

# 「法福連携」の推進 ～法律専門職と福祉専門職の連携をめざして～(三重県桑名市)

## <現状>

- 高齢者からの相談内容は「成年後見制度」「債務整理」「消費生活被害」「遺言・相続・遺贈」「法律・金銭に関するトラブル」などがあり、医療・福祉専門職の知識だけでは支援が困難。
- 原因として福祉専門職が法律分野の知識が少なく、法律専門職(弁護士・司法書士・公証人役場・法テラスなど)との連携も不十分。

## <目標>

法律専門職と福祉専門職を有機的に結合する「法福連携」推進により、法律専門職を有効な社会資源として活用し、高齢者に対して法律面も含めた幅広い支援を実現する。

## <課題解決のための具体策>

行政・地域包括支援センターが法律専門職を積極活用し、福祉専門職にマッチング⇒「顔の見える関係づくり」

課  
目  
題  
  
現  
状

### ☆具体策①「個別支援における成功体験の蓄積」

福祉専門職が支援困難と感じる事例に弁護士・司法書士・裁判所・公証人役場・法テラスなどを紹介し、成功体験共有の機会を提供する。

### ☆具体策②「法福連携のための研修開催」

福祉と法律の専門職がグループワーク形式で高齢者虐待に関する事例検討会を開催し、互いに顔の見える関係を築く機会を提供(平成25年2月開催、68名参加)。



H25.2.13法福連携研修会の様子

### ☆具体策③「成年後見制度における法律専門職の積極的活用」

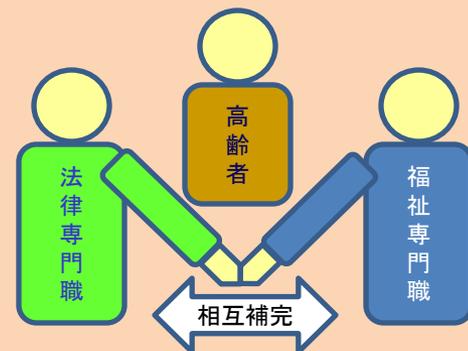
本人・親族申立て時に書類作成や後見人等受任、任意後見契約内容相談などで弁護士・司法書士を紹介。また、市長申立てでは後見人等受任を依頼。いずれも選任後は医療・福祉面を福祉専門職がフォローし相互補完する。

### ☆具体策④「三重県高齢者虐待防止チームへの参加」

三重県・三重弁護士会・三重県社会福祉士会で組織する三重県高齢者虐待防止チームに行政社会福祉士(直営型地域包括支援センター)を参画させ、業務外でも地域の弁護士とのネットワーク構築機会を設けている。

### ☆具体策⑤「法律専門職による地域の福祉専門職を対象とした時間外研修の開催」

桑員社会福祉士会の定例勉強会において地元の弁護士を講師に招き、業務終了後に多重債務の勉強会を開催。





地域包括ケアシステム構築に向けた取組事例（様式）

①市区町村名	三重県桑名市
②人口（※1）	142,381人（平成25年3月31日現在）（ ）
③高齢化率（※1） （65歳以上、75歳以上それぞれについて記載）	65歳以上 31,951人 22.4%（ ） 75歳以上 14,968人 10.5%
① 取組の概要	<p>「法福連携」の推進 ～法律専門職と福祉専門職の連携をめざして～</p> <p>弁護士・司法書士などの法律専門職と福祉専門職が顔の見える関係を築いて連携し、高齢者への適切な支援を行うべく、以下のような連携機会づくりに取り組んでいる。</p> <p>①「個別支援における成功体験の蓄積」 ②「法福連携のための研修開催」 ③「成年後見制度における法律専門職の積極的活用」 ④「三重県高齢者虐待防止チームへの参加」 ⑤「法律専門職による地域の福祉専門職を対象とした時間外研修の開催」</p>
⑤取組の特徴	<p>法律専門職と福祉専門職の連携が進めば、「成年後見制度」「債務整理」「遺言・相続」などにおいて高齢者への幅広い支援が可能となる。しかし、法福分野の連携は不十分であり、行政・地域包括支援センターが連携機会を積極的に提供している。具体的には虐待をテーマに弁護士・司法書士が参加したグループワーク形式の研修会開催、成年後見制度における法律専門職の積極的な活用、支援困難事例に法律専門職が介入し成功体験を共有するなど、法福のマッチングを実施。</p>
⑥開始年度	平成23年度
⑦取組のこれまでの経緯	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成23年4月 市内に弁護士事務所が複数開所したことから連携開始</li> <li>・平成23年9月 市内弁護士を講師とした多重債務勉強会開催</li> <li>・平成24年10月 地域包括ケア推進指導者養成研修（中央研修）受講。地域包括支援センター社会福祉士連絡会議で法福連携研修会開催について検討開始</li> <li>・平成25年2月 法福連携による桑名市高齢者虐待防止研修会開催</li> </ul>
⑧主な利用者と人数	<ul style="list-style-type: none"> <li>・高齢者虐待防止研修会参加者 68人（うち弁護士3人・司法書士5人）</li> <li>・平成24年10月以降の成年後見本人・親族申立件数（司法書士委任分） 7件</li> <li>・平成24年10月以降の成年後見市長申立件数 2件（うち弁護士選任1件）</li> <li>・地域ケア会議開催回数 平成24年7～9月 7回（月平均2.3回）、うち法律専門職参加0回 ⇒平成24年11月～平成25年1月 19回（月平均6.3回）、うち同6回</li> </ul>
⑨取組の実施主体及び関連する団体・組織	実施主体：桑名市地域包括支援センター（直営型1・委託型4）
⑩市区町村の関与（支援等）（※2）	<p>財政的支援なし</p> <p>ただし、研修会では桑名市が会場提供・資料印刷。</p>
⑪国・都道府県の関与（支援等）（※3）	県：三重県高齢者虐待防止チームの運営協力（三重県健康福祉部長寿介護課）





⑫取組の課題	研修参加者以外の福祉専門職と法律専門職のさらなる連携機会づくり 研修参加者の法律専門職と福祉専門職の連携実態把握・成果の確認
⑬今後の取組予定	平成26年3月頃 高齢者虐待防止研修会開催（法律専門職も参加予定）
⑭その他	
⑮担当部署及び連絡先	桑名市役所保健福祉部介護・高齢福祉課地域包括支援センター TEL 0594-24-5104 FAX 0594-27-3273

- ※1 一部地域に限定した実施の場合は、当該地域の人口・高齢化率を（ ）内に記載してください。
- ※2 市町村から財政的支援が行われている場合には予算額等を含めて記載ください。
- ※3 国や都道府県から財政的支援を受けている場合は、補助金や交付金等の名称、額等を含めて記載ください。





## 地域包括ケアシステム構築に向けた取組事例（関連資料①）

### 三重県桑名市

#### 「法福連携」の推進 ～法律専門職と福祉専門職の連携をめざして～

##### < 1. 介護保険事業計画における関係部分 >

###### ○『桑名市第5期介護保険事業計画・第6期高齢者福祉計画』関係部分抜粋

（桑名市保健福祉部介護・高齢福祉課編集、2012.3 桑名市発行）

###### ・ 75頁

###### 第5章 基本計画

###### Ⅲ 介護を必要とせず元気に暮らすために ～介護予防の推進～

###### 3 高齢者等に対する包括的な支援（包括的支援事業）

###### （2） 総合相談支援および権利擁護事業

###### ④ 権利擁護事業

「判断能力が十分でない認知症高齢者、虐待を受けている高齢者など、権利擁護の観点から支援が必要と判断される場合には、①成年後見制度利用の支援、②老人福祉施設等への措置入所の支援、③虐待を受けた高齢者への適切な対応等、関係専門機関、専門職、民間の団体などと連携して高齢者の権利擁護を図ります。」

###### ・ 80頁

###### 第5章 基本計画

###### Ⅳ 認知症高齢者を地域で支えるために ～認知症対策の推進～

###### 3 認知症高齢者と家族に対する支援

###### （2） 成年後見制度利用支援事業

「認知症などで判断能力が不十分な認知症高齢者のために、家庭裁判所に成年後見制度の後見等の審判を申し立て、財産管理や身上監護がなされるように支援します。関係機関と連携を図りながら成年後見制度の周知を図るとともに、関係専門機関、専門職と協力体制をとり対象者の把握に努めます。」

##### < 2. その他関連資料 >

・ 関連資料② 法福連携を目的とした高齢者虐待防止研修会案内チラシ

・ 関連資料③ 法福連携を目的とした高齢者虐待防止研修会アンケート集計結果





# 高齢者虐待防止研修会

## ～虐待への気づき・対応の流れを知る～

私たちは日常のサービス提供を通じて、多くの高齢者と接する機会があります。その中で「何か様子がおかしいな」「虐待ではないかな」という場面に出会ったことはありませんか。

高齢者虐待の早期発見・早期対応ができるように、虐待の気づき、その後の対応の流れについて学び、考えてみましょう。

日 時：平成25年2月13日（水） 18：30～20：00

場 所：くわなメディアライヴ1階 多目的ホール

プログラム：グループワーク「事例を通して高齢者虐待を考えよう」

講義 「高齢者虐待を防ぐには

～発見したらどうすればいいのか～」

<申し込み・問い合わせ先>

桑名市中央地域包括支援センター 電話 24-5104

FAX 27-3273

締切日 平成25年1月18日（金）まで

(事業所名)		(連絡先)	
(参加者名)	(職種)	(参加者名)	(職種)



# 地域包括ケアシステム構築に向けた取組事例(関連資料③) 三重県桑名市 平成24年度 桑名市地域包括支援センター権利擁護研修会 アンケート結果

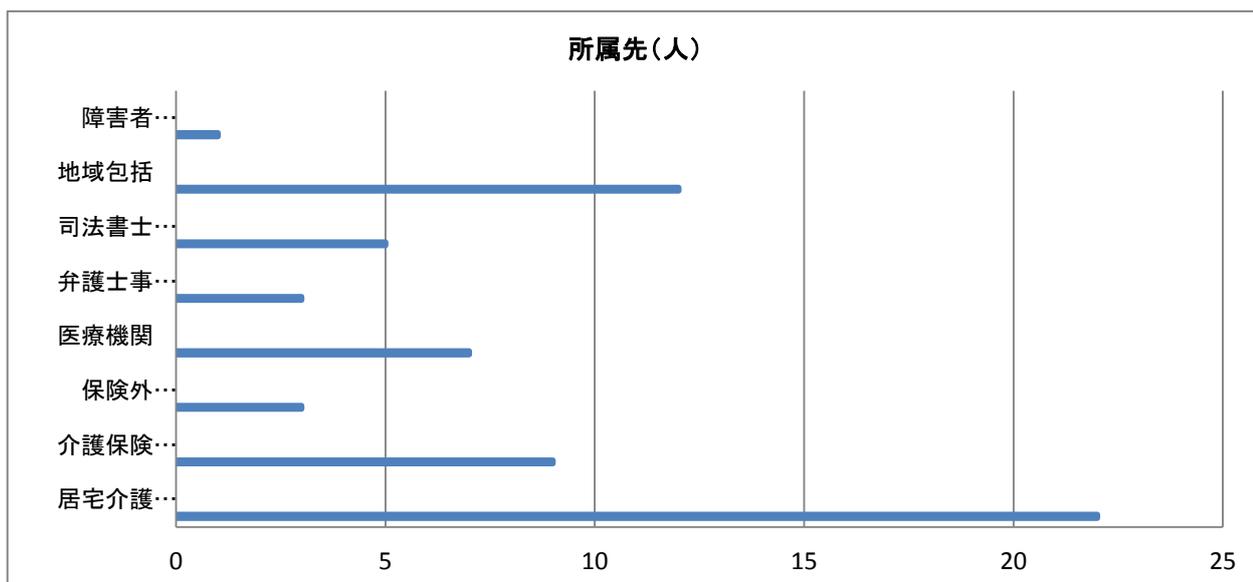
## 〈研修会の概要〉

- ・開催日時 H25年2月13日(水)
- ・参加者数 65人
- ・アンケート結果 59人分(回答率 90.8%)

## 〈アンケート集計結果〉

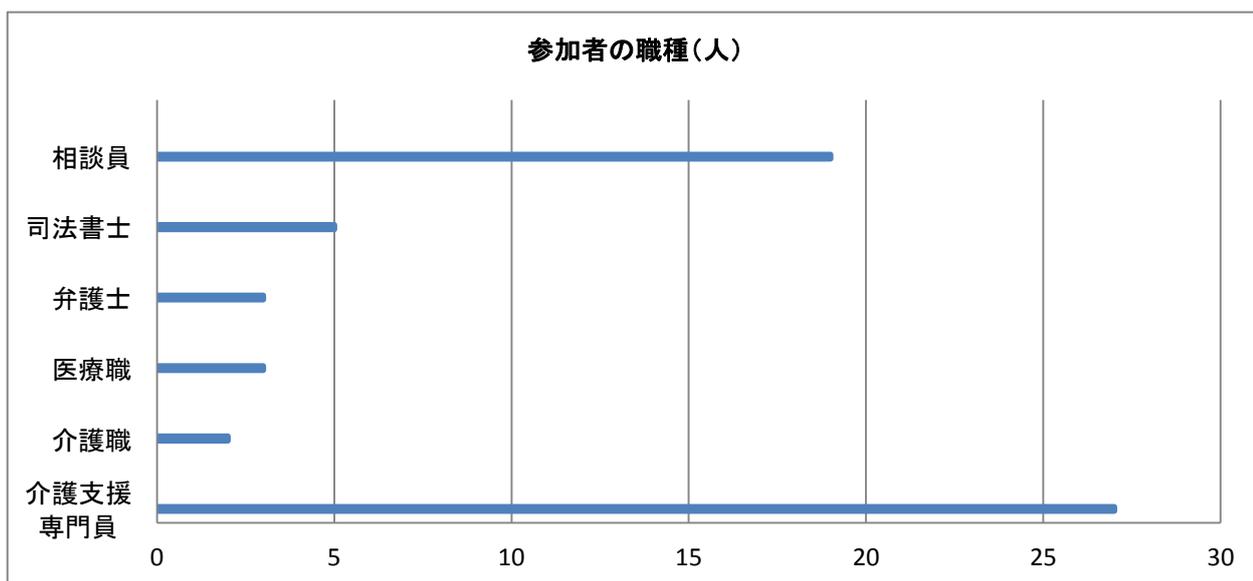
### 問1.参加者の所属先 ※ 重複1人(入所施設、通所施設、訪問事業所、有料老人ホーム)

居宅介護支援事業所	介護保険サービス事業所			保険外サービス事業所		医療機関	弁護士事務所	
	入所	通所	訪問	有料老人ホーム	福祉用具			
22	1	7	1	1	2	7	3	
司法書士事務所	地域包括	障害者相談支援						
5	12	1						



### 問2.参加者の職種

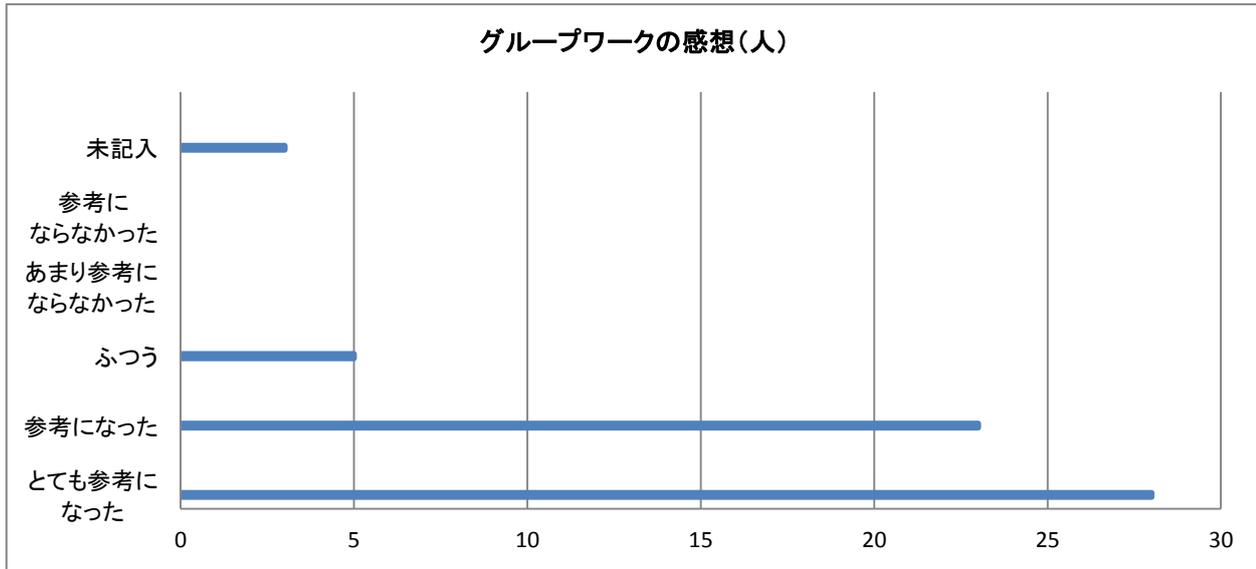
介護支援専門員	介護職	医療職	弁護士	司法書士	相談員
27	2	3	3	5	19



### 問3.研修の感想

#### ①グループワークについて

とても参考になった	参考になった	ふつう	あまり参考にならなかった	参考にならなかった	未記入
28	23	5	0	0	3



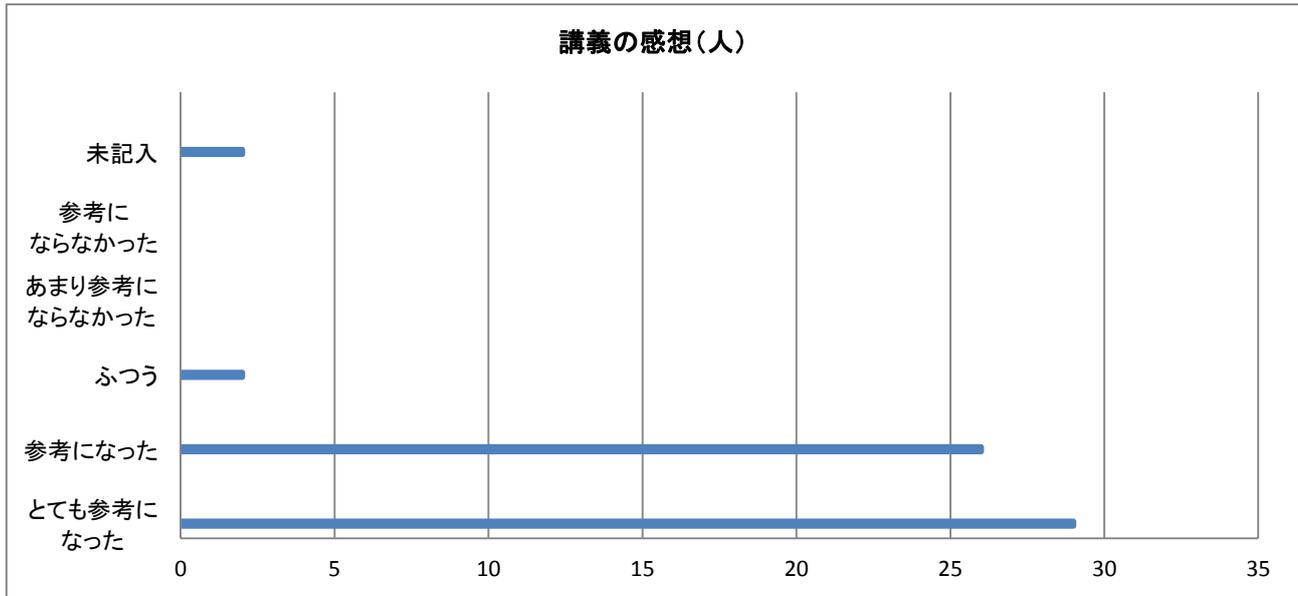
#### 問3-①.意見・感想(自由記入)

さまざまな専門職の方々と意見交換が出来てとても勉強になった。〔医療機関:相談員〕
普段の業務では見えない視点からのご意見を伺え、勉強になりました。〔福祉用具相談員〕
現場の悩みの難しさがよくわかりました。〔司法書士〕
経済的虐待で保護をしようにも制度や法制度の抜け穴で、保護しきれないことを学んだ。泣き寝入りしかない現実が多く、ガクゼンとした。〔医療機関:相談員〕
メディアライブは人の声が聞きにくい。天井が高いせいか、グループの人の話ですら音域によって聞きにくい。〔居宅:CM〕
実体験に基づく話で参考になった。〔司法書士〕
弁護士の先生の話はきかいがなくよかった。〔包括:CM〕
時間が短く消化不良のような気持ちです。〔居宅:CM〕
いろいろな意見が聞けて良かったと思う。〔包括:相談員〕
皆さんがそれぞれ大変なケースを担当してみえることで、高齢者支援にはげんでみえることを痛感しました。〔居宅:CM〕
No.1,4を取り上げた。共通項として事実を事実として把握することが大切、当り前のことのようにだが、なぜかこの点が難しい実態がある。〔障害者相談員〕
虐待といってもいろいろなケースがあることがわかった。〔居宅:CM〕
現場の思い等を聞いたのが参考になりました。〔包括:CM〕
話し合いが自由すぎてまとまりがなかったように思う。論点をしぼったグループワークがよかった。〔医療機関:相談員〕
小グループで話し合うことは、話しやすいと思いました。〔居宅:CM〕
福祉の方の視点からのお話が聞けて、とても参考になりました。もっと時間をとってじっくりと議論をするようなものでも良いです。〔司法書士〕
ケース 検討できてよかった。〔通所:介護職〕
包括の利用を知れてよかった。〔通所:相談員〕
困難事例をどこに相談に行けばよいのか、参加した方がわかってもらえて良かった。〔居宅:CM〕
なかなか表に出にくい面もあろう事例を直に聞くことができ参考になった。〔入所・通所・訪問・有料H:介護職〕
経験談を聞くことができ、参考になった。〔弁護士〕



問3.研修の感想  
②講義について

とても参考になった	参考になった	ふつう	あまり参考にならなかった	参考に ならなかった	未記入
29	26	2	0	0	2

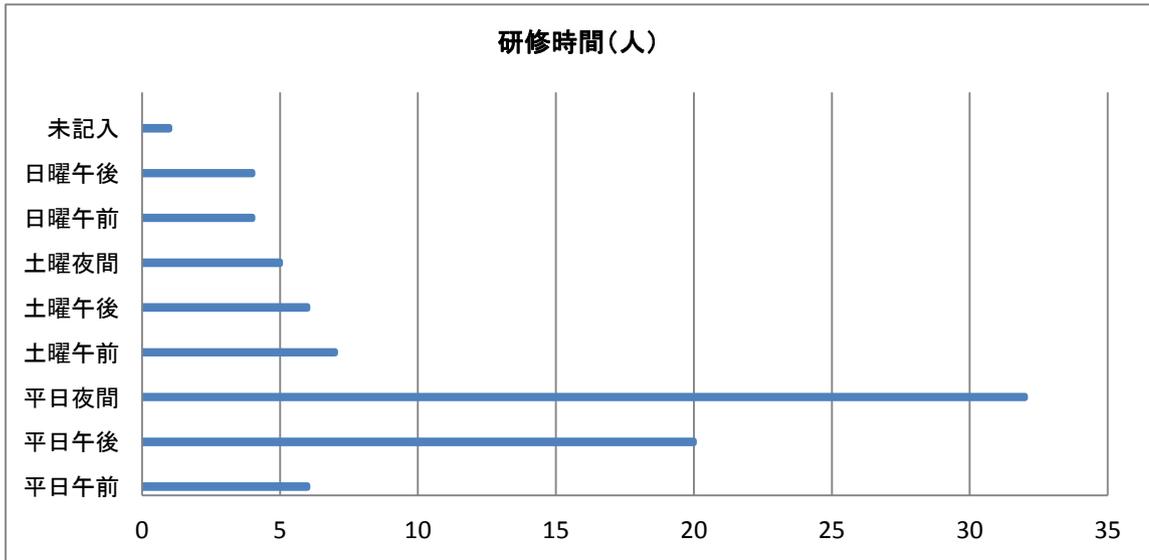


問3-②.意見・感想(自由記入)

明瞭な内容で制度をおしえて頂き、勉強になりました。〔福祉用具相談員〕
実例ケースの一部始終を書類で見せてもらえるとより、イメージが沸き易く、今後の参考になると思いました。〔居宅:CM〕
わかりやすい説明で良かったです。〔包括:相談員〕
要点を押えて、解り易い講義でした。〔居宅:CM〕
虐待予防の一連の流れがわかった。〔医療機関:相談員〕
普段なかなか聞くことのできない、虐待対応の基本を知ることができ、勉強になりました。医療、福祉に携わる一員として意識を高く持つ必要性を感じました。〔医療機関:相談員〕
改めて、講義を受けることができ、相談をしやすい関係作りができました。〔居宅:CM〕
資料、助かります。知らない事も多く、参考になりました。〔居宅:CM〕
虐待について、職場に資料を参考として渡します。〔居宅:CM〕
生活保護になる方がよいケースもあり、弁護士など、法律のプロに相談できることでケアマネと事業所だけが考えることがないことが分かった。〔通所:相談員〕
わかりやすかった。早口であったが気にならなかった。〔通所:介護職〕
コンパクトにまとまっていて、分かりやすかった。〔弁護士〕
講義に情熱が感じられてとても良かったです。〔障害者相談員〕
自分が仕事だけでなく 家庭での介護においてのことも考えることができた。〔入所・通所・訪問・有料H:介護職〕

#### 問4.参加しやすい研修開始時間

平日午前	平日午後	平日夜間	土曜午前	土曜午後	土曜夜間	日曜午前	日曜午後
6	20	32	7	6	5	4	4
未記入							
1							



#### 問5.今後、取り上げてほしいテーマ(自由記入)

成年後見(の利用)について。(3件)〔居宅:CM、通所:介護職、包括:CM〕
生活保護について。〔司法書士〕
経済的虐待の解決の成功事例。(解決への)〔居宅:CM〕
ネグレクトへの対応。〔居宅:CM〕
法律のこと。〔医療機関:相談員〕
公証人ではなにやるの?(役所)〔包括:CM〕
虐待全般で考える機会のみならず、ネグレクトのみ等テーマをしぼられているとよいか。〔司法書士〕
実際のケースの話を聞かせていただきたい。〔居宅:CM〕
もう一度、このような「会」を持ってほしい。〔医療機関:看護師〕
今回のテーマを引き続きつづけてほしい。〔入所・通所・訪問・有料H:介護職〕

#### 問6.その他の要望など

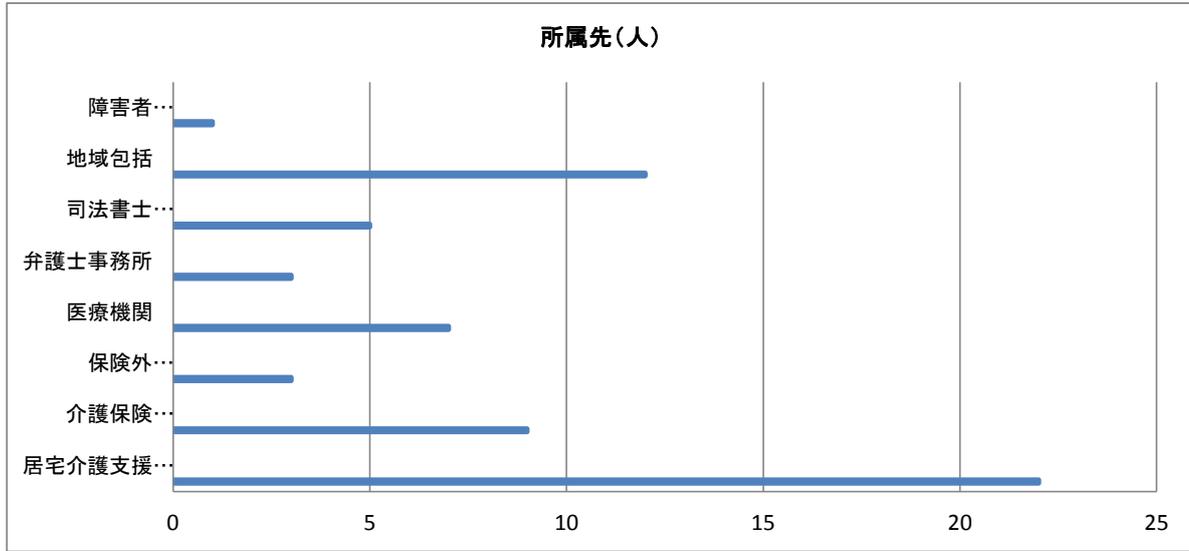
今回、法律関係の方が出席され、大変参考になりました。これからも法律関係者の方からのご意見をうかがいたいと思います。医療知識と同時に法律知識もこれからは必要だと感じました。〔居宅:CM〕
部屋が大きすぎて、グループワークが聞こえづかった。〔通所:相談員〕
これからももう少し自分の方から利用を心がけてたいと思います。〔入所・通所・訪問・有料H:介護職〕
虐待と気づいても家族は報告されるのをいやがり、相談する事で、事が大きくなる事をいやがる。〔居宅:CM〕



平成24年度 桑名市地域包括支援センター権利擁護研修会 アンケート結果

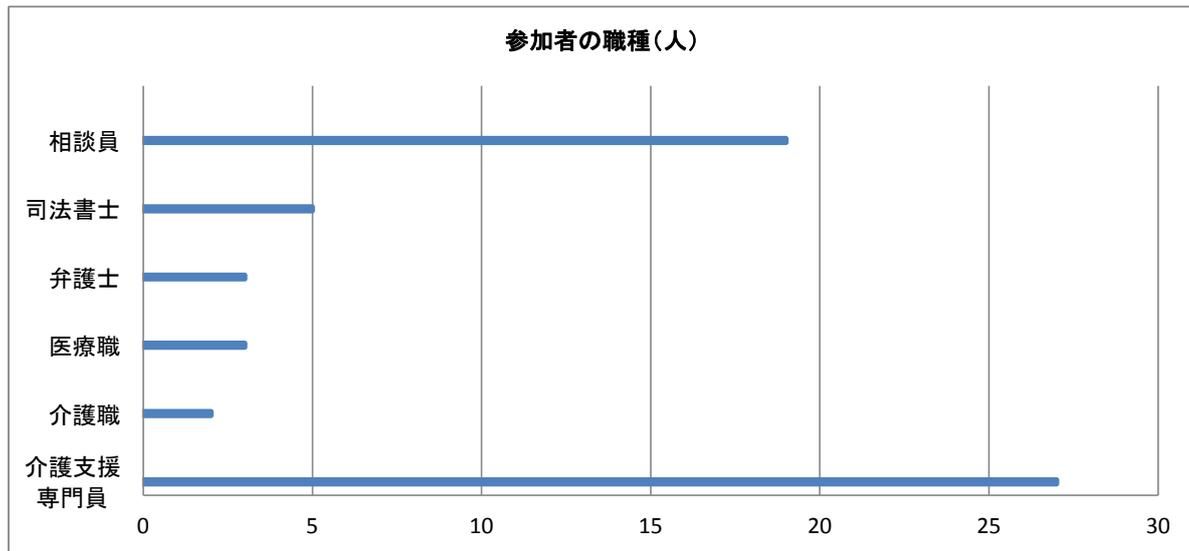
問1.参加者の所属先 ※ 重複1人(入所施設、通所施設、訪問事業所、有料老人ホーム)

居宅介護支援事業所	介護保険サービス事業所	保険外サービス事業所	医療機関	弁護士事務所	司法書士事務所	地域包括	障害者相談支援	合計
22	9	3	7	3	5	12	1	62



問2.参加者の職種

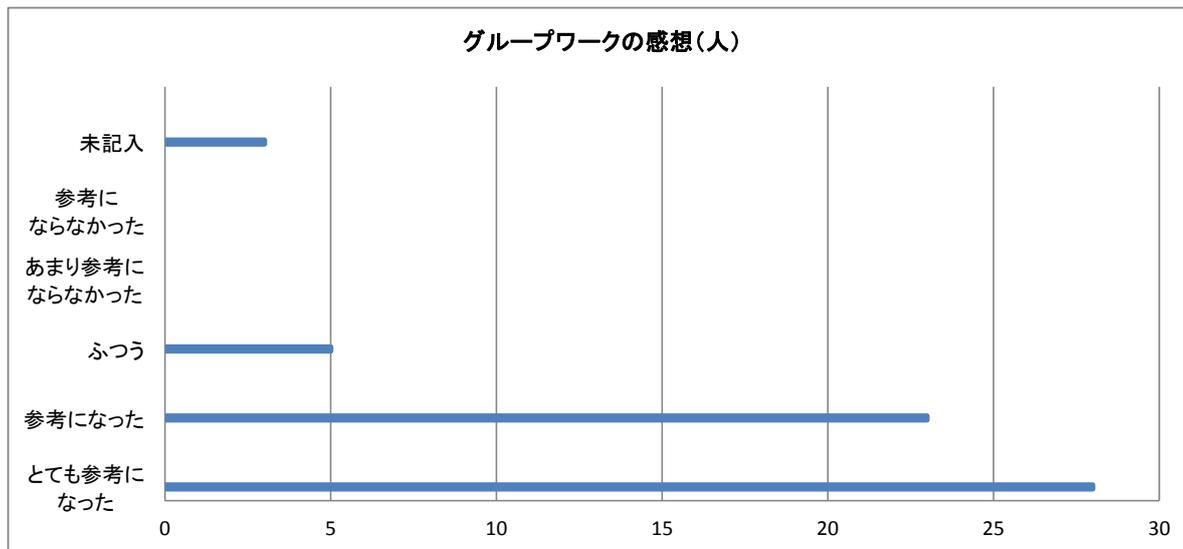
介護支援専門員	介護職	医療職	弁護士	司法書士	相談員	合計
27	2	3	3	5	19	59



問3.研修の感想

①グループワークについて

とても参考になった	参考になった	ふつう	あまり参考にならなかった	参考に ならなかった	未記入	合計
28	23	5	0	0	3	59



問3-①.意見・感想(自由記入)

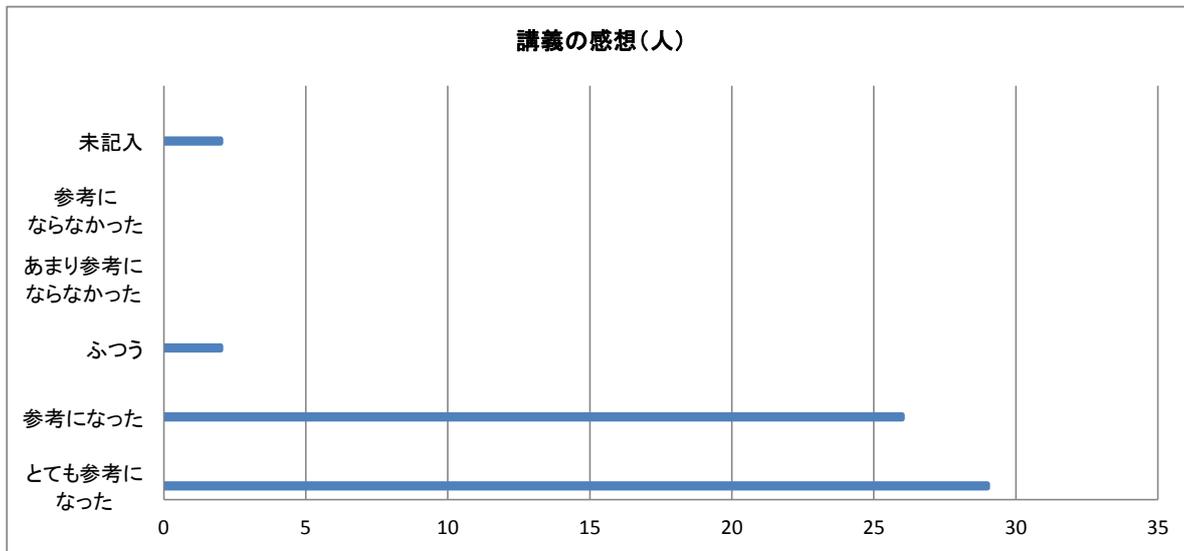
さまざまな専門職の方々と意見交換が出来てとても勉強になった。
普段の業務では見えない視点からのご意見を伺え、勉強になりました。
現場の悩みの難しさがよくわかりました。
経済的虐待で保護をしようにも制度や法制度の抜け穴で、保護しきれないことを学んだ。泣き寝入りしかない現実が多く、ガクゼンとした。
メディアライブは人の声が聞きにくい。天井が高いせいか、グループの人の話ですらも音域によって聞きにくい
実体験に基づく話で参考になった。
弁護士の先生の話はきかいがなくよかった。
時間が短く消化不良のような気持ちです。
いろいろな意見が聞けて良かったと思う。
皆さんがそれぞれ大変なケースを担当してみえることで、高齢者支援にはげんでみえることを痛感しました。
No.1,4を取り上げた。共通項として事実を事実として把握することが大切、当り前のことのようなのだが、なぜかこの点が難しい実態がある。
虐待といってもいろいろなケースがあることがわかった。
現場の思い等を聞いたのが参考になりました。
話し合いが自由すぎてまとまりがなかったように思う。論点をしぼったグループワークがよかった。
小グループで話し合うことは、話しやすくないと思いません。



福祉の方の視点からのお話が聞けて、とても参考になりました。もっと時間をとってじっくりと議論をするようなものでも良いです。
ケース 検討できてよかった。
包括の利用を知れてよかった。
困難事例をどこに相談に行けばよいのか、参加した方がわかってもらえて良かった。
なかなか表に出にくい面もあろう事例を直に聞くことができて参考になった。
経験談を聞くことができ、参考になった。

問3.研修の感想  
②講義について

とても参考になった	参考になった	ふつう	あまり参考にならなかった	参考に ならなかった	未記入	合計
29	26	2	0	0	2	59



問3-②.意見・感想(自由記入)

明瞭な内容で制度をおしえて頂き、勉強になりました。
実例ケースの一部始終を書類で見せてもらえるにより、イメージが沸き易く、今後の参考になると思いました。
わかりやすい説明で良かったです。
要点を押えて、解り易い講義でした。
虐待予防の一連の流れがわかった。
普段なかなか聞くことのできない、虐待対応の基本を知ることができ、勉強になりました。医療、福祉に携わる一員として意識を高く持つ必要性を感じました。
改めて、講義を受けることができて、相談をしやすい関係作りができました。
資料、助かります。知らない事も多く、参考になりました。
虐待について、職場に資料を参考として渡します。





生活保護になる方がよいケースもあり、弁護士など、法律のプロに相談できることでケアマネと事業所だけが考えることがないことが分かった。

わかりやすかった。早口であったが気にならなかった。

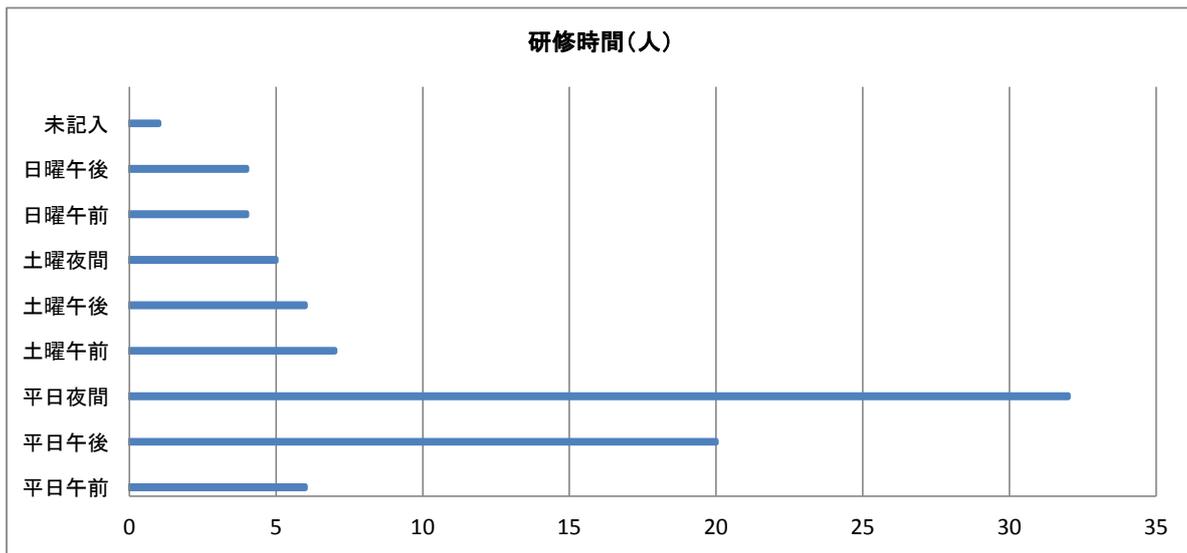
コンパクトにまとまっていて、分かりやすかった。

講義に情熱が感じられてとても良かったです。

自分が仕事だけでなく 家庭での介護においてのことも考えることができた。

#### 問4.参加しやすい研修開始時間

平日午前	平日午後	平日夜間	土曜午前	土曜午後	土曜夜間	日曜午前	日曜午後	未記入	合計
6	20	32	7	6	5	4	4	1	85



#### 問5.今後、取り上げてほしいテーマ(自由記入)

成年後見(の利用)について。(3件)

生活保護について。

経済的虐待の解決の成功事例。(解決への)

ネグレクトへの対応。

〇〇の事例、法律のこと。

公証人ではなにやるの?(役所)

虐待全般で考える機会のみならず、ネグレクトのみ等テーマをしぼられているとよいか。

実際のケースの話を聞かせていただきたい。

もう一度、このような「会」を持ってほしい。

今回のテーマを引き続きつづけてほしい。





## 問6.その他の要望など

今回、法律関係の方が出席され、大変参考になりました。これからも法律関係者の方からのご意見をうかがいたいと思います。医療知識と同時に法律知識もこれからは必要だと感じました。

部屋が大きすぎて、グループワークが聞こえづらかった。

これからもう少し 自分の方から利用を心がけてたいと思います。

虐待と気づいても家族は報告されるのをいやがり、相談する事で、事が大きくなる事をいやがる。





# 「法福連携」を活かした地域ケア会議（三重県桑名市）

## <特徴> ～「法福連携が十分ではない」という地域課題を解決するための取り組み～

- ・法律専門職（弁護士・司法書士・裁判所・法テラスなど）との連携を活かし、支援困難事例に取り組んでいる。
- ・福祉専門職の知識が少ない法律面の課題に対して適切な対応ができる。
- ・法律・福祉専門職がひとつの事例に協働して取り組むことで、成功体験が蓄積され、信頼関係が生じる。
- ・市・地域包括支援センターが積極的に法律・福祉専門職の連携機会を提供し、顔の見える関係構築を目指している。

## <目標>

法律専門職と福祉専門職を有機的に結合する「法福連携」推進により、法律専門職を有効な社会資源として活用し、高齢者に対して法律面も含めた幅広い支援を実現する。



## <平成25年4月の実践例>

(注)個人情報保護のため内容を一部変更しています。

### ・ケース①「債務整理が必要な認知症高齢者の支援」(70代・女性・有料老人ホーム入居中)

アパートで独居していた際に認知症となり、テレビショッピング代金を滞納。その後、本人は転倒して入院、医療機関から連絡を受けて地域包括支援センターが支援開始。退院と同時に有料老人ホーム入居し、日常生活自立支援事業による金銭管理を開始。現在、成年後見市長申立て準備中。

#### ・地域ケア会議での検討課題:「手持ち現金15万円とほぼ同額の債務が存在する」

出席者: 本人・地域包括支援センター社会福祉士・ケアマネジャー・デイサービス管理者・日常生活自立支援事業相談員+「**弁護士**」  
⇒結論: 法テラスの民事法律扶助を利用した**任意整理**手続きを進めることとした。

法福連携  
個別支援  
事例

### ・ケース②「任意後見契約書にない事態が生じた高齢者の支援」(80代・男性・精神科病院長期入院中)

精神科病院に任意入院している高齢者の判断能力が低下し、主治医より任意後見受任者に対して医療保護入院への変更が求められた。医療保護入院の保護者には後見人・保佐人しかなく、任意後見契約書の代理権にも記載がないことから任意後見受任者が対応できない事態となった。

#### ・地域ケア会議での検討課題:「親族ではない任意後見受任者が本人を支援していくにはどうすれば良いか」

出席者: 本人・任意後見受任者・地域包括支援センター社会福祉士・医療相談員+「**司法書士**」(※県障害福祉課・家庭裁判所とは包括が事前協議)  
⇒結論: **任意後見受任者による成年後見申立て**を行い、後見人となってから医療保護入院に変更する。書類作成は司法書士へ委任することとした。

### ・ケース③「施設入所中の高齢者に相次ぐトラブル」(90代・女性・障害者支援施設措置入所中)

身体障害で施設入所中の高齢者が認知症となって判断能力が低下したと施設から連絡を受け地域包括支援センターが支援開始。兄の死亡保険金受取、親族の行方不明、所有不動産の占有、施設への不審な訪問者などの諸問題が相次ぎ、施設は対応に苦慮していた。

#### ・地域ケア会議での検討課題:「複数生じている法律面のトラブルに対してどのように取り組んでいけば良いか」

出席者: 本人・地域包括支援センター社会福祉士・市障害福祉課・障害者支援施設長・日常生活自立支援事業相談員+「**弁護士**」  
⇒結論: **弁護士を候補者とした成年後見市長申立て**を行い、法律面の課題に弁護士が取り組んでいくこととした。

## <法福連携の地域ケア会議開催にあたっての留意点>

- ・法律専門職への依頼内容を明確しておくため、コーディネート役の市・包括も法律に関する基礎知識を知る必要がある。
- ・多分野・多職種参加があるため、方向性の統一・情報共有・進捗状況管理を徹底する必要があり、その管理者を明確にする。
- ・市・包括は日頃から法律専門職とのネットワーク構築に努める。



## <まとめ>

本事例で採り上げたケースは「法福連携が十分でない」という地域課題を解決すべく取り組んだ施策のひとつであり、①個別課題解決機能と②ネットワーク構築機能をもち、「権利擁護」をテーマとした地域ケア個別会議である。桑名市では法福連携を地域全体で進めるべく様々な取り組みを進めている(地域ケアシステム構築に向けた取組事例参照)。





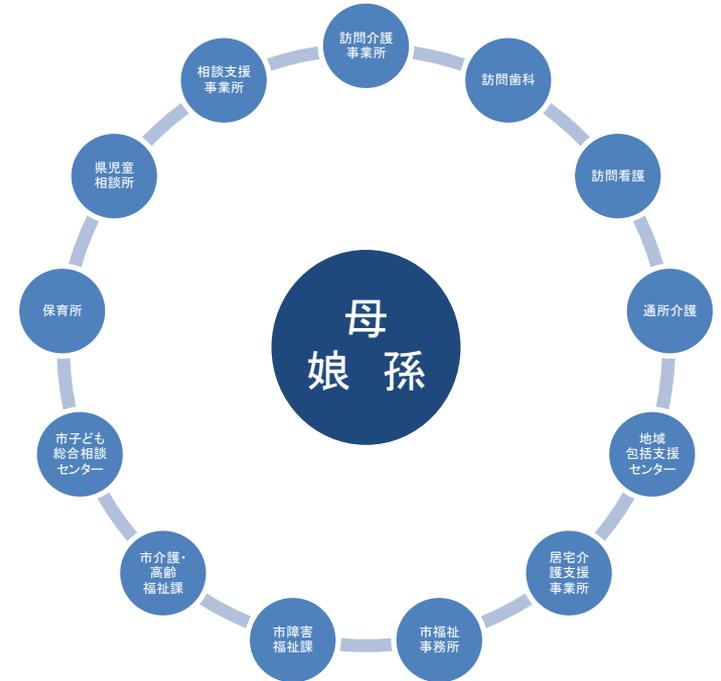
# 多機関多職種がかかわるケースについての地域ケア会議(三重県桑名市)

～精神疾患を抱えた家族への支援が不足しサービス提供者への不満がエスカレートしたケース～

**<ケース概要>** 要介護5(60歳)の母(本人)、精神疾患を抱える娘、保育園に通う孫が同居。在宅で介護サービスを利用していたが、娘の精神不安定さからサービス担当者への依存が高まり、要望がエスカレート。それに応じきれない事業所に対するクレームに変貌し、関係機関へ娘が執拗なまでの抗議を繰り返す。その結果、サービス提供に支障が生じ、事業所へのクレームが絶えないことから本人および家族を除いた関係者を集い、地域ケア会議を開催した。

## <会議開催までに問題だった点>

- ☆高齢者・障害者・児童と課題が多分野にわたる。
- ☆多機関多職種が関わり、情報共有・対応統一がなされていない。



<従来＝分野ごとに各機関が個別に支援>

<分野をまたいで連携した支援の実現へ>

～クレームの的となった事業所へ参加要請し、事象を伝達してもらうことで課題が明確化～

- 娘への対応については自らがふりまわされないように一貫した対応をルールとすることを確認(⇒パーソナル障害者への対応)
  - 母へのサービス調整はケアマネジャーを中心にサービス提供者と情報を共有化
  - 娘への個別支援の必要性⇒担当相談員を窓口として娘に対する支援を開始
  - 孫については子ども総合支援センターが窓口となり、必要時は児童相談所と連携し一時保護対応可能と確認
- ※クレーム対象だった事業所はこのケースの担当を外れた。個別支援が開始され事業所へ娘より謝罪があり、執拗なクレームも解消。

