

障がい者の自立した生活を守り、地域から孤立させない支援（生活課題を抱える住民の支援）

\\ 今回紹介する社協事業 //

日常生活自立支援事業

岩手県福祉サービス運営適正化委員会(福祉サービス苦情解決事業)



【事例概要】 ※架空の事例です。

40代男性で知的障がいを持つAさんは、障害者就労継続支援事業所(※)の工賃と障害年金の収入があります。母親と二人暮らしでしたが、母親が在宅での生活が困難となったため、Aさんはグループホームに入所することになりました。

グループホーム入所後、金銭管理については、Aさんの意思でAさんが自分で行うことになりましたが、趣味のゲームを買ったり、携帯のアプリゲームに課金したりと無計画にお金を使ってしまったため、支払うべきところへの支払いができなくなってしまいました。

グループホームの職員とAさんが地元の社会福祉協議会(以下、「社協」と表記)に相談した結果、日常生活自立支援事業を利用することとなり、今後は社協に金銭管理を行ってもらうことになりました。日常生活自立支援事業を担当する社協の専門員Bさんからは、事業の説明と併せて、「事業を利用して途中で、何か困ったことや不満等あれば、遠慮なく話してほしい。もしも、社協職員に直接話せない場合には、福祉サービス運営適正化委員会(以下、「適正化委員会」と表記)という相談窓口にも相談することもできる。」との説明がありました。

Aさんは日常生活自立支援事業を月2回利用することで契約を取り交わし、社協の生活支援員Cさんが2週間分ずつの生活費を金融機関で払い戻してAさんに届けることで、計画的にお金を使うことができるようになってきました。また、障害者就労継続支援事業所での就労も定着しており、グループホームでの生活にも慣れ、他の利用者と行事に参加する等、生活を楽しんでいるようです。

※ 障害者就労継続支援事業所とは、一般企業に雇用されることが困難であって、雇用契約に基づく就労が困難である者に対して、就労の機会の提供及び生産活動の機会の提供を行うことです。

本人の意思を尊重しながら生活に「あんしん」を提供

Aさんの場合、日常生活自立支援事業を利用し、社協の生活支援員Cさんが月2回訪問し、預貯金の払い戻しや預入れ、支払い手続き等の同行又は代行、通帳の預かりを行う支援を受けています。サービスを利用するまでは、あればあるだけお金を使っていたが、生活支援員Cさんが訪問の際にAさんに今後の支出予定について確認し、「〇日に△△の支払いがあるから□□円を取っておく必要があるね。」等と繰り返し説明していくうちに、計画的にお金を残して、支払うべきところにはきちんと支払えるようになってきました。それでも、欲しいものを我慢ができずに2週間分のお金を1週間で使い切ってしまうこともあります。このため、生活支援員Cさんが、専門員Bさんと相談し、趣味のゲームを買うお金も残しつつ支払いに必要なお金も管理できるように、買い物した際のレシートをノートに貼り、いつくら使ったのかを可視化することをアドバイスしたところ、「あとのくらいお金が残っているのがわかる」と、サービスを利用しながら自分のお金を管理する楽しさを感じるようになりました。社協職員は、Aさんの意思を尊重したより良い支援を行うため、本人に寄り添い、情報共有を図りながら支援を行っています。

～ 日常生活自立支援事業 ～

本事業は、県社協が県内12の市社協(基幹社協)に業務を委託して行う事業です。実際の活動は基幹社協に配置する専門員と生活支援員によって行われます。社協の専門員は、利用者の生活全般の費用やその支払い、福祉サービスの利用について計画を立て、利用者の意思を尊重した支援を行います。生活支援員は、預貯金の払い戻しを代行したり、お金の支払いを援助したりします。支援対象者は、認知症高齢者・知的障がい者・精神障がい者等判断能力が十分ではない方です。ただし、判断能力は十分でなくても、契約締結(本事業内容を理解)できる方が対象となります。

県社協は、契約に関する審査の他、利用対象者への直接的な支援を担う基幹社協や関係機関と連携し、効果的な支援につなげています。



苦情の解決のための公正・中立な相談窓口

「社会福祉事業の経営者は、常に、その提供する福祉サービスについて、利用者等からの苦情の適切な解決に努めなければならない」と法律に定められています。社協の専門員Bさんの説明により、日常生活自立支援事業を利用する中で苦情や要望等があった場合は、社協に話すことができること、直接社協には話しづらいという場合には、適正化委員会に相談することができることを知ったAさんは、今後の福祉サービスの利用に安心感を得ることができました。

～ 岩手県福祉サービス運営適正化委員会 ～

適正化委員会では、高齢者、障がい者、児童等に対して提供される福祉サービスの利用者や家族等から苦情を受け付け、苦情解決に向けた相談、助言、事情調査、あっせん等を行い、円満な解決を目指します。事業者への指導等の権限はありませんが、虐待や法令違反の疑いがある場合には県に通知します。

また、事業者向けの研修会を開催するほか、事業所に巡回訪問等を行い、福祉サービス事業所における苦情解決への体制づくりを支援しています。



「ふくしing」では、本会がどのような対象者や課題に対して、どのような目的で、どのように事業を展開しているのか、取組事例等を交えながら紹介していきます。