

相談支援事業所（②，③，⑤）

令和 2 年 3 月中旬から利用者数百人全員のデータの精査を行い、【**単身である**】
【**8050 の家庭である**】**【精神症状がやすい】**【**自閉がある**】**【糖尿病などの身体疾患も併せ持つ】**【**身体機能の低下が目立つ**】**【対人トラブルを抱えやすい】**【**環境衛生の維持に困難がある**】といった切り口で、**リスクの高い人のトリアージ**を行った。**高リスクにあがった人々には担当の相談支援専門員が直接電話をし、状況確認を行った**というのをまず行った。

また 5 月の連休をまえに、連休中に利用者の感染に対する不安が高まることが予想されたため、連休中何か困ったことがあれば連絡するよう促すチラシを作り、チラシに**担当の相談支援専門員が（気にしていますよという）一言メッセージを添えて**郵送した。利用者からは「お手紙が来てうれしかった」という感想や「何かあったときに、ここに連絡すればいいのね」という反応があり、訪問時に手紙の内容を確認してくださる方もいた。

相談支援事業所（②，③，⑦）

知的障害のある利用者家族が新型コロナウイルス陽性とわかり、保健師がその家族に病院で治療する必要があることを電話で説明したところ、難渋したため、保健師より**日頃から対象者をよく知る相談支援専門員に応援要請**が入った。保健師に代わり相談支援専門員が対象者（家族）に電話をしたところ、はじめは頑なに病院搬送を拒否していたが、切ったりかけ直したりを繰り返し、10 回以上の電話のやり取りをし、約 4 時間にわたって**根気強く話しを**することで、徐々に専門員の話を受け入れるようになっていった。話し合いの中で専門員は、**知的障害があるという特性を踏まえ、なぜ外に出ることができないのか、なぜ人に直接会うことができないのか、具体的な理由を添えながら説明した**。入院準備についても**具体的に入院に必要な物品を 1 つずつ挙げながら説明した**。また周囲にわかってしまうので救急車では来ないで欲しいという本人の**希望に答えた**。さらに、本人が大切にしている家族への**気持ちを汲み取り、その気持ちを一緒に確認しながら、話し合いを進めた**。こうした対応により、時間はかかったが納得してもらうことができ病院に搬送できた。