

障害者総合相談ケースレビュー実施にあたり、考慮すべき事項 (2019 年度版 障害者総合相談業務マニュアルより抜粋)

平成 29 年度仙台市障害者自立支援協議会の障害者相談支援体制あり方検討会の報告書「今後の障害者相談支援体制のあり方について（平成 30 年 3 月）」を踏まえ、平成 30 年度は、各区障害高齢課でのケースレビューやケース検討の実施状況を基に、「組織内での効果的なレビューのあり方」及び『支援の必要度』に応じた重点的に関わる対象者の明確化について整理し、障害者総合相談担当者会議で共有しました。ここに記載している内容は、障害者総合相談を実施するうえで必要な視点や考え方であり、支援者間で共有し、過不足ない支援を提供するためのツールとして活用することを想定しています。

(1) 組織内での効果的なレビューのあり方について

① ケースレビューの目的の共有

的確なレビューを実施するためには、「なぜ、ケースレビューを行うのか」という目的を明確にし、組織内で共有することが求められます。組織内レビューの主な目的は以下のとおりです。

- ・ 組織として支援方針を定め、また支援経過を管理し、それらを職員間で共有すること
- ・ 組織内の支援体制を整備すること
- ・ OJT の一環として、新人職員を育成すること

② 目的を達成するために必要な視点と手法

組織内のケースレビューを行う目的を達成するに当たり、職員間で支援をするにあたっての「価値の共有」をしておくこと（視点）が必要となります。なぜなら、どのようなことに重きを置きながら支援していくかという価値の共有をしておくことで、困難な状況に直面したときに、今必要な支援は何かを考える拠りどころになるからです。加えて、「過不足ない支援を提供するための留意点」と「方針を定めるにあたっての手続き」として、ケースレビューで使用する手法について整理しました（図 1）。

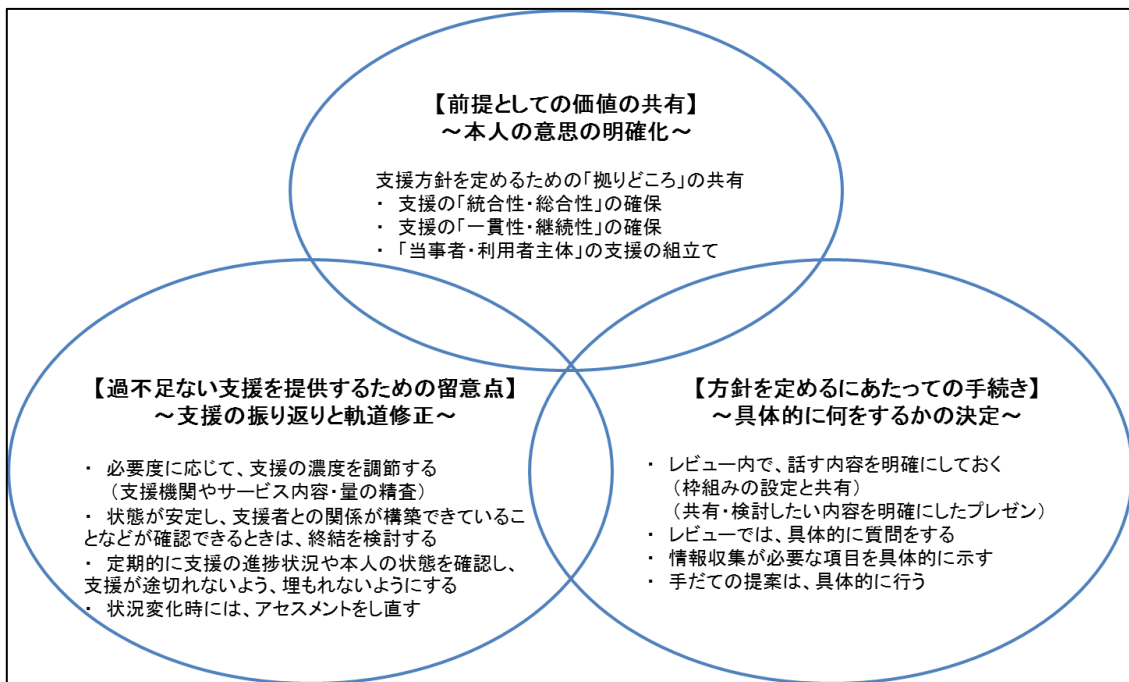


図1 ケースレビューの目的を達成するために必要な視点と手法

③ ケースレビューで行う具体的手続き

ケースレビューでは、ケースの困りごとを明確にしたうえで、支援方針を定めます。具体的な手順と確認すべきことは図2のとおりです。

《支援方針を定めるにあたり必要な視点として、担当者会議で出された意見》

- ・ ケースの全体像や支援ネットワークを整理しながら、区障害高齢課がどの程度関わっていくかを検討する。
- ・ 関係性の構築自体が困難なケースと、支援希求は可能だがそれが過剰で支援者が振り回されがちなケースとは分けて考える。

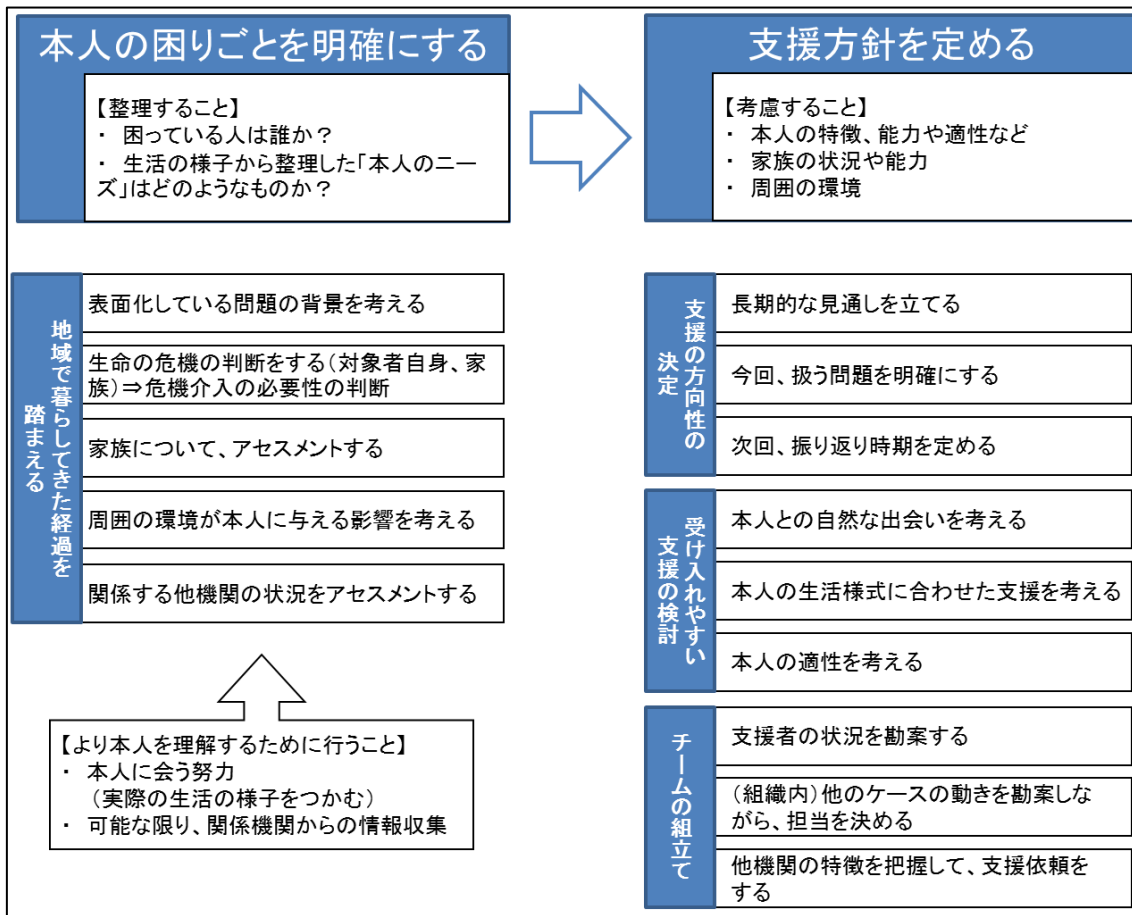


図2 ケースレビューにおいて行う具体的手続き

ケースレビューで支援方針を定めるにあたり、ケースの概要を把握することが求められます。必要となる主な情報はケースの「基本情報」、「ケース概要」です(表1)。初回相談時にすべての項目を網羅することを目的として聞き取りをするのではなく、支援するうえで必要な項目であるという認識のもと、ケースの状況に応じて把握していきます。また、これらの情報はケースレビューを行う際の台帳に必要な情報でもありますので、レビューでの決定事項と併せ、台帳を整備する際の参考としてください。

表1 ケース管理にあたり必要な情報

基本情報	<ul style="list-style-type: none"> ・ 氏名, 生年月日, 地区(住所) ・ 障害種別(障害者手帳), 疾患名 ・ 相談日(または直近支援日)
ケース概要	<ul style="list-style-type: none"> ・ 支援内容 ・ 支援目標 ※「同居人(家族)」、「関係機関」、「医療機関(主治医)」、「利用サービス」、「年金受給」、「生活保護受給」等, 項目立てする場合がある。
レビューでの決定事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ レビュー結果(支援方針, 区担当者, 次回振り返り時期) ・ 支援の必要度 ・ 記録保管場所

(2)「支援の必要度」に応じた重点的に関わる対象者の明確化について

これまで相談支援体制整備を行ってきた経過のなかで、「支援が必要なのに自ら声を上げられない」障害者や「多問題家族」へのチームアプローチの必要性が確認され、このような従来の仕組みでは支援を受けられない可能性のある「重点的に関わる対象者」に対して、過不足ない相談支援を提供する必要があることを確認してきました。

そこで、対象者像の具体化にあたっては、対象者の生活上の困りごと（生活課題）が顕在化していることを前提に、「対象者」、「取り巻く環境」、「支援者の要因」に大別して、ケースの状況を整理します（表2）。これらの要因を整理しながら、個々のケースについて、「支援の必要度」という視点で、4つの群に分けて考えます。

具体的には、初期相談を受けたケースをまず「アセスメント群」として、当面の支援方針を速やかに定め、支援の必要度に応じ、「重点支援群」、「中等度支援群」、「相談時対応群」（表3）のいずれかに位置づけます。この時、重点的に関わる対象者を規定する要因（表2）にある項目で、どのようなところに困難さがあるかなどを整理しながら、検討します。なお、いずれかの群に位置づけた後、ケースの状態や支援体制などが変化したときには、ケースレビューなどを活用しながら随時見直していきます。

《支援の必要度を考えるにあたり必要な視点として、担当者会議で出された意見》

- ・対象者を具体化するためにどのような情報が必要かの枠組みがあることで、支援の抜けに気づき、次の関わり方への示唆が得られる。
- ・ケースをこの支援群に当てはめるのではなく、支援をするにあたっての拠って立つ方向性として考える。

表2 支援の必要度に応じて重点的に関わる対象者を明確化する上で必要な事項

A 対象者の生活課題の顕在化	
対象者の地域生活において、何らかの生活課題が発生しているが、その課題を解決するための手段や対応がなされず、基本的な生活が保たれていない状態や状況 ⇒把握すべき主な情報:「生活課題」 (例)・ゴミ屋敷に、金銭的な支援もなく、暮らしている状態 ・これまで家事などを経験したことがなく、あるいは、生活能力が減衰し、今後の生活の見通しを持っていないなどにより日常生活がままならない状況 など	
B 生活課題に影響を及ぼす要因	
a.対象者に関する要因 ⇒把握すべき主な情報:「状態・状況」、「支援希求の表出方法」、「医療的緊急度」 (例)・セルフケア能力が低減している、または、急激に低下した ・困りごとを困りごとと認識できない、または、それを表出できない ・対人関係の構築の仕方が独特である など	
b.対象者を取り巻く環境に関する要因 ⇒把握すべき主な情報:「家族・親族」、「その他(支援者・支援機関)」 (例)・対象者をサポートする家族がいない、あるいは、長期間不在 ・対象者と家族の関係が悪い、あるいは、家族だけで抱え込むなどにより課題解決を阻害している ・地域のなかで孤立している、あるいは、地域住民とトラブルが発生している など	
c.支援者が感じる困難さ (例)・支援者が、対象者との関わり方に困難さを感じている ・支援者が、支援者間の連携に難しさを感じている など	

表3 「支援の必要度」に応じた重点的に関わる対象者の区分けと想定される支援方法

群	対象者の状態像と状況	想定される支援
アセスメント群	<ul style="list-style-type: none"> 生活課題が顕在化し、緊急度も高いと考えられるが、アセスメント途上であり、支援方針が定まっていない。 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 初期相談 ✓ レビュー・検討等で、当面の方針を定める
重点支援群	<ul style="list-style-type: none"> 地域や家族から孤立しているなど支援ネットワークがなく、速やかに解決すべき生活課題(危機介入含む)があるが、1支援者1機関での対応が難しい。 支援者との関係構築ができていない／不確かである。 	<ul style="list-style-type: none"> チームアプローチを前提とした ✓ 危機介入 ✓ 重点的に関わる対象者として支援(ケースの特徴や、支援の困難度に応じたチーム編成を行う) ✓ (緊急事態が予想)地域生活支援拠点への登録 ～予防的な関わり
中等度支援群	<ul style="list-style-type: none"> 入退院を繰り返す等病状の不安定さがあり、生活課題解決に向けて継続した支援が必要だが、危機介入等の緊急対応のリスクは低い。 支援者との関係性が一定程度構築できている。 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 各相談機関による支援
相談時対応群	<ul style="list-style-type: none"> 支援希求が可能であったり、既に支援ネットワークが構築されており、安定した地域生活が維持できている。 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 相談時対応 ✓ (計画)指定特定相談支援事業者による作成 ✓ 終結(情報提供等によりニーズの充足、対象者の市外転出や死亡、匿名での相談等)