

障害者の消費生活センターへの相談をきっかけに、福祉関係課や地域包括支援センターとの連携が図られた事例

70歳代、女性一人暮らし。2年前に1円で購入したスマートフォンは、「2年後に返却すれば再度1円で新たなスマートフォンが契約できる」と説明を受けていたため、ショップに出向いてこれを返却しようとしたが受け取ってもらえなかった。そのため、「センターでこれを受け取ってほしい」と、センターに来所した。

相談員及び担当職員が対応したが、スムーズなコミュニケーションが困難な状況だった。女性からは、自治体の福祉支援を受けているとの申し出があったため、庁内の福祉関係課に確認したところ、福祉関係課が生活支援を行っていることや、女性が精神的にパニックになりやすいことなどの情報が提供された。

スマートフォンのショップでの引き取りを拒否された女性は、その夜、ビニール袋に入れた当該スマートフォンを当センターの入り口に置いていき、これが翌日落とし物として（センターに）届いた。センターでは、スマートフォンが当該女性のものであろうと想像はしていたが、対応に苦慮し、地域包括支援センター（包括）に状況も含め情報共有したところ、やはり当該女性のものであることが判明した。スマートフォンは生活支援をしている福祉関係課が引き取ってこれを女性に返却してくれた。

センターへの相談をきっかけに、関係機関で女性の状況が共有されることになり、その後、福祉関係課による生活支援と包括による見守りが継続されている。