

家族による家族相談活動

電話・面会相談の役割と意義



名古屋市精神障害者家族会連合会事務局 家族相談員 堀場洋二

身体障害者と知的障害者は 法律で「相談員制度」が設けられています

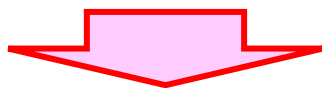
名古屋市では身体障害者相談員79名、知的障害者相談員55名が各行政区ごとに3名～5名配置されています。

精神障害者の分野こそ相談員制度が必要!!

- 病気や障害の正しい情報に接する機会が乏しく、家族も本人も病状に翻弄され、不安と混乱の日々が続いている。
- 病気や障害に対する社会の偏見、内なる偏見が根強く、家族も本人もSOSが出せず、社会から孤立しがちである。
- 障害年金や手帳等の制度や福祉サービスにも繋がらず、家族だけで抱え込んで苦闘している。
- 家族の高齢化、親亡き後問題など先行きの見えない、不安の日々、苦渋の生活を余儀なくされている。

相談活動実施に向けた具体的な問題

相談体制



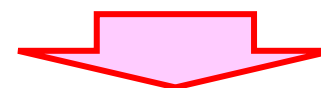
- 役員会
 - 代表者会議
- 繰返し討議!!**

費用



- 助成財団
- 市町村社協
- 地方自治体

場所



- 民間施設
- 公的施設
- その他

- 曜日や時間設定は→無理なく長続きするように…
- 相談員は→会員・家族会相互で協力するように…

ピアサポートと財政負担の法律的な裏付け

障害者基本法 第23条(相談)

障害者の家族に対し、障害者の家族が互いに支え合うための活動の支援その他の支援を適切に行うものとする。

障害者総合支援法 第77条 第78条 地域生活支援事業

厚生労働省は、地域生活支援事業実施要綱(平成18年以降毎年改訂)を定め、「必須事業」として自発的活動支援事業(ピアサポート)の実施を都道府県・市町村に求めています。事業の負担割合は、国1/2、都道府県1/4、市町村1/4です。

第5期名古屋市障害福祉計画(平成30年4月1日～33年3月31日)

精神障害者の家族ピアサポート事業は「障害福祉計画」にも明記されており、年度別の事業実績も掲載されています。

名古屋市との委託契約書 家族ピアサポート総合事業実施要綱

（目的）第1条

精神障害者の家族のピアサポートの力を活用し、**精神障害者の家族を支援**すること

（定義）第3条

精神障害者の家族を対象とし精神障害者の**家族**による家族ならではの**ピア相談**を行う

（事業内容）第4条（2）

精神障害者の家族同士の繋がりを深めるため**家族を対象とした交流を図る事業等**

家族相談事業の予算化の振り返り

- 平成22年4月より民間財団の助成金で相談活動を開始。
- 平成23年3月議会で家族ピア相談事業が予算化。
- 平成23年8月より市の委託事業として相談活動を継続。
- 平成25年3月議会で家族交流事業が委託事業に追加。
- 平成27年3月議会で面会相談事業が委託事業に追加。

名古屋市の年度別予算額の推移

年度(平成)	23	24	25	26	27	28	29	30
単位(千円)	1,595	2,307	2,551	2,623	4,111	4,111	4,111	4,111

名家連の家族相談体制の紹介

- 電話相談は、毎週火曜日と土曜日
- 面会相談は、毎週木曜日（予約制）

【時 間】午前10時～午後3時

【場 所】家族相談室(名古屋市緑区)



○木曜日以外や所定の相談時間外も面会相談・出前相談に応じています。（相談者の都合に配慮）

○面会相談員は、連合会の会長・副会長・理事・家族会会長クラスで対応しています。

○相談内容に応じて、社会保険労務士や医療機関のPSWとの面談、保健所や生活保護課、社会福祉協議会、基幹相談支援センター、就労支援センターなど支援者及び相談窓口へ同行訪問しています。

家族相談のフローチャート

電話相談→面会相談→具体的支援→支援者と家族会に繋ぐ

～ 家族相談員の心得 ～

電話相談マニュアル



ゆっくりと落ち着いて 聴きましょう

○相談者の悩みに「共感」しましょう 

※「よくやってこられましたね」

「辛かったですね」…と

「労いの言葉」を添えましょう 

○「同じ家族ですよ」

「何でも気軽にお話し下さい」…と

相談者に安心感を与えましょう 

話し上手より「聴き上手」

○相談者に多くを語らせましょう 🎵

傾聴しながら
相談・困りごとの要点を
聴き分けるようにしましょう 🎵



① 家族会に関する相談

※病気や障害の対応に苦慮している相談者

※孤立し一人で悩んでいる相談者など

○居住地の家族会を紹介し
「一度ご相談されませんか」…と

地域の家族会会長の連絡先を
お知らせしましょう ♪



② 手帳、年金の情報提供

※ 「手帳や年金はどうされていますか」…と
必ずお聴きするようにしましょう ♪

「一度ご相談しませんか」…と
「面会相談」に繋げましょう ♪

※ 面会相談予約連絡先

事務所 (052) 842-8878

携帯番号 080-1623-5975



面会相談日の紹介

○ 基本は木曜日（予約制）

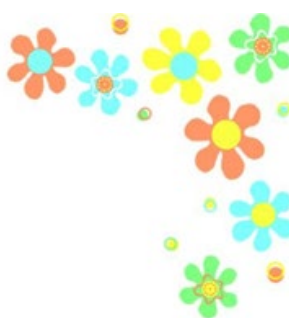
【時 間】 午前10時～午後3時

【場 所】 家族相談室（緑区）

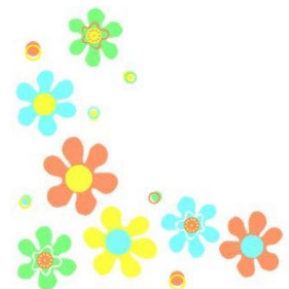
○ 相談者の都合に配慮しましょう ♪

※ 木曜日以外も面会相談や出前
相談に応じていますよ…と ♪





③ 制度利用に 関する相談



○各区の保健所の家族教室や基幹相談支援センターなどを紹介しましょう♪

※ 内容により「障害者・高齢者権利擁護センター」や「成年後見あんしんセンター」、「就労支援センター」、「障害者差別相談センター」などの相談窓口もお知らせするようにしましょう♪

○相談した所があれば、その対応を聴き、なるべくそれを尊重しましょう♪

④ 病気の対応に関する相談

○ あくまで自分の体験紹介に留め
断定的なことは控えましょう ♪

※病気の症状も家族関係や成長過程も全て異なります

○ 医療機関や関係機関の善悪について
断定的なことは控えましょう ♪

※主観的情報は「相談者の判断」及び
「社会的信用」を損なうことになります



⑤ 悩みを聴いてほしい… 相談者の心情を理解

○ 相談者の話に相槌を打ちながら
聴き役に徹するようにしましょう

- ※ 話の途中で腰を折ることは慎みましょう 
- ※ 先行きが見えず孤立困窮している実情を受け止めてあげましょう 
- ※ 電話相談は相談者の顔が判らないこともあり、限界があります。30分以上、話しが長くなる場合は面会相談に繋げるようにしましょう 

電話の切り方

- 「また何かありましたら、お気軽にお電話下さい」と一言添えましょう ♪
- 相談者が受話器を置いた音を確認してから電話を切るようにしましょう ♪
- 忘れないうちに記録しましょう ♪

二人一組
協力体制

電話相談担当家族会(二人体制)

曜日 週	火曜日		土曜日	
	午前	午後	午前	午後
第1週	どんぐり会	名東家族会	みどり家族会	東ひまわり会
第2週	西ひまわり会	みなみ家族会	ちくさ家族会	かもめ会
第3週	昭和家族会	熱田しろとり会	やよい会	みなみ家族会
第4週	なかよし会	みどり家族会	カトレヤ会	よつ葉会

【午前】10時～12時30分 【午後】12時30分～15時

No

電話をかけてきた人
名前（ふりがな）
下に住所

相談する人の名前（住所）

相談について（どこで情報を知りましたか）初めてですか

関係（家族構成）

記録した内容で重要と思える箇所は、しるしを・・・
以下の点は特に注意を・・・
紹介 繋げた所などあれば上部へ記録してください

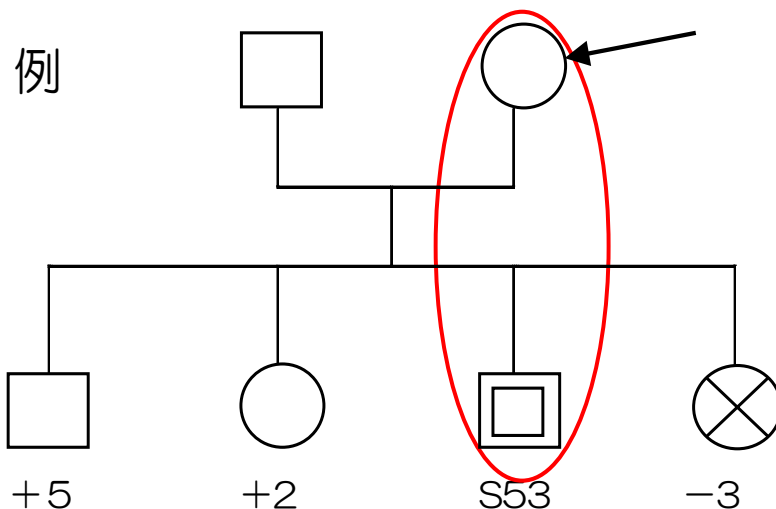
精神（こころの）状態・・・幻聴 妄想 そう・うつ
睡眠？ 仕事 その他

医療（精神）障害手帳

年金

相談内容（☑は複数可）									
家族会について	制度利用について	医療について	病気障害の対応	家族関係について	生活について	就労について	社会参加について	その他	その他

4. 年齢は当事者を基準にして十で表示



電話相談件数（平成31年3月末現在）

項目 \ 年度	23	24	25	26	27	28	29	30
家族会について	32	80	67	48	43	58	48	70
制度利用に関する相談	80	158	217	210	164	180	236	388
医療に関する相談	66	126	113	146	147	192	215	414
病気や障害への対応についての相談	61	154	139	171	178	184	236	426
家族関係に関する相談	48	97	117	132	130	153	189	237
生活に関する相談	46	138	161	194	164	235	276	348
就労に関する相談	11	26	39	41	43	38	77	99
社会参加等に関する相談	23	69	44	74	27	37	70	117
その他	37	111	106	74	81	31	55	105
合 計	404	959	1003	1090	977	1106	1402	2204

面会相談件数（平成31年3月末現在）

項目 \ 年度	23	24	25	26	27	28	29	30
家族会について	22	59	50	38	25	44	50	72
制度利用に関する相談	57	110	130	142	120	133	200	276
医療に関する相談	25	73	72	127	106	121	182	282
病気や障害への対応についての相談	25	86	89	134	121	128	197	293
家族関係に関する相談	26	65	90	105	122	112	162	202
生活に関する相談	46	87	113	152	137	140	206	271
就労に関する相談	10	28	40	58	34	34	67	121
社会参加等に関する相談	20	63	58	75	43	43	83	143
その他	16	54	42	28	29	39	55	99
合 計	247	625	684	859	737	794	1202	1759

年度別相談人数（平成31年3月末現在）

項目 \ 年度	22	23	24	25	26	27	28	29	30
電話相談	290	213	250	271	282	303	323	368	518
面会相談	229	105	141	143	156	154	152	231	307
合計	519	318	391	414	438	457	475	599	825

家族のための 障害年金受給マニュアル

基礎編



名古屋市精神障害者家族会連合会

平成29年10月更新

家族のための 障害年金受給マニュアル

精神の障害に係る等級判定ガイドライン概要
総合評価の際に考慮すべき要素の例

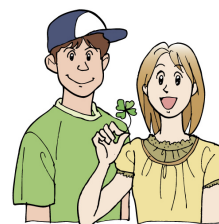
診断書編



名古屋市精神障害者家族会連合会

平成28年11月作成

精神障害者保健福祉手帳 障害等級判定基準



最終更新 平成25年4月1日

障害年金受給 家族の心得

～私たち家族も賢くなりましょう～



名古屋市精神障害者家族会連合会事務局 堀場 洋二

「親亡き後」に備えて

～親が元気なうちに解決したいこと～



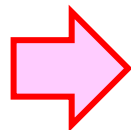
諮詢提供者：名家庭事務局 堀場洋二

障害年金受給支援集計表（平成31年3月末現在）

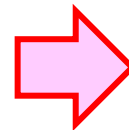
期間 \ 請求別	遡及	額改定	事後	合 計	手帳
2009年 5月～2010年 3月	2名	4名	4名	10名	6名
2010年 4月～2011年 7月	4名	5名	10名	19名	11名
2011年 8月～2012年 3月	3名	2名	5名	10名	7名
2012年 4月～2013年 3月	7名	4名	7名	18名	19名
2013年 4月～2014年 3月	7名	4名	8名	19名	11名
2014年 4月～2015年 3月	7名	0名	9名	16名	7名
2015年 4月～2016年 3月	2名	1名	10名	13名	5名
2016年 4月～2017年 3月	5名	0名	11名	16名	12名
2017年 4月～2018年 3月	1名	1名	15名	17名	13名
2018年 4月～2019年 3月	3名	5名	16名	24名	15名
合 計	41名	26名	94名	161名	106名

障害年金・手帳は「回復」を促す「薬」

年金・手帳

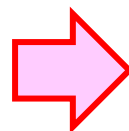


生活の質の向上



社会参加

仲間や支援者との出会い



新しい可能性

相談窓口



制度・サービス利用



自分らしい暮らし

スキルアップ
研修会



第1回



第2回



第3回



第4回



第5回



第6回



第7回



第8回



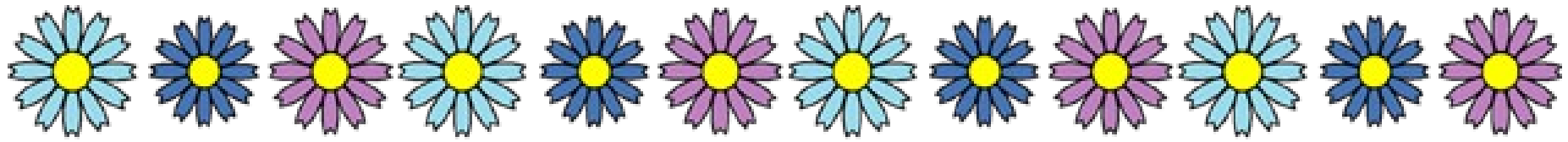
第9回



第10回



第11回



家族なら、誰でもできる！ ～家族ならではの相談活動～

孤立し、悩み、苦しんでいる家族…

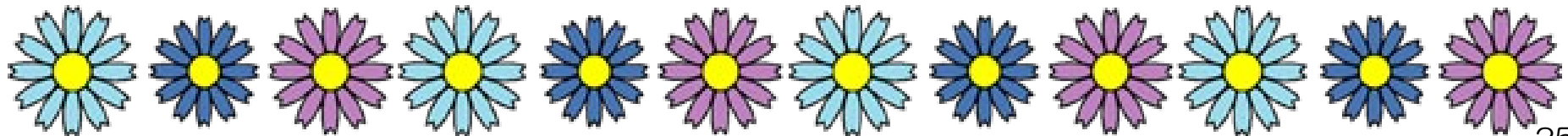
その気持ちが痛いほど判る私たち…

同じ仲間だからこそ、話を聴き、

共感することができます。

同じ家族として、

解決の糸口を一緒に考えることもできます。



《参考》 相談活動の新たな事例 ①

感情調節困難な方の家族の相談

「暴言・暴力」の恐怖や「近隣とのトラブル」に日々、怯えながら生活している家族の相談と対応

同じ苦しみを抱える家族は、会員の中にもいます
「未治療」や「危機的状況」にある相談者の対応

相談者に共通した声⇒何処も親身に相談してくれない
綺麗ごとでは済まされない⇒決死の覚悟が必要になる

現在は、学識者・支援者・家族会の会員が協力し
こうした方々を支援するグループが誕生している

《参考》 家族関係に関する相談事例 ②

夫婦の関係
兄弟姉妹の
関係
父子の関係
母子の関係
祖父母関係

- ・ 別居、死別、親の介護、支援力の限界、孤立不安
- ・ 支援の限界と悩み、家族との断絶、未婚、親亡き後の不安、遺産相続問題
- ・ 病識の欠如、断絶状態、過干渉、ストレス、別居
- ・ 暴言暴力、依存関係、孤立、不安、ストレス、家族の一時避難
- ・ 離縁等による子の養育、生活不安、孤立無援

- ・ 福祉サービスや社会的支援情報
- ・ 相談者、支援者をつながる
- ・ 受容と共鳴、権利擁護
- ・ 傾聴、家族会紹介
- ・ 現在ある制度の紹介
- ・ 生活に笑顔を取り戻す

回復しやすい
家族の接し方

1. わが子の前で夫婦喧嘩をしない
2. 声を荒げたり、批難、否定しない
3. 過干渉しない
4. 聴き上手と褒め上手になる
5. 長いスパンで本人をみる

言葉の力・笑顔の力 ➡ 「ありがとう」「うれしい」

家族相談の意義と役割

孤立感から解放

具体的相談支援

支援者に繋げる

家族会に繋げる

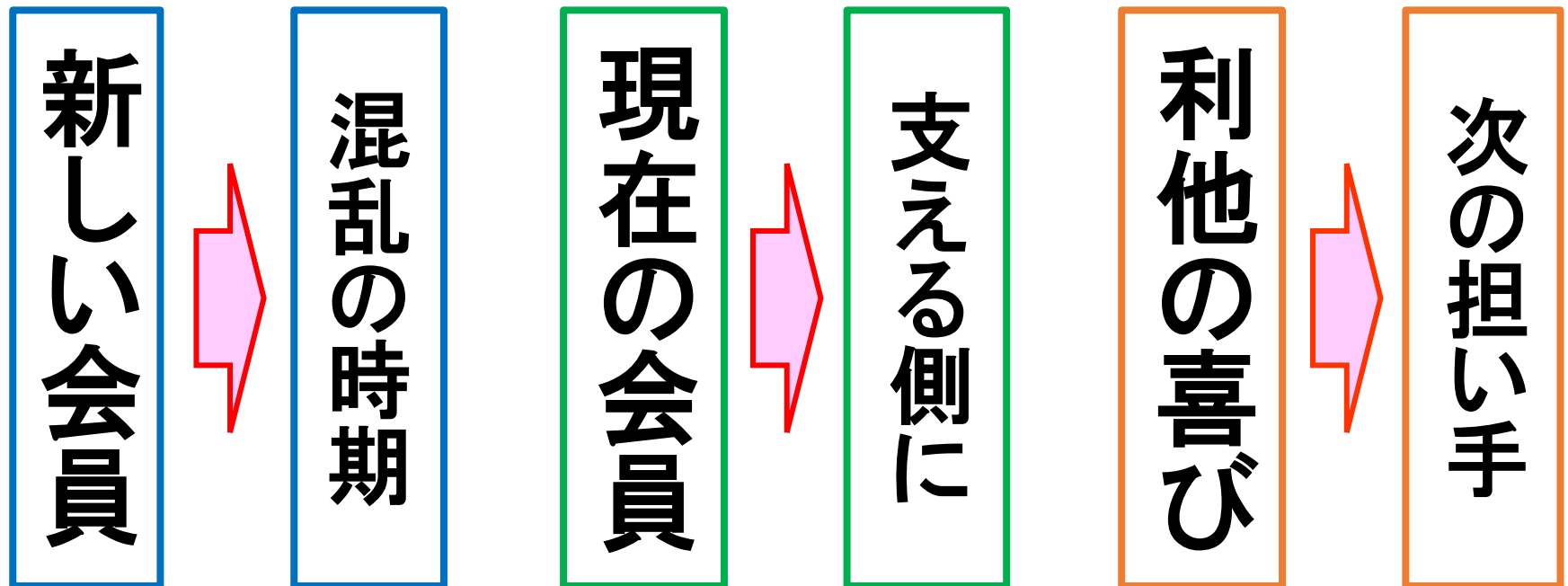
新会員
累計
153名

相談活動による家族会入会者数

年度 (平成)	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
入会者 (人)	14	21	19	16	11	14	11	11	16	20



新しい家族の参加が 家族会に新たな変化をもたらす



癒し合い・支え合い・学び合う**家族の力**



家族・家族会が元気になれば 活力ある家族会活動が期待できる

平成21年以降

会長交代

12家族会

家族会交流

情報交換

運営工夫

例会定着



家族で抱え込み、地域で孤立困窮している仲間を「家族会」や「精神保健・医療・福祉の支援者」に繋げる「家族相談活動」は、お互いに悩み、苦しんできた体験を持つ私達だからできる「社会貢献活動」ではないでしょうか。

私と小鳥と鈴と

私が両手をひろげても、
お空はちっとも飛べないが、
飛べる小鳥は私のように、
地面^{じべた}を速くは走れない。

私がからだをゆすっても、
きれいな音は出ないけど、
あの鳴る鈴は私のように、
たくさんな唄は知らないよ。

鈴と、小鳥と、それから私、
みんなちがって、みんないい。