を欠席することが何度かあった。これらにも、発達障害の可能性が影響していると考えてよいだろう。

生育歴・生活歴の聞き取りを通じて、Aさんがこれまでの人生において経験してきたつまずきを理解し、ひきこもりが長期化した背景にあるAさんの心情に共感することが、Aさんと相談支援員の信頼関係づくりの構築の第一歩になる。

2. ひきこもり期間が長く、対人関係の築きにくさや生活習慣の乱れがある

唯一の勤務先であったアルバイトを辞めた後、Aさんは20年間ひきこもり状態にあり、家族以外の人と接する機会をほとんど持っていない。そのためAさんは、自分に対する自信がないことに加えて、対人関係への緊張や不安が強く、集団の中に入っていくのは困難を要すると思われる。このような状況から、就労準備支援への参加についても緊張感が高く、働くこと自体にも不安

や恐怖心を抱いていると捉えられる。

また、Aさんは、長期ひきこもり状態のなかで、昼夜逆転の生活を送ってきたようだ。加えて、支援を開始し、外に出て人と会う機会が増えたことにより、大きな不安を感じ、不眠を訴えている。今後のAさんの生活を考えていくうえでは、生活の状態をより健全なものへと変えていく必要がある。

3. 家族の生活や住まいにも課題がある

父親は要介護状態にあり、自営業をたたんでしまった。現在、家族の収入は両親の年金のみであり、このままの状態では家族4人の生活を賄っていくことは難しい。また、Aさんと同じくひきこもり状態の弟は、家庭内暴

力があり、精神疾患の状態が悪化して入院となっている。家族全体の経済的支援に加え、父親の介護・弟の生活についてもアプローチが必要である。

4. Aさん自身の変化のきざしを重視する

Aさんは、長期のひきこもりの状態にあったが、父親が要介護状態となり収入が両親の年金のみとなった事態を深刻に捉え、今はじめて家族も大変であることに気づき、自分自身も少しずつ変わらなければならないと感じ始めている。そうした心情の変化が、今回、弟の間

題を機として自分で支援団体を探すという行動につながったと考えられる。

こうしたAさんの心情の変化と変化に向けた行動の一步を大切にしながら関わっていくことが望まれる。

POINT!**どのように働きかけたらよいか(支援のあり方)**

1. 等身大の自分でいいと思えるプロセスを支える
2. 地域との関わりを通じて、自分の存在を認められる実感を高める
3. 家族の支援を担当する機関との定期的な情報共有
4. Aさんが家族の一員としての役割を担っていくことを支援する

1. 等身大の自分でいいと思えるプロセスを支える

Aさんは、小さい頃からのいじめや孤立、働いた経験が少ないなどのことから、人生で対人関係・社会経験等において積み重ねてきた経験が少なく、そのために自分自身に自信を持たず、自分の存在をありのままに認められていない。そのため、自分に何がどのくらいできるのかを理解しにくく、自分の歩調にあったプランを設定することが難しい状況も生み出している。

上記のようなAさんの状況を踏まえて、まず相談支援員はAさんとの面接等を通じて、Aさん本人が、自分が

今なぜこの状態になっているのかについてこれまでの経験も解きほぐしながら理解を深めていく。そして、プランの策定においては、目標についてスモールステップで現実的なものから少しずつ設定し、達成状況を本人がわかる形で一つひとつ実行していくように働きかける。プランを実行していくなかで本人にとって難しいこと、得意なことを知る過程は、自己理解を深めるプロセスになるだろう。こうした過程を経て、Aさんが等身大の自分でいいと思えるプロセスを支えていくことが望まれる。

2. 地域との関わりを通じて、自分の存在を認められる実感を高める

学生時代やアルバイト先での経験、長期ひきこもりの影響から、Aさんは自分に対して自信が持たず、人と接する際に大きな緊張や不安を感じている。

今後は、ひきこもり支援団体の自助グループや就労準備支援等への参加を通じ、地域のなかにAさんが自

分の居場所を見つけていくことが望まれる。自分の存在を認められる場所があると実感することは、Aさんの対人関係における課題を克服し、自己肯定感を高める大きな一歩となるだろう。

3. 家族の支援を担当する機関との定期的な情報共有

父親の介護については地域包括支援センターと、弟の生活については医療機関や障害福祉関係機関等と引き続き情報共有をおこなっていくことが求められる。

家族全体の課題への対応においては、母親を本人と

して別途起票し支援を展開することも考えられる。母親との定期的な面談、家族支援を担当する相談支援員との情報共有が重要となる。

4. Aさんが家族の一員としての役割を担っていくことを支援する

Aさんは、自分自身のことだけでなく家族全体の問題に目を向け、自分自身も変化しなければならないと考え始めている。これを機に、Aさんが家族の一員としての役割を少しずつ担っていくことを支援することが望ましい。Aさんが就労準備支援への参加等を通じて自分自

身の自立に向けた努力をしていくことのほか、父親の介護を主として担う母親を支えることなど、相談支援員はAさんの意欲や取組みを認め、応援する姿勢を示すことで、Aさんの主体的な取組みを後押ししたいところである。

事例
1

Aさんに対する支援のこれまでの流れとポイント

●支援の展開におけるポイントと内容

※★No.は次ページ「Aさんに対する支援のこれまでの流れ」の数字に対応しています。

プロセス	★No.	支援のポイント	内容
相談受付・申込 アセスメント	★1	本人の訴えを受け止める	<p>女性や子どもに比べ、成人男性からの相談は軽視される傾向が強い。本事例のような状況においても、「大丈夫だろう」との判断で帰されるケースは少なくないだろう。</p> <p>さらに、暴力に対する支援は緊急度の判断も難しい。本人から何度もSOSのサインがありながらも担当者の判断の甘さから放置されるケース、本人が動かなかったために放置されるケースが実際に数多く存在する。</p> <p>20年間ひきこもりであったAさんにとって、ひきこもり支援団体にコンタクトを取ったことは、自ら外に出る重要な機会でもあった。そのきっかけを逃さず、Aさんの訴えに耳を傾け、受け止め、緊急支援の実施を判断したことが、後の長期的な支援へとつながった。</p>
	★2	家族関係を理解する	<p>本事例のように、家族の暴力から逃げてきた場合は特に、まず家族との連絡を取るか／取らないかの判断が不可欠となる。Aさん本人に家族との連絡の可否を確認したところ、可能な相手(母)がいたため、自宅に連絡を取り、家族の思いを確認した。</p>
	★3	本人の話を引き出す	<p>Aさんは、人とコミュニケーションを取ることに馴れておらず、言葉に詰まりながら話す。Aさんにとって、自分と家族の置かれている状況や思いを出会ったばかりの相談支援員に対して話すことは容易ではないだろう。</p> <p>相談支援員はAさんの話しやすい状況(環境、聞き方、ペース等)をつくり、Aさんが自分から自然に話せるよう支えた。その結果、Aさんの現在の状況と希望を確認することができた。</p>
	★4	家族に対する支援について、別で起票する	<p>家族も課題を抱えており、支援が必要な状況ではあるが、Aさんが自分自身の自立に加えて母や弟の生活面の世話まで担うことは難しい。</p> <p>Aさんへの支援の方針は、本人の自立を目指しつつ家族のことも少しずつ考えていくことに留め、家族の経済支援・生活支援については、父の介護や弟の生活の面倒を見ている母を本人として別途起票した。</p>
	★5	支援を進めるなかでアセスメントを深める	<p>面談の予定をキャンセルしたAさんの様子を確認したところ、疲労により寝込んでいることを知り、その後の相談のペースを変更した。</p> <p>支援を開始し、実際に相談支援員と一緒に動いていくなかで、本人の心身の状態を理解し、無理のないペース／内容に見直していくことは、本人に対する理解を相談支援員とAさん自身とが深めていくうえでの重要なプロセスであるといえる。</p>
	★6	医療機関へつなぐためのサポート ①本人への説明 ②先方への説明	<p>①医療機関への受診を勧めるにあたり、単に「病気だから受診した方がよい」という説明では、本人は「病人扱いされた」と受け止め、抵抗感を抱くかもしれない。本事例では、不眠を訴えるAさんに対して「病院に行って薬をもらえば、眠れるようになるかもしれない」という説明から受診を促した。具体的な症状を取り上げ、病院で何をしてもらえるのか、病院に行くことでどんな効果が期待できるのか、という点について本人が納得したうえで医療機関につながる大切である。</p> <p>②相談員は医療機関と本人の『通訳』の立場を担い、本人の状況に関するサマリーを作成したうえで、受診にも同行した。</p>
	★7	母親の話からAさん家族の理解を深める	<p>家族の状況については、本人の知らない点／正しく把握できていない点も多く、本人からの聞き取りのみで十分な情報を得ることは難しい。母親から家族の状況を聞くことで、Aさんが把握していない父・弟の状況、連携先や近所・親戚の状況等、家族と家族を取り巻く周囲の状況についてより広範囲にわたって理解し、世帯全体のエコマップを把握することができた。</p>

プロセス	★No.	支援のポイント	内容
プラン策定	★8	本人と一緒に、本人の思いを尊重してプランを作成する	<p>解決したい課題は、Aさんの言葉を大切に、Aさんの意志を尊重して作成した。「人と関わらない仕事がいい」等、現実的には難しいと思われるような内容も含め、本人の思いを反映したものとなっている。</p> <p>達成目標は具体的な内容で整理し、後にAさん自身が達成状況を判断しやすいものとした。達成が難しいと思われる目標についても、Aさんの希望に応じて設定している。実際の取組～評価を通じて、本人と相談支援員とがアセスメントを深めていくことが期待される。</p> <p>一方、プラン（実施すること）は本人ではなく相談支援員を主体として考え、相談支援員及び関係機関が、本人の目標達成に向けてどのような頻度でどのようなサポートを実施するか明確に記載した。</p> <p>プラン期間については、少し長めに設定する必要があると判断し、半年とした。</p>
支援実施 モニタリング	★9	モニタリングによる状況確認を通じて新たな取組を提案する	<p>Aさんのように精神面に課題を抱えている場合、『治ったから〇〇が出来る』という判断が難しい。達成状況を随時モニタリングしていくなかで、Aさんの表情に変化が見られ、希望する意志も聞かれたことから、自助グループへの参加を提案した。</p>
	★10	弟の生活保護申請⇒自立できる部分を分離する	<p>Aさん家族が現状のまま弟に仕送りを続けていけば、家計は崩壊してしまう。家族内で無理に支え合おうとしないこと、家族のなかで自立できる部分とできない部分とを分離し、自立が難しい者のみ生活保護の申請をすることも、支援を考えていくうえでの1つポイントであると言える。</p> <p>支援の実施にあたり、家族内で支え合うことを大切にしたいと考える場合には、弟が自宅に戻り、父親の年金額を増やすという手段もありうるだろう。しかし、Aさんの両親は既に高齢で要介護状態にある。相談支援員は、より長期的な観点から、子どもたち（弟・Aさん）が将来的に自立し生活していくための準備が必要であると判断した。そして、Aさんに対する自立相談支援、弟に対する生活保護の申請という選択をした。</p>
	★11	本人と一緒に進捗状況を確認する	<p>モニタリングとして面談を実施し、本人が取組の進捗状況を改めて確認する時間を設けた。相談支援員が状況の進展を感じていても、本人が実感できていない場合もあるだろう。本人と一緒に進捗状況を確認し、取組の成果を実感するとともに残された課題を認識する機会を設けることが大切である。</p>
	★12	就労準備支援事業所につないだ後のサポート	<p>Aさんが就労準備支援事業所に通い始めた後も、事業所との連絡や本人との電話・面談を通じて参加状況を確認した。</p> <p>また、Aさんが体調不良により無断欠席した際には、就労準備支援事業所と協議し、作業ペースを見直すことで、Aさんが就労準備支援への参加を無理なく継続できるようサポートした。</p> <p>（※コーディネートの方法は、就労準備支援の形態により異なる）</p>
	★13	失敗体験（無断欠席）を通じて自己理解を深める	<p>Aさんは、就労準備支援を突然無断欠席したことを「失敗」と考え、自己嫌悪に陥っているかもしれない。相談支援員には、このような出来事を逆に認識のチャンスと捉え、どのような環境とどのくらいのペースであれば参加が可能かを見直せるよう支えることが求められる。</p> <p>相談支援員の働きかけにより、Aさんは『失敗』の意味づけを変え、自己理解を深めることができた。同時に、相談支援員自身も、Aさんの今後の就労準備支援への参加のあり方を見直すことができた。</p>
評価実施	★14	関係者同席のもとで評価を実施する	<p>就労準備支援事業所は給料をもらう場ではないため、通所に関して家族の十分な理解を得られない場合もある。評価実施の面談を実施するにあたり、母親や母親担当の相談支援員に同席を呼び掛けることで、本人の取組の成果を周囲も認識できるよう取り計らった。</p> <p>周囲が本人の取組の成果を理解する場としては、関係者向けの別の面談機会を設定することも望ましい。</p>
	★15	残された課題の確認⇒再プラン作成へ	<p>評価実施の際に、現在のAさんの状況（目標の達成状況）と残された課題とを、本人と相談支援員とが確認し合った。支援を継続していくにあたり、本人と相談支援員のアセスメントのいかんが縮まった状態で再プランを策定することが期待できる。</p>

● Aさんに対する支援のこれまでの流れ

タイムライン	プロセス	ポイント	支援内容等	関係機関によるもの	帳票	
	ひきこもり支援団体への相談		自立相談支援機関によるもの	関係機関によるもの ※<<>内は関与した機関等の名称	相談受付-申込票 インターフェイスシート 相談申請書 相談履歴シート 相談履歴シート 個人情報に関する整理-取扱履歴	
平成27年7月3日(0日目)	相談受付・申込 アセスメント	本人の訴えを受け止める(★1) 家族関係を理解する(★2)	来所 Aさんは弟が怖くて家へ帰れないとのこと。所持金がほとんどなく、ホテルに泊まる等は難しい。 Aさんに働きたいという意志はあるが、自信がない。人と接しない仕事なら出来そうとのこと。 状況確認のため、自宅の母とも連絡を取る。母も、状況が落ち着くまでいられる場所があるならばAさんがそちらで過ごすことを希望している。 緊急支援として、一時生活支援事業を利用することに。(入居は2週間に設定)	面談 Aさんがひきこもり支援団体に駆け込み、弟をなんとかして欲しい、家に帰れないと訴える。 ひきこもり支援団体が自立相談支援機関を紹介し、Aさんと同行して自立相談支援機関に来所。	相談申請書 相談履歴シート 相談履歴シート 個人情報に関する整理-取扱履歴	
7月4日(1日目)	緊急支援	本人の話を引き出す(★3)	これまでの経過も含め再び詳しく聞く。 弟と口論になったのは、Aさんが弟に対して「働かなければならない」と主張したため。自身も働けないに似ていると言ってしまった、とAさんは反省している様子。 自宅はあるが去く、家族で今後住み続けられるか不安。Aさん自身は、今後一人暮らしをしたいと考えているが、生活費をどうすれば良いのかわからない。 ひきこもり生活が辛いこともあるのか、言葉に詰まりながら話をするなど、コミュニケーションに課題がある。すぐに仕事などの社会的な場面に参加することは難しい様子。 今後のため、母親に一度自立相談支援機関に来てもらって話し合うことを提案し、自宅に電話をかけるも不在。 7月5日、母親から電話がある。今度父と弟で口論となり、弟が激怒する事態となったため、再度警察を呼びだしたとのこと。 弟は以前から精神科を受診していたそう、その日は急遽受診。しばらく入院することに。 母から連絡があり、弟の入院は3か月程度になったので、Aさんが一度自宅に戻ってはどうかと提案。 Aさんも了解したため、シエルターを退所することを福祉事務所へ連絡。Aさんも了解し、自宅へ戻る。 今後のAさん自身のこと、一緒に考えていくことを確認。	本人との面談 本人との面談(2回) 他機関への訪問(2回) 他機関との電話連絡	福祉事務所 自立相談支援機関からの連絡を受け、Aさん存シエルターへ受け入れ。その後、連絡を受けて退所手続きを実施。	相談申請書 相談履歴シート 相談履歴シート 個人情報に関する整理-取扱履歴
7月10日(7日目)	スクリーニング	家族に対する支援について、別で記票する(★4) 支援を進めるなかでアセスメントを深める(★5) 医療機関へつなぐためのサポート(★6) ①本人への説明 ②先方への説明 母親の話からAさん家族の理解を深める(★7)	自宅に戻ったAさんと母が来所。Aさんは自身の今後の自立のこと、母は経済的なことや父、弟のことを考えていくため別途相談申込をしてもよとすることとする。それぞれ相談を続けながら、それぞれ担当が情報共有し合い、必要な場合は合同で相談を行うこと。 Aさんは1週間後に2回目の面談を予定していたが、キャンセル。電話したところ、激しい疲労で寝込んでいたことから、相談ペースを2週間に1回に変更。 面談では、アルバイト経験から生体履歴確認。また、仕事にあたって不安なことをリストアップしたうえで、訓練する場所があることも伝える。 不安が強いようであるが、集らず課題整理シート(基本帳票とは別の補助シート)をAさんと作成。 同時に不安や不明については、医療機関への受診を勧め、了解を得られたため医療機関への予約を取り、病状や経過のメモリーを担当が作成することとなった。 母親の相談では、現在は夫婦の年金のみが収入となっており、一度生活保護の相談に行ったことが、貯蓄が300万ほどあることから、生活保護は受けられない旨言われたことが分かる。また、夫(Aさん父)の介護については地域包括支援センターを交えてケースカンファレンスを行うことになる。	本人との面談(5回) 他機関との協議	医療機関 Aさんの受診予約受付。 地域包括支援センター 夫(Aさん父)の介護について、ケースカンファレンスを実施。	相談申請書 相談履歴シート 相談履歴シート 個人情報に関する整理-取扱履歴

	<p>● 母親の相談支援員が、弟の入院先のPSWと話をするため母親に同行。弟は手帳申請と障害年金の申請をすることになった。弟は退院後グループホームから単身アパート生活をしていくことに。そのサポートは病院のPSWが行う。</p>	<p>● プランシートをAさんと作成。</p>	<p>● 支援調整会議（プラン作成） ⇒同日に自治体による支援が決定。 ● 本プランにおける達成目標 ● 人と緊張しないで話せるようになる ● どこか通えるようになる ● できたら就労準備支援に参加する ● 家族の状況を把握する</p>	<p>● 市福社課 ● 就労準備支援事業所</p>	<p>（単身アパート）</p>
<p>● 本人と一緒に、本人の思いを尊重してプランを作成する（★8）</p>	<p>● 初回プラン策定（77日目）</p>	<p>● 支援決定（79日目）</p>	<p>● 医療機関の受診に同行。受診し、服薬を続けることで少しずつ回復。 ● ひきこもり支援団体の自助グループに行く意欲があらわれたため、見学の予約を取る。 ● 相談支援員が同行し、自助グループのスタッフと面談⇒SSTの見学。参加してみるようになった。 ● 面談でのSSTの振り返りを通じ、年内中に就労準備支援事業所の話を聞くこと、SSTの振り返りを自助グループのスタッフと交えて行うことが決定。向者へアポ取り。 ● 所内会議では、弟が生活保護を申請する方針であること、父の介護を担うケアマネと母の関係も良くなってきたことについて報告あり。 ● 就労準備支援の説明を聞きに行く。 ● 自助グループのスタッフを交えてSST参加の振り返りを実施し、徐々に慣れてきていることを確認。 ● 【モニタリングとして、本人及び家族との面談を実施】Aさんの支援、母親の支援の進捗を共有。父と弟の支援はそれぞれの担当機関が機能してきているが、今後住まいをどうするかが課題として残る。 ● 面談で「母と話した。やはり早く働かなくては、就労準備支援を始めたい」とのこと。次回受診に同行し、主治医の意見を聞くことに。 ● 医療機関の診察に同行し、主治医と協議のうえ、就労準備支援を始めることになる。就労準備支援事業所に連絡し、面談に同行のうえ、通所を開始。初日は相談支援員も同行した。 ● 徐々に作業に慣れてきたとの報告を受けていたが、突然就労準備支援事業所よりAさんが無断欠席したとのこと。その後の電話連絡で、就労準備支援と相談のための外出による疲れから、体調不良を起したことが分かった。当週の就労準備支援は休みをもらい、休養後に様子を見ながら週4回→3回に変更して再開。その後も就労準備支援事業所と連絡を取り、Aさんの出席状況を確認。 ● 評価シートでこれまでの振り返りを行う。←引き続き支援の必要ありと判断。さらに、母親と母親担当相談支援員も交えてこれまでの経過を共有。 ● 就労準備支援事業所で振り返りを実施。まじめに取り組んだことを評価されたが、緊張感が残ること、作業が遅いことが依然課題として残っており、5月まで継続することとなった。継続の方向で再プランの策定を行うことが決定。</p>	<p>● 医療機関 ● Aさんの診察。 ● ひきこもり支援団体 ● 予約の受付、SSTの案内。 ● ひきこもり支援団体 ● SST振り返りの日程調整。 ● 就労準備支援事業所 ● 日程調整、案内。 ● ひきこもり支援団体 ● SST振り返り。 ● 医療機関 ● 就労準備支援開始に対する助言。 ● 就労準備支援事業所 ● 面談日までの調整、面談、受入。 ● 就労準備支援事業所 ● Aさんの参加状況について報告。</p>	<p>（系母）</p>
<p>● 本人と一緒に進捗状況を確認する（★11） ● 就労準備支援事業所につないだ後のサポート（★12） ● 失敗体験（無断欠席）を通じて自己理解を深める（★13）</p>	<p>● モニタリング</p>	<p>● 支援実施（80日目）</p>	<p>● 本人との面談（9回） ● 他機関との同行（6回） ● 他機関との連絡（7回） ● 会内会議 ● 他機関との会議 ● 本人、母との面談 ● 本人との電話 ● 本人、母との面談 ● 他機関との会議 ● 会議</p>	<p>● 就労準備支援事業所</p>	<p>（系付）</p>
<p>● 関係者同席のもとで評価を実施する（★14） ● 残された課題の確認⇒再プラン作成へ（★15）</p>	<p>● 評価実施（253日目）</p>		<p>● 支援調整会議（評価実施） ⇒当面の目標をしばらく継続する必要ありと評価。</p>	<p>● 就労準備支援事業所 ● Aさんの参加状況について報告。 ● ひきこもり支援団体</p>	

主に使われる場面
参考として使う場面

事例1

事例
1

支援実施後のインテーク・アセスメントシート

BEFORE

インテーク・アセスメントシート

4枚目

■アセスメント結果の整理と支援方針の検討

課題と背景 要因	<p>・Aさんは長期ひきこもり。 ・自分の得意なことや課題について、自分でも漠然としている。就労するイメージも掴めない。 ・対人関係への緊張や不安、働くことへの自信のなさがある。 ・学校時代のつまずきや、アルバイトの失敗経験あり。 ・昼夜逆転気味。</p>
※課題のまとめ と支援の 方向性 (300字以内で 整理)	<p>・ひきこもりから脱却すべく、ひきこもり支援団体と連携して社会に出られるように支援。いずれは就職活動に結び付けたい。</p>
※チェック 項目	<p> <input type="checkbox"/> 病気 <input type="checkbox"/> けが <input type="checkbox"/> 障害(手帳有) <input type="checkbox"/> 障害(疑い) <input type="checkbox"/> 自死企図 <input checked="" type="checkbox"/> その他メンタルヘルスの課題(うつ・不眠・不安・依存症・適応障害など) <input type="checkbox"/> 住まい不安定 <input type="checkbox"/> ホームレス <input type="checkbox"/> 経済的困窮 <input type="checkbox"/> (任意)住居 <input type="checkbox"/> 家計管理の課題 <input checked="" type="checkbox"/> 就職活動困難 <input type="checkbox"/> 就職定着困難 <input type="checkbox"/> 生活習慣の乱れ <input checked="" type="checkbox"/> 社会的孤立(ニート・ひきこもりなどを含む) <input type="checkbox"/> 家族関係・家族の問題 <input type="checkbox"/> 虐待 <input type="checkbox"/> 非行 <input type="checkbox"/> 中卒・高校中退 <input type="checkbox"/> ひとり親 <input type="checkbox"/> DV・虐待 <input type="checkbox"/> 外国籍 <input type="checkbox"/> 刑余者 <input checked="" type="checkbox"/> コミュニケーションが苦手 <input type="checkbox"/> 本人の能力の課題(識字・言語・理解等) <input checked="" type="checkbox"/> その他(大学中退) </p>

●本人の現在の状況についての記載に留まっている。背景要因についての考察がない。

●このケースの場合、父親の介護や弟のひきこもりがあり、家族全体へのアプローチが必要であるのに、家族についての考察がない。

●望ましい支援の方向性や目標(望み)は示されているが、課題を解決するために具体的にどのような支援を提案していくかの具体策がみえない。

●家族に対する支援の視点が欠けている。

●本人の障害の可能性が押さえられていない。

●家族の経済状況や家族関係についての視点が不足。

■スクリーニング

※スクリーニング実施日	平成 26年 7月 10日
※対応結果・方針	<p> <input type="checkbox"/> 1. 情報提供や相談対応のみで終了 <input type="checkbox"/> 2. 他の制度や専門機関で対応が可能であり、つなぐ(必要に応じて、事前連絡や同行支援を実施し、結果をフォローアップする)(→つなぎ先の制度・専門機関:) <input type="checkbox"/> 3. 現時点では本人同意はとれていないが、引き続き同意に向けて取り組む <input checked="" type="checkbox"/> 4. 自立相談支援機関が継続支援し、プランを策定する <input type="checkbox"/> 5. スクリーニング判断前に中断・終了(連絡がとれない/転居等) </p>
特記事項	
対応重要度	<input type="checkbox"/> A <input checked="" type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D

事例
1

AFTER

インタビュー・アセスメントシート

4枚目

■アセスメント結果の整理と支援方針の検討

課題と背景要因	<p>【Aさん】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・対人緊張や不安が高く、集団に入っていくのは困難を要する。 ・働くことに対して自信がない。(人と接しない仕事ならできるような気がするAさん。) ・自分の得意なことや課題について、自分でも漠然としている。就労するイメージも掴めない。 ・対人関係への緊張や不安、働くことへの自信のなさの背景には長期ひきこもりに加え、学校時代のいじめや孤立、アルバイトの失敗がある様子。 ・学校時代のつまずきや、アルバイトの失敗、自己理解のしにくさの背景に軽度の知的障害や発達障害などがある可能性も。 ・不安や、抑うつが見られるが、医療機関につながっていない。 ・昼夜逆転気味。 <p>【家族】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・父親が脳梗塞で倒れ介護が必要な状況。 ・父親はケアマネが担当している。Aさんが聞き取り、母親はケアマネとのコミュニケーションがあまりうまくいっていないと感じている様子。 ・弟は統合失調症で状態が悪く入院中。 ・Aさんと父親は弟と、関係が良くない。Aさんは弟の退院後の家族関係を心配している。 ・Aさんは、父親の介護の状況や、弟の通院や障害福祉の利用状況等は知らない。 ・自宅は老朽化し、2階が生活スペース(1階は店舗跡)。介護が必要な高齢者が住み続けるのは難しい。 																																								
※課題のまとめと支援の方向性(300字以内で整理)	<p>・Aさんは長期ひきこもり。対人不安、働くことへの自信のなさ、自己理解や就労イメージの乏しさ、昼夜逆転があり、背景に軽度知的障害や発達障害の可能性も。医療機関へつなぎ、自己理解促進と存在を認められる関わりのある場として、地域の居場所や就労準備訓練を提案する。</p> <p>・父親の介護、統合失調症の弟の病気や生活、住まいの問題を抱えており、状況を把握し必要な支援体制を整えるため、キーパーソンである母親に来所を促す。</p>																																								
※チェック項目	<table border="0"> <tr> <td><input type="checkbox"/> 病気</td> <td><input type="checkbox"/> けが</td> <td><input type="checkbox"/> 障害(手帳有)</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> 障害(疑い)</td> <td><input type="checkbox"/> 自死企図</td> </tr> <tr> <td colspan="5"><input checked="" type="checkbox"/> その他メンタルヘルスの課題(うつ・不眠・不安・依存症・適応障害など)</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 住まい不安定</td> <td><input type="checkbox"/> ホームレス</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> 経済的困窮</td> <td><input type="checkbox"/> (多重)債務</td> <td><input type="checkbox"/> 生活習慣の乱れ</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 家計管理の課題</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> 就職活動困難</td> <td><input type="checkbox"/> 就職定着困難</td> <td><input type="checkbox"/> 生活習慣の乱れ</td> <td><input type="checkbox"/> 不登校</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/> 社会的孤立(ニート・ひきこもりなどを含む)</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> 家族関係・家族の問題</td> <td><input type="checkbox"/> 不登校</td> <td><input type="checkbox"/> 不登校</td> <td><input type="checkbox"/> 不登校</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 非行</td> <td><input type="checkbox"/> 中卒・高校中退</td> <td><input type="checkbox"/> ひとり親</td> <td><input type="checkbox"/> DV・虐待</td> <td><input type="checkbox"/> 虐待</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/> コミュニケーションが苦手</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> 本人の能力の課題(識字・言語・理解等)</td> <td><input type="checkbox"/> 虐待</td> <td><input type="checkbox"/> 虐待</td> <td><input type="checkbox"/> 虐待</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/> その他(大学中退)</td> <td><input type="checkbox"/> 虐待</td> <td><input type="checkbox"/> 虐待</td> <td><input type="checkbox"/> 虐待</td> <td><input type="checkbox"/> 虐待</td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/> 病気	<input type="checkbox"/> けが	<input type="checkbox"/> 障害(手帳有)	<input checked="" type="checkbox"/> 障害(疑い)	<input type="checkbox"/> 自死企図	<input checked="" type="checkbox"/> その他メンタルヘルスの課題(うつ・不眠・不安・依存症・適応障害など)					<input type="checkbox"/> 住まい不安定	<input type="checkbox"/> ホームレス	<input checked="" type="checkbox"/> 経済的困窮	<input type="checkbox"/> (多重)債務	<input type="checkbox"/> 生活習慣の乱れ	<input type="checkbox"/> 家計管理の課題	<input checked="" type="checkbox"/> 就職活動困難	<input type="checkbox"/> 就職定着困難	<input type="checkbox"/> 生活習慣の乱れ	<input type="checkbox"/> 不登校	<input checked="" type="checkbox"/> 社会的孤立(ニート・ひきこもりなどを含む)	<input checked="" type="checkbox"/> 家族関係・家族の問題	<input type="checkbox"/> 不登校	<input type="checkbox"/> 不登校	<input type="checkbox"/> 不登校	<input type="checkbox"/> 非行	<input type="checkbox"/> 中卒・高校中退	<input type="checkbox"/> ひとり親	<input type="checkbox"/> DV・虐待	<input type="checkbox"/> 虐待	<input checked="" type="checkbox"/> コミュニケーションが苦手	<input checked="" type="checkbox"/> 本人の能力の課題(識字・言語・理解等)	<input type="checkbox"/> 虐待	<input type="checkbox"/> 虐待	<input type="checkbox"/> 虐待	<input checked="" type="checkbox"/> その他(大学中退)	<input type="checkbox"/> 虐待	<input type="checkbox"/> 虐待	<input type="checkbox"/> 虐待	<input type="checkbox"/> 虐待
<input type="checkbox"/> 病気	<input type="checkbox"/> けが	<input type="checkbox"/> 障害(手帳有)	<input checked="" type="checkbox"/> 障害(疑い)	<input type="checkbox"/> 自死企図																																					
<input checked="" type="checkbox"/> その他メンタルヘルスの課題(うつ・不眠・不安・依存症・適応障害など)																																									
<input type="checkbox"/> 住まい不安定	<input type="checkbox"/> ホームレス	<input checked="" type="checkbox"/> 経済的困窮	<input type="checkbox"/> (多重)債務	<input type="checkbox"/> 生活習慣の乱れ																																					
<input type="checkbox"/> 家計管理の課題	<input checked="" type="checkbox"/> 就職活動困難	<input type="checkbox"/> 就職定着困難	<input type="checkbox"/> 生活習慣の乱れ	<input type="checkbox"/> 不登校																																					
<input checked="" type="checkbox"/> 社会的孤立(ニート・ひきこもりなどを含む)	<input checked="" type="checkbox"/> 家族関係・家族の問題	<input type="checkbox"/> 不登校	<input type="checkbox"/> 不登校	<input type="checkbox"/> 不登校																																					
<input type="checkbox"/> 非行	<input type="checkbox"/> 中卒・高校中退	<input type="checkbox"/> ひとり親	<input type="checkbox"/> DV・虐待	<input type="checkbox"/> 虐待																																					
<input checked="" type="checkbox"/> コミュニケーションが苦手	<input checked="" type="checkbox"/> 本人の能力の課題(識字・言語・理解等)	<input type="checkbox"/> 虐待	<input type="checkbox"/> 虐待	<input type="checkbox"/> 虐待																																					
<input checked="" type="checkbox"/> その他(大学中退)	<input type="checkbox"/> 虐待	<input type="checkbox"/> 虐待	<input type="checkbox"/> 虐待	<input type="checkbox"/> 虐待																																					

●課題を「対人関係への緊張や不安」、「働くことへの自信やイメージのなさ」と特定し、その背景要因について分析・考察を加える。

●背景にある障害や精神疾患の可能性について確認し、手帳有無や受診状況についても記載する。

●本人の状況に影響を与えている(与える)家族の状況についても総括して整理。

●父親の介護や弟のひきこもりをめぐる状況や課題について整理し、改善が必要な点を洗い出す。

●課題を解決するために具体的にどのような意図で、どのような支援を提案していくかを明確に整理。

●父親の介護や弟のひきこもり等、家族が抱える課題に対する支援の方向性についても整理。

●本人の障害の可能性や、家族が抱える課題についても該当すればチェック。

■スクリーニング

※スクリーニング実施日	平成 26年 7月 10日
※対応結果・方針	<input type="checkbox"/> 1. 情報提供や相談対応のみで終了 <input type="checkbox"/> 2. 他の制度や専門機関で対応が可能であり、つなぐ(必要に応じて、事前連絡や同行支援を実施し、結果をフォローアップする)(→つなぎ先の制度・専門機関: <input type="checkbox"/> 3. 現時点では本人同意はとれていないが、引き続き同意に向けて取り組む <input checked="" type="checkbox"/> 4. 自立相談支援機関が継続支援し、プランを策定する <input type="checkbox"/> 5. スクリーニング判断前に中断・終了(連絡がとれない/転居等)
特記事項	
対応重要度	<input type="checkbox"/> A <input checked="" type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D

事例 1

事例
2

本人たちが自立を模索していく過程を 周囲が支える体制づくり (本人:Bさん)

本事例による学び

- 本人のみならず、家族全体に対する支援を視野に入れながら支援体制を築いていく。
- 周囲に支えられながらの社会参加を目指すなど、多様な自立に向けたプロセスがありうるという考え方に立つ。
- 本人がどうしていきたいのかを一緒に導き出す過程を重視し、本人が望む自立に向けて必要な支援を考える。

Bさんに関する基本情報と支援初期の状況 (下線は自立相談支援機関につながった経緯および支援開始当初の主訴)

本人	<p>Bさん、57歳男性</p> <p>自治体の障害者相談から自立相談支援機関を紹介され来所。主訴は「借金がかさみ経済的に困窮しているので家計を改善したい。については妻の病気を治し、借金を返済したい。」とのこと。 15年前にうつ病を発症。8年前に離職。現在、精神科クリニックに月に一度通院している。 精神障害者保健福祉手帳2級取得、自立支援医療利用。 妻の兄の持ち家を安価で借用し、本人に障害厚生年金が月額16万円あり。</p>
同居中の家族	<p>妻 (61歳)</p> <p>妻は20年ほど前に統合失調症と診断されたが認めず、その後通院も服薬もしていない。趣味の絵を描きながら日々を過ごし、それが高値で売れているという妄想が強い。 4年前、妻が代表取締役になり会社を立ち上げ、インターネットで自らが描いた絵の販売を始めた。本人は美術の専門学校を出ており、成功すると思っていたようだが、1枚も売れなかった。サイト開設のため、インターネット会社に約300万円の借金がある。 夫婦に子どもはいない。</p>
同居中以外の家族の状況	<p>Bさんの母親は姉夫婦と同居している。Bさん夫婦と交流はない。 妻の姉は体調が悪く、Bさん夫婦と交流はない。 妻の兄がなにかとBさん夫婦の面倒を見ているが、退職し年金暮らしのためこれ以上の経済的な支援は無理な状態である。 Bさん夫婦は、妻の親(既に死去) やきょうだいにこれまで約1,000万円のお金を借りている。</p>
家族関係図	

事例
2

支援開始後の展開

妻に対して会社の債務整理に向けた働きかけを行うが、妻は全く応じない。債務整理と同時に妻の統合失調症の治療も必要であると考え、Bさん及び医療機関と協力しながら妻を入院させるための計画を練っていった。しかしBさんは、妻の入院が決定した途端に突然考えを変え、妻を連れ帰ってしまう。

Bさんが妻に依存していると感じた相談支援員は、地域活動支援センターの利用を提案する。Bさんは素直に提案に応じ、「居場所ができた」と明るい表情を見せた。

妻は支援の行き違いなどから相談支援員に対し不信感を抱いており、関係改善は困難な状況と思われる。Bさんは相談支援員と2人きりの時には色々な話をしてくれるが、そこに妻が入った途端口を閉ざしてしまう。

支援開始後約1年が経過し、妻の兄にも協力してもらいながら説得を続けた結果、妻は会社の債務整理に応じた。しかしその後も変わらずBさんは生活苦を訴え、生活保護やフードバンクを希望する旨の相談が頻繁に寄せられる。妻の兄の話によると、それぞれ裕福な家庭で育った夫婦はBさんが仕事を辞めた後も親戚からお金を借りて収入に見合わない暮らしを続け、今に至ったようである。

1年半後、会社をたたんだ妻は派遣の仕事を開始した。一方でBさんは自宅の階段から落ちたことが原因か、歩行が困難になり、地域活動支援センターにも行かず再び自宅で引きこもっている。Bさんは、仕事に就いた妻について、離婚するつもりではないかと考えており、浮かない表情を見せている。

事例
2

Bさん事例の捉え方と支援のあり方

POINT!

どのように事例を捉えるか

1. 本人は、状況を適切に判断し、対応することが難しい
2. 生活水準を変えられず、家計が破たんしている
3. 家計の破たんの背景には夫婦の関係性の問題がある

1. 本人は、状況を適切に判断し、対応することが難しい

Bさん夫婦はこれまで、生活に困った時には親やきょうだいからお金を借り、自分たちが望む暮らしを続けてきた。問題が起こった際に自分たちが矢面に立たずとも周囲が解決してきたため、問題解決の経験を積むことなく現在に至っていると考えられる。そのため、状況を適切に見極め、決断することが難しい。

決断することが苦手なBさんには、情緒的な判断のもとで行動する傾向が見られる。妻を入院させる意志を突然翻したり、生活保護の受給やフードバンクの依頼等、次々に自立相談支援機関のもとに相談をもちかける様子には、そのようなBさんの傾向が表れていると言

える。

また、周囲の支えのもとで生活してきたBさんは、自分の思いを積極的に言葉で表現する機会もあまり与えられてこなかったのだろう。妻の就労という大きな変化を目の当たりにし、Bさんは浮かない表情を見せている。足が動かず自宅に引きこもっている現在の身体状況は、感情を言葉で表現できないBさんの心の奥に潜む不安を表しているとも捉えられる。

このようなBさんの傾向を理解することは、本人と相談支援員との良好な援助関係を築いていくうえで非常に大切なことである。

2. 生活水準を変えられず、家計が破たんしている

これまでBさん夫婦は、離職し、借金をつくりながらも、以前の生活水準を変えられず収入に見合わない暮らしを続けてきた(妻の兄からの聞き取り)。その結果、家計が破たんし生活に困窮したため、自立相談支援機

関を頼った。生活状況や生活水準の変化、夫婦関係の変化を望む様子は見られない。家計を改善し夫婦の暮らしを今後も継続していくことが、Bさんの現時点での希望であると捉えられる。

3. 家計の破たんの背景には夫婦の関係性の問題がある

自分で状況を判断し決断することが難しく、感情を言葉で表現することの少ないBさんに対し、妻は自分で考え行動に移すタイプであり、Bさんは妻に振り回され、また支配されているようにも見える。Bさんにとってもまた、自らが判断しなくとも妻の意志に従って暮らすことで生活が維持されることは、居心地のよい状態であったのだろう。

そうした夫婦関係であるため、家計の破たんを目の前にしても生活の改善をBさんが妻に直接働きかけることができず、夫婦として問題を直視して解決していくことができない。その結果、Bさんは自立相談支援機関に対して妻に働きかけをしてくれるよう依頼する構図となっている。

POINT!**どのように働きかけたらよいか(支援のあり方)**

1. Bさん自身が現実と直面化し、変化に向けた一歩を踏み出せるよう支える
2. 居場所づくりと小さな決断の積み重ねを通じて、自分で生活をつくっていけるよう援助する
3. 長期的に夫婦を支えていくための地域の支援体制を構築する

1. Bさん自身が現実と直面化し、変化に向けた一歩を踏み出せるよう支える

Bさんが主体性をもって変化に向けた一歩を踏み出していくためには、Bさん自身が夫婦の過去の暮らしぶりや現在の状況を認識し、自分たちが変わらなければならない状況に置かれているという現実を直面化することがまずは必要である。

相談支援員は、面談、訪問、同行支援等の様々な場面を通じて、Bさん自身が判断し行動する過程に寄り添

い、一つひとつの体験を共有しながら支えていく。それらの体験を通じて、Bさん自身が現実と直面し、理解し受け入れる過程を、相談支援員が共有・共感しながら適切にフィードバックしていくことが求められる。そして、本人の尊厳を認め大切にしながら、本人の目指す自立への意識を高め、具体的な行動に踏み出すBさんを支える伴走型の支援を展開していく。

2. 居場所づくりと小さな決断の積み重ねを通じて、自分で生活をつくっていけるよう援助する

自立に向かうプロセスには多様な姿がありえる。Bさんにとっては、まずは居場所をつくり、周囲に支えられながら社会参加していく姿を目指してもよい。

自宅以外にもBさんの居場所をつくっていくためにも、地域活動支援センターの利用継続に向けたサポートが求められる。Bさんが妻以外のところにも頼るところを見出すことは、Bさんの主体性を高めていく一つのきっかけとなるだろう。

また、今後のBさんとの関わりにおいては、地域活動支援センターへの復帰・今後の医療機関の受診等、周囲にある小さな課題における選択や判断を、相談支援員が支えながらBさん自身に委ねていくことが必要となるだろう。それらの積み重ねにより、Bさんが周囲に支えてもらいながらも身近な問題について自分で対処できるよう、少しずつ変化していくことが期待される。

3. 長期的に夫婦を支えていくための地域の支援体制を構築する

Bさん夫婦が現実と希望の折り合いをつけながら次の人生のステージに移っていくためには、緩やかに変化していく夫婦の姿を地域全体で長期に渡って見守っていくことが重要である。自立相談支援機関だけでなく、地域活動支援センターや医療機関等の関係機関のほか、親族や地域住民等のインフォーマルサポートも含めて、地域の様々な機関や支援者を夫婦の支援の担い手として巻き込み、協働体制をつくっていきたい。

今後の夫婦に対する継続的な支援の体制を考えるうえで、どの段階でどの機関が中心となって関わっていくことが適切であるか、多面的かつ総合的なアセスメントのもとで見定めていく必要がある。

連携する関係者が増えていくことで、Bさん夫婦に対する見立ては重層的なものとなる。現行の支援と並行し、今後の連携・協働のためのチームづくりを今から意識して行っていくことが求められる。

事例
2

Bさんに対する支援のこれまでの流れとポイント

●支援の展開におけるポイントと内容

※★No.は次ページ「Bさんに対する支援のこれまでの流れ」の数字に対応しています。

プロセス	★No.	支援のポイント	内容
相談受付・申込 アセスメント	★1	Bさんの主訴の扱い	<p>相談受付当初のBさんの要望は「生活が困窮しているので家計を改善したい。ついては、妻の病気を治し、借金を返済したい」との内容である。当時の状況（妻の会社の借金）をふまえ、自立相談支援機関ではまず、妻の会社の債務整理と妻の病気の治療に向けた支援を開始した。</p> <p>ただし、主訴が家族の特定の者の変化を望むものであっても、相談支援員が聞き取りを進め、アセスメントを整理した結果、家族全体やBさん自身が複合的に課題を抱えていると判断される場合も多いため、家族全体に対する見立てを深めていく必要があることに留意する必要がある。</p>
	★2	Bさんを本人として相談を受け付け、支援を展開する	<p>Bさんの自宅を訪問し、妻に対して債務整理を提案したが、妻は応じない。現状に対する危機感がうかがえず、支援に対する同意を得られ難い状況である。</p> <p>妻の同意が得られないことから、本事例はBさんを本人として相談を受け付け、支援を展開していく判断が成された。Bさんに対する支援を通じ、家族全体への働きかけをおこなっていくこととした。</p>
	★3	夫婦が望む生活の姿を知る	<p>自宅訪問により確認した妻の言動からは、現状に対する危機感はうかがえず、自立に向けて夫婦の生活状況が変わっていくことを望んでいるとは捉え難い。Bさん夫婦がどのような生活を望んでいるのか、生育歴・生活歴や周囲との関係等も加味しながら掘り下げていく必要がある。</p>
	★4	面談時の様子から夫婦関係を理解する	<p>Bさんは、相談支援員との2人きりの面談では素直に色々なことを話し、ありのままの姿を見せている。Bさんと相談支援員との信頼関係が育まれていることがうかがえる。</p> <p>しかし、相談支援員に対しては雄弁なBさんも、妻が面談に加わった途端に口を閉ざし、妻と相談支援員の様子をオロオロしながら見ているだけの状態になってしまう。このような様子からは、夫婦の力関係がアンバランスな状態にあることも推測できる。</p> <p>ただし、Bさんたちにとってはこのような関係であることが夫婦の姿であったということには、理解が必要である。</p>
	★5	対応の様子からBさんの行動の傾向を理解する	<p>妻の入院に向け相談支援員と計画を練るも、入院が決定した途端「かわいそうだから家に連れて帰る」と言ったBさん。</p> <p>このことから、Bさんは、状況を適切に判断し決断することが難しく、その時々で感情で物事を判断・決断する傾向があることがわかる。そのため、様々な要望を相談支援員に投げかけるも、相談支援員が実際に対応すると拒否するという状況が生じている。</p> <p>Bさんの傾向を理解し受け入れないまま上記のような状況が繰り返されると、相談支援員の側では否定的な感情も生まれかねない。本人のありのままを受け止めることは、相談支援員と本人との援助関係の構築において非常に大切なことと言える。</p>

事例
2

● Bさんに対する支援のこれまでの流れ

タイムライン	プロセス	ポイント	支援内容等	関係機関によるもの	関係機関によるもの	帳票
	● 自治体の障害者相談から紹介され、来所			来所	自立相談支援機関によるもの	関係機関によるもの ※《>>》内は関与した機関等の名称
平成26年5月20日(0日)	● 相談受付・申込 アセスメント	Bさんの主訴の扱い(★1)	<ul style="list-style-type: none"> ● 妻が会社を作りインターネットでの販売を始めたが、1枚も売れず、借金がぐさぐさ、「生活に困窮しているので家計を改善したい。については妻の病気を治り、借金を返済したい」とのこと。 ● 本人は統合失調症の妻に振り回され、うつ症状が強くなっている様子。頭々しい印象ではあるが、離婚の意思を尋ねたところ、「考えていない」と返答した様子には強い葛藤を感じた。 ● 妻の様子を確認するため、近日常に自宅訪問することに。 ● 自宅訪問。妻の状態を確認した。 ● 妻に対し、会社の整理を提案したが、拒否。作品等を員せでもらえないながら、2時間程度話した。妻は自分の絵が売れるという妄想があり、現状に対する危機感を感じられない。妻の会社のサイト設立及び維持管理における借金が現在330万程度あるとのこと。 ● 妻の会社の債務整理について、消費生活センターに相談。会社関係の負債は弁護士に相談しないと難しいとのこと。 ● 本人が精神障害者保健福祉手帳2級を取得。 ● 保健所に妻の入院について相談。強制的な入院は難しいので、病院の家族相談に行ってみようアドバイスを受けた。 ● 本人が通院する精神クリニックへ同行。本人は妻に振り回され、うつ状態が悪化している。主治医に妻の相談をしたところ、20年放置状態なので受診しても大きな変化は見られないだろうとのこと。地元の病院に相談することを勧められた。 ● 精神科病院の家族相談に同行。20年間も治療しなかったのは悪いと言われた。入院の必要がありそうなので、ベッドが空いたら連絡するとのこと。 ● 女性相談員が自宅訪問。妻に会社の閉鎖を提案するも拒否。 ● 相談支援員とBさんの2人で話す際には、Bさんは非常に素直に色々な話をしてくれるが、妻が加わった途端、黙ってしまふ。妻は夫に対し、攻撃的な時もあるが優しく声を掛ける時もあり、態度が状況に応じて約変するという印象を受けた。 ● Bさんから自立相談支援機関に「お金がなく困窮している」との電話が頻繁に入る。 ● 妻の自己破産を説得させてほしいとの要望により、再度自宅訪問。自己破産には応じないものの、借金返済に使っていた夫(本人)の障害厚生年金が入る運搬を返してもらおうことに成功。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 本人との面談 	<ul style="list-style-type: none"> ● 自治体の障害者支援担当課>> ● 家計改善したいというMさんの要望を受け、自立相談支援機関を紹介。 	相談受付・申込シート アセスメントシート 面談シート 個人情報に関する整理・取扱い規程
6月2日(14日)	● スクリーニング	Bさんを本人として相談を受け付け、支援を展開する(★2)。夫婦が重なる生活の姿を知る(★3)	<ul style="list-style-type: none"> ● 精神科からベッドが空いたと連絡があった。病院と打ち合わせの結果、妻には「夫の受診に同行して欲しい」と伝え、病院に連れていくことに。病院では医師が問題を妻の方へ持っていくべき、入院を勧めたが、その途端に妻が暴れ出した。 ● 暴れた妻を病室に連れ行き、医師は入院の手続きをしていたところ、空室本人が「かわいそうになっただけで連れて帰ると言いつけ、結局自宅に戻った。じつは、服薬や通院を必ずさせるので連れて帰ると言いつけ、結局自宅に戻った。 ● 本人と面談。妻は結局服薬していないが、相談支援員に不信感を抱いており、接触は難しい。本人は依存傾向が強く、妻と争うことを避けている。その後は何度が自宅訪問の日を決めるも、キャンセルが続いた。 ● 本人と2ヶ月ぶりに面談。妻は相変わらずのこと。うつ症状が強い様子だが、妻への働きかけは難しいので、夫自身が妻から自立できるように、地域活動支援センターの利用を勧めた。また、義兄に面談に来てもらえよう願った。 ● 自宅近くにある地域活動支援センターの見学に同行。1週間後に体験利用してみることになった。 ● 義兄(妻の兄)と面談。母や兄弟から多額の借金があるうえ、現在の住まいも義兄が買ったものを、本人に貸していること(家賃支払いはあり)。自己破産には賛成であり、場合によっては妻の強制入院も仕方ないと感じている。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 3 訪問(3回) 自宅 ● 他機関への相談への ● 本人との電話(3回) ● 関係機関への同行への 	<ul style="list-style-type: none"> ● <<消費生活センター>> ● 妻の会社の債務整理について相談。 ● <<保健所>> ● 妻の入院について相談。 ● <<医療機関(本人のかかりつけ)>> ● 本人のうつ状態を確認。 ● 妻の状態について、夫の主治医に相談。 	
9月4日(107日)		面談時の様子から夫婦関係を理解する(★4)	<ul style="list-style-type: none"> ● 精神科からベッドが空いたと連絡があった。病院と打ち合わせの結果、妻には「夫の受診に同行して欲しい」と伝え、病院に連れていくことに。病院では医師が問題を妻の方へ持っていくべき、入院を勧めたが、その途端に妻が暴れ出した。 ● 暴れた妻を病室に連れ行き、医師は入院の手続きをしていたところ、空室本人が「かわいそうになっただけで連れて帰ると言いつけ、結局自宅に戻った。じつは、服薬や通院を必ずさせるので連れて帰ると言いつけ、結局自宅に戻った。 ● 本人と面談。妻は結局服薬していないが、相談支援員に不信感を抱いており、接触は難しい。本人は依存傾向が強く、妻と争うことを避けている。その後は何度が自宅訪問の日を決めるも、キャンセルが続いた。 ● 本人と2ヶ月ぶりに面談。妻は相変わらずのこと。うつ症状が強い様子だが、妻への働きかけは難しいので、夫自身が妻から自立できるように、地域活動支援センターの利用を勧めた。また、義兄に面談に来てもらえよう願った。 ● 自宅近くにある地域活動支援センターの見学に同行。1週間後に体験利用してみることになった。 ● 義兄(妻の兄)と面談。母や兄弟から多額の借金があるうえ、現在の住まいも義兄が買ったものを、本人に貸していること(家賃支払いはあり)。自己破産には賛成であり、場合によっては妻の強制入院も仕方ないと感じている。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 面談(2回) 	<ul style="list-style-type: none"> ● <<医療機関(妻の治療のため)>> ● 統合失調症を患いながらも、20年間治療してこなかった妻の入院について相談。 ● 妻の入院のため、ベッドが空き次第本人に連絡。 ● 妻を入院させるため、相談支援員と相談のうえ、夫の診察に同行してもらおう形で妻の受診機会を設定。 ● 医師から妻に対して働きかけ、入院を説得するも失敗。 ● <<地域活動支援センター>> ● 見学、体験利用、利用開始手続き。 	
10月8日(141日)		対応の様子からBさんの行動の傾向を理解する(★5)	<ul style="list-style-type: none"> ● 精神科からベッドが空いたと連絡があった。病院と打ち合わせの結果、妻には「夫の受診に同行して欲しい」と伝え、病院に連れていくことに。病院では医師が問題を妻の方へ持っていくべき、入院を勧めたが、その途端に妻が暴れ出した。 ● 暴れた妻を病室に連れ行き、医師は入院の手続きをしていたところ、空室本人が「かわいそうになっただけで連れて帰ると言いつけ、結局自宅に戻った。じつは、服薬や通院を必ずさせるので連れて帰ると言いつけ、結局自宅に戻った。 ● 本人と面談。妻は結局服薬していないが、相談支援員に不信感を抱いており、接触は難しい。本人は依存傾向が強く、妻と争うことを避けている。その後は何度が自宅訪問の日を決めるも、キャンセルが続いた。 ● 本人と2ヶ月ぶりに面談。妻は相変わらずのこと。うつ症状が強い様子だが、妻への働きかけは難しいので、夫自身が妻から自立できるように、地域活動支援センターの利用を勧めた。また、義兄に面談に来てもらえよう願った。 ● 自宅近くにある地域活動支援センターの見学に同行。1週間後に体験利用してみることになった。 ● 義兄(妻の兄)と面談。母や兄弟から多額の借金があるうえ、現在の住まいも義兄が買ったものを、本人に貸していること(家賃支払いはあり)。自己破産には賛成であり、場合によっては妻の強制入院も仕方ないと感じている。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 他機関との連絡調整 ● 関係者との面談 	<ul style="list-style-type: none"> ● <<医療機関(本人のかかりつけ)>> ● 本人の地域活動支援センター利用に伴い、意見書を用意、提出。 ● <<地域活動支援センター>> ● 体験利用の様子について電話で相談支援員に報告。 ● 利用開始後、自立相談支援機関に代わってBさん世帯の家計収支を毎月確認のうえ、自立相談支援機関にメールで報告。 	
1月13日(238日)		Bさんの居場所づくりの意味(★6)	<ul style="list-style-type: none"> ● 精神科からベッドが空いたと連絡があった。病院と打ち合わせの結果、妻には「夫の受診に同行して欲しい」と伝え、病院に連れていくことに。病院では医師が問題を妻の方へ持っていくべき、入院を勧めたが、その途端に妻が暴れ出した。 ● 暴れた妻を病室に連れ行き、医師は入院の手続きをしていたところ、空室本人が「かわいそうになっただけで連れて帰ると言いつけ、結局自宅に戻った。じつは、服薬や通院を必ずさせるので連れて帰ると言いつけ、結局自宅に戻った。 ● 本人と面談。妻は結局服薬していないが、相談支援員に不信感を抱いており、接触は難しい。本人は依存傾向が強く、妻と争うことを避けている。その後は何度が自宅訪問の日を決めるも、キャンセルが続いた。 ● 本人と2ヶ月ぶりに面談。妻は相変わらずのこと。うつ症状が強い様子だが、妻への働きかけは難しいので、夫自身が妻から自立できるように、地域活動支援センターの利用を勧めた。また、義兄に面談に来てもらえよう願った。 ● 自宅近くにある地域活動支援センターの見学に同行。1週間後に体験利用してみることになった。 ● 義兄(妻の兄)と面談。母や兄弟から多額の借金があるうえ、現在の住まいも義兄が買ったものを、本人に貸していること(家賃支払いはあり)。自己破産には賛成であり、場合によっては妻の強制入院も仕方ないと感じている。 			

	<p>●大きなお金を引き出す際には、本人の相談窓口として対応。</p> <p>●<<親戚(妻の兄)>></p> <p>●<<これまでBさん世帯に金銭的に援助。>></p> <p>●Bさん世帯に対する思いについて、面談にて確認。</p>	<p>●Bさん夫婦の結婚〜これまでの経緯を義兄より聴取。どこか普通とは違った様子を感じたBさん夫婦は、Bさんの親は孫に反対したと言っている。もともと裕福な家庭で育ったBさん夫婦は、病気を患い仕事を辞めた後も経済的な暮らしを止めず、親戚からの借金を繰り返して借財に至ること。義兄は2人のことを「おままごとみたいないない夫婦」と言う。</p> <p>●地域活動支援センターを体験利用のうち、次月より利用開始。居場所ができたと思える。</p> <p>●依然として困難状態が続いているため、距離の近い自立相談支援機関に代わって地域活動支援センターがBさん世帯の家計状況を把握し、自立相談支援機関に報告することになった。</p>	<p>●初回プラン作成。夫婦単位で支援の方向性を考えていたため、なかなか具体的なプランを立てられず、作成に時間がかかってしまった。</p> <p>●支援調整会議(プラン承認) ⇒自治体による支援が決定。</p> <p>●本プランにおける達成目標</p> <ul style="list-style-type: none"> ●うつ症状の軽減 ●生活リズムを整え、日中の居場所をつくる ●自分の障害年金は自分で管理し、妻に振り回されない
<p>3月23日 (307日)</p>	<p>●初回プラン策定</p> <p>●支援策決定</p>	<p>●面談</p> <p>●会議</p>	<p>●<<地域活動支援センター>></p>
<p>4月22日 (337日)</p>	<p>●モニタリング</p>	<p>●本人と電話連絡(9回)</p> <p>●自己訪問(3回)</p> <p>●他機関へ同行</p> <p>●連絡機関との面談(4回)</p> <p>●本人・関係機関との面談</p> <p>●本人との面談</p>	<p>●本人の希望により自宅訪問。妻は自宅に引きこもり、会おうとしない。夫はおおるするばかりであった。</p> <p>●妻から債務整理の同意を得るには、妻の兄の協力が必要と判断。本人に対し、義兄に連絡するよう依頼。後日、訪問が決定。</p> <p>●妻の兄、相談支援員と自宅訪問。口論の末、債務整理のために4人で弁護士事務所に向かった。弁護士事務所では妻に債務整理に応じたが、隣の車の中で妻は「もう離婚だから」「分かってるんでしょ」とBさんを脅した。</p> <p>●保健所から、Bさん夫婦の現状確認の電話あり。数日前、Bさんが警察に「妻が離婚に応じなければ自殺する」と言っている」と通報したこと。</p> <p>●Bさんから生活保護を受けたいとの電話あり。債務整理により借金の督促はなくなっているはずなので、家計の点検を提案した。</p> <p>●夫、地域活動支援センターのスタッフと面談。6月に階段から落ちたため、歩行が困難で地域活動支援センターには最近行っていない、経済的に困窮している、とのこと。受診を提案すると共に、社会福祉協議会に生活資金を借りられるか聞いてみることに。</p> <p>●社会福祉協議会に、Bさん世帯へ生活福祉資金貸付が可能か相談。障害年金があること、借りの大きな理由がないことから難しいという回答。</p> <p>●本人より食料支援の依頼があったため、フードバンクに依頼。</p> <p>●本人、相談支援員で面談。返済金と家計状況について確認。本人が妻は7、8年前に趣味にお金を費やし、自己破産したという事実を知る。更に、妻の会社の債務以外にもBさん世帯に借金があることが判明。</p> <p>●本人、妻の兄、地域活動支援センタースタッフ、相談支援員による面談。妻が仕事を始めたとのこと、離婚のためではないかとBさんは受けが悪い表情。Bさん自身の治療を進め、早期に就労できるよう助言したが、働く気はあるものの、定が動かないため今は難しいという。</p> <p>●生活支援員に、Bさん夫婦の生活保護受給の可能性を確認したところ、障害厚生年金のみの収入なので、住宅扶助、医療扶助は可能かもしれないとのことだった。ただし、その場合、現在の家賃は住宅扶助の限度額を超えているので引越さなければならぬ。</p> <p>●住宅扶助受給の際には引越しなければならぬ旨をBさん夫婦に連絡。現在の住まいは義兄の持ち家であるため、引越せずと妻に迷惑を掛けることになる、2人で節約する、働くなどの努力により生活を立て直した方がいいと提案。</p> <p>●自宅訪問。Bさんは、まだ何かに困まってはいないと受けが悪い状態。「打撲」と診断されたようだが、うつ病のかけりつけ医から処方された多種類の薬を最大量飲んでおり、その影響によるパーキンソン病の疑いもあるのではないかと判断。セカンドオピニオンをとることを勧めた。</p> <p>●妻の相談支援員に対する敵対心は抑えていない。今後の支援展開において、妻が仕事に出ていない間にBさんを迎えに行き、面談することは可能。妻への支援については、義兄との定期的な面談に加え、地域住民など妻の支援者となり得る人を探してみたいが、見つからない。</p>

主に使う場面
参考として使う場面

事例2

事例
2

支援実施後のインタビュー・アセスメントシート

BEFORE

インタビュー・アセスメントシート

4枚目

■アセスメント結果の整理と支援方針の検討

課題と背景要因	<p>・望んでいた妻の会社の整理、債務整理は完了したが、他の支払いなども残っている。</p> <p>・妻は統合失調症との診断受けるも、精神科受診を頑なに拒んでいる。</p> <p>・これまで、本人は妻に言われるまま、インターネット会社に借金を返していた。</p> <p>・階段から落ちて歩行困難で、地域活動支援センターへの通所もできていない。足は加齢性の打撲で、異常はないと診断された。しかし、その後、体が硬直して仰向けに倒れ、腰を強打しますます動けなくなった。</p>
※課題のまとめと支援の方向性 (300文字以内)	<p>・本人は精神病の妻に振り回されながらも依存している。</p> <p>・妻も支援が必要であるが妻の問題とは切り離し、本人の日中の居場所を作り自身の生活を立て直す必要がある。</p>
※チェック項目	<p>■ 病気 □ けが ■ 障害(手帳有) □ 障害(疑い) □ 自死企図</p> <p>□ その他メンタルヘルスの課題(うつ・不眠・不安・依存症・適応障害など)</p> <p>□ 住まい不安定 □ ホームレス ■ 経済的困窮 □ (多重・過重)債務</p> <p>□ 家計管理の課題 □ 就職活動困難 □ 就職定着困難 □ 生活習慣の乱れ</p> <p>□ 社会的孤立(ニート・ひきこもりなどを含む) ■ 家族関係・家族の問題 □ 不登校</p> <p>□ 非行 □ 中卒・高校中退 □ ひとり親 □ DV・虐待 □ 外国籍 □ 刑余者</p> <p>□ コミュニケーションが苦手 □ 本人の能力の課題(識字・言語・理解等) □ 被災</p> <p>□ その他()</p>

●本人及び妻の現在の状況についての記載に留まっており、夫婦の状況や言動を基にした背景要因の考察がない。

●夫婦に関わる地域資源はないか？本ケースは自立相談支援機関単体でのケースマネジメントは困難。地域全体での長期にわたった支援を見据え、現在の夫婦の地域との接点も確認しておく必要がある。

●Bさんの変化に向けた具体策が見えない。

●世帯の家計改善に向けた支援も必要。

●Bさん自身の主体性を高めながら、どのようなプロセスでどのように支援を展開していくかの道筋を示したい。

■スクリーニング

※スクリーニング実施日	平成 26年 ○月 ○日
※対応結果・方針	<p><input type="checkbox"/> 1. 情報提供や相談対応のみで終了</p> <p><input type="checkbox"/> 2. 他の制度や専門機関で対応が可能であり、つなぐ(必要に応じて、事前連絡や同行支援を実施し、結果をフォローアップする)(→つなぎ先の制度・専門機関:)</p> <p><input type="checkbox"/> 3. 現時点では本人同意はとれていないが、引き続き同意に向けて取り組む</p> <p>■ 4. 自立相談支援機関が継続支援し、プランを策定する</p> <p><input type="checkbox"/> 5. スクリーニング判断前に中断・終了(連絡がとれない/転居等)</p>
特記事項	
対応重要度	<input type="checkbox"/> A ■ B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D

事例
2

AFTER

インタビュー・アセスメントシート

4枚目

■アセスメント結果の整理と支援方針の検討

課題と背景要因	<p>【本人】</p> <ul style="list-style-type: none"> 望んでいた妻の会社の整理、債務整理は完了した。しかし、他の支払いも残っており、経済的には困窮状態が続いている。 これまで、妻に言われるまま、自身の障害年金を借金の返済にあてていた。言う通りにしないと大声で怒鳴られたりするため怖くなり従っていたとのこと。家の中で1階と2階で家庭内別居のような生活だが、食事の用意や家事は妻に全て任せている。妻に依存しつつ、妻から支配されているような状態である。しかし、本人は妻との関係性の変化を望んでいない。 本人は相談支援員に対しても頻りに援助を求めてコンタクトを取り、性格的に依存的な傾向があるが、穏やかで人と関わることは好き。 これまで妻の妄想や行動に振り回され、うつ症状の悪化や、本人のマイナス面ばかりが表面化し、本人が持っている強みが発揮されずにいる。 階段から落ちて歩行困難で、地域活動支援センターへの通所もできていない。足は加齢性の打撲で、異常はないと診断された。しかし、その後、体が硬直して仰向けに倒れ、腰を強打しますます動けなくなった。 現在、精神科から処方されている薬を最大量服用しているようだ。身体が動かないのは、多量の服薬によるパーキンソン病の疑いがある。また、妻が元気に働くことで、本人に見捨てられるかもしれないという不安から、身体症状として歩行困難が生じている可能性も考えられる。 関わっているのは、妻、義兄、相談支援員、地域活動支援センター、精神科クリニック。地域での関わりは希薄である。 <p>【妻】</p> <ul style="list-style-type: none"> 統合失調症と診断受けるも、長年受診しておらず、今後も治療を受ける意思は見られない。状態に大きな変化がないため、無理に医療機関につなげなくても良いと思われる。 派遣会社に登録し、働き始めた。意欲的に働きに行っているとのこと。就労継続に向けたサポートが必要であるが、相談支援員に対する不信感が強く、接触は難しい。 妻もまた、Bさん、兄以外の地域との関わりはないようだ。
※課題のまとめと支援の方向性 (300文字以内)	<ul style="list-style-type: none"> Bさんは周囲への依存心が強く、状況の変化を受け入れて対応をすることができない。相談支援員がBさんと様々な体験を共有することで、Bさん自身が現実と向き合い、変化に向けた一歩を踏み出す過程を支えていく。 まずはセカンドオピニオンを含めて医療機関へのつなぎを提案する。その後は、地域活動支援センターへの復帰を促し、徐々に自分のことを自分で決め、動いていけるよう支援していく。 家計の管理が必要。残っている借金を処理し、収入に応じた生活ができるよう収支状況の確認や夫婦の生活改善に向けた働きかけを継続する。 自立相談支援機関だけの関わりではなく、夫婦の生活を長期的に支える地域のサポート体制を作っていく。
※チェック項目	<p> <input checked="" type="checkbox"/> 病気 <input type="checkbox"/> けが <input checked="" type="checkbox"/> 障害(手帳有) <input type="checkbox"/> 障害(疑い) <input type="checkbox"/> 自死企図 <input checked="" type="checkbox"/> その他メンタルヘルスの課題(うつ・不眠・不安・依存症・適応障害など) </p> <p> <input type="checkbox"/> 住まい不安定 <input type="checkbox"/> ホームレス <input checked="" type="checkbox"/> 経済的困窮 <input checked="" type="checkbox"/> (多重・過重)債務 <input checked="" type="checkbox"/> 家計管理の課題 <input checked="" type="checkbox"/> 就職活動困難 <input type="checkbox"/> 就職定着困難 <input checked="" type="checkbox"/> 生活習慣の乱れ <input type="checkbox"/> 社会的孤立(ニート・ひきこもりなどを含む) <input type="checkbox"/> 家族関係・家族の問題 <input type="checkbox"/> 不登校 <input type="checkbox"/> 非行 <input type="checkbox"/> 中卒・高校中退 <input type="checkbox"/> ひとり親 <input type="checkbox"/> DV・虐待 <input type="checkbox"/> 外国籍 <input type="checkbox"/> 刑余者 <input type="checkbox"/> コミュニケーションが苦手 <input type="checkbox"/> 本人の能力の課題(識字・言語・理解等) <input type="checkbox"/> 被災 <input type="checkbox"/> その他() </p>

- 本人からのこれまでの聞き取り内容や観察に基づき、相談支援員としてのBさんに対する理解をまとめる。
- Bさんに対する理解から、現状の課題の背景を考察。
- Bさんの現在の状況に最も影響を与える妻の状況、夫婦の関係についても整理。
- 親族や地域との関係性についても整理。

- 世帯全体への支援を意識し、妻の状況や妻が抱える課題についても整理。

- Bさんの行動の傾向や夫婦関係、当面の課題と長期的な課題とを踏まえて、支援の方向性を整理。
- 「本人の変化」「家計の改善」「地域の関わり」等、課題を解決するうえでのポイントに分けて、支援の方向性を整理。

■スクリーニング

※スクリーニング実施日	平成 26年 ○月 ○日
※対応結果・方針	<input type="checkbox"/> 1. 情報提供や相談対応のみで終了 <input type="checkbox"/> 2. 他の制度や専門機関で対応が可能であり、つなぐ(必要に応じて、事前連絡や同行支援を実施し、結果をフォローアップする)(→つなぎ先の制度・専門機関:) <input type="checkbox"/> 3. 現時点では本人同意はとれていないが、引き続き同意に向けて取り組む <input checked="" type="checkbox"/> 4. 自立相談支援機関が継続支援し、プランを策定する <input type="checkbox"/> 5. スクリーニング判断前に中断・終了(連絡がとれない/転居等)
特記事項	
対応重要度	<input type="checkbox"/> A <input checked="" type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D

事例
3

適切な本人理解に基づく、 複合的課題をもつ世帯への支援（本人:Cさん）

本事例による学び

- 生育歴・生活歴から本人のこれまでの人生におけるつらさや苦しさを読み取り、本人の能力の見立てを含めて本人理解を深める。
- 何のために何をやっていくのかという支援の見通しを示しながら、スモールステップで支援を進める。
- 貧困の連鎖を断ち切るため、関係機関との連携のもと、子どもの育成支援の手立てを考え、世帯全体を支援する。

Cさんに関する基本情報と支援初期の状況（下線は自立相談支援機関につながった経緯および支援開始当初の主訴）

本人	<p>Cさん、45歳女性</p> <p>離婚と再婚を繰り返し、生活は不安定。<u>児童扶養手当の手続きで役所を訪れた際に生活苦を訴えたことから、自立相談支援機関につながった。主訴は「所持金が500円で生活に困っている」とのこと。</u></p> <p>約半年前に始めた飲食店の経営はうまくいかず、営業収入がほとんどない状態であるが、本人は経営にこだわっており、転職に同意しない。</p> <p>店舗付き住宅を維持したいという思いもあり、生活保護の適用を拒否している。</p>
同居中の家族	<p>次女（17歳）、次男（10歳）、三女（7歳）</p> <p>次女は学校には通っておらず、スーパーのアルバイトで稼いだお金を家族の生活費に充てている。家族の食事も次女がアルバイト先で譲り受けた弁当等が主である。</p> <p>次男と三女は知的障害があり、特別支援学級に通っている。次男と三女の世話はほとんど次女が担っている。</p>
同居中以外の家族の状況	<p>長男（30歳）は既に独立している。</p> <p>長女（21歳）は元夫と生活している。</p>
家族関係図	

事例3

支援開始後の展開

児童扶養手当受給でまとまった金額が入ってもすぐに消費してしまい、何に使ったかを説明できないため、家計相談支援事業を開始した。しかし、家計相談支援員と支払いの計画を立てても守ることができず、ライフラインが止まってしまうことも度々あった。

Cさんは、面談では相談支援員からの提案に対してよい返事をするが、その後の約束を守らなかったり、連絡が取れなくなることが多い。支援を進めるうちに、Cさんに対して“困った人”という印象が強くなっていった。

Cさんはあまり自分のことを語りたがらないため、本人の生育歴や生活歴について、ほとんど把握できていない。また、Cさんとの面談時には必ず次女が同席するが、話すことはほとんどない。

現在、Cさんは「お金をなんとかしてくる」と言い、子どもを残して2、3日帰ってこない。これまでも同じようなことは何度かあったようだ。母親がいないため、次女、次男、三女は一時的に長男宅に身を寄せている。

事例
3

Cさん事例の捉え方と支援のあり方

POINT!

どのように事例を捉えるか

1. 過酷で不安定な人生を送り、孤立しているため周りに相談しながら課題を解決する経験に乏しい
2. 軽度知的障害の可能性と、そこからくる生活のしづらさ
3. 変化に対して不安や抵抗感を抱き、支援から距離を置いてしまう
4. 子どもたちの養育環境が不安定

1. 過酷で不安定な人生を送り、孤立しているため周りに相談しながら課題を解決する経験に乏しい

Cさんの生育歴・生活歴からは、15歳での出産、離婚や再婚の繰り返しなど、過酷で不安定な人生を送ってきたことがうかがえる。不安定な生活を続けてきたCさんは、これまでの人生において孤立し生活が断絶しがちであり、他人との信頼関係を築く経験や、課題に直面した時に周囲に相談し、支えられながら解決していくという経験があまりなかったとみられる。これまで課題が生じた際には、自分一人で処理するか誰かにすべて委ねるといどちらかの形で対応してきたのだろう。そのた

め、自分で処理できない課題に直面したとき、放置する・逃げてしまうという状態になりやすいと捉えられる。

「約束を守れない困った人」、「子どもの養育の責任を果たさない人」という印象で捉えられがちなCさんであるが、これまでどのような生活を送ってきたのか、生育歴・生活歴を深く捉えていくことによって、Cさんが抱えるつらさ・しんどさを理解し、孤立の中で課題への適切な対処ができないCさんの状況と背景要因を浮き彫りにすることができるだろう。

2. 軽度知的障害の可能性と、そこからくる生活のしづらさ

相談支援員からの提案や要求に対し、Cさんはその場ではよい返事をするがその後の行動が伴わない。「責められたくない」という気持ちも強く、状況をきちんと理解できないままとりあえず返事をしてその場を切り抜けているのではないかと考えられる。また、実際に行動すべき場面になると、何をどうしてよいのかわからなかったり、自分ではどうしようもなく放置せざるを得ない、という状況となっている可能性がある。

Cさんは、支払いの優先順位がつけられない、何に

使ったか分からないままお金がなくなってしまうといった様子から、軽度の知的障害がある可能性も考えられ、そこからくる生活のしづらさがあるとみられる。

飲食店の経営にこだわり、なかなか他の仕事に就くことに納得しなかった背景にも、これまでの多くの失敗を他人から責められたという経験がベースとしてあり、自営業ならば誰からも怒られず、自分の体調に合わせて気楽に続けられるという気持ちがあったのかもしれない。

3. 変化に対して不安や抵抗感を抱き、支援から距離を置いてしまう

これまで不安定な生活が日常であったCさんは、自立相談支援機関による支援が始まり、相談支援員からの電話や訪問・面談機会の設定を受けるなかで、自身の生活が大きく変わっていくかもしれないことに不安や抵抗感を抱いている面もある。自分が今後どのように変わっていくのか、自分のやるべきことにどういう意味が

あるのか、見通しのもてないままに借金の返済計画や就労準備支援等の提案を受けることに、Cさんは大きなストレスを感じているかもしれない。それが面談のキャンセルなど、Cさんと自立相談支援機関との援助関係が作りづらいつながっている可能性がある。

4. 子どもたちの養育環境が不安定

世帯として困窮しているうえ、Cさんは時々子どもたちを置いて2、3日帰ってこなくなることもあり、子どもたちの養育環境が不安定である。次女の育ちを保障する観点では、高校に通わずスーパーのアルバイトで家

計を支える現状のままでは課題があり、進学の可能性も含めて将来を見通した支援が必要とされる。また、次男と三女は特別支援学級に通っていることから、特別な支援を必要とする子どもたちとして捉える必要がある。

POINT!**どのように働きかけたらよいか(支援のあり方)**

1. 生育歴・生活歴や関係機関からの情報把握により、Cさん本人と世帯の状況を全体として捉えなおす
2. 課題を一緒に考え、見通しをもって少しずつ解決していく体験を重ねる
3. 関係機関と連携し、子どもたちの成長を保障する
4. Cさん世帯に対する親族や地域の関わりを視野に入れる

1. 生育歴・生活歴や関係機関からの情報把握により、Cさん本人と世帯の状況を全体として捉えなおす

面談だけでなく、自宅訪問や同行支援等のさまざまな場面を通じてCさんと時間・空間を共有しながら、Cさんの特徴や能力の状況、生育歴・生活歴を把握し、現在の生活困窮状態が生じている状況とその背景要因を全体として捉えなおす必要がある。また、Cさんの同意のもと、特別支援学級などこれまでCさん世帯に関わって

きた関係機関からの情報収集も試みることで、重層的かつ多角的にCさん世帯の状況を捉える取り組みも必要となる。特にCさん世帯は、子どもの成長を保障する観点からも子どもに関係する機関とは早期から情報共有を図ることが望まれる。

2. 課題を一緒に考え、見通しをもって少しずつ解決していく体験を重ねる

まずは定期的な面談や自宅訪問を重ね、本人と丁寧な関わりをもつことで、支援展開の軸を作っていかなければならない。自然な会話の流れからCさんの課題の背景を汲み取り、何がどのように現在の状況につながっているのかを本人と共有する。それらの作業がCさん自身の気づきを深めるプロセスとなるだろう。

そのうえで、相談支援員がCさんの抱える課題一つひとつと一緒に考えて、解決に向けて動くことで、達成できたという体験を地道に積み重ねていくことが当面の支援の方向性として考えられる。Cさんが周囲に助

けてもらいながらも自分自身で課題を解決する経験を積み重ねていくことによって、今後の就労や家計のやりくり等、困窮状態からの脱却に向けた具体的な取組を後押しすることにつながる。

なお、Cさんに対して、何のために何をやっていくのか、支援の今後の見通しを示すことで動機付けを高めることも重要である。一度の面談機会でも多くの宿題をもち帰るのではなく、やるべきことを小さく組み立て、Cさんが理解しやすい、成し遂げやすい内容で少しずつ取り組めるように進めていくことが求められる。

3. 関係機関と連携し、子どもたちの成長を保障する

高校に進学せず、アルバイトで世帯の生活費を稼いでいる17歳の次女については、今後の展望を共に掘り下げ、進学を含めた将来について保障していけるよう、早急な対応が求められる。

また、次男・三女については、特別支援学級と連携した支援の展開が望まれるが、加えて母親が2、3日いなくなるなどの事態も踏まえ、児童相談所とも連携して子

どもたちが健全な環境下で生活を送ることができるよう、適切な対応を図っていくことが求められる。

次女の進学を実現することも含めて、子どもたちの成長を保障するための安定した生活環境を用意するうえで、生活保護の受給も視野に入れて世帯全体への支援を展開していく必要がある。

4. Cさん世帯に対する親族や地域の関わりを視野に入れる

長男、民生委員、次女のアルバイト先の店長、特別支援学級等がCさん世帯のことを気に掛けながら何らかの関わりをもっている。今後、Cさん世帯を自立の方向へと変化を促す過程においては、さらに長期的な観点

から、親族、地域住民、関係機関の関わりを視野に入れて、そのあり方を探りつつ働きかけていくことが望ましい。その際、Cさん世帯のふだんの日常生活から関わりを広げていく観点に立つとよい。

事例
3

Cさんに対する支援のこれまでの流れとポイント

●支援の展開におけるポイントと内容

※★No.は次ページ「Cさんに対する支援のこれまでの流れ」の数字に対応しています。

プロセス	★No.	支援のポイント	内容
相談受付・申込 アセスメント	★1	本人の力を活用した対話	<p>Cさんは自分のことを語りたがらないため、自立相談支援機関は現在のところ、Cさんの生育歴・生活歴について十分な情報を得られていない。</p> <p>しかし、過去複数回の離婚や再婚、別居中又は同居している子どもの状況等、非常に複雑な家族の実態について、相談支援員に説明するだけのコミュニケーション能力はある。相談支援員が会話の組み立て方を工夫し、本人がこれまでどのような人生を経てきたのかを自然な形で話せるように支えることによって、Cさんが現状に至った背景を引き出すことができるだろう。</p>
	★2	Cさん世帯を支える地域の資源に着目する	<p>近所に住む民生委員、次女のアルバイト先の店長等、Cさん世帯を見守る地域の目はある。本人に対する関わりと同時に、Cさん世帯を支える地域の力を活かすことを視野に入れて、支援の体制づくりを意識した働きかけが求められる。</p> <p>更に学校・児童相談所等、子どもたちの支援に向けた連携も望まれるため、早期の段階から接点をもって情報提供・情報共有していくことが求められる。</p>
	★3	飲食店経営にこだわるCさんの理解を深める	<p>経営がうまくいかず、安定した収入が得られないにも関わらず、飲食店の経営にこだわって転職の提案に応じないCさん。自分自身の生活の変化に対して不安や抵抗感を抱いている。</p> <p>さらに、過去にさまざまな失敗経験をもつCさんは、周囲から責められることを怖れていると考えられる。だからこそ、誰からも怒られずに自分のペースで気楽に続けられる自営の仕事にこだわっているのであろう。</p>
	★4	約束を守らないCさんの理解を深める	<p>連絡の取れない状態が続き、面談のキャンセルも多いCさん。どうすれば面談に出席してもらえるかではなく、なぜ面談に来ないのかという観点からCさんについて理解を深めることが求められる。</p> <p>面談に来て、相談支援員の提案に応じることがどのような意味をもつのか分からず、先の見通しをもてないのではないか。また、支援を通じて自分自身の生活が変化していくことに不安を感じているのではないか。面談にこないCさんの内面を理解することは、相談支援員の本人に対する見立てを深め、支援の方向性を見定めることにつながる。</p>

事例
3

プロセス	★No.	支援のポイント	内容
プラン策定 支援実施	★5	プラン策定を通じたCさんとの合意形成	<p>本人と一緒にプランを策定する過程は、支援のプロセスに対する本人との合意形成の過程でもある。プラン策定を通じて、本人は現在の状態や課題を認識する。そして、今後何のために何をやっていくべきなのかを理解する。課題解決に向け意欲をもって取り組むといったメリットも期待できる。</p> <p>本人が取組の意図を理解し、意欲的に取り組んでいくためにも、できるだけ早期にプランを策定して支援を行うことが必要である。</p>
	★6	Cさんの生活歴を理解する	<p>「お金をなんとかかしてくる」と言って、突然いなくなってしまったCさん。しかし、次女は「これまでも同じようなことは何度かあった」とのこと。それまでの支援過程においても、連絡の取れない状況が長く続く一方で本当に助けが必要な局面では、相談支援員を頼る様子が見られた。</p> <p>また、次女の話をもとにこれまでの本人の言動を振り返ると、Cさんの生活歴に対する理解が深まる。おそらくCさんは昔からずっと安定した収入を得ず、周囲に頼ってその場を凌いで、はまたすぐに使い果たして別の誰かに頼る、という状態を繰り返す環境下で暮らしてきたのだろう。</p>
	★7	家族の思いを理解する	<p>Cさん本人の思いだけでなく、次女、次男・三女が母親に対してどのような思いを抱いているのか、今後どのような生活を望んでいるのか理解していく必要がある。</p> <p>特に、次女については、進学せずアルバイトに従事して家計を支えている状況と、17歳という年齢とを考慮すると、早急な対応が求められる。将来の展望について共に掘り下げ、進学を含めた将来について保障していけるよう、必要な支援を考えていかなければならない。</p>
	★8	障害のある子どもたちの状況を正確に把握し、必要な支援へつなげる	<p>母親が2、3日いなかったが、長男が子どもたちを保護したため一時保護を利用しなかった。しかし、障害のある子どもたちの今後の成長を考えていくうえでは、一時保護を利用することが、児童相談所と連携した子どもたちの支援を開始するチャンスであったと考えられる。</p> <p>現在子どもたちが世話になっている長男は、次男・三女とはもともと生計をともにしておらず、今後長期にわたって身を寄せることが可能とは考えにくい。母親が失踪中の今こそ協働を呼びかけるタイミングであると捉え、必要な支援につなげていく対応が求められる。</p> <p>同時に、子どもたちの状況把握と適切な対応、今後の進路の検討のためにも、学校との連携が望まれる。</p>

●Cさんに対する支援のこれまでの流れ

タイムライン	プロセス	ポイント	支援内容等	帳票	
<p>平成26年 9月5日 (0日)</p>	<p>●児童扶養手当担当課から紹介され、来所</p> <p>●相談受付申込アセスメント</p>	<p>本人の力を活用した対話(★1)</p>	<p>自立相談支援機関によるもの</p> <p>来所</p> <p>本人と (4回) 電話 同行</p> <p>他機関 相談への 関与</p> <p>他機関 相談への 関与</p> <p>本人との 面談の (3回)</p> <p>他機関との 連絡調整の (2回)</p> <p>警察に連絡 訪問の (3回)</p> <p>自宅訪問 (3回)</p> <p>8回 (不在)</p> <p>本人との面談(欠席)3回</p> <p>面談(欠席)4回</p>	<p>関係機関等によるもの</p> <p>※《>》内は関与した機関等の名称</p> <p>《児童扶養手当担当課》</p> <ul style="list-style-type: none"> ●Cさんが受給手続きに訪れた際に生活苦を訴えたため、自立相談支援機関を紹介。 <p>《社会福祉協議会》</p> <ul style="list-style-type: none"> ●小口資金貸付の利用に係る相談。 <p>《社会福祉協議会》</p> <ul style="list-style-type: none"> ●小口資金貸付の利用手続き ●家計の収支状況、生活状況等を聞き取り、現在の支払いの優先順位を確認し、貸付額を決定。 <p>《地区担当の民生委員》</p> <ul style="list-style-type: none"> ●世帯の状況確認。 <p>《就労準備支援機関》</p> <ul style="list-style-type: none"> ●Cさんの就職活動支援。 ●就職後の定着のためのフォローアップ。 	<p>相談受付申込票 申込票 シタセシート シタセシート</p> <p>児童扶養手当申請書 児童扶養手当申請書 児童扶養手当申請書</p> <p>個人情報に関する 管理取扱い シート</p>
<p>9月12日 (7日)</p>	<p>●スクリーニング</p>	<p>Cさん世帯を支える地域の資源に着目する(★2)</p> <p>飲食店経営にこだわらざるCさんの理解を深める(★3)</p>	<p>本人と相談支 援員が同行のもと、社協事務所を訪れ手続きを行った。</p> <p>●社協事務所同行の際、体調不良のため店の営業ができないと聞いたため、貸付後には医療機関を受診するよう約束した。</p> <p>●最初に来所してから本人となかなか連絡が取れなかったこともあり、子どもたちも含めてどのような生活をしているのかが心配であったため、地区担当民生委員に協力依頼し、本世帯の状況を確認することとした。</p> <p>●地区の民生委員は保育士の経験もあり、子どもたちのことを気にかけて時々訪問してくれているように、次男・三女は、特別支援学級に変わらず通学しているとのこと。</p> <p>●本人と連絡の取れない状況が続く。次女との連絡、次女のアルバイト先訪問を通じ、生活状況を確認した。</p> <p>●アルバイト先の店長がCさん世帯の事情をよく理解してくれており、弟の学校等の事情に合わせてシフトに融通をきかせてくれたり、お弁当を提供してくれているとのこと。給料はあまり高くないが、アルバイト先は変えない方がいいと判断した。</p> <p>●次女のアルバイト先で待ち合わせし、自宅に入らせてもらったところ、本人がいた。</p> <p>●病院には行っており、薬ももらっているが、体調はよくない。体調がよい時に店を開けはお客さんは来てくれるので生活はなんとかできる」とのこと。飲食店の経営を続けていても生活の安定は望めないため、他の仕事に就くことを勧めるも、納得しない。</p> <p>●電話に出ないため自宅訪問。1週間前より店を再開したとのこと。債務の内容を確認し、支払い計画を立てることを提案。次回面談までに債務内容が分かる書類を用意してもらうよう約束。</p> <p>●何度かキャンセルされた後、次女、本人と面談。債務内容の分かる書類は用意してもらえない。「色々請求が来て分からなくなつた」とのこと。本人と一緒に支払うべきもの内容と金額を確認することで、現在抱えている借金の額を把握してもらった。</p> <p>●店を再開したという一方、ガスの供給が止まってしまっているらしい。やはり今は他の仕事に就くことを考えるよう、働きかけをしていきたい。</p> <p>●次女、本人と面談。仕事を探す意志が聞かれたので、就労準備支援センターに就職活動の支援と定着のためのフォローを依頼。</p> <p>●Cさんは、相談支援員との面談時には素直に話を聞き、提案に対しては納得した様子を見せてくれるが、その後の約束が守られないことから、自立相談支援機関としての対応に困難を感じる。また、面談においては、自分からは多くを語りたがらない。</p>	<p>《就労準備支援機関》</p> <ul style="list-style-type: none"> ●Cさんの就職活動支援。 ●就職後の定着のためのフォローアップ。 	
<p>平成27年 1月8日 (125日)</p>		<p>約束を守らないCさんの理解を深める(★4)</p>			

<p>2月15日 (163日)</p>		<ul style="list-style-type: none"> ●同様に、次女は面談時・自宅訪問時には必ず同席してくれるが、相談支援員とCさんの話し合いに口を挟むことはなく、常に黙っている。次女がどのように考えているのかが判らなくなるが、次女と相談支援員での面談機会は設定できずにいる。 ●パートタイムでレジ打ちの仕事が決まり、就労開始。 ●その後、一定期間連絡が取れなかったが、自宅訪問したところ変わらず生活しているとのこと。仕事は継続できそうな様子であったが、今の収入では債務の返済は難しい。 	<p>●初回プラン作成</p> <p>●支援調整会議(プラン承認) ⇒自治体による支援が決定。 ⇒本人同意により家計相談支援事業も開始。</p> <p>本プランにおける達成目標</p> <ul style="list-style-type: none"> ●安診を継続し体調管理をする ●安定した就労収入を得る ●収支バランスのとれた生活費のやり繰りができる 	<p>(通下り)</p> <p>(赤付)</p>
<p>4月15日 (222日)</p>	<p>●初回プラン策定</p>	<p>●支援決定</p> <p>プラン策定を通じたCさんとの合意形成(★5)</p>	<p>会議</p> <p>●本人と面談。家計管理に不安があり、支払いの優先順位がつけられない様子。家計相談支援員とともに早急に対応しなければならぬ支払いを確認した。</p> <p>●本人より「家費が払えなくて困っている」との相談あり。家計相談支援員と同行のうえ自宅訪問し、収支を確認のうえ、返済計画を一緒に作った。不動産屋から話し合いの機会をもちたいと言われていることなので、不動産屋に連絡を取り、話し合いに同席することにした。</p> <p>●本人、不動産屋との話し合いに同席。返済計画について説明した。</p> <p>●後日不動産屋からの連絡があり、約束の支払いがなかったとのこと。</p> <p>●本人に確認したところ、父が入院し、看病が必要と言う。家賃は当日中に支払いに行くと約束してくれたが、翌日再び不動産屋から支払いがないと電話があった。</p> <p>●本人と電話。父の看病で妹と交代で病院に行っているとのこと。Cさん自身も体調が悪くパートには行けないようだが、また「収入がなくライフラインが全て止まってしまったため、しばらく長男宅で世話になる。家賃は猪から借りることにしよう」と話した。</p> <p>●長男より電話があり、Cさんが2,3日帰ってこないとのこと。次女のアルバイト先に向き、話を聞いたところ、お金を何とかして来てと言っ出て行ったとのこと。「これまでにどのような事は何度かあった。本人から時々電話はある。弟たちと長男宅にいるが、生活上困ることは少ない」と話していた。</p> <p>●一時保護の利用を検討するが、長男宅にいないことであるため、利用しなかった。本人が行方不明であること、子どもたちは長男宅にいて、地区担当民生委員と家庭層相談室に情報提供。</p> <p>●本人より電話。父が再入院し、屋間は付き添っていると言う。家賃は手当ての援助でなんとか払える。今は長男のところにいるが自分の家に戻りたい、しかし水道が使えないと困るので水道料金の支払いについて相談したい、とのこと。水道料金の滞納額を確認し、返済計画を立てたうえで、一緒に水道課へ相談に行くことを計画。</p> <p>●本人と電話。スーパ-の仕事は既に辞めてしまったとのこと。</p>	<p>《家計相談支援員》 《保健師》</p> <p>《家計相談支援員》 ●家計相談支援を開始。早急に対応しなければならぬ支払いの確認。</p> <p>《家計相談支援員》 ●自立相談支援機関の相談支援員と同行のうえ、自宅訪問。収支の状況を確認し、返済計画をCさんと一緒に作成。</p> <p>《地区担当の民生委員》 ●Cさんと子どもたちの状況について、情報共有。</p>
<p>7月3日 (301日)</p>	<p>Cさんの生活歴を理解する(★6) 家族の思いを理解する(★7)</p> <p>障害のある子どもたちの状況を正確に把握し、必要な支援へつなげる(★8)</p>	<p>本人との 2回 面談</p> <p>本人との 5回 電話</p> <p>他機関と 同行 訪問</p> <p>不動産屋との し合いに同席</p> <p>不動産屋との 連絡網との 3回 連絡</p> <p>家族に連絡・ 訪問(2回)</p> <p>他機関との 連絡網調整</p>	<p>●本人と面談。家計管理に不安があり、支払いの優先順位がつけられない様子。家計相談支援員とともに早急に対応しなければならぬ支払いを確認した。</p> <p>●本人より「家費が払えなくて困っている」との相談あり。家計相談支援員と同行のうえ自宅訪問し、収支を確認のうえ、返済計画を一緒に作った。不動産屋から話し合いの機会をもちたいと言われていることなので、不動産屋に連絡を取り、話し合いに同席することにした。</p> <p>●本人、不動産屋との話し合いに同席。返済計画について説明した。</p> <p>●後日不動産屋からの連絡があり、約束の支払いがなかったとのこと。</p> <p>●本人に確認したところ、父が入院し、看病が必要と言う。家賃は当日中に支払いに行くと約束してくれたが、翌日再び不動産屋から支払いがないと電話があった。</p> <p>●本人と電話。父の看病で妹と交代で病院に行っているとのこと。Cさん自身も体調が悪くパートには行けないようだが、また「収入がなくライフラインが全て止まってしまったため、しばらく長男宅で世話になる。家賃は猪から借りることにしよう」と話した。</p> <p>●長男より電話があり、Cさんが2,3日帰ってこないとのこと。次女のアルバイト先に向き、話を聞いたところ、お金を何とかして来てと言っ出て行ったとのこと。「これまでにどのような事は何度かあった。本人から時々電話はある。弟たちと長男宅にいるが、生活上困ることは少ない」と話していた。</p> <p>●一時保護の利用を検討するが、長男宅にいないことであるため、利用しなかった。本人が行方不明であること、子どもたちは長男宅にいて、地区担当民生委員と家庭層相談室に情報提供。</p> <p>●本人より電話。父が再入院し、屋間は付き添っていると言う。家賃は手当ての援助でなんとか払える。今は長男のところにいるが自分の家に戻りたい、しかし水道が使えないと困るので水道料金の支払いについて相談したい、とのこと。水道料金の滞納額を確認し、返済計画を立てたうえで、一緒に水道課へ相談に行くことを計画。</p> <p>●本人と電話。スーパ-の仕事は既に辞めてしまったとのこと。</p>	<p>(赤付)</p>
<p>8月1日 (330日)</p>				<p>(赤付)</p>

■ 主に使う場面
■ 参考として使う場面

事例3

事例
3

支援実施後のインタビュー・アセスメントシート

BEFORE

インタビュー・アセスメントシート

4枚目

■アセスメント結果の整理と支援方針の検討

課題と背景要因	<ul style="list-style-type: none"> ・飲食店を始めたが、経営は上手くいかず、収入が少ないため生活費に困っている。 ・現状のライフラインの支払いも滞っている。 ・ライフラインの滞納があり、電気や水道が止まると生活にも支障が出るが、本人は優先すべき支払いの順位をつける判断力がない。 ・次女がスーパーのアルバイト代から毎月定額の生活費を家に入れ、アルバイト先で廃棄される弁当やパン等を家に持ち帰り、弟たちの面倒を見る等、生活を支えている。 																														
※課題のまとめと支援の方向性 (300文字以内)	<ul style="list-style-type: none"> ・収入が低い中、生活の立て方自体に問題がある。 ・家計のやり繰りの支援が必要。 																														
※チェック項目	<table border="0"> <tr> <td><input type="checkbox"/> 病気</td> <td><input type="checkbox"/> けが</td> <td><input type="checkbox"/> 障害(手帳有)</td> <td><input type="checkbox"/> 障害(疑い)</td> <td><input type="checkbox"/> 自死企図</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> その他メンタルヘルスの課題(うつ・不眠・不安・依存症・適応障害など)</td> <td><input type="checkbox"/> ホームレス</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> 経済的困窮</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> (多重・過重)債務</td> <td></td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/> 住まい不安定</td> <td><input type="checkbox"/> 就職活動困難</td> <td><input type="checkbox"/> 就職定着困難</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> 生活習慣の乱れ</td> <td></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 家計管理の課題</td> <td><input type="checkbox"/> 家族関係・家族の問題</td> <td><input type="checkbox"/> 不登校</td> <td><input type="checkbox"/> 社会的孤立(ニート・ひきこもりなどを含む)</td> <td><input type="checkbox"/> 不登校</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 非行</td> <td><input type="checkbox"/> 中卒・高校中退</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> ひとり親</td> <td><input type="checkbox"/> DV・虐待</td> <td><input type="checkbox"/> 外国籍</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> コミュニケーションが苦手</td> <td><input type="checkbox"/> 本人の能力の課題(識字・言語・理解等)</td> <td><input type="checkbox"/> 被災</td> <td><input type="checkbox"/> その他()</td> <td><input type="checkbox"/> 刑余者</td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/> 病気	<input type="checkbox"/> けが	<input type="checkbox"/> 障害(手帳有)	<input type="checkbox"/> 障害(疑い)	<input type="checkbox"/> 自死企図	<input type="checkbox"/> その他メンタルヘルスの課題(うつ・不眠・不安・依存症・適応障害など)	<input type="checkbox"/> ホームレス	<input checked="" type="checkbox"/> 経済的困窮	<input checked="" type="checkbox"/> (多重・過重)債務		<input checked="" type="checkbox"/> 住まい不安定	<input type="checkbox"/> 就職活動困難	<input type="checkbox"/> 就職定着困難	<input checked="" type="checkbox"/> 生活習慣の乱れ		<input type="checkbox"/> 家計管理の課題	<input type="checkbox"/> 家族関係・家族の問題	<input type="checkbox"/> 不登校	<input type="checkbox"/> 社会的孤立(ニート・ひきこもりなどを含む)	<input type="checkbox"/> 不登校	<input type="checkbox"/> 非行	<input type="checkbox"/> 中卒・高校中退	<input checked="" type="checkbox"/> ひとり親	<input type="checkbox"/> DV・虐待	<input type="checkbox"/> 外国籍	<input type="checkbox"/> コミュニケーションが苦手	<input type="checkbox"/> 本人の能力の課題(識字・言語・理解等)	<input type="checkbox"/> 被災	<input type="checkbox"/> その他()	<input type="checkbox"/> 刑余者
<input type="checkbox"/> 病気	<input type="checkbox"/> けが	<input type="checkbox"/> 障害(手帳有)	<input type="checkbox"/> 障害(疑い)	<input type="checkbox"/> 自死企図																											
<input type="checkbox"/> その他メンタルヘルスの課題(うつ・不眠・不安・依存症・適応障害など)	<input type="checkbox"/> ホームレス	<input checked="" type="checkbox"/> 経済的困窮	<input checked="" type="checkbox"/> (多重・過重)債務																												
<input checked="" type="checkbox"/> 住まい不安定	<input type="checkbox"/> 就職活動困難	<input type="checkbox"/> 就職定着困難	<input checked="" type="checkbox"/> 生活習慣の乱れ																												
<input type="checkbox"/> 家計管理の課題	<input type="checkbox"/> 家族関係・家族の問題	<input type="checkbox"/> 不登校	<input type="checkbox"/> 社会的孤立(ニート・ひきこもりなどを含む)	<input type="checkbox"/> 不登校																											
<input type="checkbox"/> 非行	<input type="checkbox"/> 中卒・高校中退	<input checked="" type="checkbox"/> ひとり親	<input type="checkbox"/> DV・虐待	<input type="checkbox"/> 外国籍																											
<input type="checkbox"/> コミュニケーションが苦手	<input type="checkbox"/> 本人の能力の課題(識字・言語・理解等)	<input type="checkbox"/> 被災	<input type="checkbox"/> その他()	<input type="checkbox"/> 刑余者																											

●Cさんがこれまでのような人生の経緯をたどって今に至っているのか、ストーリーが見えないため、困窮状態に陥った背景の考察ができていない。

●本ケースでは、進学せずアルバイトに従事する次女、障害を抱える次男・三女に対するアプローチが必須であるが、子ども達と現在と今後の生活にどのような思いを抱えているのか、把握できていない。

●Cさん世帯の家計状態を健全なものにしていくためには、Cさん自身の変化が必要。現在、面談への欠席が続く状態のCさんについて、なぜそのような状況が生じているのかの考察が不十分で、どのような形で支援を進めていくのかの方向性が示されていない。

●子どもたちに対する支援、世帯を見守る地域づくりの視点が欠けている。

■スクリーニング

※スクリーニング実施日	平成 27年 ○月 ○日
※対応結果・方針	<input type="checkbox"/> 1. 情報提供や相談対応のみで終了 <input type="checkbox"/> 2. 他の制度や専門機関で対応が可能であり、つなぐ(必要に応じて、事前連絡や同行支援を実施し、結果をフォローアップする) (→つなぎ先の制度・専門機関:) <input type="checkbox"/> 3. 現時点では本人同意はとれていないが、引き続き同意に向けて取り組む <input checked="" type="checkbox"/> 4. 自立相談支援機関が継続支援し、プランを策定する <input type="checkbox"/> 5. スクリーニング判断前に中断・終了(連絡がとれない/転居等)
特記事項	
対応重要度	<input type="checkbox"/> A <input checked="" type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D

事例
3

AFTER

インタビュー・アセスメントシート

4枚目

■アセスメント結果の整理と支援方針の検討

課題と背景要因	<p>【本人】</p> <ul style="list-style-type: none"> 離婚や再婚を繰り返して不安定な生活を送ってきた。現在も家賃やライフラインの滞納があり、支払いに追われて生活している。 これまで、ライフラインが止まるなど、生活に支障が出る場合には、周囲(弟、知人等)にお金を借りてその場を凌ぐという手段で切り抜けてきたようだ。周囲に相談し、協力してもらいながら解決していくことができず、自分で解決できない、他人も解決してくれないという場合には、問題を放置してしまう様子がみられる。 医療機関にはつながつているが、体調は良くない時が多い。 スーパーでパートを始めたが、すぐに辞めてしまった。現在、昼間は父の看病をしているとのこと。 相談支援員の提案に対してその場では良い返事をするが、その後の言動が伴わないことが多い。本人の理解力が欠けていることや過去に人から責められた経験が背景にあると考えられる。 面談等の約束が守られないことも多い。困窮状態が日常化しており、積極的に現在の状況を変えたいという意志がないうえ、先の見通しが持てていない様子。 優先すべき支払いの順位がつけられない、収入を何に使ったか把握できないなどの背景には、軽度の知的障害、発達障害などの可能性も考えられる。 <p>【家族】</p> <ul style="list-style-type: none"> 次女は、スーパーのアルバイトで毎月定額の生活費を入れ、弟たちの面倒を見るなど本世帯のキーパーソンとなっている。高校には通っておらず、ほぼフルタイムでアルバイトに従事している状況。次女にかかる負担は大きい。 本人との面談には必ず次女が同席するが、自分から意見を言うことはない。次女が高校に進学しなかった理由も含め、次女がこれまでどのような生活を送ってきたのか分からない。 次男、三女は知的障害があり、特別支援学級に通学している。現在、長男宅に身を寄せているが、いつまで世話になれるか分からない状態。 <p>【地域】</p> <ul style="list-style-type: none"> 近所に住む民生委員が子どもたちのことを気にかけて、定期的に訪問してくれている。 次女のアルバイト先の店長も、世帯の状況を理解し、融通のきいたシフトを組み、残った弁当等を提供してくれている。 今のところは児童相談所との協力体制が作れていない。
※課題のまとめと支援の方向性(300文字以内)	<ul style="list-style-type: none"> 面談だけでなく自宅訪問や同行支援などの機会を通じて、相談支援員と一緒に少しずつ問題を解決する体験を積むことで、Cさんの理解と関係づくりに努め、家計のやりくりや就労に向けた一歩を後押しできる体制を作る。 次女については、これまでの状況の聞き取りに加え、将来に対する希望について、進学の意味も含めて早急に確認する。 次男・三女は、児童相談所や特別支援学級と連携し、健全な状態で生活できるよう適切な対応をする。 子どもたちの安定した生活と育ちの保障のために生活保護の受給が必要となることを視野に入れて、Cさんへの説得や生活保護へのつなぎを含めて準備する。 今後は、親族、次女のアルバイト先、近隣住民、民生委員、家庭児童相談室、学校、児童相談所など、地域の資源を活かした支援の体制づくりに向けて動きかけていく。
※チェック項目	<p> <input type="checkbox"/> 病気 <input type="checkbox"/> けが <input type="checkbox"/> 障害(手帳有) <input type="checkbox"/> 障害(疑い) <input type="checkbox"/> 自死企図 <input type="checkbox"/> その他メンタルヘルスの課題(うつ・不眠・不安・依存症・適応障害など) </p> <p> <input type="checkbox"/> 住まい不安定 <input type="checkbox"/> ホームレス <input type="checkbox"/> 経済的困窮 <input type="checkbox"/> (多重・過重)債務 <input type="checkbox"/> 家計管理の課題 <input type="checkbox"/> 就職活動困難 <input type="checkbox"/> 就職定着困難 <input type="checkbox"/> 生活習慣の乱れ </p> <p> <input type="checkbox"/> 社会的孤立(ネット・ひきこもりなどを含む) <input type="checkbox"/> 家族関係・家族の問題 <input type="checkbox"/> 不登校 <input type="checkbox"/> 非行 <input type="checkbox"/> 中卒・高校中退 <input type="checkbox"/> ひとり親 <input type="checkbox"/> DV・虐待 <input type="checkbox"/> 外国籍 <input type="checkbox"/> 刑余者 <input type="checkbox"/> コミュニケーションが苦手 <input type="checkbox"/> 本人の能力の課題(識字・言語・理解等) <input type="checkbox"/> 被災 <input type="checkbox"/> その他() </p>

●Cさんの生育歴や主観が現在の状況や言動にどのように関わっているのか、相談支援員としての本人の捉え方を整理。

●次女、次男、三女の状況に対する考察も追加。これまでの状況と今後の生活に向けた課題を考察。

●世帯と地域との、現在の接点についても記載。

●まずは、現在面談を欠席しがちなCさんに対し、どのようなアプローチが必要か。Cさん自身の変化の先に家計の改善があると考えたうえで、支援の具体策を整理する。

●子どもたちにたいする支援も明確にし、子どもたちの将来に向けて協力が必要な機関との連携も視野に入れておく。

■スクリーニング

※スクリーニング実施日	平成 27年 ○月 ○日
※対応結果・方針	<input type="checkbox"/> 1. 情報提供や相談対応のみで終了 <input type="checkbox"/> 2. 他の制度や専門機関で対応が可能であり、つなぐ(必要に応じて、事前連絡や同行支援を実施し、結果をフォローアップする)(→つなぎ先の制度・専門機関:) <input type="checkbox"/> 3. 現時点では本人同意はとれていないが、引き続き同意に向けて取り組む <input checked="" type="checkbox"/> 4. 自立相談支援機関が継続支援し、プランを策定する <input type="checkbox"/> 5. スクリーニング判断前に中断・終了(連絡がとれない/転居等)
特記事項	
対応重要度	<input type="checkbox"/> A <input checked="" type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D

事例
4

障害が疑われる夫婦への 専門機関との協働による支援 (本人:Dさん)

本事例による学び

- プランを実行しながら本人の能力等についてのアセスメントを深め、本人にあった支援のあり方を探す。
- 各分野の専門機関を巻き込み、ライフステージの変化も見通しながら、複合的な課題をもつ家族を地域で見守る体制をつくる。

Dさんに関する基本情報と支援初期の状況 (下線は自立相談支援機関につながった経緯および支援開始当初の主訴)

本人	<p>Dさん、30歳代女性</p> <p><u>夫の両親が別件で自治体の相談を利用していたことから、自立相談支援につながった。</u> <u>主訴は「夫が低収入のため生活費が足りない」とのこと。</u>本人も、結婚前から派遣就労で低収入であったことに加え、買い物等を繰り返して多重債務となった。相談申込時の世帯の収入は約12万円。うち借金の返済に必要な額は、カード会社からの本人の借入に対するものが約6万円、夫の借金の支払いが約2万円、夫の親族への借金の支払いが5,000円であるが、返済が滞りがちである。</p> <p>相談開始当時、妊娠中。妊娠を機に同じく派遣労働者であった夫と結婚した後、妊娠に伴う体調不良のために退職した。</p>
同居中の家族	<p>夫 (33歳)</p> <p>結婚を機に現在の派遣会社で仕事を始めたが、勤務日数は不安定。</p>
同居中以外の家族の状況	<p>夫の父は聴覚障害、兄は知的障害がある。</p> <p>Dさんの家族 (父、母、妹) は他県に住んでいる。あまり連絡を取っていない。</p>
家族関係図	<p>The diagram illustrates the family relationships. At the top, there are two nuclear families. The left one consists of a square (father) and a circle with an 'X' (mother). The right one consists of a square (father) and a circle (mother). Below these, there are four children: a square, a square, a circle with a double border, and a circle. A horizontal line connects the two squares in the middle row. A vertical line connects the two circles in the middle row. A large oval encircles the two squares in the middle row, indicating a focus on the husband and D's father. Another oval encircles the two circles in the middle row, indicating a focus on D's mother and sister.</p>

支援開始後の展開

Dさんは自己破産の手続きをおこなったが、夫にも借金があることや、夫が勤務する派遣先から給与の前借りを繰り返していることが分かる。夫も派遣労働に加えてコンビニエンスストアのアルバイトを始めたが、家計の管理は容易ではないようだ。そのため、家計相談支援を導入した。

支援開始後、てんかんの既往歴があること、結婚は3回目であること、母との関係が良くないこと等が次々と判明した。てんかんの持病については、以前差別された経験を持つことから黙っていたようだ。また、Dさんは母親から「人に頼ってはいけない」と言われて育ち、現在も母親と不仲の状態にある。今回の妊娠についても「あなたに子どもは産めない」「近所には内緒にする」と言われており、両親からの協力は望めない。

体調不良による入退院を経て、Dさんは無事出産を終えた。産後、子育てに対する不安を漏らしたため、保健師と連絡をとりあいながら子育て支援ボランティア

による支援を開始する。ある日、近隣住民からの報告でDさん夫婦が乳児を置いて外出していたことが分かった。本人たちに話を聞いてみると、「少しくらいなら大丈夫と思った」とのこと。しかし、関係者と共に今後の対応を議論した結果、夫婦ともに育児に対して不十分な部分があるが、働きかけによって前向きな変化が期待できるのではという内容で意見がまとまった。

Dさんの言動や支援者への対応からは、軽度の知的障害があると考えられる。そのため、生活全体を把握し、今後の見通しを持つことが容易ではない。夫もまた知的障害がある可能性が高く、生活を管理していくことが難しい。さらに夫は、他人へのカードの名義貸しをしたり、違法な手段で高価な車両を購入させられたり等、権利侵害を受けている状況にある。

Dさん夫婦の抱える問題には、さまざまな要素が複合的に絡み合っている。相談支援員は、取り掛かる課題の優先順位をつけることに困難を感じている。

事例
4

Dさん事例の捉え方と支援のあり方

POINT! どのように事例を捉えるか

1. 自分の生活についての全体的な理解が容易ではないことや、先の見通しが持てないことにより、漠然とした不安や怖さを感じている
2. 生育歴において、周囲から認められ、支えられる経験が少なかった
3. 家族の助けを得られず、共に障害の疑いのある夫婦が孤立している

1. 自分の生活についての全体的な理解が容易ではないことや、先の見通しが持てないことにより、漠然とした不安や怖さを感じている

Dさんは相談支援員に「子育てに不安がある」と訴えている。Dさんの抱える不安は、自分がどういう状況にあるのか、今後家族の状況がどのようになっていくのか、把握が難しいことから生まれる漠然とした不安であると考えられる。

Dさんには軽度の知的障害がある可能性があり、状況を理解したり見通しを立てたりすることが容易ではない。そして、現在Dさんは育児という初めての経験を目の前にし、何をどうしてよいのか分からないことに大きな不安や怖さを感じているのであろう。

2. 生育歴において、周囲から認められ、支えられる経験が少なかった

Dさんは幼いころから「人に頼ってはいけない」と言われて育った。母親と不仲な状態は、現在も続いているようだ。父や妹も、Dさんとは疎遠な状態にある。てんかんの既往歴があるにも関わらず、本人の状態についての適切な配慮やケアを受けることなく現在に至っているという状況からも、Dさんが難しい家庭環境のもとで育ってきたことがうかがえる。

上記のような環境下で育ち、周囲からはてんかんの持病による差別を受けた経験も持つDさんは、成長過

程において周囲から認められ、自己肯定感を高める機会が十分に得られなかった。また、周囲に支えてもらいながら自分の歩む方向を考え定めていく経験も積むことができなかったのだろう。

Dさんは現在、家計管理や出産・育児等の判断を求められる場面において、自分で決断することに困難を感じている。また、周囲に困っている気持ちを打ち明け、協力を求めることにも抵抗感を抱いている。

3. 家族の助けを得られず、共に障害の疑いのある夫婦が孤立している

夫の父と兄には障害がある。また、Dさんの両親や妹は夫婦と疎遠な状態にある。これまでもDさん夫婦は、家族の協力を得られないまま暮らしてきた。今後もやはり、家族から金銭的な援助や育児の協力を得ることは

難しい。周囲の助けを得られず、夫婦は孤立状態にあるといえる。

さらに、夫も知的障害がある可能性が高く、問題が一層複雑化している。

POINT!**どのように働きかけたらよいか(支援のあり方)**

1. プランを実行するなかでアセスメントを深める
2. 自分で考え、決断し、具体化する体験を支えながら、過程を言語化し共有していく
3. 各分野の専門機関を巻き込みながら、継続的な支援に向けたネットワークを構築する

1. プランを実行するなかでアセスメントを深める

障害のある夫婦の支援を考えていくうえでは、特に、本人の能力の見立てには困難が伴うことを認識し、本人と関わるなかでアセスメントを深めていく姿勢が求められる。

一度に課題を解決してしまおうとするのではなく、小さなことから少しずつ取り組んでいけるようプランを組

み立てる。そして、一つひとつのプランを実行しながら、本人にとって可能なことや難しいこと、ペース等を理解し、本人にあった支援プロセスを模索していく。本人の歩調に合わせて取組を進めていくことは、Dさん夫婦が助けを得るメリットを実感し、相談支援員との信頼関係を深めることにもつながるだろう。

2. 自分で考え、決断し、具体化する体験を支えながら、過程を言語化し共有していく

信頼関係に裏打ちされた援助関係の形成に努めながら、少しずつDさん夫婦が主体的に考える場を作っていく。日々の買い物・週末の予定等の身近な事柄から、夫婦が自分たちで考え、決断し、行動する体験を積んでいく。地道な作業の積み重ねが、Dさん夫婦のエンパワメントに向けた第一歩となるだろう。

今後、Dさんには家計管理・子育て・再就職等、多くの試練が待ち受けている。相談支援員には、今後の人生で直面する問題・悩み・不安等を理解し、言語化することで、Dさんが自分の生活を自分で考える経験を支えて

いくことが求められる。さらに、Dさんの頑張り認め、言葉で伝えていくことが、Dさんが自分の強みに気づき、自己肯定感を高めることにもつながるだろう。

以上のような相談支援員との関わりを通じて、Dさんが「周りに頼ってもいいんだ」という意識を身につけていくことが望まれる。相談支援員には、Dさんが今後の長い人生において周囲の支えを得ながら、主体的に歩んでいけるようになることを目指し、丁寧な関わりを継続していくことが求められる。

3. 各分野の専門機関を巻き込みながら、継続的な支援に向けたネットワークを構築する

相談支援員は、次々に明らかになっていく夫婦の課題に対し、どのように優先順位をつけて取り組むべきかについて悩んでいる。ただし、夫婦の抱える課題すべてを、自立相談支援機関が背負うのではない。個々の問題に対応する各分野の専門機関を巻き込みながら、地域全体でDさん世帯の課題と取組の優先順位を考えていくことが大切である。夫婦の支援に関わるネットワークを広げることは、今後自立相談支援機関の支援が終了した後もDさん世帯を地域全体が見守る体制を保つという観点からも、極めて重要といえる。

今後家族のライフステージが変化した時、現状の不安定な就業形態と収入のまま変わらず生活が成り立っていくとは考え難い。さらに、子どもが成長し、育児

の範囲が多岐にわたるようになった時にDさんがどのように対応していくのか。Dさん世帯の今後の生活や子どもの成長を考えていくうえでも、長期的で切れ目のない支援が必須であると言える。

今後の子育てに対しては、長期にわたる継続した支援が提供されるよう、地域の家庭児童相談室主導のもとで育児支援のチームを形成していくことが求められる。また、夫に対しては、信頼関係を深め、障害者手帳の取得も含めて障害者支援サービスの活用に向けた働きかけを検討することも望ましい。カードの名義貸与・他人名義による高額な車両購入の斡旋等、権利侵害を受けている状況にあることをふまえると、将来的には成年後見制度の利用等も視野に入れておく必要もあろう。

事例
4

Dさんに対する支援のこれまでの流れとポイント

●支援の展開におけるポイントと内容

※★No.は次ページ「Dさんに対する支援のこれまでの流れ」の数字に対応しています。

プロセス	★No.	支援のポイント	内容
相談受付・申込 アセスメント	★1	生育歴からDさんの理解を深める	相談開始当初の聞き取りにより、Dさんは両親・妹との関係が良くないということが分かった。特に母親からは幼い頃から様々な厳しい言葉を浴びていたようで、現在も不仲の状態が続いている。母親を中心とした家族との関わりが、現在のDさんの心情や孤立の状況にどのような影響を及ぼしているかという観点からアプローチしていく必要がある。
	★2	相談申込にあたり、誰を本人とするか	夫は知的障害の可能性が高く、周囲から違法な手法の提案を受けても、拒否することができない。勧められるがまま高額な車両保険に加入したり、職場の同僚にカードの名義を貸したり等、既に権利侵害を受けているといえる状況にある。本事例は、夫を本人として相談申込をする形も考えられる。
	★3	Dさんに関わりながらアセスメントを深める	相談支援員が観察したDさんの様子（心配性で情緒不安定、自宅訪問した相談支援員に対し挨拶を返さない等）や、周囲が話すDさんの様子（夫に対して感情的になる、授乳指導において慎重な説明を要した等）から、Dさんにも軽度の知的障害の可能性が考えられる。家計や生活の管理が難しい背景には、障害が影響していると捉えられる。
	★4	夫婦の状況を把握する	Dさんに対する家族の援助を期待することは難しい。夫の家族も障害を抱えており、サポートを求めることはできない。共に障害の疑いのある夫婦が、孤立した状態にある。
プラン策定 支援実施	★5	継続的な支援に向けた専門機関へのつなぎ	産後のDさんの育児支援は、当初民生委員によるアプローチとした。 しかし、本人が「子育てに不安がある」と訴えたことから、保健師と連絡のうえ、子育て支援ボランティアによる支援も開始した。 今後は、地域の家庭児童相談室が主体となり、長期にわたる継続的な育児支援の仕組みをつくっていくことが望まれる。
	★6	本人なりの努力を評価し伝える	子育て支援ボランティアの担当者の話では「Dさんの家の冷蔵庫に何も入っていなかった」とのことであった。Dさん夫婦は節約を心掛け、現在の収入でも生活しているよう、非常に質素な暮らしをしているようだ。 相談支援員には、Dさんが本人なりに頑張っていることを理解し、評価を言葉で丁寧に伝えていく関わりが求められる。丁寧な関わりを通じて、相談支援員とDさんの間に信頼関係が育まれる。また、周囲の評価を通じて、本人が自分の強みに気づいていく。 自分の頑張りが認められたと認識することは、本人の自信にもつながるだろう。

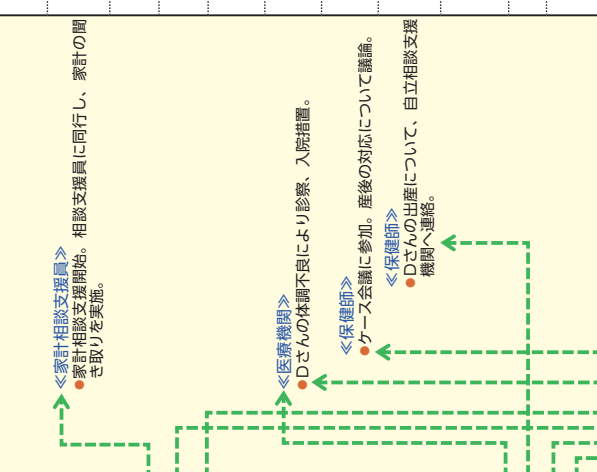
事例
4

プロセス	★No.	支援のポイント	内容
	★7	支援に対する信頼感を育む	<p>夫は、障害者手帳の取得に消極的な反応を示している。しかし、知的障害をもつ可能性が高く、言われるがままに他人へのカードの名義貸しや高価な車両購入を行う等、権利侵害の状況が懸念されることも考えると、障害者福祉サービスの利用も視野に入れていくことが望まれる。</p> <p>今後は、Dさん夫婦が支援を受けることのメリットを理解し、援助を受け入れていくように、当人と相談支援員との信頼関係の構築が重要な鍵となる。Dさん夫婦と時間や場所を共有し、小さな課題から少しずつ取り組んで解決していくなかで、関係構築を図り、支援に対する信頼感を育んでいきたい。</p>
	★8	長期的な支援に向けた体制づくり	<p>育児に関しては、関係機関を含めた支援者によるアセスメントの結果、働きかけにより知識や認識を深めていけば、ある程度の改善が期待できるとの判断が成された。</p> <p>ただし、長期的な観点でDさん世帯の生活を考えた場合にも同様の評価が適切であるかという点には留意すべきだろう。</p> <p>子どもが成長し、育児の範囲がさらに多岐にわたるようになった時に、どのように対応していくのか。また、今後家族のライフステージが変化していくなかで、現状の収入レベルで生活が成り立っていくのか。</p> <p>複合的な課題を抱える家族に対する日常的な支援を考えるうえで、各分野の専門機関による協働のもとで、長期的な見通しを持って計画を立てていくことが重要である。本人に対する丁寧な関わりを継続する一方で、Dさん世帯の支援のネットワークづくりを始めておくことが求められる。</p>
	★9	Dさんが自分で考え行動する体験を支える	<p>Dさんには家計管理・子育て・再就職等、多くの試練が待ち受けている。</p> <p>今後は、身近な事柄から夫婦が自分たちで考え、決断し、行動する体験を積み重ねていくことで、自分たちの生活を自分たちで考えるよう少しずつ変化していくことが望まれる。</p> <p>その際、相談支援員には、Dさんに寄り添い、Dさんが直面する問題・悩み・不安等を理解し、思いを言語化して共有していくことが求められる。周囲の協力のもとで生活を考え具体化する体験を重ねることは、今後の長い人生においてDさんが周囲に支えてもらいながらも主体的に歩いていくための大きなステップとなるだろう。</p>

● Dさんに対する支援のこれまでの流れ

タイムライン	プロセス	ポイント	支援内容等	帳票	
平成27年 2月12日 (0日)	相談受付・申込 アセスメント		<p>●夫 (33歳) と共に自ら直接来所。過去に別件で夫の両親の相談を受けていたことが来所につながった。</p> <p>●収入の大半を債務の支払いに充てなければならなかったため、経済的に困窮しているとのこと。本人は現在妊娠中で、6月に出産予定。妊娠に伴う体調不良で、現在仕事はしていない。</p> <p>●買い物によるカード会社からの借入れに加え、生活費を補うための夫各義の借金頼みもあるが、滞納がちなこと、また、夫が所有する車の高額なガソリン代 (月4万円) や車の任意保険 (年間20万円以上) も家計を圧迫している。</p> <p>●両親は遠方に住んでおり、Dさん夫婦の結婚には反対していたため、現在は交流があまりない。特に母親とは不仲のようで、妊娠を報告したところ「あなたに子どもは産めない」「近所には内緒にする」などと言われたようだ。</p> <p>●高層なマンション代は遠方にある勤務先への通勤によるものとのこと。また、車の任意保険は営業担当に勧められるままに契約したようだった。さらに夫は職場の同僚に頼まれてカード会社2社から借り入れしているとのこと。夫の話し方や返事に相談支援員は違和感を覚える。知的障害の可能性が高い。</p> <p>●県弁護士会の相談会の予約を1週間後に取った。現在夫婦が住んでいる市営住宅の家賃についても、自治体へ相談に行くよう勧めた。同時に、妊娠・出産・子育てについても聞き取る必要があると判断。5日後に再度面談を約束。</p> <p>●本人が腹部の張りを訴え、面談をキャンセル。</p> <p>●県弁護士会の無料相談に同行。自己破産の手続きを行うことを決め、手順の説明を受けた。</p> <p>●自己破産について、夫も同意。本人は「やっと安心して眠れる」とのこと。一方、夫は職場の同僚に名義を貸しているカードの扱いを心配しているようなので、当事者たちと話し合い、算書を作成するよう提案。経緯について報告してもらったことを約束した。</p> <p>●突然来所。生活費が足りず、夫が勤務する会社から給与を前借したとのこと。これでも度々同じことを繰り返していたようだった。緊急支援物資の支給も検討しなければならぬ。</p> <p>●弁護士面談に同行。法テラス支援申込準備を完了した。同行時、てんかんの既往歴を告白された。「てんかんで差別されたことがあり、いつも隠していた」「母から「人に頼ってはいけない」と言われた」。緊急支援物資の支給を希望し、来所。支給を行うとともに、法テラスとの連絡を助言。</p> <p>●切迫早産の恐れがあり、1週間入院することになったと連絡があった。退院後の対応について保健師に相談。また、入院費の支払いについては医療機関のSWに相談するよう提案。</p> <p>●生活費の不足について、再度相談される。本人は家計の理解が難しいようだった。改めて家計診断し、家計を主に管理している夫に対し、改善提案を提示した。</p> <p>●電話で、夫は「Dさんと喧嘩をした」と話していた。本人は、相談支援員に対しては柔らかな口調で接してくれているが、心証で情緒不安定な部分も時々垣間見られる。夫に対しては感情的になることも多いようだ。</p> <p>●以前「母は私に厳しい。絶対に許してくれないで相談したくない」と言っていたが、母に現状報告するよう提案していたところ、母と連絡を取り、食料を送ってもらえたようだった。しかし、食料の確保は不可とのこと。母親との関係に不可解な点が多い。</p> <p>●突然車面購入について見積もりを持参。家計の改善提案において維持費の安い軽自動車への乗り換えを勧めたが、高価な車の見積もりを言われるままに持って帰って帰っていた。今すぐは必要ないのではとアドバイスした。</p>	<p>関係機関によるもの ※<<内>>内は関与した機関等の名称</p> <p>●県弁護士会 ●Dさん世帯の債務処理について、無料相談対応。</p>	<p>相談受付 -申込書 -申込書</p> <p>インター -アセス -シート</p> <p>相談書 -アセス -シート</p> <p>個人情報 に関する 管理・取扱 規程</p>
2月24日 (12日)	スクリーニング		<p>●本人が腹部の張りを訴え、面談をキャンセル。</p> <p>●県弁護士会の無料相談に同行。自己破産の手続きを行うことを決め、手順の説明を受けた。</p> <p>●自己破産について、夫も同意。本人は「やっと安心して眠れる」とのこと。一方、夫は職場の同僚に名義を貸しているカードの扱いを心配しているようなので、当事者たちと話し合い、算書を作成するよう提案。経緯について報告してもらったことを約束した。</p> <p>●突然来所。生活費が足りず、夫が勤務する会社から給与を前借したとのこと。これでも度々同じことを繰り返していたようだった。緊急支援物資の支給も検討しなければならぬ。</p> <p>●弁護士面談に同行。法テラス支援申込準備を完了した。同行時、てんかんの既往歴を告白された。「てんかんで差別されたことがあり、いつも隠していた」「母から「人に頼ってはいけない」と言われた」。緊急支援物資の支給を希望し、来所。支給を行うとともに、法テラスとの連絡を助言。</p> <p>●切迫早産の恐れがあり、1週間入院することになったと連絡があった。退院後の対応について保健師に相談。また、入院費の支払いについては医療機関のSWに相談するよう提案。</p> <p>●生活費の不足について、再度相談される。本人は家計の理解が難しいようだった。改めて家計診断し、家計を主に管理している夫に対し、改善提案を提示した。</p> <p>●電話で、夫は「Dさんと喧嘩をした」と話していた。本人は、相談支援員に対しては柔らかな口調で接してくれているが、心証で情緒不安定な部分も時々垣間見られる。夫に対しては感情的になることも多いようだ。</p> <p>●以前「母は私に厳しい。絶対に許してくれないで相談したくない」と言っていたが、母に現状報告するよう提案していたところ、母と連絡を取り、食料を送ってもらえたようだった。しかし、食料の確保は不可とのこと。母親との関係に不可解な点が多い。</p> <p>●突然車面購入について見積もりを持参。家計の改善提案において維持費の安い軽自動車への乗り換えを勧めたが、高価な車の見積もりを言われるままに持って帰って帰っていた。今すぐは必要ないのではとアドバイスした。</p>	<p>他 機関 へ の 相 談</p> <p>●県弁護士会 ●Dさん世帯の債務処理について、無料相談対応。</p>	<p>相談書 -アセス -シート</p> <p>個人情報 に関する 管理・取扱 規程</p>
3月6日 (22日)		Dさんに関わりながらアセスメントを深める (★3) 夫婦の状況を把握する (★4)	<p>●本人が腹部の張りを訴え、面談をキャンセル。</p> <p>●県弁護士会の無料相談に同行。自己破産の手続きを行うことを決め、手順の説明を受けた。</p> <p>●自己破産について、夫も同意。本人は「やっと安心して眠れる」とのこと。一方、夫は職場の同僚に名義を貸しているカードの扱いを心配しているようなので、当事者たちと話し合い、算書を作成するよう提案。経緯について報告してもらったことを約束した。</p> <p>●突然来所。生活費が足りず、夫が勤務する会社から給与を前借したとのこと。これでも度々同じことを繰り返していたようだった。緊急支援物資の支給も検討しなければならぬ。</p> <p>●弁護士面談に同行。法テラス支援申込準備を完了した。同行時、てんかんの既往歴を告白された。「てんかんで差別されたことがあり、いつも隠していた」「母から「人に頼ってはいけない」と言われた」。緊急支援物資の支給を希望し、来所。支給を行うとともに、法テラスとの連絡を助言。</p> <p>●切迫早産の恐れがあり、1週間入院することになったと連絡があった。退院後の対応について保健師に相談。また、入院費の支払いについては医療機関のSWに相談するよう提案。</p> <p>●生活費の不足について、再度相談される。本人は家計の理解が難しいようだった。改めて家計診断し、家計を主に管理している夫に対し、改善提案を提示した。</p> <p>●電話で、夫は「Dさんと喧嘩をした」と話していた。本人は、相談支援員に対しては柔らかな口調で接してくれているが、心証で情緒不安定な部分も時々垣間見られる。夫に対しては感情的になることも多いようだ。</p> <p>●以前「母は私に厳しい。絶対に許してくれないで相談したくない」と言っていたが、母に現状報告するよう提案していたところ、母と連絡を取り、食料を送ってもらえたようだった。しかし、食料の確保は不可とのこと。母親との関係に不可解な点が多い。</p> <p>●突然車面購入について見積もりを持参。家計の改善提案において維持費の安い軽自動車への乗り換えを勧めたが、高価な車の見積もりを言われるままに持って帰って帰っていた。今すぐは必要ないのではとアドバイスした。</p>	<p>他 機関 へ の 相 談</p> <p>●県弁護士会 ●Dさん世帯の債務処理について、無料相談対応。</p>	<p>相談書 -アセス -シート</p> <p>個人情報 に関する 管理・取扱 規程</p>
4月6日 (53日)	初回プラン策定		<p>●初回プラン作成</p> <p>●支援調整会議 (プラン承認) →自治体による支援が決定。 家計相談支援の実施も決定。</p> <p>本プランにおける達成目標 ●自己破産手続きの完了、生活早直しにより経済的安定 ●出産に向けての体調管理 (栄養面、精神面)</p>	<p>相談書 -アセス -シート</p> <p>個人情報 に関する 管理・取扱 規程</p>	
4月15日 (62日)	支援決定		<p>●初回プラン作成</p> <p>●支援調整会議 (プラン承認) →自治体による支援が決定。 家計相談支援の実施も決定。</p> <p>本プランにおける達成目標 ●自己破産手続きの完了、生活早直しにより経済的安定 ●出産に向けての体調管理 (栄養面、精神面)</p>	<p>相談書 -アセス -シート</p> <p>個人情報 に関する 管理・取扱 規程</p>	

<p>4月27日 (74日目)</p>	<p>●車を買い換えたとの報告。兄の名義による購入を促され、フルオプシヨンの整備、保険にて契約したと言う。</p> <p>●家計相談支援員との面談及び家計の聞き取りを実施。家計把握の結果、今月の生活費の不足が判明した。</p> <p>●夫より、コンビニエンスストアで夜にアルバイトを始めたとの報告あり。</p> <p>●夫の給与前借りを防ぐため、緊急物資支援を2回支給。</p> <p>●本人が来所。夫の新たな負債、給与の前借りについて報告を受けた。面談中に体調不良を訴えたため、医療機関に連絡。数日間の入院となった。</p> <p>●経済的不安から自己判断で退院したが、Dさんの体調が悪くなりたど訪問依頼あり。医療機関に連絡したところ、緊急受診となり同行した。再度入院が決定。</p> <p>●ケース会議にて現状の情報交換と産後の対応について議論。出産までは医療機関に託し、出産の状況を受けて改めて対応を検討することとなった。</p> <p>●保健師より、Dさんが帝王切開で出産したとの報告。</p> <p>●訪問及び電話にてDさんの状況確認。母子ともに健康な様子。当面は自力で子育てしていくことを希望している。入院費用は補助金で不足はなかったとのこと。また、病院にDさんの両親が見舞いに訪れたとの報告も受けた。父は赤ちゃんを抱っこするも嬉しそうなお様子はあまり見せず、母親は抱かなかったとのこと。</p> <p>●民生委員と共に自宅訪問。授乳や子育て、服薬についてアドバイスをした。(毎回同じ様子ではあるが)面談終了後に相談支援員と民生委員とが家を出る際、Dさんは奥にこもってしまい、何も言わない。</p> <p>●家計相談支援員より、収支見直しの結果報告を受ける。</p> <p>●育児ストレスから精神的に不安定になり、夫の親戚の家にいるとの報告を受ける。「ストレスでイライラが止まらない」。子育て支援ボランティアの訪問支援を依頼した。</p> <p>●保健師と連絡のうえ、子育て支援ボランティアによる子育て支援開始。授乳時に慎重な説明を要したようだが、また、離乳食を作るために冷蔵庫を開けたところ、何も入っておらず、いつも何を食べて生活しているのかと心配になったとのこと。</p> <p>●家計相談支援員とともに、自宅訪問。夫のアルバイトの日数が減り、収入が減ったとのこと。転職と障害者手帳の申請を提案するも、手帳取得にはあまり乗り気ではない様子。手帳の減免をお願しいしみてみる。</p> <p>●子育て支援ボランティアから「夫婦が、夜間複数回乳児をおいて外出している」との情報提供を受け、ケース会議を開いて現在までの情報を交換。本人曰く「少くくは大丈夫だ」と思った「子育てに不安がある」「夫は面倒をみるのが下手」。</p> <p>●保健師、子育て支援ボランティアからの情報では、夫婦は育児に對してかなり不十分な部分がある一方で、働きかけにより改善傾向もみられるため、知識や認識が深まればある程度改善が期待できるのではというのが総意であった。</p> <p>●民生委員が自宅訪問。Dさんの近況について、報告を受けた。</p> <p>●相談支援員が同行して税務課に税金の分割納付をお願いに行った。以前は家賃も滞納していたが、現在は1か月遅れで支払いかできていたとのこと。</p> <p>●電話にて、先日てんかんの発作が起きて救急搬送されたことの報告を受ける。授乳のために薬の調整を行っていたためとのこと。授乳はやめ、薬の量は元に戻したようだった。</p> <p>●夫の安定した収入確保のため、転職を提案したところ、いくつか応募先の候補も、採用は難しいと考えられる案件が多い。</p> <p>●夫がある企業との面接を決めた。当日、面接に同行。しかし条件が合わなかったこと、夫のスキルにも不安があったことから採用不可となった。</p> <p>●夫は現在も派遣の仕事とコンビニのダブルワークを継続。Dさんは4月からは子どもを保育園に預けて仕事に復帰したいと考えている。</p>
<p>5月11日 (88日目)</p>	<p>継続的な支援に向けた専門機関へのつなぎ (★5)</p> <p>本人なりの努力を評価し伝える (★6)</p> <p>支援に対する信頼感を育む (★7)</p> <p>長期的な支援に向けた体制づくり (★8)</p> <p>Dさんが自分で考え行動する体験を支える (★9)</p>
<p>7月24日 (162日目)</p>	<p>●家計相談支援員が、家計相談支援員に同行し、家計の聞き取りを実施。</p> <p>●Dさんの体調不良により診察、入院措置。</p> <p>●保健師より、ケース会議に参加。産後の対応について議論。</p> <p>●Dさんの出産について、自立相談支援機関へ連絡。</p> <p>●保健師より、Dさんの近況について報告。</p> <p>●Dさんの近況を自立相談支援機関に報告。</p> <p>●税金の減免申請に対応。</p>
<p>8月10日 (179日目)</p>	<p>●民生委員が自宅訪問。Dさんの近況について、報告を受けた。</p> <p>●相談支援員が同行して税務課に税金の分割納付をお願いに行った。以前は家賃も滞納していたが、現在は1か月遅れで支払いかできていたとのこと。</p> <p>●電話にて、先日てんかんの発作が起きて救急搬送されたことの報告を受ける。授乳のために薬の調整を行っていたためとのこと。授乳はやめ、薬の量は元に戻したようだった。</p> <p>●夫の安定した収入確保のため、転職を提案したところ、いくつか応募先の候補も、採用は難しいと考えられる案件が多い。</p> <p>●夫がある企業との面接を決めた。当日、面接に同行。しかし条件が合わなかったこと、夫のスキルにも不安があったことから採用不可となった。</p> <p>●夫は現在も派遣の仕事とコンビニのダブルワークを継続。Dさんは4月からは子どもを保育園に預けて仕事に復帰したいと考えている。</p>



主に使われる場
参考として使う場

事例 4

事例
4

支援実施後のインタビュー・アセスメントシート

BEFORE

インタビュー・アセスメントシート

4枚目

■アセスメント結果の整理と支援方針の検討

課題と背景要因	<p>・現在は妊娠中のため、就労が困難。</p> <p>・収入不安定から生活費不足時や車検時に不足を補うために借金を行い、負債が発生している。</p>
※課題のまとめと支援の方向性 (300文字以内)	<p>・収入の大半を債務の支払いに充てているため、県弁護士会の相談会に行くことを勧める。</p> <p>・妊娠・出産・子育てについて不安があり、再度聞き取りが必要。</p>
※チェック項目	<p>■ 病気 <input type="checkbox"/> けが <input type="checkbox"/> 障害(手帳有) <input type="checkbox"/> 障害(疑い) <input type="checkbox"/> 自死企図</p> <p>■ その他メンタルヘルスの課題(うつ・不眠・不安・依存症・適応障害など)</p> <p><input type="checkbox"/> 住まい不安定 <input type="checkbox"/> ホームレス ■ 経済的困窮 ■ (多重・過重)債務</p> <p><input type="checkbox"/> 家計管理の課題 <input type="checkbox"/> 就職活動困難 <input type="checkbox"/> 就職定着困難 <input type="checkbox"/> 生活習慣の乱れ</p> <p><input type="checkbox"/> 社会的孤立(ニート・ひきこもりなどを含む) <input type="checkbox"/> 家族関係・家族の問題 <input type="checkbox"/> 不登校</p> <p><input type="checkbox"/> 非行 <input type="checkbox"/> 中卒・高校中退 <input type="checkbox"/> ひとり親 <input type="checkbox"/> DV・虐待 <input type="checkbox"/> 外国籍 <input type="checkbox"/> 刑余者</p> <p><input type="checkbox"/> コミュニケーションが苦手 <input type="checkbox"/> 本人の能力の課題(識字・言語・理解等) <input type="checkbox"/> 被災</p> <p>■ その他(妊娠中のため出産、子育ての不安)</p>

- 支援開始当初の本人の主訴しか記入されていない。アセスメント結果は支援の経過のなかで変化していくものであり、その都度更新が必要。
- 現在の状況に至っている背景要因の考察がない。面談での様子、これまでの生活、家族との関係等、本人と関わるなかで得られた情報をふまえた相談支援員の見立てを加える必要がある。
- 家族(夫)の状況に対する記載も必要。

- 借金の支払いに向けた対応方法しか記載されておらず、本人が抱える課題の根本的な解決に向けた支援が描かれていない。
- 妊娠・出産・子育てについては専門機関による長期的な支援が必要。連携を視野に入れて支援の方向性を考えていく必要がある。

■スクリーニング

※スクリーニング実施日	平成 26年 3月 3日
※対応結果・方針	<p><input type="checkbox"/> 1. 情報提供や相談対応のみで終了</p> <p><input type="checkbox"/> 2. 他の制度や専門機関で対応が可能であり、つなぐ(必要に応じて、事前連絡や同行支援を実施し、結果をフォローアップする)</p> <p>(→つなぎ先の制度・専門機関:)</p> <p><input type="checkbox"/> 3. 現時点では本人同意はとれていないが、引き続き同意に向けて取り組む</p> <p>■ 4. 自立相談支援機関が継続支援し、プランを策定する</p> <p><input type="checkbox"/> 5. スクリーニング判断前に中断・終了(連絡がとれない/転居等)</p>
特記事項	
対応重要度	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D

AFTER

インタビュー・アセスメントシート

4枚目

■アセスメント結果の整理と支援方針の検討

課題と背景要因	<p>【本人】</p> <ul style="list-style-type: none"> 5月に出産を終え、現在は育児のため就労していない。来年度以降子どもを保育園に預け仕事を始める予定だが、現在は夫の収入が低く、生活が不安定な状態。 家計の把握・整理が難しい背景として、軽度の知的障害があると考えられる。 状況把握や見通しを持つのが難しいことにより、不安を感じている様子。 他県に住む母親とは不仲であり、「人に頼ってはいけない」「子どもなんか産めない」と言われてきた。また、てんかんの持病があることから周囲より差別を受けた経験もあり、本人は自分に自信が持てない。 母親同様、父や妹とも疎遠な状態であり、子育てにおいて夫以外に頼る家族はいない。夫婦が孤立している。 <p>【夫】</p> <ul style="list-style-type: none"> 現在、昼間は派遣会社、夜はコンビニエンスストアのアルバイトでダブルワークを続けているが、収入は低く、長期的な就労継続は難しいと思われる。 会話の様子等から、夫にも知的障害があると考えられる。そのため、現状と先の見通しに基づく判断がしにくく、給与の前借りを繰り返している。 他人にカードの名義を貸す等、権利侵害を受けている状態にある。
※課題のまとめと支援の方向性 (300文字以内)	<ul style="list-style-type: none"> 夫婦ともに知的障害をもつ可能性が高く、状況判断が難しい。夫婦との関わりを継続しながら本人及び夫の能力の見立てをより深めていく必要がある。 育児や日々の買い物等、日常的な事柄から自分で判断し、行動していくことを支えていく。本人の思いや頑張りを言葉で伝えることで、周囲に支えられながら生活する力を身につけるとともに、自己肯定感を高めていく。 育児については、家庭児童相談室による支援が必要。当面は子育て支援ボランティアによる支援を継続するとともに、さらに長期的な観点から支援の体制を検討していく。 夫に対しては、支援を利用するメリットを実感できるような関係づくりに努める。障害者手帳の取得、成年後見制度の利用を検討することも必要である。
※チェック項目	<p> <input checked="" type="checkbox"/> 病気 <input type="checkbox"/> けが <input type="checkbox"/> 障害(手帳有) <input checked="" type="checkbox"/> 障害(疑い) <input type="checkbox"/> 自死企図 <input checked="" type="checkbox"/> その他メンタルヘルスの課題(うつ・不眠・不安・依存症・適応障害など) <input type="checkbox"/> 住まい不安定 <input type="checkbox"/> ホームレス <input checked="" type="checkbox"/> 経済的困窮 <input checked="" type="checkbox"/> (多重・過重)債務 <input checked="" type="checkbox"/> 家計管理の課題 <input type="checkbox"/> 就職活動困難 <input type="checkbox"/> 就職定着困難 <input type="checkbox"/> 生活習慣の乱れ <input checked="" type="checkbox"/> 社会的孤立(ニート・ひきこもりなどを含む) <input checked="" type="checkbox"/> 家族関係・家族の問題 <input type="checkbox"/> 不登校 <input type="checkbox"/> 非行 <input type="checkbox"/> 中卒・高校中退 <input type="checkbox"/> ひとり親 <input type="checkbox"/> DV・虐待 <input type="checkbox"/> 外国籍 <input type="checkbox"/> 刑余者 <input checked="" type="checkbox"/> コミュニケーションが苦手 <input checked="" type="checkbox"/> 本人の能力の課題(識字・言語・理解等) <input type="checkbox"/> 被災 <input checked="" type="checkbox"/> その他(妊娠中のため出産、子育ての不安) </p>

- 本人がどのような課題を抱えているのか、その背景に何があるのか、支援を進めるなかで明らかになった情報をもとに随時更新。
- 家族全体に対する支援も視野に入れ、夫の状況も整理。

- Dさん夫婦の障害の可能性をふまえ、支援の方向性を整理。
- 育児支援、夫に対する支援等、専門機関による支援が必要な部分は分けて整理。

■スクリーニング

※スクリーニング実施日	平成 26年 3月 3日
※対応結果・方針	<p> <input type="checkbox"/> 1. 情報提供や相談対応のみで終了 <input type="checkbox"/> 2. 他の制度や専門機関で対応が可能であり、つなぐ(必要に応じて、事前連絡や同行支援を実施し、結果をフォローアップする)(→つなぎ先の制度・専門機関:) <input type="checkbox"/> 3. 現時点では本人同意はとれていないが、引き続き同意に向けて取り組む <input checked="" type="checkbox"/> 4. 自立相談支援機関が継続支援し、プランを策定する <input type="checkbox"/> 5. スクリーニング判断前に中断・終了(連絡がとれない/転居等) </p>
特記事項	
対応重要度	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D

事例
5

娘に対する支援を拒否する 母親の理解と関係づくり (本人:(娘)Eさん)

本事例による学び

- 支援を拒否する本人及び家族に対して、「なぜ支援を拒むのか」という観点から理解を深める。
- 本人にとって、捨てられないゴミが何を意味するのかを考察する。
- 地域全体でのアプローチにより本人が次のステージに進んでいくという経験を通じて、地域が援助の力をつける。

Eさんに関する基本情報と支援初期の状況 (下線は自立相談支援機関につながった経緯および支援開始当初の主訴)

本人	<p>Eさん、50代女性</p> <p>学生時代に統合失調症を発病。以降ひきこもり状態。</p> <p>母親と日常生活自立支援事業を契約していた社会福祉協議会の担当者が、母親から娘がひきこもりであることを聞き、支援が必要であると考えたため、自立相談支援機関につないだ。以前から保健師が自宅訪問を続けているが、母親が会わせることを拒み、全く会えない状態が続いている。</p> <p>母親からの聞き取りによると、精神障害者保健福祉手帳1級を取得しているとのことだが、医療機関の受診状況は分からない。</p>
同居中の家族	<p>母親 (80代)</p> <p>社会福祉協議会の貸付相談に約10年間来所し続けている。判断能力の低下に伴い、日常生活自立支援事業の利用も開始している。</p> <p>結婚前は銀行に勤務し、従兄弟であった夫と結婚した後に退職。長男と長女 (Eさん) をもうけるも、夫は53歳の時に死去。夫の死後、知人の債務返済のためにサラ金に700万円の債務を抱えている。年金・公共料金の支払い滞納も多い。また、判断能力の低下が顕著になり、生活や家計の状況を明確に答えることはできるが、人の名前や方向等が分からないこともある。</p> <p>家族の現在の収入は、Eさんの障害年金が9万円、母親の老齢基礎年金が1万8,000円、遺族年金が約7万円である。</p>
同居中以外の家族の状況	<p>長男は県外に住んでいる。すでに定年退職し、自身も生活苦であることを理由にEさん親子に対する支援を拒否している。</p>
家族関係図	<p>The diagram shows a family structure. At the top is a square representing the father, with a small 'X' inside, indicating he is deceased. Below him are two circles representing children: E (a larger circle) and her brother (a smaller circle). E is connected to her mother (a circle) below her. The mother is also connected to the father. The brother is connected to the father. The mother and E are circled together, indicating they are the primary focus of the case.</p>

支援開始後の展開

現在、生活の管理はすべて母親が担っている。しかし、母親は認知症が疑われて判断能力が低下しており、今後家族機能が失われていくと予測される。相談支援員は、家族の今後の生活を考え、Eさんを本人とした相談申込が必要と判断した。保健師や相談支援員は自宅訪問し、母親に対して娘に会いたいと何度も伝えているが、母親は「娘のことは私がなんとかします」「私の育て方が悪かった」と言い、会わせることを拒んでいる。

母親に「私の育て方が悪かった」とはどういうことなのか尋ねると、親子の過去の経緯について情報が得られた。Eさんは学生の時、不登校ぎみであった。しかし母親は登校を強要し、娘が家に帰って来ないよう鍵をかけていたとのこと。それから少しずつEさんの行動が変調し、統合失調症と診断された後はずっと自宅にひきこもっているようだ。

ある日、相談支援員がEさん親子の自宅を訪問した際、偶

然玄関のドアが大きく開き、家の中が見渡せる状態になった。家の中にはゴミが天井近くまで山積している状態であり、足の踏み場もない状態である。いつからこのような状態なのか母親に聞いたが「分からない」と言い、ゴミの整理を手伝う申し出も拒否されてしまった。

Eさん親子の住む地域には相談の中核的な担い手が存在せず、そもそも地域の高齢者世帯の実情が不明確であったことから、福祉委員の協力のもとで地区の給食サービスを開始し、高齢者世帯を訪問して廻ることとなった。

給食サービスの活動に関わる福祉委員の話から、母親が近所の人たちにお金を借りてまわっていることが分かった。さらに地域住民は、Eさん宅からするゴミの異臭にも気づいている。Eさんについては、母親から存在は聞いているものの、実際に姿を見たことのある人はいないようだ。

事例
5

Eさん事例の捉え方と支援のあり方

POINT!

どのように事例を捉えるか

- 1.まず、母親の心情を理解する
- 2.母親は、過去と向き合い、整理することができないままにいる
- 3.母親のSOSが「お金を借りてまわる」行為となって表れている

1. まず、母親の心情を理解する

本事例では、母親の認知症の進行を察知した相談支援員が、今後の家族の生活を考えるうえではEさんを本人とした相談申込が必要と判断した。Eさんに会えない状態が続くなかで、目の前にいる母親の抱える課題やその背景要因に対する考察は十分には行われていない状況であると推測できる。

しかし、本事例に関わっていくうえでは、まずは「なぜ娘に会わせることを拒否するのか」という観点から母親

の心情についての理解を深めて、母親にアプローチしていくことが求められる。夫(Eさんの父)の生存時、家族がどのような生活を送っていたのか。夫の死後に母親がどのような苦労を強いられてきたのか。いつから生活が崩れゴミが溜まるようになったのか。過去の生活歴も加味しながら母親を理解していくことにより、本人を含めた家族全体の課題が明らかになっていくだろう。

2. 母親は、過去と向き合い、整理することができないままにいる

不登校の娘に登校を強要したという過去の出来事が、統合失調症で長期間ひきこもっている現在の娘の状況につながっていると、母親は負い目を感じている。そう感じているからこそ、「娘のことは私がなんとかします」と言っている。

そうしたなかで、母親はそれらの過去を受け入れ整理することができずにいると考えられる。自分の過去と向き合い、納得のいく形で決着をつけることは、母親にとっては非常にきつく苦しいことであろう。自分の過去

と向き合いつつ今の現実を直視できないことと、前向きな変化に向けた取組に踏み出せないことは密接に関係している。その心境はさらに問題の範囲を広げ、身の周りのゴミに向き合えない状態へとつながっていったと捉えられる。その結果、母親が過去との折り合いをつけられないまま、今の現実の問題に対応できず、悪臭などゴミ自体が引き起こす問題まで抱え込むことになり、問題がどんどん大きくなっていった。

3. 母親のSOSが「お金を借りてまわる」行為となって表れている

母親が近所や社協にお金を借りてまわるという行為は、自分の抱える苦しさを分かち合い、支えてくれる人を求める気持ちから生まれたものであったと考えられる。本当は、娘のことについて誰かに相談し、助けてもらいたかったのだろう。

お金を理由にすることで、社協や近所を訪問しやすかったのかもしれない。実際に、お金が手元に入ることによって、一時的な安心を得ることもできていたのかもしれない。しかし、SOSを出し続けても、母親は本当の思いを伝えることはできなかった。

POINT!**どのように働きかけたらよいか(支援のあり方)**

1. 母親の心情を理解し、信頼に裏打ちされた援助関係を形成する
2. 対処せざるをえない問題に直面する母親を支える
3. 関係機関との協働により、親子に対する理解を深める
4. 親子に対する関わりと同時に、地域住民に対して学びの機会を提供する

1. 母親の心情を理解し、信頼に裏打ちされた援助関係を形成する

母親の人生を理解した先に、Eさんに対する支援の方向性が見えてくる。過去の生活歴も加味しながら母親の心情を理解し共感することで、まずは相談支援員と母親の間に信頼関係を構築していかなければならない。

生活費の貸付や、娘に会うための面談の場以外にも、「家まで送る」「一緒に買い物に行く」など日常生活時間における丁寧な関わりを膨らませることで、娘で

はなく母親自身の日常生活に関わる立場で母親と向き合っていく。そのなかで、母親の心情に耳を傾け、母親のこれまでの人生におけるわだかまりを理解し共感していく。

母親が過去に向き合い整理する過程を相談支援員が支えていくためには、両者の間に信頼関係に基づいた援助関係を築くことが必要となるだろう。

2. 対処せざるをえない問題に直面する母親を支える

娘に会わせて欲しい、娘のことを一緒に考えていこう、ゴミを片付けようという働きかけは、母親に行動変容を迫ることでもある。現実を直視できず、変化に抵抗感を抱く母親が、このような働きかけに応じることは難しい。

相談支援員は、言葉のやりとりで相手の行動を促すことよりも、対処せざるを得ない問題や状況に直面した本人を支えていくという形で関わっていくことが望まし

い。

母親はすでに高齢である。娘の今後の生活をどのように考えていくのか。家の中に積み上がったゴミをどうしていくのか。たとえば、ゴミについて近隣から苦情が入った時にどう対応するのか。相談支援員には、実際にふりかかってくる問題に対処しなければならなくなる母親に寄り添い、そのなかで母親自身の主体的な取組を支えていくことが求められる。

3. 関係機関との協働により、親子に対する理解を深める

本事例では、母親からEさんの正確な状況を聞きだすことが難しい状態にある。個人情報の取り扱いに十分注意しながら、関係機関と連携して情報の断片をつな

いでいくことで、Eさん本人及び親子に関わる情報収集を進めていくことも求められる。

4. 親子に対する関わりと同時に、地域住民に対して学びの機会を提供する

本事例では、地域住民が母親と何らかの関わりを持ち、課題を認識している。今後は、親子が次のステージに進んでいく過程を地域全体で見守っていく経験が非常に重要となる。これは、地域住民が自分たちにもできることに気づき、個を支える地域へと変わっていくため

のステップとなる。

相談支援員には、Eさん親子と丁寧に向き合うことを取組の基盤としながらも、地域全体で支えるという視点を意識しながら事例に関わっていくことが求められる。

事例
5

Eさんに対する支援のこれまでの流れとポイント

●支援の展開におけるポイントと内容

※★No.は次ページ「Eさんに対する支援のこれまでの流れ」の数字に対応しています。

プロセス	★No.	支援のポイント	内容
相談受付・申込 アセスメント	★1	Eさん家族の生活歴に目を向ける	<p>母親は、約10年間貸付相談のために定期的に社会福祉協議会の事務所を訪れていた。その関わりのなかで、Eさんが病気がちでひきこもっていること、生活が苦しいことが分かった。</p> <p>しかし、どのような経緯を辿って親子が現在の状況に至ったのかという点についての情報は、十分には得られていない。また、父親が生存時の家族の状況、生活苦を理由に支援を拒否する長男との関係、現状に至る前の地域住民との関わり等、Eさん親子を取り巻く状況にも見えない点が多い。</p> <p>親子が現在の状況に至った背景を考察していくうえで、Eさん家族の関係性や生活歴に目を向ける必要があるだろう。</p>
	★2	関係機関からの情報をつなぎ、家族の状況を把握する	<p>母親は自立相談支援機関による支援を拒んでいるため、母親から娘の情報を多くは聞きだせないでいる。</p> <p>しかし、Eさんは障害者手帳1級を取得しており、障害年金を月9万円もらっているとの情報が得られている。手帳の交付にあたっての診断を担当している医療機関に対し、保健所からアプローチを試みることもできるかもしれない。</p>
	★3	母親の言葉から母親の理解を深める	<p>本事例では、高齢の母に判断能力の低下が見られたため、家族機能が損なわれることを危惧した相談支援員が、娘であるEさんを本人とした相談申込が必要と判断した。そのため、Eさんに会うことに主眼が置かれ、目の前にいる母親に対する理解が十分に深まっていない。</p> <p>母親は「娘のことは私がなんとかします」と言って娘に対する支援を拒んでいる。また、その背景には、過去の母親と娘との間に起こった出来事が大きく関わっているようである。</p> <p>「なぜ、娘に会わせることを拒むのか」という観点から母親を理解していくことが、Eさん親子の課題と背景要因をつかむうえでの大きな手がかりとなるだろう。</p>
	★4	溜まったゴミが何を意味するのかという観点から課題を考察する	<p>Eさんの家にはゴミが積み上がっていた。母親は、いつから溜まったのか分からないと答え、ゴミの整理にも応じない。ゴミはなぜ溜まっていったのか、母親にとって溜まったゴミはどのような意味を持つのかという観点から、Eさん家族の課題を考えていくことが求められる。</p> <p>母親は、娘に対して行った行為が現在の親子の状況にどのような影響を与えているのか、理解している。理解しているが、それらの過去に折り合いをつけ、新たな生活に踏み出すことに抵抗感を抱いている。現在の生活に目を向けられないことが、目の前のゴミを捨てられないという生活の問題へとつながっているのだろう。</p> <p>ゴミが自分では処理のできない状態にまで積み上がっていくなかで、悪臭などゴミ自体が引き起こす問題まで抱え込むことになっている。しかし、母親が過去を整理し前に進みださなければ、ゴミ問題に取り掛かることはできないだろう。</p>

事例
5

プロセス	★No.	支援のポイント	内容
↓	★5	問題に対応していく 母親を支える	<p>母親は、「不便はないし、娘もこのままでいいと言っているので大丈夫です」と答え、ゴミの整理に応じなかった。過去を整理すること、新たな生活に目を向けることを拒む母親が、このような提案に応じることは難しいだろう。</p> <p>相談支援員には、言葉のやりとりで母親の行動を促すよりも、対処せざるを得ない問題や状況を認識し、それに対応していく母親を支えるという形での関わりが求められる。自分がいなくなった後の娘の生活をどのように考えていくのか。近隣から苦情が入った場合のゴミの処理についてどう対応するのか。問題に対処しなければならなくなる母親に寄り添い、母親自らが少しずつ動いていこうとする過程を支える援助関係を構築したい。</p>
	★6	お金を借りてまわる 母親の理解を深める	<p>母親は以前銀行に勤務しており、現在も家計の状況を明確に把握している。しかし、支払いの滞納や借金を繰り返している。このアンバランスな状況が何を意味していたのか。「近所にお金を借りてまわる」ことを通じて、お金の相談ではない何かを伝えたかったのではないかと。Eさん親子の生活歴や現在の状況をふまえながら、母親の行為の意味を捉える必要がある。</p> <p>母親は、夫が亡くなった後の生活、自分の行いが原因で病気を抱えひきこもり状態となった娘との関係、身の周りのことに対応できずゴミが溜まっていること、今後の生活のこと等、誰かに相談して助けてもらいたかったのだろう。だからこそ、お金を借りることを理由に近所を訪問し、定期的に社協に通っていたと考えることもできる。実際に、お金を借りることで一時的な安心は得られていたのかもしれない。</p> <p>お金の相談を通じて、長い間母親と地域住民・社協の関わりが保たれてきた。しかし、母親は周囲に本当の思いを伝えることができず、心の奥のわだかまりが消えないまま現在に至っていると捉えられる。</p>
	★7	地域住民の関わり を検討する	<p>本事例では、地域住民がEさん親子の課題を認識している。</p> <p>相談支援員には、Eさん親子の変化に向けた取組を進める一方で、地域全体で支えるという視点も意識しながら事例に関わっていくことが求められる。</p> <p>地域住民による関わりを通じて親子が次のステージに進んでいくという経験を積むことは、地域住民が自分たちにもできることに気づいていく重要な過程となるだろう。</p>

●Eさんに対する支援のこれまでの流れ

タイムライン	プロセス	ポイント	支援内容等	帳票
	<ul style="list-style-type: none"> ●日常生活支援事業の担当者より紹介 	<p>自立相談支援機関によるもの</p>	<p>関係機関によるもの</p> <p>※《>>》内は関与した機関等の名称</p>	<p>相談受付・申込票</p> <p>インターフェイスシート</p> <p>相談申請書</p> <p>利用申請書</p> <p>詳細シート</p> <p>個人情報に関する処理申請書</p>
平成27年4月24日(0日目)	<ul style="list-style-type: none"> ●相談受付・申込 アセスメント 	<p>自立相談支援機関によるもの</p>	<p>関係機関によるもの</p> <p>※《>>》内は関与した機関等の名称</p>	<p>相談受付・申込票</p> <p>インターフェイスシート</p> <p>相談申請書</p> <p>利用申請書</p> <p>詳細シート</p> <p>個人情報に関する処理申請書</p>
5月11日(7日目)	<ul style="list-style-type: none"> ●Eさん家族の生活歴に目を向ける(★1) ●関係機関からの情報をつなぎ、家族の状況を把握する(★2) ●母親の言葉から母親の理解を深める(★3) 	<p>自立相談支援機関によるもの</p>	<p>関係機関によるもの</p> <p>※《>>》内は関与した機関等の名称</p>	<p>相談受付・申込票</p> <p>インターフェイスシート</p> <p>相談申請書</p> <p>利用申請書</p> <p>詳細シート</p> <p>個人情報に関する処理申請書</p>

相談

支援

《社会福祉協議会》

- Eさんの母親は約10年間、社会福祉協議会の貸付相談のため来所。
- 母親の判断能力の低下に伴い、社会福祉協議会の日常生活自立支援事業を開始。母親に対する支援を行うなかで、ひきこもり状態である娘Eさんの存在が気になっていた。
- 《保健師》
- 日常生活自立支援事業の担当者から依頼があり、定期的に訪問するも、Eさんに会うことは出来ずにいる。
- 今後の家族支援を考えると、自立相談支援機関にEさん世帯を紹介。

ケース会議(2回)

《社会福祉協議会》

《保健師》

《地域包括支援センター》

《障害者専門相談支援センター》

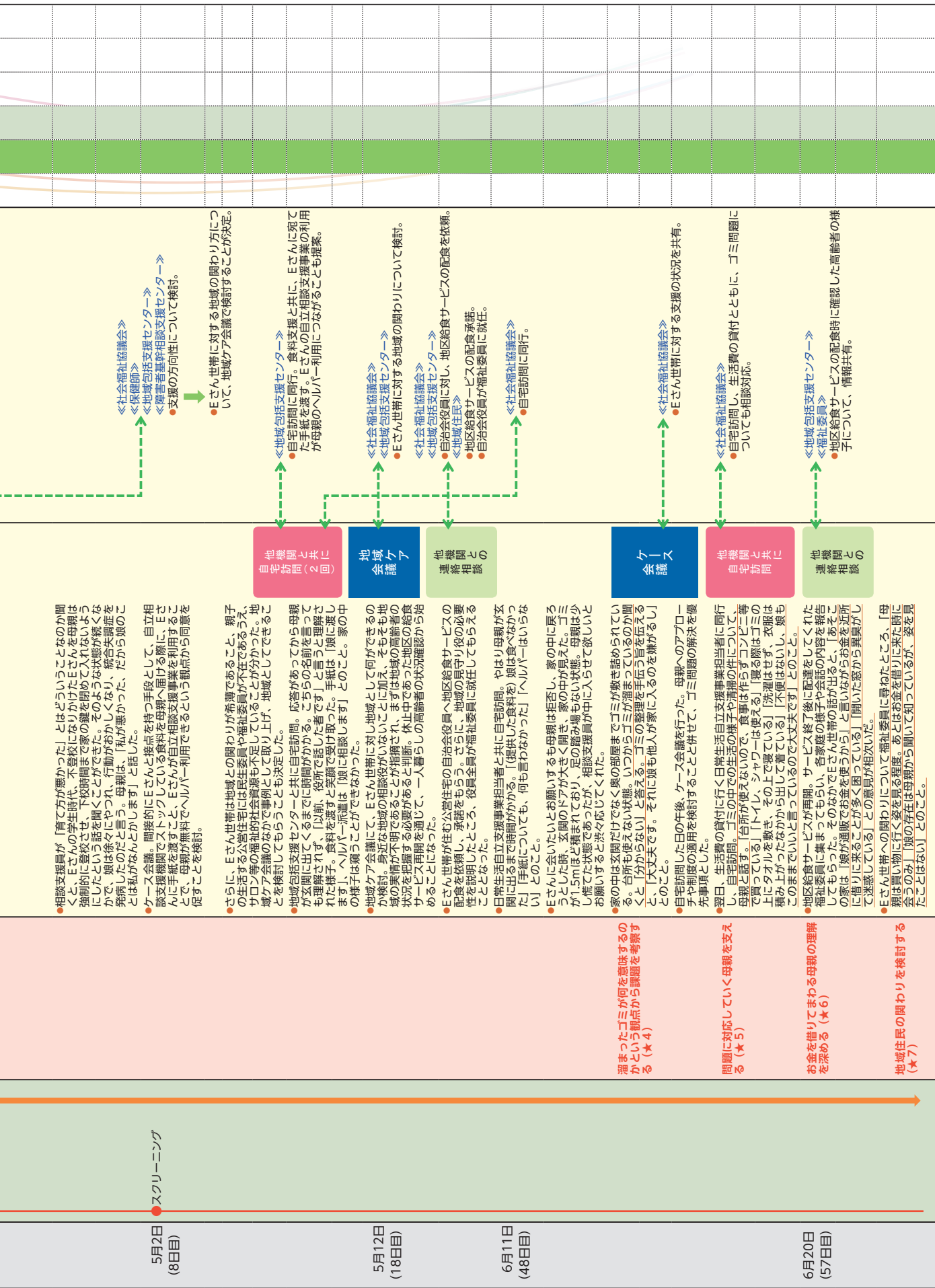
●Eさん世帯に対するこれまでの支援の状況について共有。

共有された情報

- 母親は約10年間、奇数月に必ず社協に対して生活費を貸してほしいと相談に来ていた
- 理由を聞くと「娘が通販で大量の買い物をしてしまい、支払いができない」、「色々と物入りで」と様々な理由を言う
- Eさんからも理由が聞きたいので訪問/面談を母親に依頼するも、娘は病気がちで人と会いたがらないため、動弁して欲しい」と拒否された
- 保健師が「地域の保健師紹介」という名目で訪問した際にも、「うちには必要ない」と言われ、Eさんには会えなかった
- 父親は、Eさんが22歳のときに肺炎で死去。Eさんの兄は県外で就職、結婚したが後に離婚し、現在は定年退職して一人暮らし。自身は生活苦であり、Eさん親子への支援は拒否
- 父親の死後、母親は知人の連帯保証人になり、失職した知人に代わって借務返済を行うも返済の目的が立たず、知人より紹介されたサラ金業者に現在も700万円の借金がある
- そのほかに年金、健康保険、介護保険、水道代(18万円)、医療費等の滞納あり
- 収入は母親の老齢基礎年金、遺族年金に加え、Eさんの障害年金が9万円ある

母親の面談

●母親と面談。生活状況や家計状況は明確に答えられるが、人の名前や組織、方向等が分からなくなる時がある。Eさんのことを聞くと「臭い調剤薬なのは私の育て方が悪かったから」「あの子のことは構わないでください。」「娘は私とは話をするが、何かを買ってきて欲しい」ということが多い。普段は雑誌を見たリ、本を読んだりしている」と話す。Eさんに対する支援の必要性を話しても、「娘のことは私がなんとかします」の一点張りであった。



主に使われる
参考として使われる

※本事例はプラン策定前まで

事例5

事例 5

支援実施後のインタビュー・アセスメントシート

BEFORE

インタビュー・アセスメントシート

4枚目

■アセスメント結果の整理と支援方針の検討

課題と背景要因	<p>・本人は他者との接触をさせており、現在の状況は母親からしか聞き取れない。</p> <p>・娘を支えてきた母親の身体機能、判断力低下に伴い生活が徐々に成り立たなくなる。</p> <p>・部屋の中がゴミで山積みになっているため、食事の用意ができなかつたり衛生面でも劣悪な環境にある。</p> <p>・地域とは金銭トラブルや異臭問題でつながりは希薄である。</p>
※課題のまとめと支援の方向性 (300文字以内)	<p>・本人に会うことができているため、会うための方法を検討する必要がある。</p> <p>・母親から本人に会うことを頑なに拒否される。母親の口から「娘がこうなってしまったのは自分のせいだ」と言っているため、母親から本人の生活歴など詳しく聞く必要がある。</p> <p>・家の中にゴミが山積みになっている件について、生活歴などを聞きながら原因を探っていく。</p>
※チェック項目	<p><input type="checkbox"/> 病気 <input type="checkbox"/> けが <input checked="" type="checkbox"/> 障害(手帳有) <input type="checkbox"/> 障害(疑い) <input type="checkbox"/> 自死企図</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> その他メンタルヘルスの課題(うつ・不眠・不安・依存症・適応障害など)</p> <p><input type="checkbox"/> 住まい不安定 <input type="checkbox"/> ホームレス <input checked="" type="checkbox"/> 経済的困窮 <input type="checkbox"/> (多重・過重)債務</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 家計管理の課題 <input type="checkbox"/> 就職活動困難 <input type="checkbox"/> 就職定着困難 <input checked="" type="checkbox"/> 生活習慣の乱れ</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 社会的孤立(ニート・ひきこもりなどを含む) <input checked="" type="checkbox"/> 家族関係・家族の問題 <input type="checkbox"/> 不登校</p> <p><input type="checkbox"/> 非行 <input type="checkbox"/> 中卒・高校中退 <input type="checkbox"/> ひとり親 <input type="checkbox"/> DV・虐待 <input type="checkbox"/> 外国籍 <input type="checkbox"/> 刑余者</p> <p><input type="checkbox"/> コミュニケーションが苦手 <input type="checkbox"/> 本人の能力の課題(識字・言語・理解等) <input type="checkbox"/> 被災</p> <p><input type="checkbox"/> その他()</p>

●娘への支援を拒む母親の課題に対する考察がない。

●ゴミが溜まっている状況についても、その背景要因についての考察が必要。

●誰に対してどのような方向性で支援を進めていく必要があるのか整理されていない。

●本事例では、地域が親子の課題を認識している。地域に対してどのようなアプローチが必要か、検討していく必要がある。

■スクリーニング

※スクリーニング実施日	平成 年 月 日
※対応結果・方針	<p><input type="checkbox"/> 1. 情報提供や相談対応のみで終了</p> <p><input type="checkbox"/> 2. 他の制度や専門機関で対応が可能であり、つなぐ(必要に応じて、事前連絡や同行支援を実施し、結果をフォローアップする)(→つなぎ先の制度・専門機関:)</p> <p><input type="checkbox"/> 3. 現時点では本人同意はとれていないが、引き続き同意に向けて取り組む</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 4. 自立相談支援機関が継続支援し、プランを策定する</p> <p><input type="checkbox"/> 5. スクリーニング判断前に中断・終了(連絡がとれない/転居等)</p>
特記事項	
対応重要度	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D

事例 5

AFTER

インタビュー・アセスメントシート

4枚目

■アセスメント結果の整理と支援方針の検討

課題と背景要因	<p>【本人】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・長期ひきこもり状態の背景として、不登校がみであった学生時代に母親から登校を強要されたということがあったようだ。 ・学生時代から少しずつ言動が変化していき、統合失調症を患った後はずっとひきこもっている。 ・本人との面会を母親が拒んでいるため、健康面や生活面などの状況や将来への思いの確認ができない。 <p>【母親】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・娘に対する支援を拒む背景に、娘と母親の過去のわだかまりが影響していると考えられる。 ・「娘のことは私が悪かった」「私がなんとかする」と言う。娘との過去の出来事に整理がつけられないまま、現在に至っている。 ・部屋の中がゴミで山積みになっているため、食事の用意ができなかつたり衛生面でも劣悪な環境にある。 ・ゴミ問題の背景にも、娘との過去のわだかまりや夫の死後の生活の苦しさが関係していると考えられる。 ・社協の貸付相談に約10年間通っている。さらに、地域の住民にお金を借りてまわっているとのこと。 ・判断能力の低下が見られるが、金銭面については詳細にわたって把握が可能。お金を借りてまわる行為の裏に、金銭の相談以外の相談を聞いて欲しいという気持ちもあったのかもしれない。 <p>【地域住民】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・Eさん宅から異臭がするとのこと。さらに、以前から母親が近所にお金を借りてまわっているようで、親子に対するイメージはあまり良くない。 ・Eさんについては、母親の話から本人の存在は知っているものの、姿を見たことはないと言う。 ・高齢者向けのサロン等、地域資源が少ない地域である。
※課題のまとめと支援の方向性 (300文字以内)	<ul style="list-style-type: none"> ・母親が本人に対する支援を拒み、本人に会うことはできない。まずは母親から生活歴や娘との関係を聞き取ることで、母親の理解を深めることが必要。 ・面談以外の場所での母親との関わりを重視し、信頼関係を構築していく。 ・母親は過去のわだかまりを整理できず、現在の生活に目を向けられないでいる。今後の娘の生活を考えていかなければならない状況に母親が気づき、対処していく場面で支えていけるよう、関わりを継続していく。 ・母親に対する関わりとともに、親子に関わる関係機関からの情報収集も進めていく。本人がかかっている医療機関に対し、保健所からのアプローチを検討する。 ・配食サービスの継続、福祉委員による見回り等、地域の住民が親子を見守り支えていける仕組みを作っていく。
※チェック項目	<p> <input type="checkbox"/> 病気 <input type="checkbox"/> けが <input checked="" type="checkbox"/> 障害(手帳有) <input type="checkbox"/> 障害(疑い) <input type="checkbox"/> 自死企図 <input checked="" type="checkbox"/> その他メンタルヘルスの課題(うつ・不眠・不安・依存症・適応障害など) </p> <p> <input checked="" type="checkbox"/> 住まい不安定 <input type="checkbox"/> ホームレス <input checked="" type="checkbox"/> 経済的困窮 <input checked="" type="checkbox"/> (多重・過重)債務 <input checked="" type="checkbox"/> 家計管理の課題 <input type="checkbox"/> 就職活動困難 <input type="checkbox"/> 就職定着困難 <input checked="" type="checkbox"/> 生活習慣の乱れ </p> <p> <input checked="" type="checkbox"/> 社会的孤立(ニート・ひきこもりなどを含む) <input type="checkbox"/> 家族関係・家族の問題 <input type="checkbox"/> 不登校 <input type="checkbox"/> 非行 <input type="checkbox"/> 中卒・高校中退 <input type="checkbox"/> ひとり親 <input type="checkbox"/> DV・虐待 <input type="checkbox"/> 外国籍 <input type="checkbox"/> 刑余者 <input type="checkbox"/> コミュニケーションが苦手 <input type="checkbox"/> 本人の能力の課題(識字・言語・理解等) <input type="checkbox"/> 被災 <input checked="" type="checkbox"/> その他(認知症の進行) </p>

●「本人のひきこもり状態」、「娘を会わせたくない状況」、「ゴミの溜まっている状況」、「地域住民との関係」にポイントを絞り、それぞれにおける課題と背景要因を整理。

●母親に対する関わりを支援の方向性として整理。
●関係機関や地域住民による必要な働きかけも整理して記載。

■スクリーニング

※スクリーニング実施日	平成 年 月 日
※対応結果・方針	<p> <input type="checkbox"/> 1. 情報提供や相談対応のみで終了 <input type="checkbox"/> 2. 他の制度や専門機関で対応が可能であり、つなぐ(必要に応じて、事前連絡や同行支援を実施し、結果をフォローアップする)(→つなぎ先の制度・専門機関:) <input type="checkbox"/> 3. 現時点では本人同意はとれていないが、引き続き同意に向けて取り組む <input checked="" type="checkbox"/> 4. 自立相談支援機関が継続支援し、プランを策定する <input type="checkbox"/> 5. スクリーニング判断前に中断・終了(連絡がとれない/転居等) </p>
特記事項	
対応重要度	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D

第2部

帳票類を活用した相談支援の展開にあたっての 25のポイント

相談支援を効果的に展開するためには帳票類を適切に活用することが望めます。ここでは、帳票類の活用に関することを中心として、相談支援の展開に際してよくある質問への回答を紹介します。

帳票類を活用した相談支援の展開にあたっての 25 のポイント

1 相談の受付・申込

- Q 1 〈相談受付・申込票〉はどのように活用すれば良いのか？
- Q 2 本人以外の家族からの相談が来た。どうすればよいのか？
- Q 3 相談受付直後の初期段階における対応において留意すべきことはあるか？
- Q 4 関係機関から課題を抱えている人を紹介されたが、本人又は家族が自立相談支援機関の介入を渋っており、〈相談受付・申込票〉に書いてもらえない。どうすれば良いのか？
- Q 5 家族全体が複合的に課題を抱えている場合、誰を「本人」として相談支援を進めていけばよいのか？
- Q 6 本人同意のない状態で、どこまで他機関との情報共有が可能か？

2 アセスメント

- Q 7 〈インタビュー・アセスメントシート〉はどのように活用すれば良いのか？
- Q 8 〈インタビュー・アセスメントシート〉はどのようなタイミングで使用するのか？ 本人の主訴が日々変化し、次々に起こる問題への対応に追われ、明確な課題の分析ができないが…。
- Q 9 〈インタビュー・アセスメントシート〉で扱う情報はどのように収集するのか？
- Q 10 「課題と背景要因」はどのように書けばよいのか？
- Q 11 「課題のまとめと支援の方向性」はどのようにまとめればよいのか？また、どのように活用するのか？

3 プランの策定

- Q 12 プランを策定しなくても、支援は動いている。プランを策定する必要性は？ また、〈プラン兼事業等利用申込書〉は活用しなければならないのか？
- Q 13 次々に新たな課題が明らかになり、プラン策定のタイミングが掴めない。
- Q 14 アセスメントからプランにどのようにつなげればよいのか？
- Q 15 プラン策定にあたり、アセスメント結果と本人の意向にかい離がある。どうすればよいのか？
- Q 16 〈プラン兼事業等利用申込書〉の「実施すること」の欄には、何をどのように書けばよいのか？
- Q 17 本人だけでなく、家族も課題を抱えている場合のプランの組み方は？
- Q 18 プラン期間はどれぐらいの長さで設定するのがよいのか？
- Q 19 支援調整会議における帳票類の有効な活用方法は？
- Q 20 帳票類に記載した情報はどこまで関係機関と共有すべきか？関係機関との連携にあたっての留意点は？
- Q 21 「次回モニタリング時期」はどのように設定すればよいのか？
- Q 22 プラン策定・支援決定後、支援実施中に本人の状況が変化した。どうすればよいのか？

4 評価について

- Q 23 〈評価シート〉を用いた評価はどのように実施するのか？ また、評価はどのタイミングで行えばよいのか？
- Q 24 「終結」と「再プランして継続」のいずれの方針とするかについて、どのような基準で判断するのか？ 特に「終結」のタイミングが分からない。
- Q 25 評価の結果、再プランを策定することになった。再プラン策定において、初回プラン策定時とは異なる留意点はあるか？

1 相談の受付・申込

Q1 〈相談受付・申込票〉はどのように活用すれば良いのか？

A1

〈相談受付・申込票〉は、本人あるいは家族からまず最初に相談の内容を聞き取ると共に、自立相談支援機関による支援についての同意をとるツールでもある。この相談受付・申込票において本人の同意を得ることによって、関係機関との連携のもとでの支援が可能となる。

〈相談受付・申込票〉は、単に本人情報を確認するためだけのものではなく、そこへの本人の記載内容や記載状況から、本人がどのように自分自身の状態を捉え、課題意識を持っているのかを把握することができる。特に、「ご相談内容」に書かれた事柄については、相談支援員が相談受付・申込票をもとに本人とより深くコミュニケーションをとり、本人の意識・認識を引き出し確認し、その後の支援に向けた共感を深めるきっかけとしたい。

また、相談受付・申込票を書き、相談支援員とコミュニケーションをとる際の本人の様々な様子（しぐさ、筆跡、会話の状況等）から、コミュニケーション能力等を含めたソーシャルスキルの状況を把握したり、本人の考え方や会話の特徴を捉えることもできる。中には、この段階での様子から、障害や病気が疑われる場合もある。ここでの気づきはその後の相談支援の展開にあたって重要であり、相談支援員は感度を高く持ちながら〈相談受付・申込票〉を活用した初期の本人支援に当たる必要がある。この段階で相談支援員が把握したり気づいたりした情報については、インテーク・アセスメントシートに記載し、関係者間で共有できるようにしておく。

Q2 本人以外の家族からの相談が来た。どうすればよいか？

A2

家族から状況をよく聞き取ったうえで、本人と直接の接点を早期に持てるように家族を通じて調整する。本人と早期の接点が持てそうであれば、いったん家族に本人情報を代理で書いてもらい〈相談受付・申込票〉を起票する。

本人との接点が持ちづらく、家族との接点のみで相談支援が継続することが見込まれる場合は、まずはその家族を相談者として申込を受け付ける。そして、家族自身が抱える課題を解決することから始める。本人については、その本人との直接の接点を持ち、直接的な相談支援が可能となった時点で本人を相談者として別途申込を受け付ける。

ただし、家族から相談が来るケースでは、聞き取りを進めていくと、家族自身が課題を抱えている場合もある。家族間の関係や影響の与え方、課題相互の関連性に留意しつつ、専門的な観点からの考察（見立て）が求められる。課題の見極めが困難な場合には、家族の主訴を踏まえて早期に本人に対するプラン策定し、モニタリングを通じて家族の課題を明らかにするという方法も考えられる。

Q3 相談受付直後の初期段階における対応において留意すべきことはあるか？

A3

相談受付直後の初期の段階においては、本人が抱える課題の状況を把握の上、生活課題の切迫性の度合いについて判断し、切迫性が高い場合には緊急支援の実施や早期の介入を図ることが望まれる。切迫性が高い状況には、経済的困窮が著しく衣食住に困窮している、ひどいDVや家庭内暴力があり身を守る必要がある、健康状態が極度に悪化している、住居からの立ち退きを求められている等が含まれる。また、面接等の機会を通じて、相談者本人のコミュニケーションスキルや理解力等がどの程度あるか、周囲の支えの有無と孤立の状況などについて見立て、相談支援を進めていくにあたっての本人や家族とのコミュニケーションの取り方や支援のアプローチ方法について検討する材料とする。この際、障害や病気の疑いがないかという視点も念頭に置いておく。

相談受付直後の、本人の状況を詳細に把握していない段階において、家族の意向を確認したいと考える場合や、家族との調整が必要であると考えられる場合も予想される。しかし、家族から逃れてきたため、居場所を知られたくない等、家族と接点を持つことが許されない状況も考えられるため、家族との連絡・連携を考える前には、まず本人から家族の状況を聴取し、連絡の可否について確認しなければならない。

緊急連絡時に自宅に連絡をしてもよいか、支援機関名を名乗ってよいか等の連絡手段の確認においても同様である。

Q4

関係機関から課題を抱えている人を紹介されたが、本人又は家族が自立相談支援機関の介入を渋っており、〈相談受付・申込票〉に書いてもらえない。どうすれば良いか？

A4

本人同意が得られない場合も、本人が特定でき、自立相談支援機関として引き続き支援することが必要と判断する場合は、相談支援員が〈相談受付・申込票〉をいったん起票し、新規相談者として登録のうえ、支援を開始する。

このように、相談支援を必要とすると思われる本人に対して、本人が当初は積極的ではなくとも関わりを持ち続け、支援につなげていくことは、自立相談支援機関に求められる「アウトリーチ」の観点においても重要である。

当初、本人同意が得られない場合の対応は、下記のような考え方で行う。

本人同意が得られない場合の対応

① 継続的な接触による信頼関係の構築

- ・いずれ本人の同意が得られるように、本人と関係性を持ち続け、信頼関係を構築するよう努める。
- ・本人が同意に前向きになった時点で、改めて本人に相談受付・申込票を記載してもらい、同意をもらう。

② 自立相談支援機関単独の支援は行うが、関係機関との情報共有はできない

- ・本人同意がとれる前の段階においては、自立相談支援機関が単独で行う相談支援や他機関等についての情報提供は行うことができる。
- ・ただし、本人への支援にあたって他の機関と本人に関する情報を共有するためには、「個人情報に関する管理・取扱規程」等に基づく本人同意が必要であるため、同意がない場合は関係機関との情報共有はできない。

③ プラン策定には同意があることが必要

- ・プラン策定は、本人同意を必要とする。これは、プランが、本人同意のもとで解決すべきものとして特定した課題を解決するための方針を定め、本人が目指すべき目標を設定するものであることから、当然必要となるものである。
- ・ただし、本人同意がとれない場合、本支援プロセスで定められた様式でのプランは策定しなくとも、本人が必要とする支援を暫時行っていくことは可能である。この場合も、支援の方針や内容について、自立相談支援機関内で検討しながら計画的に進めていくことが望まれる。

④ 本人の同意がない場合の工夫

- ・本人同意はないものの、生活困窮の程度が深刻であったり事態が切迫している等の場合は、別途、他の福祉制度や精神保健等の「措置」制度の利用も検討してみる。
- ・ただし、このような場合も、まずは本人に利用申込の意義やメリットについて説明し、同意が得られるよう努めることが必要である。

Q5**家族全体が複合的に課題を抱えている場合、誰を「本人」として相談支援を進めていけばよいのか？****A5**

家族全体が複合的に課題を抱えており、その全体へのアプローチが必要とされる場合も、帳票類を活用した相談支援の展開においては、そのうちの誰かをクライアント（本人）と位置づけて進めていく。誰をクライアント（本人）と位置づけるかについては、その家族の状況に応じて下記のようにさまざまな対応の仕方がありうる。

家族全体が課題を抱える場合、誰をクライアント(本人)とするか**① 自立相談支援機関との接点が多い人を対象とする**

- ・自立相談支援機関との接点を多く持っており、直接的なアプローチがとりやすい家族をまずはクライアント（本人）に位置づける。

② 家族内のキーパーソンを対象とする

- ・家族内において、主たる生計維持者であったり、他の家族への影響が強い人など、家族内におけるキーパーソンをクライアント（本人）に位置づけ、その本人への支援を通じて家族の変革を図っていく。

③ まだ支援につながっていない人を対象とする

- ・既に他機関による支援が一部進められている家族については、他機関からの支援が主にしている家族員はそちらを中心に引き続き支援を図っていくこととし、それ以外のまだあまり支援につながっていない家族員をクライアント（本人）として位置づけ、自立相談支援機関が中心となって支えていくことが考えられる。

④ 複数の家族をクライアント（本人）と位置づけ、別々に帳票類を起票する

- ・家族それぞれに別の相談支援のアプローチが必要となる場合には、それぞれの家族員をクライアント（本人）として位置づけ、一連の帳票類についても別々に起票する。
- ・特に、家族によって相談支援のアプローチの仕方が全く異なる場合や、家族員の間で利益が相反しうる場合（たとえば、離婚を検討している場合、DV等の場合等）は、別々の対応が求められる。
- ・この場合も、同一世帯の対象ケースについては、〈インテーク・アセスメントシート〉の「関連ID」で相互に関係性がわかるようにしておくことが望まれる。

Q6

本人同意のない状態で、どこまで他機関との情報共有が可能か？

A6

本人への支援にあたって他の機関と本人に関する情報を共有するためには、〈個人情報に関する管理・取扱規程〉について説明をした上で、〈相談受付・申込票〉における本人同意を得ることが必要であるため、同意がない場合は関係機関との情報共有はできない。

また、本人同意がない場合にはプラン策定が成されないため、法に基づく事業等のうち、下記の3事業については利用できない。

- ・家計相談支援事業

※ただし、家計相談支援事業に直接相談があった場合で、給付・減免等の利用や債務整理へのつなぎ等の支援で終結する場合など、継続的な家計管理の支援までは必要ないと考えられる場合には、自立相談支援機関のプラン案に盛り込む必要はない。

- ・就労準備支援事業

- ・認定就労訓練事業

上記のように本人同意は、関係機関連携のもとでの多面的な支援の展開のために重要なステップであることから、いずれ本人の同意が得られるように、本人と関係性を持ち続け、信頼関係を構築するように努めることが重要である。

なお、本人同意がとれる前の段階においても、自立相談支援機関が単独で行う相談支援や他機関等についての情報提供は行うことができる。また、本人が同席する形によって実質的に本人同意をとりながら進める事ができるのであれば、他機関との情報を共有することができる。

本人同意はないものの、生活困窮の程度が深刻であったり事態が切迫している等の場合は、別途、他の福祉制度や精神保健等の「措置」制度の利用も検討してみる。ただし、このような場合も、まずは本人に利用申込の意義やメリットについて説明し、同意が得られるよう努めることが必要である。

2 アセスメント

Q7 〈インテーク・アセスメントシート〉はどのように活用すれば良いのか？

A7

〈インテーク・アセスメントシート〉を活用しながら本人についてのアセスメントを深めることは、本人が抱える課題とその背景要因を明らかにし、本人の状況に応じた相談支援を組み立てていくために非常に重要な過程である。この過程を通じて本人や周囲の環境がどのような状況にあり、本人がどのような認識や思いを持っているか、またどのような課題がどのようなメカニズムで生じているのかについての確認と考察を深めておかなければ、根本原因を放置したままで本人の希望に沿わない的外れな支援となってしまうかねない。

〈インテーク・アセスメントシート〉は、自立相談支援機関の相談支援員が記載し、本人に関する情報を整理し、アセスメントを深める。すべての項目について情報を埋める必要はなく、本人の訴えや状況から課題と考える項目を使用する。

本人自身の現在の状況だけでなく、それまでの生活歴や家族や周囲との関係性、家族が抱える課題にも目配りして、どのような構造で本人の課題が生じているか、何が自立や社会参加の阻害要因となっているかについて見立てを深める。その人個人の状況やニーズだけでなく、社会的関係にも着目し、家族として、地域社会の一員として、その人が担う役割も含めた生活全体を理解できるように努める。また、この過程を通じて本人や周囲の環境が有する「強み」を把握することも今後の支援のあり方を考えるために重要である。

〈インテーク・アセスメントシート〉への記載事項としては、本人や関係者からの聞き取りにより得られた事実、相談支援員による考察に加え、本人及び関係者の発した言葉や、本人のしぐさ・様子など、相談支援員が相談や同行支援などの最中に観察したものを記載する形も考えられる。客観的な事実を記載することにより、アセスメントの根拠がより分かりやすいものとなるだけでなく、他の相談支援員や専門機関等とのケース会議等を通じた事例検討において、本人のイメージを共有し、異なる目線で本人を捉える機会も得られる。

なお、〈インテーク・アセスメントシート〉に情報を記載する際には、事実として捉えてよいものとそうでないものとが峻別できるように、情報の確度に応じて書き分けておくことも必要である。具体的には、既に裏取りもなされており確実な情報と、曖昧な情報であり今後裏づけの確認が必要な情報とは、その区別がわかるようにして記載しておく必要がある。また、本人の様子など主観が関与しやすい情報については、誰が言った（捉えた）情報をわかるようにしておく。

Q8 〈インテーク・アセスメントシート〉はどのようなタイミングで使用するのか？ 本人の主訴が日々変化し、次々に起こる問題への対応に追われ、明確な課題の分析ができないが…。

A8

〈インテーク・アセスメントシート〉は、相談受付・申込の段階から、アセスメント、プラン策定、モニタリング、評価といった相談支援の一連の過程を通じて継続的に活用していく。〈インテーク・アセスメントシート〉は、相談初期の段階に一度作成して終わりではなく、継続的に情報を書き足し、更新・修正していく形で活用する。

特に、インテークからプラン策定までの段階で本人と何度か面接を重ねて関わりを深めていく過程において順次さまざまな情報がわかっていくことが多い。最初から〈インテーク・アセスメントシート〉をすべて埋めようとするのではなく、相談支援の長い経過の中で順次情報を追加していくスタンスで臨む。また、〈インテーク・アセスメントシート〉にある情報項目を参考にしつつ、本人の状況を踏まえるとより詳細なアセスメントが必要とされることが何かを見きわめることができ、本人や周囲からの情報収集を図っていくことも重要である。

プラン策定及び支援を展開する過程で、動くことで色々なことが分かってきてアセスメントを深めていくというプロセスもありえる。プラン策定や支援の展開の段階で様々な動きがあり、関係者を巻き込んでいくことでまた新しいことが分かることもある。日々情報が更新されるなかで、その時々課題と背景要因を分析し、どの部分がまだ見えていないか、どこと連携していくべきか等の支援の方向性を再考していく過程で、〈インテーク・アセスメントシート〉を活用していくことが望ましい。

なお、〈インテーク・アセスメントシート〉は順次最新の状態に更新されていくことから、ある一時点における情報を保管したい場合には、その時点の情報をファイル保存あるいはプリントアウトして紙ベースで保存しておく。

Q9

〈インタビュー・アセスメントシート〉で扱う情報はどのように収集するのか？

A9

〈インタビュー・アセスメントシート〉で扱う情報については、多方面からの情報収集が必要である。本人と面接を重ねる過程で本人との言葉のやりとりを通じて直接的に得る情報もあれば、その面接の中で本人が見せたしぐさ・表情等から読み取る情報もある。背景要因を分析のうえで支援の方向性を見定めていくためには、目の前にある本人の状況、主訴を把握・理解するだけでは足りず、本人がこれまでの人生でどんな道筋を辿ってきたのかといった生活歴の把握や、面談時以外の生活場面等の把握を通して、多面的かつ包括的に本人を捉えることも重要である。生活歴の把握は、本人がこれまでの人生の転機において、どのように行動したのか、どう解決してきたのかを知ることで、本人の強みを理解することにつながり、今後どのように働きかけていけばよいかを考えるヒントにもなる。

また、面接の中だけで本人のことを理解することには限界がある。家に出向く、何かの場面に同行したり立ち会う、一緒に何かを行う等、生活場面や生活時間を共有しつつ、継続して本人と様々な形で関わっていく中で、本人についての理解が深まり、情報も追加されていく。

また、本人からだけでなく家族や地域の人々、関係機関等、本人を取り巻く人々からの情報収集も重要である。各々の立場からの情報には、その立場ならではの主観が含まれうることに留意しつつ、多方面から本人の状況を、社会関係の中における位置づけや役割も含めて捉えていくことが求められる。また、本人の状況のみならず、周囲の環境についてのアセスメントを深めることも重要である。

なお、ここで留意すべきことは、アセスメントの過程において本人の情報を収集することだけが目的化してはならないということである。本人に関する全ての情報を聞き取ることが必要なのではなく、課題に関連して必要と考えられる情報のみを聴取、把握していく。その点において、〈インタビュー・アセスメントシート〉はそれをすべて埋めることは目的ではない。

また、本人との会話の流れから、自然な形で周囲との関わりやこれまでの経緯を聞きだすこと、そして、本人が語ってくれた内容が現在の課題にどのようにつながっているのかを相談支援員が理解し、本人に言葉で伝えることにより本人自身の気づきを促すことも意識して進めることが重要である。

Q10

「課題と背景要因」はどのように書けばよいのか？

A10

〈インタビュー・アセスメントシート〉の中においても、この「課題と背景要因」と、これに続く「課題のまとめと支援の方向性」は、相談支援員としての専門性を背景にアセスメント結果を集約して整理するきわめて重要な項目である。

「課題と背景要因」は、本人の主訴を中心として、アセスメントの過程で把握した情報をもとに、本人に関係する課題を列挙し、それらの課題の背景にどのような要因が関与しているかについて、本人だけでなく家族や本人をとりまく地域も視野に入れながら、相談支援員の考察を簡潔に箇条書きで整理する。

本人の主訴や、本人を取り巻く現在の状況についての情報収集の成果を記載する場ではなく、本人が今の状況をどのように捉えているか、目の前にある本人の状態に至った背景をどのように理解するかという点における相談支援員の考察の結果をまとめる項目である。

Q11

「課題のまとめと支援の方向性」はどのようにまとめればよいのか？ また、どのように活用するのか？

A11

「課題のまとめと支援の方向性」は、アセスメント結果を踏まえた課題について、総合的にまとめて支援の方向性についての相談支援員としての所見を記載する。自立相談支援機関としての専門的な観点からの考察（見立て）が集約的に示される項目である。A7でも述べたとおり、この段階において、本人や周囲の環境がどのような状況にあり、本人がどのような認識や思いを持っているか、またどのような課題がどのようなメカニズムで生じているのかについての確認と考察を深めておかなければ、根本原因を放置したままの本人の希望に沿わない的を外れた支援となってしまうかねない。

「課題と背景要因」で整理した内容に基づき、自立相談支援機関として取り組むべき課題を特定し、優先順位をつけていく。困窮や暴力、健康状態等の切迫性の有無を判断し、緊急的な対応が必要と考えられる場合には、関係機関との連携を含めた対応方法を具体的に示す。長期的な課題を視野に入れながら、当面何に取り組んでいくかを整理する。

自立相談支援機関が課題を解決するための方策ではなく、本人が課題を解決していくために取り組むべき援助の方向性や内容を見定めていく。同時に、自立相談支援機関による支援終了後においても、本人たちが課題が生じても周囲の支援を受けながら安定して生活していくためのセーフティネットとして、本人を支える地域のネットワークを作っていくことを視野に入れて、まとめていくことが望ましい。

ここでまとめた「課題のまとめと支援の方向性」を基にプランの策定を進めていく。なお、プランの策定においては、本人が理解する課題と設定する目標を尊重して本人の主体性や気づきを尊重してプランを策定していくことが重要であるため、〈インテーク・アセスメントシート〉で相談支援員がまとめた「課題のまとめと支援の方向性」がそのままプランに反映されるわけではないことに留意が必要である。

「課題のまとめと支援の方向性」を導き出すための実践上のポイント

■援助関係の構築及び本人の主訴と取り巻く状況の正確な把握

自立に向けた本人の取組を相談支援員が支えていくにあたって、まずは支援の基盤として、本人と相談支援員との間に信頼関係に裏打ちされた援助関係を築くことが重要である。援助関係の構築は、本人の主訴や本人を取り巻く状況を正確に把握することと深く関係する。そのための実践上のポイントは、次のとおりである。

【実践上のポイント】

- 本人との良好な信頼関係を基礎として、本人の主訴を引き出すことが大切である。
- 言語によって語られることだけでなく、時間や空間を共有し、表情や態度等、非言語の情報も含め、相談支援員が観察したり、感じ取ったことも取り上げていくことが必要となる。
- 本人のこれまでの生活や現在の生活に関わってきた人たち（親族や近隣、関係機関等）からも必要な範囲で情報収集し、多面的に本人を理解していくことが必要となる。
- 社会的に逸脱した行動があったり、本人を取り巻く関係者と本人との認識にズレがある等の場合であっても、本人の側に立って、「なぜそうなるのか」、「本人は今どのような認識でいるのか」という理解に努めることが大切となる。

■本人を主体とした支援に向けた取り組み

自立相談支援機関による支援は、支援者が課題を解決するために取り組むのではなく、本人が主体となって課題に取り組むことを支援するものである。このような方向性での支援を検討するための実践上のポイントは、次のとおりである。

【実践上のポイント】

- 相談支援員は、本人が自分自身や自分の置かれている状況を直視し、理解を深めることができるように支えることが重要となる。
- 本人が、家族・親族や近隣地域等と自分との社会関係に気づき、活用できる社会資源等を含めて自分を取り巻く環境に対する認識を深められるようにする。
- 本人自身が自分の長所や強み（ストレングス）に気づくことができるようにする。
- 課題解決のプロセスにおいては、本人が困りごとに気づき、それを表明し、周囲がその解決に協力することが基本となる。さらには、多様な社会関係のなかで、本人が役割を見出していくことの積み重ねや体験の獲得が重要な意味をもつ。自立相談支援機関の目的は、その後の人生において、本人が周囲との関係を維持しながら、困窮や孤立に陥る前に適切な支えを得ることにより、自立した生活を送ることができるよう支援することにある。

(→次頁へ続く)

■環境への働きかけとネットワークを活かした支援

生活困窮者への支援においては、本人の主体的な取組を支援するだけでなく、本人と環境との関係を調整して改善すること、また地域の社会資源等のネットワークを活用した支援とすることが求められる。このような支援の展開に向け、プラン策定時に留意すべき実践上のポイントは、次のとおりである。

【実践上のポイント】

- 本人と家族・親族や近隣地域等との社会関係について、現状を把握するとともに、本人が今後の人生において孤立することなく生活していくことができるよう、相談支援員が媒介する役割を果たしながら、良好な関係形成のプロセスを支える視点を持つ。
- 本人だけでなく、家族が複合的に課題を抱えることも多いことから、家族間の関係性や影響の与え方、課題相互の関連性に留意しつつ、本人への支援とともに家族支援についても視野に入れながら、関係機関と連携して家族全体への包括的な支援体制を築いていく。
- 関係機関の特徴や役割を適切に理解したうえで、プランのなかでは、協議を重ね、調整を図りながら、自立相談支援機関だけでなく関係機関がどのような役割を果たし、どのように支援するかを示す。その際、本人を含めた当事者が中心となったプラン策定を関係者間で意識することが重要となる。
- 本人を取り巻く民生委員やボランティア、近隣、ピアサポート等のインフォーマルサポートの担い手たちが、本人をどのように認識しており、本人にどのようにアプローチできるかを想定し、本人との関係を築き、広げていくための具体的な道筋を検討する。

3 プランの策定

Q12 プランを策定しなくても、支援は動いている。プランを策定する必要性は？ また、〈プラン兼事業等利用申込書〉は活用しなければならないのか？

A12

プランは相談者本人が主体的に策定するものであり、プラン策定の過程は、課題に取り組む主体が本人自身であるということを確認する過程でもある。本人が自立相談支援機関と共にプランを策定するという過程を経て、自分自身の抱える課題を整理し、その背景要因や取り組むべき事柄について理解を深めることができる。また、課題解決に向けた目標を主体的に設定することにより、取組に対する本人の意欲が高まるだけでなく、取組の達成状況や新たに見えてきた課題についても自分自身で認識し、自己理解を深めることにつながる。

特に、本人がコミュニケーションや理解に困難を抱えている場合には、プラン策定のプロセスは本人と相談支援員とが課題や目標、実施する取組を共有していくうえでのツールの1つにもなる。

生活困窮者自立支援法の手続きの観点においては、法に基づく事業等の利用申込が不要な場合であっても、支援について行政を含む支援調整会議の協議のもとで計画的かつ効果的に進める観点から、基本的には〈プラン兼事業等利用申込書〉を用いてプランを策定することが必要となる。

なお、プラン策定前から行っている支援については、プラン策定時に立案する支援方針の中で、それ以降も支援の一環として位置付けられるものについてはプランに反映する。「住宅確保給付金」及び「一時生活支援事業」については、既に受給または利用している場合、〈プラン兼事業等利用申込書〉にその記録を残すことが必要となる。

また、法に基づく事業等のうち、下記の3事業については〈プラン兼事業等利用申込書〉による利用の申し込みとそれについての行政の支援決定が必須であるため、プランを策定しなければこれら事業を利用することができない。

- ・家計相談支援事業

- ※ただし、家計相談支援事業に直接相談があった場合で、給付・減免等の利用や債務整理へのつなぎ等の支援で終結する場合など、継続的な家計管理の支援までは必要ではないと考えられる場合には、自立相談支援機関のプラン案に盛り込む必要はない。

- ・就労準備支援事業
- ・認定就労訓練事業

Q13 次々に新たな課題が明らかになり、プラン策定のタイミングが掴めない。

A13

本人の状況や得られる情報には常に変化があるものではあるが、それを理由としてプランの策定を先延ばしにしてはならない。

プランの策定には、下記の効果やメリットがあることから、基本的には早めにプランを策定して支援を行うことが必要である。

- ・本人の状態や課題を総合的に整理し、見通しを持って支援を計画的に進めることができる。
- ・本人参加のもとで目標を定めることから、本人の課題解決や自立に向けた意欲を高めることに寄与する。
- ・本人と自立相談支援機関との間で、それぞれが自立に向けて何をするのか、文書により共有することができる。
- ・関係機関と連携した支援を計画的に組み立て、関係機関間で協議・共有することができる。
- ・法に基づく事業等の利用申込を兼ねる（家計相談支援事業、就労準備支援事業、認定就労訓練事業は、〈プラン兼事業等利用申込書〉による「利用申込」と「支援決定」が必須）。

本人の状況や取り巻く環境は、支援によって段階的に変化していくものとの観点を持つことも重要である。1回のプランですべての課題を解決しようとするのではなく、まずは相談初期の段階でプランを策定するものの、その後の状況の変化に応じて、再プランの段階で次のステップに対応したものを計画することも考えられる。プラン終了のたびに本人と共に振り返り次の課題を設定して段階的に取組を進めることで、徐々に本人ができることが広がり目標が達成されていく過程は、本人の自信につながる。

Q14 アセスメントからプランにどのようなつながればよいのか？

A14

アセスメントの過程においては、本人が訴える相談の内容を把握しながら、相談支援員の立場から本人が抱える課題と背景要因について分析を深め、支援の方向性を検討し、優先的に取り組むべき事項を整理していく。言ってみれば、相談支援員あるいは自立相談支援機関として、当該本人に対する「見立て」を深めていく過程であるといつてよい。この「見立て」を集約したものが、「課題のまとめと支援の方向性」となる。

一方、プラン策定は、本人と相談支援員の協働作業であり、本人が主体的に目標を設定して、何に取り組むか、どのような支援を受けていくかを決めていくものである。そのため、アセスメントにおいて相談支援員が深めた「見立て」や「支援の方向性」がそのままプランに反映されるとは限らない。相談支援員の考えを本人に伝えながらも、本人の思いや考えをくみ取り、相互のコミュニケーションのもと、協働作業を通じて援助関係を深めながらプランを策定していく。この過程では、相談支援員がアセスメントにおいて当初整理した「見立て」そのものも修正が求められることもあり、相談支援員によるアセスメントと、協働作業によるプランとを元に、どのように支援プロセスを展開していくかという点が問われる。

Q15 プラン策定にあたり、アセスメント結果と本人の意向にかい離がある。どうすればよいか？

A15

プランの目標、内容等は、本人と常に確認しながら決定する。本人の意向を尊重しつつも、本人の意欲を増し、自立促進（社会参加）につながるようなプランとなるよう、促すことも時として必要になる。また、目標を本人が設定できない場合は、相談支援員から本人の思いや課題への意識を引き出しながら、目標設定の過程を大切にす。

本人主体のプランに仕上げていくためには、できるだけ本人の言葉を大切にす、本人が理解しやすい「目標（目指す姿）」を設定することが望ましい。ただし、「本プランにおける達成目標」は漠然とした内容に留めず、具体的に何をやるかを明確な形で設定し、後の評価の段階において本人が達成状況を判断しやすいようにす。本人の思いや認識が相談支援員のアセスメントとかい離しており、本人が設定しようとする目標が現実的には難しいと思われる内容であっても、後に実際に支援を進めていくなかで、本人が現状のペースや能力では達成が難しいことに気付き、自己理解を深めていくという長期的効果を期待して、プランに織り込むことが望ましい。

なお、「目標（目指す姿）」を設定する際には、相談支援員は、多様な目標（目指す姿）、すなわち多様な自立のあり方がありえるという認識に立つと共に、相談支援員自身の価値観でそれを設定し、押し付けることのないように留意する必要がある。就労自立だけが自立ではなく、周囲に支えられながら社会参加しながらの生活を成り立たせていくことがその本人にとって目指すべき自立の姿であることもある。また、第三者の目線では離婚や施設入所等の判断をした方がよいと思われる場合であっても、その本人や家族の主観・価値観からはそうした選択が是とされない場合もありえる。相談支援員自身が自分の価値観を相対化し、本人の主観・価値観に寄り添って「目標（目指す姿）」を本人と共に考えていくことが重要である。

Q16

〈プラン兼事業等利用申込書〉の「実施すること」の欄には、何をどのように書けばよいのか？

A16

〈プラン兼事業等利用申込書〉の「本プランにおける達成目標」には本人の目指す変化を記入するのに対し、「実施すること」には、本人が目標を達成するためには何が必要かを本人の抱える課題をもとに多方面から考え、本人の取り組むべきこと、本人の取組実施のために自立相談支援機関やその他の関係機関が支援することをできるだけ詳細に記入する。更に、取組を実施するにあたり相談支援員のどのようなサポートが考えられるのか、頻度や内容も含め、具体的に記入することが望ましい。

法に基づく事業等を利用する場合は、「実施すること」の欄に全体の支援方針の中での位置づけがわかるよう記入して○印をつけると共に、次の「法に基づく事業等」の欄において各事業の利用有無及び実施方針（期間・実施機関・給付額等）を記入する。

「実施すること」に挙げる支援事項をうまく組み立てていくには、本人と向き合う一方で、長期的・継続的援助を視野に入れて地域のサポート体制づくりを日頃から図っていくことが重要である。本人や家族に対する支援を自立相談支援機関が単独で全てを担うのではなく、地域全体で考え、支えていく姿勢で取り組んでいくことが求められる。

Q17

本人だけでなく、家族も課題を抱えている場合のプランの組み方は？

A17

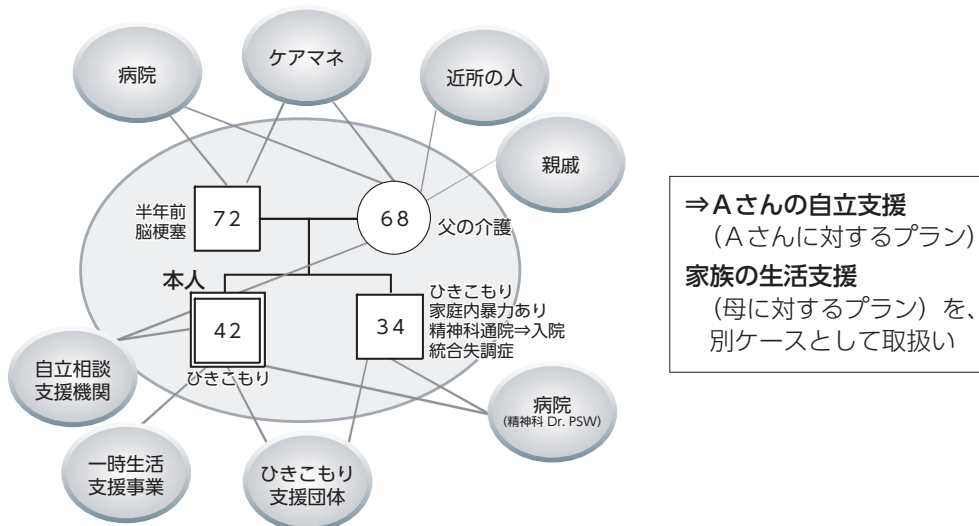
家族に対する支援は、本人に対する支援の一環として本人に対するプランの中に織り込んで組み立ててよい。

しかし、本人の抱える課題と家族全体の抱える課題の背景に異なる要因が存在する場合等には、それぞれに対して方向性の異なる支援が必要とされるため、そのような状況下で家族とも接点を持つ場合には、その家族の構成員について個別に帳票を起票し、プランを策定する形も考えられる。この場合、同一世帯の構成員については、〈インタビュー・アセスメントシート〉の「関連ID」で相互に関連性がわかるようにしておくことが望まれる。

Aさん事例における案件の整理

Aさん：ひきこもり生活から脱却し、働いて自立することを希望

Aさん世帯：年金収入のみ。要介護状態の父、精神病院に入院中の弟を抱えており、生活支援・経済支援が必要な状況。母の負担が大きい。



Q18 プラン期間はどれぐらいの長さで設定するのがよいか？

A18

本人の抱える課題に対して、どれぐらいの期間で変化が期待できるかを見極め、プラン期間を設定する必要がある。

達成目標が「心療内科の受診」、「障害者手帳の申請」、「就学援助の手続き」等、すぐに実行に移すことが可能な環境を整えることにある場合には、プラン期間は短め（2～3ヶ月など）に設定し、「生活リズムを整える」、「定期的に外出する」等、本人の行動変容を目指すものである場合には、プラン期間は長め（半年程度など）に設定することが適切であると言える。

また、支援メニューの中に法に基づく事業等で期間を区切った支援が組み込まれている場合には、その支援についての継続の必要性を判断するためにも、プランの終期を当該支援の期間終了のタイミングに合わせる形もありえる。

Q19 支援調整会議における帳票類の有効な活用方法は？

A19

協議対象となる事例の情報について、〈プラン兼事業等利用申込書〉を提示することに加えて〈インタビュー・アセスメントシート〉の「■アセスメント結果の整理と支援方針の検討」欄等を活用して事例情報をわかりやすく整理することが重要である。また、それに加えて、当該会議の中で特に協議したい「協議事項」を箇条書き等であらかじめ参加者に明示していくことが考えられる。

なお、帳票類についての「入力・集計支援ツール」を活用すると、アセスメントやプラン等の情報の要点が〈支援ケース一覧〉として出力可能である。特に多数の事例について支援調整会議で扱う場合には、この〈支援ケース一覧〉を活用することも可能である。

Q20 帳票類に記載した情報はどこまで関係機関と共有すべきか？関係機関との連携にあたっての留意点は？

A20

支援の展開にあたって、つなぎ先の機関に対しては、プランに掲げる目標や支援方針を共有し、支援において踏まえておくべき本人に関する情報や留意事項等を共有しておくことも求められる。その際には、個人情報保護の観点から、むやみにすべてのアセスメント情報を共有することは望ましくないが、本人への支援を目的に沿って効果的に行うために共有しておくことが必要と判断する情報を共有する。

また、プランの内容についても、本人同意が得られる範囲において、プランに関わる各種事業・支援機関との間で共有する。この共有場面としては、支援調整会議の場を活用することも考えられる。

他事業へのつなぎに際しては、その事業を利用する目的や支援にあたっての留意事項等を明文化して伝達し、また、その後の支援の状況についてのフィードバックの時期や方法についてもあらかじめ自立相談支援機関と他事業との間で定めておくことが望ましい。

関係機関につなぐ際には、単に「××に行ってみてはどうか」と勧めるのではなく、まず本人に対して何のためにその機関につなぐのかについて丁寧に説明をすることで、本人が納得した状態でつながっていきけるような働きかけをすることが求められる。本人の抱える問題の要素を具体的に取り上げ、関係機関へつながることがその問題を解決する手段の1つとなりえることと伝えることにより、本人が関係機関につながる意味を理解できるようにすることが望ましい。

Q21 「次回モニタリング時期」はどのように設定すればよいか？

A21

モニタリングは、プラン期間の途中で支援の途中経過を確認して、支援方針について修正の必要がないか確認するために行うものである。モニタリングの実施時期については、そのプランがどのような目的と意図を持って策定されたかを踏まえて設定することが望ましい。例えば「障害年金の受給申請」等、手続きの実施が主となるプランの場合には、その手続きのタイミングに合わせて、書類が揃ったか、手続きが終了したかどうかなどについて確認するためにモニタリングを実施する。また、「生活リズムを整える」等の、本人の行動変容をゆるやかに目指していく内容のプランの場合には、本人の行動変容の状況を面談や訪問等で確認できるタイミングを見計らいながら、1ヶ月ごとなど定期的にモニタリングすることが望まれる。

モニタリングは、ある一定期間ごとに定時で設定して実施する場合と、普段から断続的に実施する場合とが考えられる。いずれの場合においても、相談員の一方的な確認の場ではなく、本人が取組の達成度と残された課題とを認識し、成果を実感する場とすることが大切である。そのため、普段から断続的に実施している場合にも、ある区切りの良い時期においてはモニタリングのための時間と場を明確な形で設定することが望ましい。これまでの取組において何を頑張ったか、何が難しかったかを本人と相談員とが一緒になって考え、共有することにより、本人が今後の取組に対する意欲を新たにすることも期待できる。

Q22 プラン策定・支援決定後、支援実施中に本人の状況が変化した。どうすればよいか？

A22

本人の状況が大きく変化し、支援方針の見直しが必要とみられる場合には、現在実施中のプランについて、当初予定していたプラン終了時期の前であっても一度評価を行う。評価の後、改めてアセスメントを行って現在の状況を確認の上、再度プランが必要であれば再プランを計画する。

プランを策定し、支援決定・確認を実施した後の段階で、新たに支援内容を追加したり一部支援メニューの内容を変更したりする場合で、本人の状態像に大きな変化があったわけではなく、かつ、法に基づく事業等に関する変更のない場合は、現行プランを修正する形で対応する。プラン修正時は、現行プランに加筆修正のうえ、修正点を<備考>欄にメモ書きし、行政に修正後プランを再提出する。

なお、本人の状態像に大きな変化があったわけでもなくとも、法に基づく事業等に関する変更がある場合には、プラン期間の途中でであっても一度現行プランを終了して、再プランを策定する。

4 評価について

Q23 〈評価シート〉を用いた評価はどのように実施するのか？ また、評価はどのタイミングで行えばよいか？

A23

〈評価シート〉を用いて評価を行うが、この際には支援の過程やその過程を経た変化を振り返りながら行う。〈評価シート〉は、担当の相談支援員を中心として自立相談支援機関が作成し、これを支援調整会議に諮る。

評価の実施においては、相談支援員による一方的な評価や、支援の成果に対する漠然とした評価ではなく、本人と一緒にあって、設定した目標1つ1つに対して達成度を確認し、共有することが重要である。本人と達成度を確認する過程は、本人に取組の成果や進捗について実感を持たせ、その後の取組への意欲を持続・向上させることにつながる。また、取組の成果と残された課題とを明確にすることで、再プランをより具体的かつ現実的に描けるようになるだけでなく、本人と相談支援員の認識に違いがあればそれが分かるし、その違いについて検討したうえで再プランを策定することができる。そしてこれらの評価の過程においては、プラン期間に限った短期の結果のみをみるのではなく、プラン期間終了後の見通しも含めて変化の状態を捉え、本人と話し合うことが望ましい。

評価のタイミングは、原則としては〈プラン兼事業等利用申込書〉で定めたプラン期間の終了時に行う。

ただし、支援の経過の中で、大きな状況の変化等によってプランについて大幅な変更が必要になり、再度プランを立て直す必要がある場合には、当初のプラン期間の終了予定時期の前の時点において早めに評価を行い、再プランにつなげることも可能である。

なお、支援を進めるなかで、取組への参加に対する周囲の理解が十分でなかった場合は、評価実施の面談に家族及び関係者を同席させ、家族及び関係者に取組の成果を実感させることも望ましい。

Q24 「終結」と「再プランして継続」のいずれの方針とするかについて、どのような基準で判断するのか？特に「終結」のタイミングが分からない。

A24

自立相談支援機関が行う支援に一律の期間の制限は設けないが、基本的には他の制度・事業等やインフォーマルサポートを中心として本人を見守る体制に移行し、バトンタッチによって終結していくことが望まれる。

終結には、大きくは次の3つのパターンが考えられる。

- ①生活困窮の状態が改善し、設定していた目標を達成する目途が立った場合
- ②生活困窮の状態から脱却できていないものの、大きな課題がある程度解決し、いったん支援を終了してもよいと判断できる場合
- ③本人からの連絡が途絶えるなど、支援の継続が困難な場合（→帳票上は「中断」にチェックする。）

終結と判断する場合には、他機関へのつなぎが必要か否か、地域における見守りにどのようなつなげるか等のフォローアップ策についても検討し、本人及び関係者間で共有しておく。プラン策定当初にどのような意図で、どのような目標を立ててプランを策定したのかということ意識しながら、終結の是非について判断する。終結後には一定期間本人の状況を確認し、フォローアップで把握した状況については〈支援経過記録シート〉に記録しておく。

なお、この際には多様な終結のあり方があるという視点を相談支援員が持つことも重要である。本人の就労自立だけでなく、地域に見守られ支えられながら生活を継続していく形もまた自立の一つの姿である。

Q25 評価の結果、再プランを策定することになった。再プラン策定において、初回プラン策定時とは異なる注意点はありますか？

A25

支援実施～評価～再プランの連続性を意識しながら、再プランを策定する。再プランは、評価実施時に本人と相談支援員とで確認した現状と課題とを引き継いだものでなければならない。また、残された課題において、本人の希望と相談員のアセスメントにかい離がある場合には、再プラン策定時に再度初回プランの達成度を振り返るとともに本人の置かれている状況を見直すことで、初回プランよりも両者の想いが歩み寄った状態で再プランの策定となることが求められる。



資料



・調査研究の体制

調査研究は、有識者・実務家からなる検討会を組織して実施しました。

【委員名簿】

(敬称略、五十音順)

氏名	所属等	備考
朝比奈 ミカ	市川市生活サポートセンターそら 主任相談支援員	
岩間 伸之	大阪市立大学大学院生活科学研究科 教授	座長
鈴木 晶子	一般社団法人インクルージョンネットかながわ 代表理事 鎌倉市自立相談支援事業（インクル相談室） 主任相談支援員	
藤森 克彦	みずほ情報総研株式会社 主席研究員	

【厚生労働省】

氏名	所属等	備考
宮嶋 徹也	社会・援護局 地域福祉課 生活困窮者自立支援室 室長補佐	
北島 裕介	社会・援護局 地域福祉課 生活困窮者自立支援室 就労支援係長	
下田 健一朗	社会・援護局 地域福祉課 生活困窮者自立支援室 相談支援係 主査	

【事務局】

氏名	所属等	備考
山岡 由加子	みずほ情報総研株式会社 社会政策コンサルティング部 年金・福祉チーム 福祉・労働課 上席課長	
杉田 裕子	みずほ情報総研株式会社 社会政策コンサルティング部 年金・福祉チーム 福祉・労働課	

・ 検討経過

(1) 検討会開催状況

回	日時	検討内容
第1回	平成27年7月9日 16:00～18:00	○本年度調査研究の目的と実施方針について ○帳票類を活用した相談支援の展開にあたってのFAQの作成について
第2回	平成27年9月29日 10:00～12:00	○事例整理のイメージについて ○事例検討会でとりあげる事例と議論内容について
第3回	平成28年1月5日 10:00～15:00	○事例検討結果の整理について ○帳票類を活用した相談支援の展開にあたってのFAQ案について
第4回	平成28年1月8日 9:30～13:30	○事例検討結果の整理について ○帳票類を活用した相談支援の展開にあたってのFAQ案について
第5回	平成28年1月31日 10:00～15:00	○事例検討結果の整理について ○帳票類を活用した相談支援の展開にあたってのFAQ案について
第6回	平成28年2月22日 11:00～15:30	○事例検討結果の整理について ○帳票類を活用した相談支援の展開にあたってのFAQ案について

(2) 事例検討会の実施状況

場所	日時	会場名	参加人数
千葉	平成27年10月10日 13:00～15:30	山崎製パン企業年金基金会館 5階A会議室 (千葉県市川市市川1丁目3-14)	参加者15名 傍聴者1名
仙台	平成27年10月24日 13:00～15:30	TKP仙台カンファレンスセンター カンファレンスルーム4B (宮城県仙台市青葉区花京院1-2-3 ソララガーデンオフィス4F)	参加者14名 傍聴者4名
福岡	平成27年11月21日 13:00～15:30	TKPカンファレンスシティ博多 カンファレンス① (福岡県福岡市博多区博多駅前3-19-5 博多石川ビル1F)	参加者13名 傍聴者6名
大阪	平成27年12月19日 13:00～15:30	TKP大阪心斎橋カンファレンスセンター カンファレンスルーム4F (大阪府大阪市中央区南船場4-3-2 御堂筋MIDビル4F)	参加者12名 傍聴者12名

事例から学ぶ自立相談支援の基本

平成27年度社会福祉推進事業

生活困窮者自立支援制度の自立相談支援機関における帳票類の標準化等に関する
調査研究事業 報告書

平成28年3月

みずほ情報総研株式会社

社会政策コンサルティング部

〒101-8443

東京都千代田区神田錦町2丁目3番地

TEL 03-5281-5276

平成28年3月発行

発行・編集 **みずほ情報総研株式会社**

社会政策コンサルティング部

〒101-8443

東京都千代田区神田錦町2丁目3番地

TEL.03-5281-5276 FAX.03-5281-5443