

	第 1 章 ニーズリサーチプロジェクトの概要
--	-------------------------------

「判断能力が不十分な方の地域生活支援のあり方」

1. 目的

判断能力が不十分な方々が地域で自分らしい生活を送るために、本人の希望を尊重した生活を実現するために、現実にはどのような問題があるのか、どのようなサポートがあれば実現するのか、特設電話相談（ホットライン）とご本人からのヒアリング等から、成年後見制度や地域福祉権利擁護事業などの現状のシステムだけでは支えきれないニーズを明らかにし、新たなサポートシステムの検討や、行政や関係者等への提言として発信する。

2. 取り組むにあたっての視点

- (1) 判断能力が不十分な方が地域で生活する際には、様々な生活課題に遭遇する。その解決等を考えるにあたって、所得保障、雇用・就労、消費生活、法律等、福祉分野にとどまらない多岐にわたる施策等を、トータルに活用する視点を重視する。
- (2) 判断能力が不十分な方自身が自分らしい生活を組み立てていくことを目指し、ご本人の希望を丁寧に汲み取った上で関係者へ伝える機能や、ご本人自身が関係者に伝える力を持つための支援のあり方を模索する。
- (3) 特設電話相談（ホットライン）に入った相談の背景には、何らかの事情（判断能力の重度な障害、課題を認識できない、伝えられない、代弁者がいない等）で特設相談電話にアクセスできない更に多くの方がいるものと考えられる。こうした方の声を聴くためにヒアリングも並行して実施したが、それでも限界がある。そうした「声なき声」の存在を常に意識し、そうした方をサポートとエンパワメント（その人の力を引き出す）できる仕組みづくりを考える。

3. 実施体制

(1) 企画会議の設置・開催

本事業の企画へのアドバイス、特設電話相談（ホットライン）・ヒアリングへの協力、特設電話相談当日のスタッフ協力、特設電話相談・ヒアリングの取り組み結果の評価・分析・整理等を行うため、標記会議を設置し、審議を行った。

(2) 特設電話相談 相談スタッフ説明会の開催

特設電話相談当日の相談員対象に説明会を行い、相談員の基本姿勢や対応方針、当日の運営予定などを説明した。

(3) ワーキングの開催

ホットラインを実施して集まった相談内容と、ヒアリングで集めたご本人の声を踏まえて、

相談スタッフを担った方を中心メンバーに、今後の東社協の事業化や提言として具体化するための分析を行った。

(4) 内部職員によるプロジェクトチーム会議の開催

本事業の企画、実施、調整等を図るために設置し、事業実施に向け、検討を進めた。

4. 方法

特設電話相談（ホットライン）を下記のとおり実施し、あわせてヒアリング（直接ご本人の声を聴く取り組み）を実施した。

(1) 特設電話相談（ホットライン）の実施

1) 日時：平成19年12月14日（金）・15日（土） 午前10時～午後5時

2) ホットラインコピー

『あなたの生活応援テレフォン

～「心配」を「安心」に 「わからない」を「ナルホド！」に～』

3) 後援：東京都

4) 協力団体：東京弁護士会、成年後見センター・リーガルサポート東京支部、ばあとなあ東京、東京都知的障害者育成会、東社協・知的発達障害部会、東社協・東京都精神保健福祉連絡会、東社協・センター部会、認知症の人と家族の会、清瀬市社会福祉協議会

5) 電話回線：3回線（フリーダイヤル）

6) スタッフの体制および役割

相談スタッフについては、企画会議委員及び企画会議委員所属団体よりスタッフを派遣してもらう方式をとった。サポート・入力スタッフについては、東社協職員が行った。

7) 特設電話相談（ホットライン）の統計結果（概要）（※詳しくは44ページ参照）

相談総数は2日間で「138件」。3回線の電話が2日間ほぼ鳴りっぱなしの状況となった。また、2日間の前後でも東社協へ相談電話が入った。

a) 相談者（電話をくれた方）について

相談者は高齢・障害等の当事者本人からが4割、家族・親族等からの相談が6割であった。当事者本人は50代からの相談が一番多いが、20代から80代と満遍なく相談があった。家族・親族は70代が一番多く、50代以上が約8割を占め、当事者本人に比して高齢な傾向であった。他機関への相談の有無については、相談したことがない人の割合がいずれの場合も過半数を超えており、潜在的ニーズがあることが判明した。相談内容としては、当事者本人は「人間関係」、家族・親族等では「福祉の問題」「医療の問題」が多かった。

b) 高齢・障害等を持つ当事者本人について

高齢・障害等の当事者本人からの相談電話は「女性」がやや多く、家族・親族等からの相談の中で話題となっている当事者はやや「男性」が多い。当事者本人は30代～60代がほぼ同率で多かったが、家族・親族からの電話では30代、40代と80代の高齢者に関する相談も目立った。当事者本人からの相談は、精神障害の方からの相談が約6割と過半数を占め、高齢者本人は約2割、知的障害者本人からの相談は得られなかった。しかし、家族・親族等からの相談では、知的障害者に関することも1割強あった。

(2) ヒアリングの実施

判断能力が不十分な当事者本人からホットラインに電話することは困難であることが予想されるため、東社協内部PT職員が、高齢者、知的障害、精神障害、高次脳機能障害等の方に直接会い、ヒアリングを実施した。

	ヒアリング先	人数	方法	日にち
高齢者	墨田区たちばな地域包括支援センター	1名	個別	11月29日
	大田区立田園調布高齢者在宅サービスセンター	1名	個別	平成20年1月15日
知的障害者	知的障害者グループホーム「はなのいえ」「にじのいえ」	5名	グループ	11月11日
	世田谷区就労障害者生活支援センター「クローバー」	6名	グループ	平成20年2月2日
精神障害者	東京都精神障害者団体連合会	4名	グループ	平成20年1月25日
高次脳機能障害	高次脳機能障害者のつどい「調布ドリーム」	10家族	事前アンケート	平成20年2月22日
		当事者9名 家族7名	グループ	