

「会津若松市障害者総合相談窓口事業」について

福島県・アガッセ 会津若松市障害者総合相談窓口 平泉 順子

会津若松市障害者総合相談窓口開設の経過

「会津若松市障害者総合相談窓口」は、平成11年3月制定の「会津若松市障害者計画」に基づき、平成12年10月1日に開設され、社会福祉法人会津療育会が委託を受け運営しています。

「総合相談窓口」は、障害者計画策定経過の中で、市民サイド、障害者サイドに立ったものとするために、寄せられた意見を「証言」とし、その「現状と課題」から、「具体的な施策」として計画されたものです。

それは次のようなものです。

『子どもに障害があり、その障害をまだ受け入れられない時に、身体障害者（療育）手帳や保育所、病院などのことをたくさんの窓口で相談しなければならないのは、心理的に大きな負担になります。こうした一連の相談が一カ所の窓口でできたらと切に思います』という障害のある子どもの母親からの声などを証言として取り上げています。

『これまでは、身体障害者福祉法、老人福祉法、児童福祉法といった法の体系により行政が組織され、公的制度を利用しようとする市民が申請先を自ら考えて相談しなければならないし、制度の内容がわからなかったため申請が洩れた時には、制度の



利用ができないといったことがありました。相談者は、自身が障害を抱えたり、家族が障害を受けたりした場合、今をどう乗り越えていけばいいのかを模索するのが精一杯といった状況のなかで、多くの相談窓口を自分で渡り歩かなければならず、精神的にも大きな負担となっています。また、障害者は個々に複合的な問題を抱え、総合的な解決を望んでいます。

そこで、相談者の精神的な負担の軽減を図り、具体的な問題解決に向けた施策を示していくためには、法の体系や、機関ごとに受けている相談を一カ所のできるような体制が必要です。』

そして、役割として『障害者の自立生活や介護に必要となる多様な情報やカウンセリング上の専門性を持ち、かつ継続的に対応することにより、実効性のあるサービス提供が行える、総合相談窓口を設置します。この窓口は、相談内容が多岐にわたる場合はコーディネート機能も持ちます』という活動が求められています。

障害者総合相談窓口の開設場所

総合相談窓口は、法人拠点施設（身体障害者療護施設アガッセ）の中ではなく、会津若松市所有の福祉館の中に開設されています。立地的には、市役所などのある市街地からは多少離れていますが、総合



相談窓口としての機能を明確にしています。また、福祉館には、自立生活センターなど障害者団体も使用しており、関係諸団体等との連携等にも有効に機能しています。

スタッフは、所長（施設長兼務）と生活支援ワーカー3名（ソーシャルワーカー2名、看護師1名）の構成です。総合相談窓口には、ワーカー3名が勤務しています。平日は、10時～19時、土・日は10時～17時まで、祭日は休日という交代の勤務をしています。

市民へ向けて、市の広報や地域FM番組、ホームページでPRしています。

なお、開設時には、会津若松市は、ホームページ等で、やさしいまちづくりとして総合相談窓口の紹介をしています。

また、スタッフは、それぞれ、病院ソーシャルワーカー、婦長職の経験を持つ者で、地域との関わりがあり、紹介を受ける機会があります。

相談の事例から業務を紹介します。

【事例】

ある日、同法人施設入所中のAさんから相談の電話です。内容が込み入っているため、訪問の約束をし、施設を訪ねて来意を告げると、職員はどうぞということです。居室を訪ねると、それは居室の私有電話からの相談でした。



この事例は、施設と総合相談窓口の関係を現している事例です。このほかデイサービス、ショートステイ利用者からの相談もあります。施設スタッフから、利用者の個人的な事情への相談を紹介されることもあります。が、それは、当事者との話し合いの中で援助を求められた場合の相談になります。

【事例】

ある日、父親が来所し、一人暮らしのB男さんについての相談です。長男には精神障害があります。長い病歴がありますが、病気を認めず、受診も中断しがちで、問題行動も起こしています。父親が他県への転出が決まり、他に身よりもなく、一人残していけない、どうしたらいいかという相談です。

中断しながら通院をしている病院の相談室との連携の上で、父親としてできることを探しながら、主治医の意見により、B男さんの再入院に向け、くじけそうな父親を支援し、その後の相談を病院相談室にバトンタッチしました。

【事例】

50歳のC男さんは、知的障害者です。父親が死亡し、同居している家族のこれからが不安という相談です。C男さんは、小学校は未就学状態で、2か所の施設に入所の経験はありますが、どちらも両親のかわいそうとの思いから中断しています。専門の父親が農業の手伝いをさせ、本人の身の回りの面倒も

見ていました。母親と弟夫婦の家族の中で、これからどうしたらいいのかという相談です。

今までは、専業農家という条件もあり、父との二人三脚で生活をしています。身近な親族以外の人とは、交流していません。母親には、父の代わりにできません。怒ることが多くなっています。母親は反対ですが、弟夫婦からは施設の入所も希望する相談です。私たちは、訪問を重ね、C男さんに認めてもらうことから、相談を進めることにしています。なじみ始めたころから、市内の障害者授産施設や小規模作業所などを訪問し、事前の協議をしています。

ようやく、障害の区別の無い小規模作業所での通所訓練を開始します。

週2回、午後の時間に、義妹が同行する通所です。C男さんは、嫌がらずに通所していたのですが、作業所では立ち過ごすだけです。それでも、なんとか一か月続けましたが、継続が困難になってしまいました。その後も、スタッフが関わり、まもなく、知的障害者の小規模作業所に通所訓練を始めています。

週3日、自立センターの運営する移送サービスを利用して、午前だけの通所からはじめ、お弁当持参まで進んでいます。C男さんは、週3回の通所を楽しんでいるようです。家族の一員として、在宅での生活を確保しています。

その後、在宅で生活をしている、C男さんのように、家族に庇護されてはいますが、社会とのつながりを体験していない障害者がまだまだいることを知らされています。両親の高齢化で、世話ができなくなってきたために、相談に来られるのです。

【事例】

80歳のD子さんは、脳梗塞で身体と言語の障害者です。夫婦の厚生年金で在宅生活をしていますが、同居している50歳の長男がリストラで失業しています。介護が原因とはいえませんが、再就職できません。介護者としてなくてはならない人ですが、将来

への不安を相談に来ます。

D子さんは、介護保険の給付を限度額いっぱい使って在宅生活しています。それでも、長男は、介護者として重い役割を担っています。しかし、長男の将来を考えれば、再就職も重要です。不況のおり、県内でも失業率の高い地域で、中高年の就職は簡単ではありません。障害者の退職者も多く、就労はもっと大変です。

障害者総合相談窓口の年間事業

日常業務は、障害者生活支援事業の統計で処理していますが、14年度の相談件数は述べ1712件です。前年度からみると7割増になっています。

その他、年間事業として、
慮さわってみようパソコン体験講座の開催

4回開催し、延べ50人参加しています。視覚障害用ソフトや特殊ソフトの利用など、関係団体の支援を受けて開催しています。

盪懇談会の開催

地域の生活を支える事業所、作業所など10施設、会津若松市福祉担当者の出席で開催。

盪支援費の学習会

支援費事業を立ち上げる団体のスタッフなどと時間外の学習会を月2回開催しています。

障害者の生活支援のこれから

障害者計画の見直しが進められています。15年3月に県の保健医療福祉計画が策定され、会津若松市においても着手される予定です。支援費制度の導入で、生活支援事業は、一般財源となっています。15年度の事業は、前年同様にスタートしましたが、来年度以降については不安が残ります。会津若松市にはこれからも、“やさしいまちづくり”という目標達成に向けた取り組みに力を入れて欲しいと願っています。総合相談窓口事業をとおして、私たちも参画できるように、努めていきたいと考えています。