

各事業所 相談支援実績報告

令和 7 年 4 月～令和 8 年 3 月

1	福祉サービス利用等に関する支援	・就労選択支援利用にあたっての不安 ・行動障害のある人の GH・SS 探し ・サービスの質に関する相談（東京都運営適正化委員会案件） ・サービス利用調整（ヘルプ事業所（重度訪問介護、移動支援、居宅介護通院、居宅介護身体・同行援護）、事業所との契約同席 ・他市区町村への引っ越し、相談事業所引継ぎ（転出後のサービス継続） ・給付金の手続きに関する相談 ・日中活動先等の事業所探しについて ・行政、他区との連携 ・区分調査同席、区分再調査の相談、依頼 ・手続きの説明や同行、サービス申請、更新手続や申請書作成代行 ・制度、社会資源の案内、説明 ・福祉用具の利用、購入支援（申請等）、事業者との連絡調整 ・計画相談支援（計画案作成、モニタリング訪問・報告書作成、サービス担当者会議開催等） ・通院等介助、短期入所、日中一時支援利用に係る調整（相談、予約等） ・地域包括支援センターとの情報共有 ・介護保険移行への支援、利用に関する相談、認定調査同席、新しい支援者（ケアマネ等）への引継ぎ調整、情報共有 ・長期通所等困難支援 ・基本情報の再アセスメント ・職員やヘルパー等への苦情対応、事業所からの相談対応 ・利用サービスと本人の能力とのギャップに関する相談 ・居宅介護事業所の情報収集、提供、利用に伴う支援 ・グループホームや事業所探し、案内、見学・体験同行、振返り、変更、調整、トラブル対応 ・地区担当保健師との顔合わせの調整、同席 ・事業所との連絡調整支援者会議、移行支援会議等参加
2	障害や症状の理解	・幻聴・妄想、希死念慮、暴力的になった際の対処 ・本人の不穏による家族サポート ・新規利用事業所（ショートステイ、就労 B など）への本人情報提供 ・薬の副作用について ・他事業所の家族会等参加 ・トラブル、苦情に関する相談、後方支援 ・家族と事業所との見解の相違、行き違いの対応 ・通常の障害福祉サービスで対応されない人工透析の人のレスパイト入院

		に関する支援 ・医療的ケア者の在宅支援に対して居宅介護事業所、訪問看護ステーションの調整 ・難病当事者によるピアサポート ・新規利用事業所（ショートステイ等）への本人情報提供 ・高次脳機能障害で活用できる制度 ・障害や医療、新規利用事業所（ショートステイ等）への本人情報提供 ・主治医に対しての利用者の障害特性（発達遅れ、抜毛症ほか）の説明、情報提供 ・事業者関係者に対しての利用者の病状説明
3	健康・医療	・GH/SS等福祉施設利用の条件として精神科通院が出た際の対応 ・医療事業所の紹介、通院同行、健康診断受診手続き・同行 ・訪問看護、リハビリ、マッサージの情報提供、お試し同行、契約手続き同席、利用調整 ・主治医に治療方針について相談 ・入退院支援（手続、検査、緊急対応） ・入院中状況確認、共有（GH、通所事業所の支援者、後見人等） ・服薬補助支援（訪問薬剤との調整・通所事業所への服薬情報の提供） ・訪看、訪問診療（導入相談、連携、経過情報共有）との連携、経過把握、情報共有、同席 ・食事指導管理等補助支援（各数値、体重等）栄養指導に同行 ・病状の変化による転院（かかりつけ医の変更）に関する調整、支援 ・入院先MSWとの連携、情報共有 ・視覚障害者の訪問看護計画書への署名代筆 ・服薬に関する相談（過剰服薬、効果や副作用など） ・体調不良の相談、対処方法 ・各種手続き相談、代行 ・緊急対応（救急搬送時の情報提供、体調確認、医療機関との情報交換） ・既往歴、健診結果に関する関係機関との情報交換 ・医療的ケア児のサービス調整
4	不安の解消・情緒安定	・8050問題 ・本人支援への家族の不安 ・障害利用者がいる生活困窮世帯からの相談 ・オンコール・電話/対面での傾聴 ・施設における虐待が疑われるケースについての保護者からの相談 ・身体的精神的不安に対する支援（感情コントロール、意欲低下、ストレスなど） ・ヘルパーへの不満や事業所であった問題、入院先の看護師、訪問看護師との関係についての相談 ・生活全般に対する不安や不満（育児、就労、将来、お金、病気、介護）

		・他利用者等、職員や交友関係に対する不安や不満 ・家族、親子関係に対する不安や不満 ・不安時のセルフケア ・隣人からの苦情の相談 ・他害や行動障害がある利用者の家族への支援
5	保育・教育	・子どもの発達状況について ・子どもの保育園や学校への通所状況 ・子ども家庭支援センター連携、情報共有 ・養育能力について ・ヤングケアラーとなっている児童への支援手段の相談 ・家族の虐待に関する相談 ・子どもの育児、教育、就学、進路、不登校に関する相談 ・養育支援と障害福祉でのサービス提供の範囲 ・特別支援学校との連携 ・療育施設の提案
6	家族関係・人間関係	・人間関係に係る相談（家族・夫婦・親族・友人・他利用者・支援者・近隣・職員・異性間） ・トラブルに関する相談、介入（SNS、当事者と当事者家族間、隣人、事業者） ・ヘルパー、訪問看護師に関する相談（関係性、自宅に来られると気が休まらない） ・ケアマネ、包括との連携 ・虐待通報の対応 ・問題を抱えた家族への家庭訪問等による利用者の家族との連携・支援 ・家族等急変に伴う生活全般相談（重層的支援体制での対応） ・介護支援専門員等と生活情報確認（家族の支援との連携） ・本人と家族の希望サービス不一致（家族は後見人を付けたいが本人が拒否） ・不満や不安に対する相談（交友関係を家族が理解してくれない、通所先の他の利用者への不満、理不尽な要求をする家族への対応、家族との分離 ・同居家族に対しての加害行動についての対応 ・介護支援専門員と生活情報確認 ・ハラスメントの相談
7	家計・経済	・税金の申告や年金更新補助 ・電子決済に関するトラブル ・相続に関する相談 ・後見人制度の説明、選択支援 ・あんしん台東の紹介・同行 ・都営住宅入居の相談 ・賃貸アパートの家賃、更新料支払いの確認、家賃の値上げ ・国民健康保険料、介護保険料の支払い確認、同行 ・保護課、権利擁護センターワーカーとの情報共有

		・金銭管理確認（管理方法、小遣帳、購入物品、給与明細確認） ・生活費相談（浪費、使途、入院費の支払い、生活保護、将来的な不安） ・後見人、保佐人へ定期連絡報告 ・借金返済や公共料金等の滞納、ネット通販の未払いに関する相談 ・社会福祉協議会による金銭管理導入に向けた支援 ・簡易宿泊所に関する相談 ・医師の意見書（手当申請用）をもらうための通院同行 ・障害年金、手当、助成金、生活保護制度、都営住宅、マイナンバーカード等相談、申請補助 ・各種サービスの自己負担金額の相談 ・生活保護申請窓口への同行（ひとり親、外国籍、キーパーソン不在の方）
8	生活技術	・理美容券の申請、車いすステーションから車いすを借りる援助 ・生活相談（家電の選び方、店探し、整理整頓、配食サービス案内、テレビ、DVDの配線、ネット購入補助、光熱費、家賃等支払いへの助言 ・担当者会議、サービス調整、モニタリング、他事業所の家族会等参加 ・生活用品不具合手続き【家電：電気がつかない】 ・紛失物等諸手続き、助言（マイナンバーカード、愛の手帳、等の紛失） ・今後の居住地についての相談（グループホーム満期後の居所探し） ・住所のトラブル相談（再契約ができない、水漏れ） ・ゴミ回収、粗大ごみの申請、不用品の処分、買取について ・ひと声収集の利用調整 ・害虫、害獣駆除の見積徴収と業者手配、浴室等の業者による清掃調整 ・郵便局への同行や代行、郵便物の内容確認、保管整理、郵便投票 ・携帯電話の購入、操作方法、利用プラン、支払い期限確認
9	就労	・体力的に就労が難しくなったケースへの対応 ・雇用関係の相談（異動、雇用契約の継続がされるか） ・クローズド就労のメリットとデメリットの説明 ・就労支援室等との連携・就労事業所とのモニタリング/担当者会議 ・離職前後における関係機関との連携、退職とその後の生活支援 ・就業中に体調不良になり、グループホームに帰れない状況での対応（就労支援室、職場、グループホーム、家族との連絡等） ・就労移行の定着支援、職場訪問に同行（毎月） ・事業所見学対応、計画作成、就業場所訪問 ・就労定着支援事業者との情報共有 ・定着支援終了後の利用者を就労支援室に繋ぐ支援 ・勤務先の環境、人間関係、勤務内容の不満、トラブル等の相談 ・就職に向けて、また就労後の関係機関、関係者等との情報共有、連携 ・退院後の職場復帰支援 ・就労支援事業申請、計画案作成 ・就職面接同行、就労先契約更新、給与明細等、職場からの書類の内容確認

		依頼 ・就労か、福祉サービスを利用するかの相談 ・特別支援学校高等部卒業後の進路に関する相談 ・ハローワークや東京しごとセンターへの同行
10	社会参加・余暇活動	・自費ヘルプ調整（施設入所者） ・休日の過ごし方について（通所先の長期休館時の過ごし方） ・区内の各種イベントの情報提供、参加について ・移動支援の相談、利用調整 ・社会資源の情報提供 ・ネット上のトラブルに関する相談 ・余暇活動のためのヘルパーの確保、利用調整、行先情報提供 ・余暇活動に関する相談支援、予定作成支援
11	権利擁護	・触法障害者支援 ・成年後見、権利擁護の説明会などの情報提供 ・リーガルサポートの情報提供（法テラス、すてっきなどの専門機関の情報提供）※すてっき…東京司法書士会が運営する法務大臣の認証を取得した機関（調停センター） ・ハラスメントへの対応 ・保佐人や補助人とのやりとりについて ・オンコール・電話/対面での傾聴・研修参加 ・あんしん台東利用のための支援（金銭トラブル、金銭管理相談等） ・地域福祉権利擁護事業に関する相談 ・医療機関の作成書類への不満 ・区長申立への協力 ・医療機関への成年後見診断書の作成依頼 ・要保護児の支援等について関係機関との情報共有
12	その他	・様々な生活トラブルに関する相談 ・相談支援事業所に関する苦情 ・介護保険への橋渡しや介護予防情報提供 ・雑談を希望する当事者への対応 ・家族急変に伴う各種相談（介護保険、医療、福祉制度等）（重層的支援体制で対応） ※父親、母親の連携支援（あんしん台東、ケアマネ、居宅介護） ・グループホームから行方不明になった利用者の捜索と復帰の支援 ・公営住宅への申し込み ・各種助言 ・所在不明者補助支援 ・警察介入時の支援、事情説明 ・相談事業所の電話対応への苦情 ・避難行動要支援者個別支援計画作成