

江戸川区 相談支援事業の手引き

# ニーズと対応するサービス



江戸川区特産金魚の応援キャラクター  
えど金ちゃん

江戸川区 福祉部 障害者福祉課

江戸川区 健康部 保健予防課

平成27年2月



## ニーズと対応するサービス ～対象者のニーズに寄り添う～

はじめに

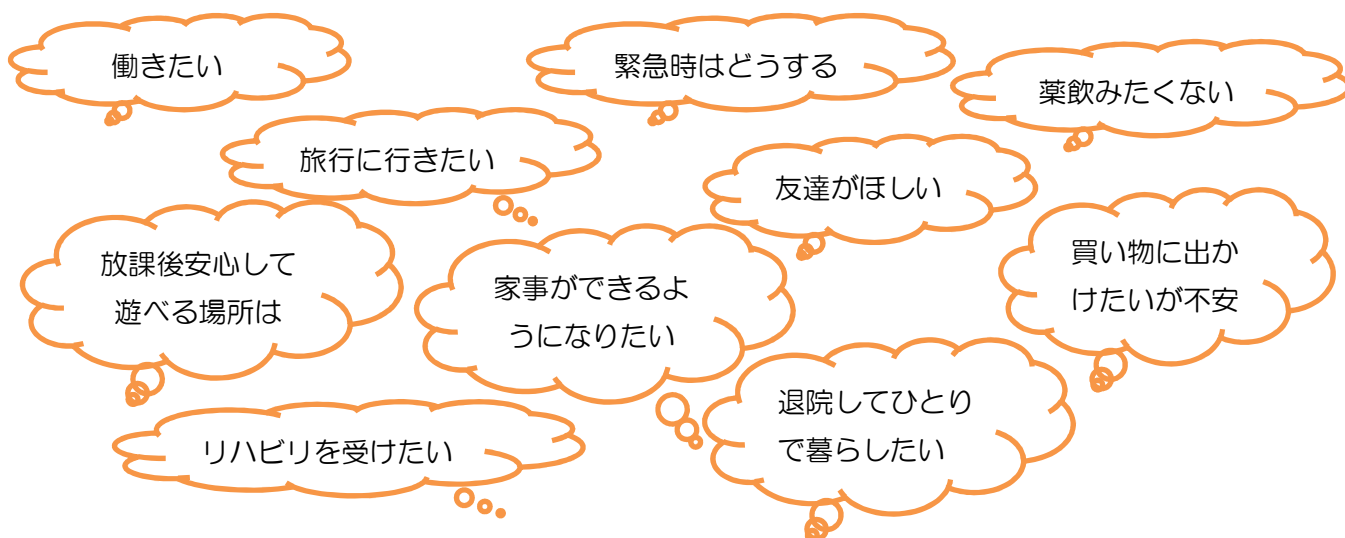
こちらの別冊は、相談支援専門員の皆様の日々の実践に活用できることを目的として作成したものです。今後、事業所によってはあまり経験したことのない障害種別の方のご相談が増えてくると考えられます。こちらの別冊を参考にし、主に関わっている分野のみでなく、障害種別を問わず広く社会資源に精通していただけることを願っております。

しかしながら、対象者の置かれた状況も、取り巻く社会の状況も刻々と変化していきます。利用できる社会資源についても同様のことが言えます。何かわからないことがあったり、対応に迷ったり、行き詰まった時には、一人で抱え込まずに区の担当係に是非ご相談下さい。

なお、下記の資料には障害福祉サービスのみでなく、「サービス等」の部分も列挙してあります。対象者の方が障害福祉サービスの一つもご利用にならない場合には計画作成の対象外となりますので、ご注意下さい。

## 1. 『ニーズ』とは

対象者のニーズは多様であり、対象者の数だけニーズはあります。



同じように見えても、ニーズは一人一人、一つ一つ異なります。また、そのニーズは様々な要素によって変わってしまうものでもあります。(時間が経てば変わる、話を聞く相手が変わる、家族同士や仲間同士であればお互いの関係性によっても(表現のしかたが)変わる、など)

下記に示す例は、そういった多様性をいったん保留した典型例にすぎません。相談支援専門員の皆様がサービス等利用計画を作成するにあたってのわかりやすさを優先させてあります。繰り返しになりますが、これらの例はニーズに応える「正答」ではありません。あくまで情報源の一つとしてご活用いただけますようご注意下さい。

実際のご支援にあたる際は、どうか対象者ご本人の声にじっくりと耳を傾け、下記の例のみにとらわれずに計画を作成して下さい。ニーズの多面性・個別性に目を向け、対象者お一人お一人に合ったサービス等の模索を続けるにあたり、この別冊が皆様の実践の一助となるよう願っております。

## 2. 障害福祉サービスで対応できるニーズ

※障害福祉サービス…計画相談の対象となるサービス

※その他のサービス…単体では計画相談の対象とならないサービス

		ニーズ	サービス等	
就労	1	アルバイトしかしたことがないけれど、ちゃんと会社で働いてみたい。	障害福祉サービス	就労移行支援 就労継続支援 A 型・B 型 計画相談
			その他のサービス	障害者就労支援センター 就労支援事業(精神…センターえどがわ、センターかさい) ハローワーク 東京障害者職業センター 学校進路相談 精神障害者社会適応訓練事業 地域活動支援センター I 型 都心身障害者福祉センター 商工会 東京しごと財団
	2	仕事したいが精神障害のことをいってもいいのか。	障害福祉サービス	就労移行支援 計画相談 就労継続支援 A 型・B 型
			その他のサービス	障害者就労支援センター 就労支援事業(精神…センターえどがわ、センターかさい) ハローワーク 東京障害者職業センター 学校進路相談 精神障害者社会適応訓練事業 地域活動支援センター I 型 都心身障害者福祉センター 商工会 東京しごと財団
	3	昔やっていた仕事に戻りたいな。	障害福祉サービス	就労移行支援 生活訓練(リワーク支援を行っている事業所) 計画相談
			その他のサービス	東京都精神保健福祉センター復職プログラム(精神) 東京障害者職業センター 前職の同僚や上司など 病院等のリワーク支援デイケア 他①と同様
家事	4	高齢の親と同居しているので、家事ができるようになって親孝行したい。	障害福祉サービス	居宅介護(家事援助) 生活訓練 グループホーム(体験宿泊)
			その他のサービス	地活や健康サポートセンターの「心の専門グループワーク」などでの自炊プログラム 親への支援 地活の日常生活プログラム 友人近所の人 民間のサービス ボランティア
	5	部屋を片付けられないし、掃除の仕方もわからない。きれいな部屋で落ち着いて過ごしたい。	障害福祉サービス	居宅介護(家事援助) 生活訓練
			その他のサービス	民間の業者(大掃除や大規模な片付け) 有償サービス ボランティアの活用 自立生活体験事業(精神) Yattemi~na!(自立生活体験ルーム)
	6	スーパーに一人で買い物に出かけるのが不安…手伝ってほしい。	障害福祉サービス	居宅介護(家事援助:買い物の代行)
			その他のサービス	移動支援(買い物の同行) ボランティア スーパーの宅配サービス
日常生活	7	お金のやり取りができるようになりたい。	障害福祉サービス	居宅介護(家事援助・家計簿管理支援) 生活訓練
			その他のサービス	安心生活サポート 地域活動支援センター I 型 生活保護 CW

		サービス	民生委員 移動支援(買い物同行による金銭授受の練習) 自立生活プログラム(ILP)
8	休日、余暇を楽しみたいな。	障害福祉サービス	生活介護(レクリエーションプログラムなど)
		その他のサービス	移動支援 地域活動支援センターⅠ型 地域活動支援センターⅡ型 フレンドリースクール 家族や友人などインフォーマル資源の掘り起こし 地域のサークル活動 地域のイベント
9	お風呂に入りたいが家族の負担を考えると…	障害福祉サービス	居宅介護(身体介護) 生活介護
		その他のサービス	支給量以上のサービスについては民間サービスの活用も検討 美容院 巡回入浴 移動支援 地域活動支援センターⅠ型 地域活動支援センターⅡ型
10	何かあったときに連絡できる場所は？	障害福祉サービス	地域定着支援 計画相談
		その他のサービス	各相談係 健康サポートセンター 地域生活安定化支援事業 夜間こころの電話相談 民生委員 地域活動支援センター 成年後見制度
11	一人暮らしで心配。何かあった時に頼れるところがほしいな。	障害福祉サービス	地域定着支援 計画相談
		その他のサービス	各相談係、健康サポートセンター 地域活動支援センター 民生委員 知的障害者相談員 成年後見制度
12	運動不足から肥満に。痩せたいな。	障害福祉サービス	短期入所 生活介護 自立訓練
		その他のサービス	入院など、病院からの指導 健康サポートセンターの栄養相談 区のスポーツ施設 地域コミュニティ スポーツジム 放課後活動 都立障害者スポーツ施設(宿泊も可) 配食サービス 移動支援 地域活動支援センターⅠ型
13	作業所でがんばりたいけど毎日は無理。たまには絵を描いたりゆっくりしたい。	障害福祉サービス	就労継続支援 A型・B型 生活介護 生活訓練
		その他のサービス	地域活動支援センターⅠ型・Ⅱ型・Ⅲ型 地域のサークル活動
14	お酒や薬物が止められない。	障害福祉サービス	通院等介助 自立訓練(依存症の方向け) 居宅介護
		その他のサービス	移動支援 病院 デイケア 自助グループ 酒害相談(中央サポートセンター)
15	ギャンブルにはまって生活費がなくなつた。	障害福祉サービス	生活訓練(依存症の方向け)
		その他のサービス	健康サポートセンター 自助グループ 成年後見制度 各相談係 法テラス(債務整理等)

自己 実現	16	一人暮らしをしたい。	障害福祉サービス	グループホーム 居宅介護(家事援助) 生活訓練 短期入所
			その他のサービス	自立生活体験事業(精神) 居住支援事業(精神) 住宅改修福祉用具(日常生活用具) Yattemi~na!(自立生活体験ルーム)
	17	「親亡き後」が心配です。	障害福祉サービス	
			その他のサービス	自立生活体験事業(精神) 生活保護 フレンドリースクール 成年後見制度 家族会
	18	親が元気なうちに自立できるようになってほしい。	障害福祉サービス	グループホーム 家事援助 生活訓練 施設入所 短期入所
			その他のサービス	自立生活体験事業(精神) 生活保護 フレンドリースクール 家族会 各種デイケア
	19	引きこもっているけれど、どこかに通って自分の居場所を見つけない。	障害福祉サービス	生活訓練 就労継続支援B型 生活介護
			その他のサービス	移動支援 若者きずな塾 地域活動支援センター 各種デイケア 若者サポートステーション 地域のサークル活動
	20	病院から出たいな。	障害福祉サービス	地域移行支援 グループホーム 宿泊型自立訓練(生活訓練)
			その他のサービス	入院先のSW 主治医 各相談係 地区担当保健師 地域活動支援センター I 型
21	家以外で宿泊体験をしたい。	障害福祉サービス	短期入所 グループホーム(体験宿泊)	
		その他のサービス	自立生活体験事業(精神) Yattemi~na!(自立生活体験ルーム)	
22	友達がほしい。	障害福祉サービス	日中活動系サービス全般 計画相談	
		その他のサービス	各種デイケア 地域活動支援センター 地域のサークル活動など フレンドリースクール 当事者会	
障 害 児	23	学校以外で友達を作りたい。	障害福祉サービス	放課後等デイサービス 児童発達支援
			その他のサービス	すくすくスクール 地域活動支援センター I 型 学習塾(障害専門) サークル活動
	24	学校が終わった後安心して遊びたい。	障害福祉サービス	放課後等デイサービス
			その他のサービス	すくすくスクール 移動支援 地域交流活動(センターかさい)
	25	就学児童を放課後等の時間預かってほしい。	障害福祉サービス	放課後等デイサービス 居宅介護(身体介護)
			その他のサービス	すくすくスクール 有償サービス 日中一時支援

26	毎日通所(通学)したいけど…(ネグレクト)	障害福祉サービス	居宅介護(身体介護)
		その他のサービス	移動支援 教育研究所「メンタルフレンド」 保健所 児童相談所 子ども家庭支援センター SST「ペアレントトレーニング」
27	兄弟の保護者会等、学校行事の時に預かってもらえないか？	障害福祉サービス	短期入所 居宅介護(身体介護)
		その他のサービス	有償サービス ファミリーサポート 日中一時支援 移動支援
28	なんでも相談できる人がほしい。	障害福祉サービス	計画相談
		その他のサービス	各相談係 地区担当保健師 地域活動支援センター I型(精神) 発達相談センター 子ども家庭支援センター 基本相談
29	家族に何かあった場合、どこか預かってもらえるところがあるかしら？	障害福祉サービス	短期入所
		その他のサービス	日中一時支援 ファミリーサポート
30	本人が暴れてしまうことがあって困っています。	障害福祉サービス	グループホーム 短期入所 施設入所
		その他のサービス	(状況が切迫している際は)医療機関 児童相談所
31	お母さんと離れたくない。でもお母さんが大変そう…	障害福祉サービス	短期入所(家族のレスパイト) 居宅介護(身体介護)
		その他のサービス	保健所 児童相談所 子ども家庭支援センター 助け合い活動(虹の会他) 移動支援
医療	32 薬の管理ができない。どうすればいい？	障害福祉サービス	居宅介護(訪問時に服薬の声かけ等 ※服薬管理そのものは居宅介護の対象外)
		その他のサービス	訪問看護 訪問薬剤管理
33	通院に定期的に行くのが大変。	障害福祉サービス	居宅介護(通院等介助)
		その他のサービス	場合によっては往診してくれる医療機関探し 福祉タクシー(介護) ハンディキャブ江戸川区民の会 なぎさ虹の会
34	入院はもうこりごり。体調を崩さないで落ち着いて生活したい。	障害福祉サービス	居宅介護(通院等介助) 生活訓練(生活リズム構築)
		その他のサービス	訪問看護 地区担当保健師 各相談係
35	入院したいな。	障害福祉サービス	居宅介護(通院等介助) ※医療機関が対応困難な場合のみ入院時の同行
		その他のサービス	各相談係 地区担当保健師 生活保護 CW 民間移送サービス 通院先SWなど(入院先探し)

36	年を取って機能が落ちてきた。リハビリを受けたい。	障害福祉サービス	生活介護
		その他のサービス	訪問リハビリ 病院リハビリ 知人の方や家族と外出する機会をつくる地域のサークル等 健康サポートセンター(江戸川区在宅リハビリテーション事業・外出リハビリ支援・地域ミニディサービス) 移動支援
37	医療費がかかりすぎるので何か助成ないですか？	障害福祉サービス	相談支援
		その他のサービス	子ども医療費助成 心身障害者医療費助成 自立支援医療(育成・更生・精神通院)など 移動支援(申請手続き同行など) 病院のSW

### 3. 障害福祉サービスや公的なものでは対応が難しいニーズ

対象者のニーズは、時として捉えどころがなかったり、「それはちょっと…」と思うものもあるかもしれません。

- ・「死にたい」
- ・「学校に行きたくない」
- ・「〇〇さんを殴りたい」
- ・「風俗に行きたい」
- ・「結婚したい。恋人がほしい」
- ・「他人の役になりたい」
- ・「女優になりたい」
- ・「今の生活を維持したい」
- ・「毎日お風呂に入りたい」
- ・「転入、転出の相談」
- ・「生活保護を受けながら家でゴロゴロしたい」
- ・「次の行動にスムーズに移れない」
- ・「趣味を活かせる場所を見つけたい」
- ・「国内、海外旅行に行きたい」
- ・「家族や友達とよりを戻したい」
- ・「お金持ちになりたい」
- ・「異性になりたい」
- ・「友達がほしい」
- ・「死ぬまで一緒にいたい」
- ・「子供の障害を受容できない」
- ・「サービスをもっと増やしたい」
- ・「特に何もありません」
- ・「薬のみたくないな」
- ・「病気治したいな」
- ・「医者を替えたいな」
- ・「朝ちゃんと起きたい」
- ・「夜の時間が辛い」
- ・「将来のことが不安」
- ・「認められたい。褒められたい」
- ・「隣の人がうるさくて眠れない」
- ・「嫌がらせ(妄想)されています」
- ・「お金をだまし取られた」
- ・「自由にタバコが吸えるところで過ごしたい」
- ・「なにかおかしいけどわからないの(自分の障害)」

多様なニーズの中には実現不可能と思えるものや、反社会的と思えるような内容が含まれていてもおかしくありません。利用可能な障害福祉サービスや、すでに存在している社会資源では対応が難しいものも多いかもかもしれません。しかし、だからといって、ご本人のニーズを「なかったもの」にすることは間違いです。

例えば、どうして「死にたい」と思うのか、その原因を時間をかけて探る。もしご本人が「死にたい」ということで苦しんでいるのであれば、どうすればその苦しみが軽減されるかを探る。それは時に「新しい友人を作る」「ご本人の趣味を活かし、サークルを立ち上げる手伝いをする」といったことで解決されるかもしれません。

表出されたニーズを言葉通り解釈するだけでなく、付随するニーズやその背後にあるニーズの掘り起こしていくことが必要となります。そして、新しい社会資源の開拓も踏まえてさまざまな工夫をし、できるだけご本人のニーズ(もしくは背後にあるニーズ)を満たせるようご支援してください。



#### 4. 資料編

前章では「まだない社会資源の開拓」について述べましたが、こちらでは「既にある社会資源の把握」の大切さも改めてお伝えしたいと思います。障害者の方がご利用できるサービスについては、江戸川区から発行されている「障害者福祉のしおり」「心の健康ガイドブック」「くらしの便利帳」などに様々な情報が掲載されています。

相談支援専門員の皆様がどれだけ情報を蓄積しているかが、対象者のニーズに対する受信感度をも左右しかねません。あまりよく知らない事柄よりも、よく知っている事柄に対して人は自然と反応してしまうからです。しかしそのこと(相談を受ける側の蓄積の多寡)によって、対象者の方のニーズの優先順位が影響されてしまうことは好ましいとはいえません。相談支援のプロフェッショナルとして、情報を蓄積し、即座に使いこなせるよう日々備えておくことが大切です。

その助けとなるよう、「障害者福祉のしおり」等に掲載がない、またはあっても説明が少ないような社会資源についてピックアップしたものが下記の資料となります。お持ちの知識を充実させるため、ご参考になさって下さい。

事業等名称	内容	実施機関	参照先
江戸川区精神障害者居住支援事業	江戸川区内の一般住宅(賃貸借契約による)への入居を希望している精神障害者の、住まい探しから転居後の生活を支援します。	地域活動支援センターえどがわ 地域活動・相談支援センターかさい	心の健康ガイドブック
江戸川区精神障害者自立生活体験事業	ご家族との同居から自立を考えている方の地域生活体験や、具合が悪くなった時の一時的な休養、ご家族など介護者が不在の際の外泊など。対象者は精神障害者のみ。	東京ソテリア 遊牧舎	心の健康ガイドブック
江戸川区精神障害者地域生活安定化支援事業	地域で安心して生活が送れるよう、一定期間、訪問を中心とした支援を行い、その方に必要な福祉サービスの利用や定期的な通院につなげるためのサポートをします。対象者は精神障害者のみ。	相談支援センターくらふと 相談支援センターハート 花きりん	心の健康ガイドブック
フレンドリースクール	特別支援学級や特別支援学校を卒業し、社会生活を送る上で必要な知識や技術の習得を図りながら、仲間との交流を深める。	文化共育部健全育成課 青少年係	障害者福祉のしおり
若者きずな塾	自信回復と自己実現を図りながら自立・就職を目指す「一歩を踏み出すきっかけ作り」の場です。対象者は35歳以下。	生活振興部 地域振興課 生活就労支援係	区HPなど
デイケア	主に日中、精神科病院等で社会復帰を目指した各種プログラムが行われている。デイケアを実施している病院等は限られるので要確認。	精神科病院／クリニック 心の専門グループワーク (各健康サポートセンター…対象者は統合失調症の方が原則)	心の健康ガイドブックなど

地域のサークル活動	区民館やコミュニティ会館等で定期的に活動している。	各団体による	「えどねっと」から「団体紹介」で目的に応じたサークルを検索できます。
訪問薬剤管理	医師の指示のもと、医療・介護保険制度を利用して患者さんのご自宅を訪問し、お薬に対する不安や疑問・問題の解決を薬剤師の方がお手伝いして下さいます。	区内では 40 か所以上の薬局が対応しています。	インターネットに一覧が掲載されているので「江戸川区 訪問薬剤管理」で検索してみてください。
民間移送サービス	民間の有料の病院搬送サービス。119 番を利用するほどではないが、不調で移動が難しい際などに利用。料金は様々なので要確認。	民間事業所	インターネット等で検索
東京障害者職業センター	障害者職業カウンセラー等を配置し、ハローワーク(公共職業安定所)、障害者就労支援センター等と密接な連携のもと、就職や職場定着、職場復帰を目指す障害のある方、障害者雇用を検討している或いは雇用している事業主の方、障害のある方の就労を支援する関係機関の方に対して、支援・サービスを提供しています。	独立行政法人 高齢・障害・求職者雇用支援事業	インターネット等で検索
精神障害者社会適応訓練事業	通院中の精神障害者で比較的症状が安定しているが、一般就労が困難な方に対して、社会復帰に理解のある事業所に一定期間通い、就労への意欲、持続力、人づきあいなどの社会適応訓練を実施する制度です。訓練期間は 6 ヶ月を単位として、最高 3 年間です。この間、訓練者には 1 日 1,100 円の訓練手当が、協力事業所には 1 日 2,365 円の委託料が支払われます。	東京都立中部総合精神保健福祉センター	各健康サポートセンターに問い合わせ
東京しごと財団	東京しごと財団障害者就業支援課では、障害のある方の一般就労に向けた、総合コーディネート事業、東京ジョブコーチ支援事業、障害者委託訓練事業を行なっています。	公益財団法人 東京しごと財団	東京しごとセンター8 階 電話 03-5211-2681 ファックス 03-5211-5463 インターネット等で検索
安心生活サポート	判断能力が十分でない方が地域で安心して暮らせるように、福祉サービスの利用に関する相談や助言、利用手続き、利用料金の支払い手続き等の援助や日常的な金銭管理のお手伝い、通帳・権利書など	江戸川区社会福祉協議会	江戸川区安心生活センター (社会福祉協議会内) 電話 03-3653-6275

	大切な書類のお預かり、といった支援をします。		
在宅リハビリテーション支援事業 外出リハビリテーション支援事業	脳血管障害や骨折などの病気やけがのリハビリテーションを終えて在宅生活を送っている区民に方を対象に、安心して日常生活を送っていただけるよう在宅でのリハビリテーションを支援します。	江戸川区健康部 健康サービス課	問い合わせは、各健康サポートセンターへ
元気に地域ミニディサービス	閉じこもりがちな熟年者が、月1・2回程度、お近くの町会会館などでボランティアを方々と一日を楽しく過ごすことを目的としたサービスです *概ね60歳以上が、対象者とのことですが、年齢問わず、閉じこもりがちな方は、まずご相談をとのこと。	江戸川区健康部 健康サービス課	「くらしの便利帳」 p84 問い合わせは、各健康サポートセンターへ
法テラス	刑事・民事を問わず、国民のみなさまがどこでも法的なトラブルの解決に必要な情報やサービスの提供を受けられるようにしようという構想のもと、綜合法律支援法に基づき設立された法務省所管の公的な法人。 お問い合わせの内容に合わせて、解決に役立つ法制度や地方公共団体、弁護士会、司法書士会、消費者団体などの関係機関の相談窓口を法テラス・サポートダイヤルや全国の法テラス地方事務所にて、無料でご案内しています。	日本司法支援センター 法テラス (相談は最寄りの法テラスへ。所在地等は法テラスHPにて検索)	法テラス・サポートダイヤル 0570-078374
Yattemi~na!	Yattemi~na!(ヤッテミーナ)は、自立生活を目指す主に肢体不自由の障害者が、地域内にある住宅改修済のマンションにて、家事や入浴等、実生活体験をひとりまたは介助者を入れながら利用することのできる場所です。	NPO 法人 自立生活センターSTEP えどがわ	NPO 法人 自立生活センターSTEP えどがわ 電話 03-3676-7422 インターネット等で検索
自立生活プログラム(ILP)	家事や金銭管理、社会参加の方法まで、個別またはグループで、すでに自立生活をしている障害当事者と共に考え実践できるプログラムです。		

江戸川区 相談支援事業の手引き 別冊  
**ニーズと対応するサービス**

平成 27 年 2 月 初版

江戸川区 福祉部 障害者福祉課  
江戸川区 健康部 保健予防課