

**相談支援体制の充実のための
取組と提言**

～相談支援の質の向上のために～

平成 27 年 9 月

**沖縄県障害者自立支援協議会
相談支援・人材育成部会
(主管：ケアマネワーキング)**

沖縄県障害者自立支援協議会 相談支援・人材育成部会 部会員名簿

H27年9月現在

	分野	氏名	所属・職名	部 会 員	初任研 ワーキング	現任研 ワーキング	ケアマネ ワーキング	コラボレ ーター
1	相談支援専門員	伊波 剛	(福)五和会 地域生活支援事業所 うむさばる 相談支援専門員	○		○	○	○
2		久手堅 憲太	湘hull house 相談支援センター ハルハウス 相談支援専門員	○	○			
3		熊谷 晋	(福)残波かりゆし会 北谷町地域活動支援 センター たんぽぽ 相談支援専門員	○		○		
4		田盛 正士	(福)北谷町社会福祉協議会 地域生活支援 センター うらら 相談支援専門員	○	○	○		
5		玉城 博一	(福)残波かりゆし会 地域活動支援 センター みつ葉 相談支援専門員	○	○	○	○	○
6		兼濱 克弥	(公社)沖縄県精神保健福祉会連合会 相談支援事業所なんくる 相談支援専門員	○		○	○	
7		大城 奈津子	(福)糸満市社会福祉協議会 糸満市障害者 生活支援センター 陽だまり 相談支援専門員	○	○		○	○
8		南風原 礼	(公社)沖縄県精神保健福祉会連合会 相談支援事業所 ひらら 相談支援専門員	○		○		
9		玉那覇 奈々	(福)ハイジ福祉会 グリーンホーム 相談支援事業所PONT 相談支援専門員	○			○	○
10		真壁 幸乃	(特非)わくわくの会 さぼーとせんたー 相談支援専門員	○			○	○
11		波慶次 憲路	(有)ケアセンターきらめき 相談支援事業所きらめき 相談支援専門員	○	○			
12	サービス管理責任者	比嘉 留美子	(医)社団 輔仁会 せせらぎの里 サービス管理責任者				○	
13		宮城 真幸	(福)残波かりゆし会 就労サポート e-ライン サービス管理責任者				○	
14	市町村	新川 智博	那覇市福祉部 障がい福祉課 支援審査G				○	
15		仲村 祐歌	北谷町 福祉課 障害福祉係長				○	
16	学識経験者	島村 聡	学校法人 沖縄大学 人文学部福祉文化学科 准教授	○		○	○	
17	アドバイザースタッフ (障害当事者)	上里 一之	(特非)チーム沖縄 理事長				○	
18	圏域アドバイザー	津波古 悟	(特)なちゅら福祉ネット 広域相談支援センターfit センター長	○	○	○	○	
19		安村 勤	(特)名護市障害者関係団体協議会 地域生活支援センター ウェーブ 施設長	○	○	○	○	
20		溝口 哲哉	(福)若竹福祉会 地域生活支援センターEnjoy センター長	○	○	○	○	
21		清水 聡	(福)ムサアザ福祉会 地域生活支援センターさぼーと 施設長	○		○	○	
22		津嘉山 航	(株)ゆにばいしがき 管理者	○		○	○	
23	相談支援専門員	上間 勝之	(特)名護市障害者関係団体協議会 北部障害者生活支援センター ハーモニー		○			
24		喜名 盛也	(福)とよみ福祉会 相談支援事業所 ひまわり		○			
25		平良 千恵美	(特非)ちゅらネット 相談支援事業所 ちゅらハウス		○			
26	発達障害者支援センター			○				
人数				18	11	12	17	5

【目次】

第1章 相談支援の現状

第1節 国の動向	1
	(県障害福祉課)
第2節 県内の状況	
(1) 県内の相談支援専門員の状況	2
	(県障害福祉課)
(2) 相談支援体制整備に係るアンケート調査結果	
① 相談支援事業所向け	3
	(県障害福祉課)
② サービス管理責任者向け	12
	(北部圏域アドバイザー 安村 勤)
③ アンケート調査結果まとめ	19
	(ケアマネワーキング)

第2章 相談支援の充実に向けた実践例

第1節 腕谷村計画相談員勉強会の実践	20
	(中部圏域コラボレーター 玉城 博一)
第2節 北谷町での勉強会の実践	23
	(北谷町住民福祉部福祉課障害福祉係)
第3節 北部圏域での連絡会の実践	26
	(北部圏域コラボレーター 伊波 剛)

第3章 相談支援のための新たなツールとしての新しいニーズの整理表の活用 相談支援と利用者エンパワメント

29 (沖縄大学准教授 島村 聡)

第4章 まとめ（相談支援の質の向上のための提言）

33 (ケアマネワーキング)

第1章 相談支援の現状

第1節 国の動向

(県障害福祉課)

(1) 平成27年度報酬改定と相談支援

平成27年度の報酬改定において、相談支援に関しては次のような改定があった。

① 特定事業所加算

手厚い人員体制や関係機関等との連携等により質の高い計画相談支援が提供されている事業所を評価

② 初回加算(障害児相談支援)

障害児支援に関する初回についての評価(初回加算)

③ きめ細かいモニタリングの実施

通常期間よりきめ細かなモニタリングが必要と想定される対象者の例示

きめ細かいモニタリングの実施について

- モニタリングの実施については、標準期間として、対象者の状況等に応じて、1月、6月、12月ごとに行うことを目安として示しており、それらを市町村が対象者の状況等を勘案して個別に定める仕組みとしているところであるが、利用している障害福祉サービスや障害児通所支援をもって、一律に設定されているとの指摘がある。
- 利用者への適切なマネジメントを継続的・効果的に行うため、きめ細かいモニタリングを実施できるよう対応

(現行の標準期間)

- ① 新規又は変更によりサービスの種類、内容、量に著しく変更があった者 → 利用開始から3ヶ月間、毎月
- ② 在宅の障害福祉サービス利用者(障害児通所支援を含む)又は地域相談支援利用者 ※①を除く → 6ヶ月ごと
ただし、以下の者(従前の制度の対象者)を除く。 → 毎月
 - ・ 障害者支援施設からの退所等に伴い、一定期間、集中的に支援を行うことが必要である者
 - ・ 単身の世帯に属するため連絡調整を行うことが困難である者
 - ・ 常時介護を要する障害者等であって、意思疎通を図ることに著しい支障があるものうち、四肢の麻痺及び寝たきりの状態にあるもの並びに知的障害又は精神障害により行動上著しい困難を有する者
- ③ 障害者支援施設、のぞみの園、療養介護入所者、重度障害者等包括支援 → 1年ごと

○ きめ細かいモニタリングの実施が必要な対象者

例えば次のような利用者については、標準期間よりきめ細かに2、3月ごとに実施する取扱いとする。

(計画相談支援)

- a 就労や社会参加のために能力の向上等必要な訓練を行っている者
- b 生活習慣等を改善するための集中的な支援の提供後、引き続き一定の支援が必要である者
- c 障害福祉サービスのみ利用している65歳以上の者
- d 利用する指定障害福祉サービス事業者の頻繁な変更やそのおそれのある者

(障害児相談支援)

- a 学齢期の長期休暇等により、心身の状態が変化するおそれのある者
- b 就学前の児童の状態や支援方法に関して、不安の軽減・解消を図る必要のある保護者

障害保健福祉主管課長会議(H270306)において、モニタリングの実施期間については、厚生労働省令において利用者の心身の状況及び標準期間等を勘案の上、市町村が設定することとされているが、一部の市町村では、その設定に当たって、

- ・ サービス等利用計画等の作成を優先しているため、長期となっていること
- ・ 利用している障害福祉サービスの種類のみを勘案し、利用者の心身の状況等に
関係なく一律に行っていること

などの指摘があるとされた。

(2) 考察

- ① 報酬単価の改定はなく加算が加えられたが、特定事業所加算では3人以上の配置を要するなど、県内の事業所では対象となる場所は、かなり少ない。
- ② モニタリングについては、例示されたようなきめ細かいモニタリングの実施が進んでいるかどうか、注視していく必要がある。

第2節 県内の状況

(1) 県内の相談支援専門員の状況（平成27年4月1日時点）

（県障害福祉課）

① 指定相談支援事業所について

指定特定・指定障害児相談支援事業所数は81事業所で、前年の72事業所から9事業所増加した。

このうち市町村から障害者相談支援事業の委託を受けている事業所（委託相談支援事業所）は38%、52事業所である。

② 相談支援専門員について（厚生労働省調査）

指定特定・指定障害児・指定一般相談支援事業所に配置されている相談支援専門員の人数は266人で、前年の148人から118人増加した。

③ 初任研修了者について

平成18年度から平成26年度までの間の、相談支援従事者初任者研修（5日間過程）の修了者は、1,062人である。

④ 「定着率」について

上記実績から、初任研修了者のうち、相談支援専門員として配置されている割合を、「相談支援専門員の定着率」と定義すると、25.0%であり、前年の19.6%と比較して5.4ポイント増加した。

項目・年	H24	H25	H26	H27	対前年 増△減
①初任研の修了者数 （当該年度）	108	158	306	246 (キャンセル19)	△62
②初任研修了者(延べ数)	490	598	756	1,062	306
③配置されている相談支援 専門員	-	129	148	266	118
④定着率 ③/②	-	21.6%	19.6%	25.0%	5.4ポイント

⑤ まとめ

相談支援事業所数及び相談支援専門員の配置数は、事業者、市町村、県の取組により、増加してきている。

ただ、定着率はかなり改善されたとはいえ、まだ25%にとどまっており、相談支援専門員の育成・定着については、制度的な課題があると考えられる。

(2) 相談支援体制整備に係るアンケート調査結果

① 相談支援事業所向けアンケート調査

(1) 調査基準日：平成27年5月26日（火）

(2) 調査方法：「指定障害福祉サービス事業所」及び「指定障害児通所支援、入所支援、相談支援事業所」のリストに掲載された166事業所（H27.5.1時点）にアンケート協力依頼を送付。電子メールまたはファックスにより回答。

(3) 回答のあった事業所数 84事業所（回収率50.6%）

調査結果のまとめ

I 相談支援の現状について

○総括

相談支援専門員の現実像は、経験年数が3年で、年間のサービス等利用計画の作成件数は約42件、年間モニタリング件数は65件、年間で担当可能な適正と考える人数は約48人である。

指定特定相談支援事業所の実情は、1事業所当たり2.2人の相談支援専門員がいるが、1人事業所が約42%と一番多い。

また約35%が委託相談事業を受託し、約8%のみが特定事業所加算を受けている。全体として、経験の浅い相談支援専門員が多く、1人事業所が多い。

(1) 市町村の委託相談事業

市町村の委託相談事業の受託状況は、事業所の相談員数が多いほど、受託する割合が増加する。(相談員1人の事務所：17.1%、4人の事務所：60.0%)

(2) 計画相談と委託相談の担当者について

事業所の規模(相談員の人数)にかかわらず、計画相談と委託相談の担当を分けている例は少ない。(相談員1人の事務所：16.7%、4人の事務所：16.7%)

(3) 特定事業所加算

事業所の規模にかかわらず、特定事業所加算を取っている事業所の数は少ない。(相談員1人の事務所：8.6%、3人の事務所：0.0%、5人以上の事務所：25.0%)

(4) 請求業務

相談員の人数が増えると、相談員が請求業務を行う割合が小さくなる傾向がある。

※相談専門員が請求事務を行っている割合

(1人の事務所：58.3%、2人：38.1%、3人：33.3%、4人：60.0%、5人以上：37.5%)

(5) 相談支援専門員の受け持ち件数

事業所の規模(相談員の人数)が増えると一人あたりの受け持ち件数が減少する傾向があるが、人数が5人以上になると増加に転じる。(相談員1人の事務所：46.9件、2人：59.5件、3人：44.5件、4人：39.8件、5人以上：52.4件)

(6) 経験年数

相談支援専門員の経験年数は平均が4.5年となっているが、中央値でみると大幅に下がり3.0年となる。1年未満の相談支援専門員の割合は13.0%、2年未満は23.2%、4年未満は21.5%で、4年未満が全体の6割近く(57.6%)になる。

(7) サービス等利用計画作成件数

一人あたりのサービス等利用計画作成件数(年間)は、全体の平均は42.2件となっているが、相談員の人数が少ない事務所ほど平均作成件数が多い。ただし、5人以上の事務所になると上昇に転じる。(相談員1人の事務所：51.5件、4人の事務所：34.3件、5人以上の事務所：39.8件)

(8) モニタリング回数

一人あたりの平均モニタリング回数(年間)は、全体の平均は64.6件となっているが、相談員の人数が多い事務所ほどモニタリング回数が多い。ただし、5人以上の事務所になると減少に転じる。(相談員1人の事務所：42.9件、4人の事務所：87.2件、5人以上の事務所：57.8件)

(9) 平成27年度新規サービス等利用計画作成予定件数

計画の作成可能予定件数は、全体の平均が45.7件となっている。相談員数による傾向は特にみられない。(1人：40.3件、2人：45.3件、3人：60.7件、4人：53.1件、5人以上：49.3件)

(10) 1年間で担当可能な適正な人数

適正な担当者数については、全体の平均が48.1件となっている。相談員数による傾向は特にみられない。(1人：47.2件、2人：50.7件、3人：50.0件、4人：40.6件、5人以上：51.9件)

(11) 相談支援専門員の実務内容

対応が多い順に、1.電話41.3%、2.訪問21.4%、3.調整会議等10.2%、4.来所相談7.8%、5.個別支援会議6.1%、6.その他5.9%、7.メール3.7%、8.同行3.6%となっている。

(12) 請求システム

3分の2(68%)の事業所で請求システムを導入。一人事業所の導入率が高い。多いシステムは、福祉の森、国保連、障害(児)福祉サービス簡易入力V2など。(導入率 1人:77.1%、2人:63.4%、3人:66.7%、4人:50.0%、5人以上:62.5%)

II 相談支援専門員の日々の業務について

(1) モニタリングについて

○総括(実情と意見)

- ・モニタリングの頻度は、実情に応じ増やした方がよい。
- ・支援の質を上げるためには、モニタリング頻度の増と丁寧な対応が必要。
- ・モニタリングについて、柔軟な対応と、市町村で統一した取扱いをしてもらいたい。
- ・ただ現在は、担当件数を増やすことが優先で、質の協議がしにくい。
- ・また担当件数を多く抱えたままのモニタリング頻度の増加は、現状を悪化させる。
- ・充実した相談支援の為、適正な担当件数と柔軟なモニタリングの実施が必要である。

※モニタリングの頻度を適当であると考えた事務所がそうではないと考える事務所よりやや多い。(適当:54%、不適当:46%)

【モニタリングについての意見】

- ・本人の病状等に応じてモニタリングの頻度を多くしたほうが良いと思います。特に精神障害や児童の場合は変動が大きく、関係機関との調整を含め細やかな対応が必要。
- ・厚労省は新規の在宅利用者について、直近3ヶ月はモニタリングを行うことをモデルとしていたはず。短期集中型支援により、信頼構築など効果が高いことを実感している。
- ・受給者証記載のモニタリング期間が変動した場合、柔軟に請求できるように市町村統一して欲しい。
- ・行政も事業所も計画作成件数が優先であった為、モニタリングの重要性が見落とされていたと感じる。ただ、現場の相談員はモニタリング以外で本人や関係機関とやり取りすることがあるのも事実。モニタリングは標準期間より多く実施する必要性がある。
- ・モニタリングについてはもう少し増やした方が良いと感じます。入所施設は初年度以降は1年毎ですが、6ヶ月ごとが適正だと感じています。施設担当には話せない、相談できない…などの話を多く聞きます。
また、在宅は初年度以降6ヶ月毎ですが、4ヶ月毎もしくは3ヶ月毎でも良いと感じます。そうする事で、本来の相談支援専門員としての動きが可能になりますし、利用者としては「聞いて欲しい、誰に話したら…」のような事もあります。
しかし、現在は経営上、担当一人あたりの件数を増やす流れが多くあります。当相談所も同様。そのことから、モニタリングの充実は一人あたりの担当件数と相互関係が強くモニタリングのみ改正するのでは余計に現状の悪化を促進してしまいます。
- ・モニタリングの実施場所を居宅等と定めずに柔軟な対応を可としていただきたい。
- ・モニタリング報告書作成に追われ、新規の受入がなかなかできない現状がある。生活に大きな変化がみられない方や高齢などで就労の厳しいB型利用者などは、モニタリング期間を1年程度にしてもいいのではないかと。(現在、最長6ヶ月毎)
- ・毎月あると経営としては助かります。安定している方は、個別支援計画やモニタリングも怠ってしまいがちになるため、毎月行うことで支援の質が高まると思います。
- ・モニタリング月以外のモニタリングをしているが請求できない。業務量と支給単価が割に合わないと感じることもある。
- ・本来モニタリングでない方への、訪問・同行・調整等で頻繁に動きのある方もいれば、特に変化のない月に、あえてモニタリングだからと訪問する矛盾。違うモニタリングの方法があれば・・・

計画通りに行かないのが、生活の支援。〇月と〇月がモニタリングと1年間の事を決めてしまうのは不思議に感じる。モニタリングの月の変更届も事前に出してからという事がおかしい。来月からモニタリングが増えますという予測はつかない。

- ・抱えている利用者が多いのでモニタリングに負担感を感じている。充実した相談支援をするためには1人あたり30件くらいでモニタリングの頻度を上げていく方が良い。
- ・本来もっと丁寧に実施するべきと思うが、件数上効率を優先するしかない実情がわかるだけに委託としても質の協議がしにくい。また、モニターの場所・内容等の議論を性急に進める動きも出てきており、モニター場所の限定をこの受け持ち人数で行おうとすると現実的に訓練等給付のみの場合や放課後等デイ等の児童のモニターについては訓練や仕事を休んでもらう等しないと現在の受け持ち数を営業時間内に対応できない人たちも相当数出てくる等不具合も生じてくる。利用者の不利益にならないようにと厳しい人数を受けれてきているが、こうなると不本意でも事業所として受け入れ人数の削減を考えざるを得ない。受け持ち人数の適正化ができない現状で、どこまで相談支援専門員に求めるのか、とても疑問。委託相談としては、計画相談が疲弊しないような段階的な体制整備をしたいが、厳しい。

(2) サービス管理責任者との「連携・運動」について

○総括（実情と意見）

※サービス等利用計画と個別支援計画の運動は重要であり、それを心掛けている。

- ・計画相談との連動性がとても重要。サービス等利用計画を立てる前に、事業所に連絡し、課題等を確認して連動性を持たせるようにしている。
- ・どのような意図でサービス等利用計画を作成したかを関係機関・本人・家族を交え事前調整を行うよう心掛けている。

※ただサビ管は多忙なため、協力を得ることが難しい状況がある

- ・利用者をよく把握しているサビ管に色々聞きたいが、忙しそうでどこまで頼っていいかわからない。
- ・サビ管は、緊急対応や家族対応など煩雑であり、個別支援計画の作成等で手一杯の状況がある。

※サービス等利用計画等の事が十分理解されていない事業所がある。

- ・サービス等利用計画や個別支援計画を見たことがない支援員がいる。
- ・サビ管にサービス等利用計画の説明をしているが、理解してもらえない。個別支援計画に反映されていない。
- ・サビ管に初めての電話で「君は彼の何を知っているんだ」と言われた。
- ・10年近く前にサビ管研修を受けその後福祉の分野を離れた方が、最近の制度を知らないままサビ管に復帰している。サビ管の更新研修などがあればと思います。

※サビ管は、事業所で重要な役目を担っており、その協力が必要である。

- ・サビ管の利用者に対する深い思いを大切にしたい。
- ・サービス担当者会議にはサービス管理責任者本人が参加して欲しい。
- ・サビ管と本人がどのように関わって支援計画に繋がるのか知りたい。

【サービス管理責任者との連携・運動、望むこと、知りたいこと】

- ・個別支援計画を参考にするも、サービス等利用計画作成時にニーズを具体化しすぎないように意識している。
- ・サービス事業者が利用者の障害の特性を理解しやすいようにサービス等利用計画に留意点のポイントを複数記載し、個別支援計画が書きやすいようにしている。
- ・計画相談との連動性がとても重要だと思います。事業所側から個別支援計画をいただいて作成に役立っているのですが、利用者の許可を得るために時間がかかったりしている。
- ・毎日利用者と接している事業所のサービス管理責任者の利用者に対する深い思いを大切にしている。
- ・サービス等利用計画を立てる前に、事業所に連絡し、課題や重視している点を確認して連動性を持たせるようにしています。

- ・きちんと個別支援計画や利用者に関する支援について考えている事業所がほとんどですが、まれに個別支援計画とは言い難い計画書、支援内容の事業所があり、とても驚きました。サビ管は何をしているのでしょうか。
- ・サービス管理責任者のほうが利用者さんのことを把握していると思うので、いろいろ教えていただくとありがたいのですが、忙しいと思うので、どこまでサービス管理責任者の方に頼っていいのかわかりません。
- ・行政から支給量超過を指摘された場合、例えば訪問介護のサービス内容（個別支援計画）において、提供されているサービス内容が適切かどうかの判断がつかない。これまでの支給量を既得権として個別支援計画を超えてサービスが提供されている状況を考慮すると利用者本人も含めて意識の変換が必要と考えるが、現状ではその見直しに着手できるサービス管理責任者のスキルが追いついていない。
- ・サービス管理責任者の業務内容についてこちらが十分に理解していない。できればサビ管研修を受講したい。
- ・三者でモニタリングをする際に、全く参加しないサビ管は当事者理解に無関心と捉えている。すべて支援員まかせ。せめて、計画書スタート時の担当者会議と、更新前のモニタリング等へ参加して、互いに現状を共有することが望ましい。その場で課題と目標が共有できれば、互いの計画書の齟齬はないと思う。
- ・どのような意図でサービス等利用計画案を作成したかを関係機関・本人・家族を交えて事前調整をしっかりと行うよう心がけている。その中で計画案を説明し、どのような個別支援計画の作成を望むかを調整会議で話すことで、相談支援専門員が求める連動性ができた。
- ・サービス管理責任者だからこそゴーサインができること（人員・人材教育・活動の工夫など）を事前調整会議のときに質問したいときがあり、担当職員が答えることが難しい場合がある。そのときにサビ管の重要性を大きく感じることがあるため、サービス担当者会議などに参加させていただけたらありがたい。
- ・私も施設サビ管を経て現在の相談支援事業所に配置になりましたが、サビ管の業務内容も多岐にわたり、相談支援員からあれこれ依頼をできる状況ではないと考えます。
- ・この頃、サビ管にサービス等利用計画の一部を作成してもらったら…との意見を聞きますが、サビ管の業務上不可能と思われそうですし、相談支援専門員とサビ管との関係を悪化させると思います。サビ管は、現場をみる事もあり、緊急対応やご家族対応など煩雑であり、個別支援計画の作成と周知で手一杯な状況です。
- ・本人が入所するGHの法人内にある就労移行事業所へ体験利用をしたいと希望している利用者がいたため、その事業所へ電話を入れたところ、初めての電話で「何年も前から関わっているのは私だ。君は彼の何を知っているんだ」と一方的に怒り出されることがありました。その利用者の方が以前に色々な問題を起こしていた事があり、サビ管の方はマイナスの考えになったのかも知れませんが、そのやり取りによってその事業所への連絡はその後行わず、他の就労移行支援事業所へと繋ぐことになりました。計画相談員への偏見であったのか、その利用者の方を受け入れる事が困難だったのかわかりませんが偏見であればそれは、なくしたいと思いました。
- ・サービス管理責任者が本人とどのように関わって支援計画に繋がっていくかなど知りたい。
- ・受給者証の期限の管理を徹底してほしい。
- ・事業所内で個別支援計画の周知をして欲しい。個別支援計画やサービス等利用計画を見たことのない人が現場スタッフにいるため悲しい気持ちになる。基本情報も細かく聞き取りを行い書いているので、会議参加者だけでなく皆で見てください。
- ・個別支援計画の作成頻度は、何ヶ月に一度のペースで見直しているのか知りたい。個別支援計画を作成するときに、サービス等利用計画を立てている計画相談の事業所へ連絡を入れているのか知りたい。利用者がサービス事業所を変更したり中止している状況を計画相談事業所へ連絡しているのか知りたい。

現在のサービス内容に、新たなニーズを捉えて改善や、新しいサービスを増やしているのか知りたい。
サービス等利用計画・個別支援計画の内容を本人及び支援者とどのように共有されているかを知りたい。
計画相談が介入するようになって、良かった点と今後改善が必要な点があれば知りたい。
多くの相談員とやりとりがあり、業務が煩雑になっていないか。

- ・サービス等利用計画と個別支援計画の連動について、児童の場合、本人の発達課題に加え、保護者の状況等の情報をしっかり共有し、支援の役割分担をしている。
- ・サービス管理責任者は、管理者の役割が多すぎて、上司や部下から板挟みになっていないか。
- ・サービス管理責任者にサービス等利用計画書の説明を行っているが理解してもらえていない時がある。特に総合的支援の方向性と個別支援計画の関係。個別支援計画に反映されていないことが多い（個別支援計画の開示を求めてもいいのか）。
- ・十年近く前にサビ管研修を終えたが、その後暫く障害者福祉サービスから離れていたという方が、新しい事業所でサビ管として勤務していました。事前調整の際に「計画相談員とは？委託相談員とは？利用開始までの流れは？個別支援計画とサービス利用等計画の違いは？」と他にも色々と聞かれ説明しました。
制度が変わっていく中、その方も聞ける人が近くにいなかったのだと思いますが、知らなくてもサビ管の立場に立てる事、また利用者に関わることができるとても不安になりました。サビ管の更新研修などがあればと思います。

(3) 相談支援専門員の日々の業務でお困りのこと

○総括

※事務所に相談できる職員がいない。

- ・面談、訪問、市町村担当者との調整、事業所担当者や病院担当者との調整、会議、書類作成、提出、その後のモニタリング、電話対応、すべて一人で行っていて、相談員の作った書類(計画相談、モニタリング、会議録、その他一切)を誰も見ていません。

※相談支援の技術上の問題で困っている。

- ・個別支援会議が苦手で、サービス提供事業所のサービス管理責任者や関係者等の助けを借りて何とかこなしている状況です。
- ・個別支援会議は苦手。インテークも常に緊張し苦手です。

※担当件数が多く、業務に遅れが生じている、利用者の思いをくみ取れない。

- ・相談員が増えず、一人で業務をこなさなければならないので、月によってはモニタリングや担当者会議開催に遅れが生じている。
- ・ケースの数が多く、時間に追われて、本人、家族とゆっくり話をする時間が持てない。

※学校との関わりが難しい

- ・公立の学校側が、相談支援事業について周知していないことが多く、情報収集や会議開催など、繋がるまでに時間がかかる。

※利用者のニーズに応えられない

- ・施設が少なく、受給者証をいただいても利用ができない。障害も重度化するほど預かり先がなく、家族の負担も大きくなっている。

【相談支援専門員の日々の業務でお困りのこと】

- ・業務に携わったばかりで経験が不足しているが、事務所に相談できる職員がいない。
- ・どうしても法人の中での別の業務との兼務になるので、気持ちや頭の切り替えが難しい。訪問や面談、会議のない日はスケジュールが空いていると思われてしまうが、計画を立てたり、会議の調整をしたり、市役所とのやりとりや記録をまとめるデスクワークも多い事を知って欲しい。記録のまとめをする時間がとれなく、たまっていく毎日に疲れてしまう。
- ・会議等の調整や進め方が苦手なので、どのような会議方法や検討手法があるのか知りたい。

- ・個別支援会議で話を掘り下げて入ったり、広げたりするところが難しい、ポイントをつかめない時がある。事業所の想いと本人、家族の想いに差があるときに家族や事業所とか周りの意見になってしまうことがある。
- ・連絡調整が大変。人によっては、1人につき3～5事業所が関係しているため情報の集約等が難しい。市町村によっては、計画内容の文言やチェックが厳しく、差し替えがあることも。役所とのやりとりに時間がかかるケースもある。書類が多く、まとめるのはもちろん、管理も大変。サービス提供事業所の情報収集が大変。短期入所に関しては、サービスの支給決定は下りているが利用出来る事業所がない。地域に資源がない。相談支援の加算が低く、またモニタリングの回数は少なくなる一方のため相談支援事業所の運営、維持が厳しい。今後に不安がある。
- ・記録物の整理に追われている。休日に出勤したりして行う事もある。家族との日程調整が難しい。先方も仕事しているので、夕方や早朝の時間になったりもする。相談員1名につき、受付件数の上限が設定されていないため増大している。特に法人内の施設利用者は家族から期待される。
- ・障害児（放課後デイサービスを利用している児）と、学校との関わりが難しいと感じる。
- ・利用者と話し合い、サービスやご本人の要望を取り入れて計画作成するが、モニタリングの期間内であるにも関わらず、継続することができない。例えば、断酒会参加や就労支援へは、2～3回参加すると飽きてしまい、継続していくことができない。話し合いや説得を重ねるうちに、相談員も疲弊してしまう。相談員も利用者の望む資源開発（選択肢増）に努めなければならないが、日々の業務（兼務）の中では、厳しいものがある。
- ・いろいろな相談を受けてくるが、施設が少なく、受給者証を頂いても利用が出来ない現状がある。障害も重度化すればするほど預かり先がなく、家族の負担も大きくなっている。ニーズに応えられない現状があり、困っている。
- ・サービス更新の時期等に学校等の手続、行政、病院、手帳の切り替え等が重なった場合、就労している保護者等は計画相談が導入され、負担が大きくなっていないか？と気になる。もう少し書類や手続等を簡素化することはできないか？→認定調査等の面談に相談員が同席し、計画更新のための聞き取りを同時に行う等。

(4) その他ご意見

○総括

※相談事業所の経営が厳しい。

- ・一人相談員では限界もあるのであと一人相談員を増やしたいが、給料が捻出できない。
- ・現状は一人で70名を担当しています。収支が合わないことが一番の問題点です。

※市町村とのやりとりに難しさを感じる。

- ・市町村により、支給量決定のプロセスに違いがある為、本人の希望によるプランと行政側のルールにより決定される支給量との間でかい離がある。
- ・市委託事業の相談支援で、今年4月から市の締め付けが強くなっている

※相談支援専門員の役割が不明確

- ・計画相談員としての業務の範囲が不明確に感じております。そのため、対応に苦慮します。（すべての相談や苦情の窓口になっています。）

【その他ご意見】

- ・サービスの質の面で自分たちが納得して関与できる件数で抑えていく限り、経営的に成り立たない。
- ・福祉サービス事業所を2カ所あるいは3カ所以上経営している法人は、計画相談事業所設置を必須とすべきだと考えます。なぜなら、計画相談事業所は、公正中立を求められながらも、単独では経営が成り立たない実情だからです。介護保険のように、同法人内のプラン作成について制限を設けることで、公正中立をカバーできると考えます。

- ・相談支援システムソフトを導入したいが、金銭的な余裕がない。現在はエクセルで作成。福祉・介護職員処遇改善加算に該当しないのは不満。一人相談員では、限界もあるので一人相談員を増やしたいが、給料が捻出できない。
- ・現状は、一人で70名を担当しています。収支が合わないことが一番の問題点です。相談支援専門員は、経験年数や知識、また取得には一定の経験年数などがあり相談支援業務の中堅どころを配置している事業所が多いと思いますし、相談業務の経験年数が浅いと難しい（続かない）等の事があります。しかし、収入が低い事から、その中堅すら続かない状況です。
事業所として、収支のバランスを考え一人辺りの件数を多くします。結果、オーバーワークになります。現在の状況が続くと、相談支援業務は「介護保険でのケアマネ」とは大きく異なる状況になると思います。
現在の状況（収支）が改善されなければ、撤退する事業所も増え、結果その負担を残った事業所で分配し更に状況が悪化する事になります。
相談支援支援の制度目的を考えると、現在の状況は相談支援専門員のフットワークを阻害する事が多すぎると思います。人員不足、事業所・相談支援専門員の不足、財源の不足（収支の悪さ）等。
年々、障がい者は増え続けます。支援学校を卒業する方、中途障がいの方。介護保健に移行しても、就労支援に通うケースも多く相談支援は継続するケースも増えています。早急な対策が必要と考えます。
- ・相談の単価が少なすぎて経営面に支障がある。休日返上してでも書類や訪問等をこなさないとモニタリング・計画相談につながらない。
- ・相談支援事業のあり方を今一度、検討して頂ければと感じます。
一人で持つ件数の制限をかけたり、報酬単価を上げたり、相談員が業務内で生じる行動に関して加算等を増やすなど、事業所が一つの事業所として経営ができるようすると、事業所も増えるのではと思います。受給者証が発行されても、保護者からの連絡がなかったり、事業所からも連絡がない等で計画を作成しても請求できないのも課題だと思います。
- ・サービス等利用計画の提出後、市町村とのやりとりが多く、そこに時間がかかる。
- ・市委託事業の相談支援で、今年4月から市の締め付け?(公募方式。委託料は相談支援専門員1と補助員1の人件費が大半。業務面では月間ノルマの設定、減額のペナルティ、加算額の差別化、集計様式的大幅変更、個別支援経過票の全ケース書面報告等)が強くなり、相談支援専門員と補助員の2人で委託事業全体の8割をこなさなければならず、相談利用者支援よりも支援記録作成の事務作業に追われるような状況。業務、予算面で人材育成という状況ではなく、このままでは相談支援員の疲弊が懸念される。
- ・市町村により、支給量決定のプロセスに違いがある為、本人の希望によるプランと行政側のルールにより決定される支給量との間にかい離がある。そのため、プランを提出してみないと行政のルールにより判定された支給量との差が判明せず、プラン見直しの無駄な作業が発生し利用者にとってサービス利用に影響がある。なので、市町村ごとに、決定の詳細が知りたい。
- ・A型利用希望者で面接等全て終了して採用も決まった時点で相談支援事業所を探してこられたケースなど、どういう視点に立って計画を作成していくべきなのかとても複雑な思いになることがあります。その場合の計画の必要性など・・・。
- ・計画相談員としての業務の範囲が不明確に感じております。そのため、対応に苦慮します。(すべての相談や苦情の窓口になっています)
例：引っ越しの希望で、不動産業者を廻り、物件を探さないといけない。夜間、体調が悪いので(独居)病院に連れて行って欲しい。自殺願望があり、助けてくれとメールが入る。台風時に「雨漏りで困っているから来てくれ」と連絡が入る等他機関と連携をしながら行っていますが、時間帯によっては難しい場合もあり、計画相談員が動かざるを得ないケースが多いと感じております。
- ・相談支援事業の整備が遅れているためか、相談員の社会的な立場が確立されていない。希望者が少ない。相談支援員が誇りを持って仕事に従事できる体制を整えてほしい。
- ・日々の計画作成、モニタリングに追われ、本来の目的(使命)である地域福祉のネットワークづくり、地域力の掘り起しと言った大事な事が見落とされている感が強い。

もっと、民間企業、各区公民館、自治体、議員さんたちも巻き込んだ地域福祉のネットワークづくりが必要ではないか？

- ・新規に始まった生活困窮者（世帯）支援事業との連携は、今後重要になってくるのではないかと思っている。（そこに障害を持つ家族を抱える世帯も多いから）

相談支援事業所アンケートのまとめ

相談支援事業所では

- 相談支援業務に従事した年数が3年と、経験が浅い相談支援員が多い
- 一人事業所が多い
- 経営が厳しい

モニタリングについては

- 担当件数を増やすことが優先で、モニタリングの質の協議がしにくい
- 充実した相談支援のため、適正な担当件数と柔軟なモニタリングが必要である

サービス管理責任者との「連携・連動」については

- サービス等利用計画と個別支援計画の連動は重要であると認識
- ただ、サービス管理責任者は多忙なため、協力を得ることが難しい状況
- サービス等利用計画のことが十分理解されていない事業者がある

相談支援専門員の日々の業務については、

- 事務所に相談できる職員がいない
- 相談支援の技術上の問題（インテーク、会議進行など）を抱えている
- 相談件数が多く、利用者の思いをくみ取れない

総括すると、

相談支援の質の向上のためには、経験の浅い相談支援専門員のスキルアップが必要である。

また、相談支援事業所の適切な運営のためにも関係機関への働きかけ、連携が必要である。

② サービス管理責任者向けアンケート調査

今回、沖縄県自立支援協議会 相談支援・人材育成部会（ケアマネワーキング）にて、相談支援体制整備の一環としてサービス管理責任者の皆様（サービス管理責任者準拠研修受講者）に協力を頂き、アンケート調査を実施しました。

サービス管理責任者準拠研修受講者30名に依頼し、回答が30件と回収率100%となっています。

01	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
02	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
03	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
04	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
05	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
06	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
07	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
08	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
09	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
14	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
19	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
21	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
22	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
23	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
25	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
26	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
27	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
28	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
29	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

1) サービス管理責任者の実務内容について

※8項目（訪問 面談 同行 電話 メール 個別支援会議 調整会議 その他）に業務を分類。

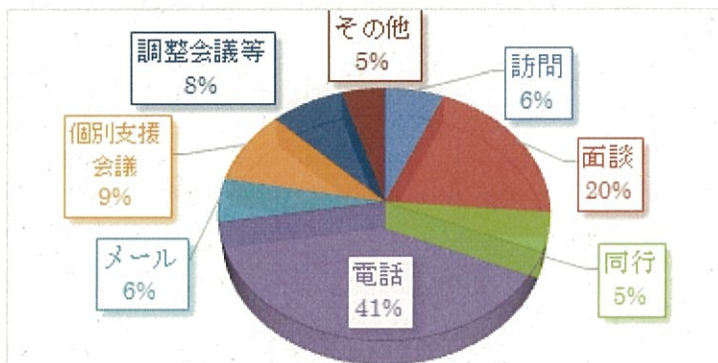
平成27年4月1ヶ月分の業務内容（延べ）を数値化。

平成27年4月に部署移動になっている方については0で記載されています。

最高値で延べ/月対応数が172件 最低値が4件 平均 39件
 ・実務内容では電話対応（451件）41%と最も高くなっている
 ・次に面談（219件）20%、個別支援会議（104件）9%となっている。

	訪問	面談	同行	電話	メール	個別支援 会議	調整会議 等	その他	計		
北	サビ管S	3	27	0	3	0	16	5	4	58	
	サビ管N	0	6	0	6	0	6	1	5	24	
	サビ管H	0	6	0	6	0	6	1	5	24	
	サビ管I	0	14	1	不明	0	6	0	1	22	
	サビ管									0	
中	サビ管N	0	2	0	3	1	1	3	2	12	
	サビ管T	0	2	0	6	1	2	5	4	20	
	サビ管M	0	3	0	15	0	3	3	0	24	
	サビ管K	0	6	12	6	0	1	7	2	34	
	サビ管I	0	1	0	3	0	0	6	0	10	
	サビ管T	0	1	0	0	0	1	2	0	4	
	サビ管C	0	1	1	22	0	4	4	0	32	
	サビ管I	2	3	1	8	0	1	3	2	20	
	サビ管U	1	3	0	20	0	5	0	2	31	
	サビ管T	3	13	3	28	2	7	4	1	61	
	南	サビ管T	3	5	2	20	4	3	4	3	44
		サビ管Y	2	33	2	68	多数	3	2	0	110
		サビ管T	3	2	0	25	3	1	3	2	39
サビ管M		3	21	2	20	0	4	0	4	54	
サビ管K		3	9	0	20	0	2	5	2	41	
サビ管K										0	
宮		サビ管S	4	6	1	8	0	4	3	0	26
	サビ管O	2	4	0	38	0	4	0	0	48	
	サビ管T	12	11	9	38	0	4	5	11	90	
	サビ管S	8	6	3	5	0	4	6	0	32	
	八	サビ管M	15	30	10	60	50	4	3	0	172
サビ管H		0	0	0	6	0	0	2	0	8	
サビ管M		0	0	2	0	0	2	0	0	4	
サビ管Y		3	3	5	15	0	10	10	0	46	
サビ管U		3	1	1	2	0	0	0	0	7	
合計		70	219	55	451	61	104	87	50	1097	

サービス管理責任者業務分類



2) 相談支援専門員との「連携・運動」で工夫している事や協力してもらえると助かること

・個別支援計画作成時、サービス等利用計画の運動性で工夫していること

・相談支援専門員とサービス管理責任者でサービス等利用計画から個別支援計画へと矛盾のないよう情報共有し作成している。協働作業を意識し個別支援計画の作成に取り組んでいる。

・サービス等利用計画にがんじがらめにならないよう気をつけている。

- 相談支援専門員とサービス管理責任者で互いの情報を確認し合い、双方の計画に矛盾が生じないように配慮している。また、基本情報やアセスメントを共有することで、利用者の状態を複数の視点で確認することができるため、客観性を補完できる。
- サービス調整会議では、関係者がそれぞれの役割を理解し尊重し合えるよう、連携を前提とした情報共有に努めている。できることとできない事を明らかにし、それぞれが役割を意識できるように発言することも大切にしている。
- 以前からサービスを利用している方は、相談支援事業所にアセスメント情報を事前に提供している。
- 相談支援専門員が利用者（保護者）から聞き取った内容は、常に現場にも伝えて情報の共有を図り、現場の職員にも相談支援専門員の役割を説明している。
- サービス等利用計画の目標が本当に本人が望んでいることなのか信じすぎないこと。
- 支援員の誰もが理解できるように、利用者がどこの相談支援事業所を利用しているか把握できる一覧表を作成しています。

・相談支援専門員との連携で、工夫していること

・相談支援専門員との信頼関係づくりは日頃よりこころがけている。

・利用者の状態や環境が変化した場、他イベント、研修会等へ積極的に参加してコミュニケーションを図っている。

- よく相談し、コミュニケーションを図っています（信頼構築のため）。
- 利用者の状態や環境に変化が生じた場合は、相談支援専門員にできるかぎり報告相談するなどして対応を考えている。
- 当事業所で行うイベント等に声かけさせてもらい、気軽に相談できる関係作りをしています。また、研修会や勉強会にも積極的に参加し交流を図るようにしています。

・その他

・同法人の相談員とは、ちょっとした時間を使い利用者の細かいことまで報告・相談などができるが、他事業所の相談員とは日程調整などがあるため、連絡を取るのをためらってしまう。

・計画相談員さんが、保護者から相談を受けたら（事業所に関する事等）話せる範囲で構わないので、報告してもらえると対応し易い、お互い良い関係になれると思います。

3) 相談支援専門員の業務に関して「分からない事・望む事・知りたい事」

・相談支援専門員へどこまでお願いしていいか分からない等相談支援専門員の「業務がよく分からない」、「多忙で声がかげにくい」、「連絡がなかなかとれない」など相談支援専門員との連携のあり方で困っているという意見が聞かれた。

- 新規にしるモニタリングにしる、どのような立ち位置と言葉で介入スタートしているのか教えて欲しい。
- 相談支援専門員にどこまでお願いしていいのかわからない。
- 連携を取りたいのですが、相談支援専門員の皆様、多忙でなかなか難しい、連絡を取ることをためらう。

4) 事業所内の支援者に対してサービス等利用計画・個別支援計画の内容伝達で工夫していること

・ミーティングにて、個別支援計画+サービス等利用計画の内容を伝達している。
・会議・研修等事業所内で共有している、記録等関係する職員が閲覧できるよう工夫している。

- 担当者会議に支援員も参加することで支援内容を把握でき円滑な支援が行う事ができます。
- ケース会議等に再度提示し支援を促します。
- すぐに目が通せるるようにファイリングされています。
- 夕方毎日ミーティングの中で話し合いを行い、支援員が疑問があるときはモニタリングにも参加してもらっている。
- ミーティングにて、個別支援計画+サービス等利用計画の内容を伝達している。また、事業所内の研修にて支援者一人一人に利用者の個別支援計画のも直しをしてもらい、共通理解の上で支援できるようにしている。
- 毎朝のミーティングや週一回の個別支援会議、職員会議等で申し送りを行っている。
- 個別支援計画に記載されている目標と日々の支援が繋がる様に、具体的に伝えている。
- 担当の職員には直接伝え、その職員から他の職員に伝えてもらうようにしています。記録も閲覧できるようにしています。
- 契約の面談時に受給者証を基に記述されているサービスの説明や、行政への手続きの流れを、必要に応じて行政から出されているパンフレット等を活用して、なるべくわかりやすい説明を心がけています。
- サービス管理責任者は担当支援員と一緒に、サービス等利用計画の内容を確認している。その内容を基に個別支援計画書は、抽象的な表現にならないように心がけている。
- 関係機関から新たな要望（ニーズ）があった場合、事業所職員全員で共有できるようにしている。
- 研修や勉強会を開き、利用者の取り巻く環境の福祉マップを作成し、説明している。また、ミーティングでは常に相談支援専門員の活動を報告し、立場や職種は違うがひとりの利用者に関わる仲間であることを伝えている。その中で、利用計画や個別支援計画書があることを伝えている。
- サビ管研修で研修した内容を、勉強会に取り入れている。

- 障がい特性に応じて、記録の在り方等を工夫している。例えば 漢字にルビをふる等。
- 会議前には、ご本人に分かりやすいように事前説明している。

5) サービス管理責任者の日々の業務でお困りのこと

- ・サービス管理責任者は、対外的なこと、事業所内部の調整等々、日々迷いながら勤めていることや、相談ができず一人で抱え込んでしまう等あり、スーパーバイズが必要。
- ・支援現場からの情報収集が難しい。
- ・業務の整理が難しい。個別支援計画をじっくり作成する時間が取れない。

- 入所施設なので、他施設との交流が少なく、地域の情報が入ってこない。
- 保護者との面談調整が難しく、土日祝祭日の出勤もある。
- 障害区分調査などで、保護者・調査員・病棟担当者との日程調整が大変。(時には、保護者と市町村が日程を決めた後に現場に報告があり、現場業務を兼務しているため、日時指定は混乱する事がある。そのため、相談員の都合のいい日を3日確認してから調整している。)
- 保護者との連絡が取れない人がいる。
- 介護業務との兼任のため、電話などの連絡が取りにくい。支援計画のプランの作成の時間がない。
- 生活支援員の兼務、世話人の人間関係の調整(聞き役)、デスクワークなど業務が多岐にわたるためバランスを保つのが難しい。
- 支援現場からの情報集約が難しい。文書申し送りで不足しているところは、ヒアリングしている。
- 客観的な視点の維持が難しい。定期的に第三者からのスーパービジョンが必要か？
- 会議の際、現場を抜けられず調整が難しい。
- 会議の参加等の依頼や保護者との面談希望等が多いとき。
- 時間がなくて、個別支援計画をゆっくり作成することが出来ていない。
- もう少し、会議に参加したいがなかなか時間が取れない。
- サービス管理責任者の権限&給料が少ない割に、事業での責任が重く、残業が多すぎる。(日頃は、“何でも屋(便利屋)”。監査時は“責任者”。現場職員とは対等の“同僚”で、責任が伴うと“上司”。)
- 上記故に後継者がいない。(サービス管理責任者を希望するスタッフがいらない。)
- 作業や活動、介助が優先となっている事が多く、書類作成は業務時間外に行う。(定時以降、土日曜)
- 室内での書類作成は、“何をしている人かわからない人”になりがち。(現場対応が最優先な事は理解していますが、サビ管業務をあまりにも軽視していなか、再確認が必要)
- 保護者等の対応は、サービス管理責任者の仕事で、課長・主任・現場スタッフは？やはり作業優先？

- サービス管理責任者の業務の範囲について、対象者への直接支援、家族に対する相談業務、他事業所相談員との連絡調整、会議参加、企業開拓、求人開拓、定着支援、見学者来所者対応、新規利用者の掘り起こし、県や市町村との調整、現場職員への指導助言、請求に関する会計業務等、様々な業務をより円滑に行うためにどのようにしているのか教えてもらえたら嬉しいです。
- いろいろな悩みや、情報交換などサビ管で集まれる連絡会議などがあればいいと思いました。
- スーパーバイザーの設置や研修会・相談体制があつたらうれしい。
- 役所とのざっくばらんに話し合いができる場が欲しい（集団指導だけでは理解が難しい）
- 相談支援専門員（児童）のスキルが低い。例えば、子供のニーズは無視されて、親のニーズが優先されている。
- ニーズの整理、個別支援会議、意見調整等、スキルに差がある。
- 相談支援専門員の対応に差がある。（モニタリング開催及び、個別支援会議の開催方法等）
- 現場との意識の食い違い、相談支援専門員とサービス管理責任者の見解の違い。

その他ご意見

※サービス管理責任者のネットワーク会議等が必要

- ・サービス管理責任者のネットワーク会議を作りたい。（小規模）
- ・サービス管理責任者と相談支援専門員のネットワーク会議を作りたい。（小規模）

※地域移行の課題

- ・障害児入所施設から地域移行する時に、夏休み等を利用して就労体験等を行いたいが、入所中などで、サービスが使えない。（管轄の問題もあると思うが）地域へ移行するためのシミュレーションができていれば、利用者も家族も地域へ出ていくイメージがしやすいと思う。

※精神障害者への支援について

- ・精神障害の方等の研修を行ってほしい（支援法、接し方）

- 各事業所のサービス管理責任者同士の集まりは、“ぶっちゃけあるあるネタ会議”や“愚痴り合い会議”が多い。（愚痴って終わり！では無意味。次の一手をどうするか？を話し合える会議が必要。）→事業所間切磋琢磨会議
- 日頃から何気ない事を話し合える様な仕組みや連携が出来たらより良いサービス支援に繋がると思う。
- 圏域準拠研修では、サビ管が抱える現実的に直面している困難事例、日頃の業務で相談する事ができず抱え込んでいる事、個別支援計画の妥当性、提出書類について等、色々な不安感があることを皆さんが話していた。
相談支援員の現任研修があるようにサビ管にも現任研修を任意で受講する機会が欲しい。
- 法人内で、サービス管理責任者連絡会議を毎月1回実施し連絡調整を行っています。

- 在宅移行したくても、地域に医療ケアのサービスがなく、在宅では難しいという方もいる。
- 利用者は週1回帰省を楽しみにしているが、親も高齢になり、連れて帰っても入浴をさせられない心苦しき、連れて帰りたいが、家での介助が難しく連れて帰れない心苦しきを常に抱いている。高齢であるにも関わらず、「家に帰してあげないと可哀想だから、まだ出来るうちは頑張ります」と。福祉車両でない車の助手席に子供を乗せて帰る保護者を見ると胸が痛い。入所中も移動支援や入浴サービスが使えたら、保護者も安心して入所から地域移行へとスムーズに行えると思う。

サービス管理責任者アンケートから見える課題

相談支援専門員は

- 相談支援専門員の（児童）のスキルが低い
- ニーズ整理 個別支援会議 意見調整等コーディネート力不足
- 相談支援専門員の役割（業務内容等）が良く分からない
- スキルの差がある

サービス管理責任者は

- 業務が多岐に渡りその整理が難しい。時間に追われている
- 業務を抱え込み、孤立感がある
- サービス管理責任者のネットワーク会議の設置を望んでいる
- サービス管理責任者と相談支援専門員のネットワーク会議の設置を望んでいる

③アンケート調査結果まとめ

①相談支援員の実態

相談支援専門員は、その多くが従事期間が3年で、経験が浅い。さらに、一人事業所が多く、相談できる者が事業所内に少ない中、報酬等の関係から経営が厳しい状況である。一方、担当件数を増やすことが優先となり、利用者の思いを十分にくみ取れないケースが生じている。モニタリングについても同様に、相談支援の全般で質の向上が難しい。

②サービス管理責任者の実態

サービス管理責任者は、業務が多岐にわたりその整理が難しく、個別支援計画の作成に十分な時間を取ることが困難な場合がある。また、事業所において、デスクワークが主になるサービス管理責任者の業務について、事業所内で理解を得られにくい状況である。

③連携の必要性

相談支援専門員、サービス管理責任者の双方とも、計画支援における相互の連携の必要性を痛感しており、また、多くのサービス管理責任者が「サービス管理責任者ネットワーク会議（仮称）」の設置を望んでいる。

④今後の方向性（ケアマネワーキングで協議してきた内容）

ケアマネワーキングでは、各地域での相談支援専門員の自発的な勉強会がそのスキルアップに有効と考え、その実践事例を取り上げることにした。

また、その勉強会や初任研等でも活用できる相談支援に係る新たなツールを、国研修で講師として活躍している島村 聡氏に作成していただき、ワーキングで揉んでいくこととした。

第2章 相談支援の充実に向けた実践例

第1節 読谷村計画相談員勉強会の実践

(中部圏域コラボレーター 玉城 博一)

1. 経緯

H26年2~3月頃、26年度からの計画相談の本格導入を前に、今後予想される問題・課題のなかで、準備をしていたら防げる可能性があることを考えた結果、相談員の交流会・勉強会を開催していたほうがよいと思われた。そこで数名の計画相談員に案を提示したら賛同が得られたため、H26年の4月より開始となった。

予測問題（トラブルや課題となりそうな事案）

- ①新人の相談員が増えるため、経験の差によって計画書に大きな差が生じる。
- ②新しい相談員が多いため、早急に底上げを図る必要がある。
- ③新人の相談員で経験不足からくる計画書の内容や連携の不備でサビ管との軋轢を生じる。
- ④計画新規（サービスを利用中の方）の場合、サビ管の方が利用者と信頼関係が取れている中に入るため、上手に関係性を取れない場合も生ずる。
- ⑤計画相談員（ケアプランナー）は抱え込みを生じやすく、抱え過ぎるとバーンアウトしてしまう。
- ⑥一人相談事業所やスーパーバイズができるベテランがいない事業所がかなりの数で誕生し、抱え込みや困難事例を生み出しかねない。
- ⑦計画相談員がケースを通してつながることは稀なため、横の連携（ネットワーク）を築けない。
- ⑧計画書の書き方を始め、ケアマネジメントを学ぶ機会は以外に少ない。県や圏域の研修は年間に数回しかなく、スケジュールがマッチングせず、参加できないこともある。
- ⑨3障がいの幅広い分野に対応する為の知識の獲得には時間がかかり、相談員側でのケースの選択が起こり得る。

対処方法

- ・バーンアウトを防ぐためには、気軽に誰かに相談できるよう横のネットワークを構築する必要がある。
- ・相談員ならではの辛さや、不安、悩みを共有する場をつくる。
- ・計画書の書き方を始め、ケアマネジメントを学ぶ機会を増やす。
- ・困難事例のフォローなど、委託相談員との連携が出てくると思われるが、委託と計画の結びつきを強めておく。

予測効果

- ・底上げができると自然に完全実施の時間短縮と質の担保が図れると考えた。
- ・抱え込みやバーンアウトを防ぐことができる。
- ・委託相談員との連携や計画相談員同士のつながりによるスーパーバイズ等で、経験の浅さからくる利用者や事業所とのトラブルを最小限にとどめることができる。

委託相談員が交流会を担った理由

- ・新しい事業所では横の関係を作るのに時間がかかるため、声掛けの中心を担うにはそれぞれの事業所との繋がりを持っている委託相談員が適していると思われたため。

2. 「目的」

- ・事業所間のネットワーク構築
- ・相談支援技術全般の向上

(計画書の内容、面談技術、支援会議の持ち方、アセスメント、課題の整理の仕方、障害や疾病の知識、福祉サービスや制度理解、自己覚知の向上など)

- ・事例検討
- ・悩みや辛さ、不安などの共有
- ・委託や福祉課との連携
- ・計画相談進捗状況と計画相談員のフォローの相談
- ・SV

3. 「方法」

日 時：毎月1回。最終金曜日 18:00~21:00

場 所：みつ葉

テーマ選定：参加者の希望優先。

主 催：委託相談員

参加者：行政、委託相談員、計画相談員、アドバイザー 平均15名程度

「約束」

- ・お互いの批判・非難はしない。

4. 会の内容

○グループで計画書を作成してみる(架空事例)

→視点の違いや表現の違いに気づき、ボキャブラリーを増やすことができる。

○リフレーミングについて学ぶ

→他者の表現方法を学べる。

→自分の認知傾向(ネガティブ思考 or ポジティブ思考など)についての気づき(自己覚知)

○自分のケースワークでの困っていること・悩んでいることについての意見を聞く

→タイムリーに悩みを相談し、参考意見や後押しが得られる。

→他の相談員の悩みを聞くことで、自分にも起こり得る内容を事前に学べる。

○言語表現のできない方のニーズの捉え方や、基本情報の書き方について皆さんの書き方を知りたい。

→他の相談員のやり方を参考にできる。また障がい別で得意不得意があるため、自分の経験の少ない分野の学びになる。

○モチベーションの高め方や仕事のやりがいについて

→自分だけでなく、他の相談員も同じような悩みを抱えていることを知り、自分だけではないという安心感や不安感の軽減へと繋がる。

→各個人の気分や考え方の切り替え方について方法や技術を学べる。

○ロールプレイを用いて、グループで基本情報をまとめてみる。

→事例構造を捉えるための質問について考える。経過と現状、特性、課題について書き方を考える。

○支援について考える

→立ち止まって現在の自分について考えてみることや、振り返りができ、初心を思い出すこともできる。

○サービス提供事業所の情報について共有

→サービス事業提供書のアセスメントは本来自分で行う方がよいが、情報があると利用者への情報提供の質が変わる。

○ジェノグラム、エコマップを用いた3人一組での事例検討(現任研でのプログラム)

→全員が現任研に出れるわけではないため、プログラムを普及し、練習することができる。

- ニーズ、課題、支援の方向性、本人の役割の横軸の流れについて
 - 個別支援に落としやすい流れの再確認。
- 報酬改定や制度変更の学習
 - 全員（特に新人相談員）が報酬改定の研修会などに参加しているわけではないため、情報の伝達や細部の確認、自分の理解度の確認。
- 初回面談の面接技術について学ぶ（3人一組：相談者、相談員、観察者）
 - 面接場面で意識していることの情報共有で知識を増やす。自分の面接場面の振り替えりや言語化による気づき。
- ニーズの整理票を用いたニーズの捉え方の練習（初任研でのプログラム）
 - 現任は初任研にでないため、プログラムを普及し、練習することができる。

5. 効果（参加者の感想）

- ・わからないことが気軽に聞ける場となっており安心感に繋がる。一人事業所や知り合いが少ない場合、誰に相談すればよいのかすらわからない相談員もいる。
 - 「抱え込みの防止」
 - ・他の相談員のレベルを知り、自分に足りない部分を知ることができる。
 - 「自己覚知」
 - ・仕事ではすぐに本番（利用者と面談）になるため、よい練習の場になっている。
 - 「技術の向上」
 - ・不慣れなかで、他の相談員の意見（教科書のような印象）が聞けるので勉強となる。
 - 「知識の向上」
 - ・柔軟な発想ができるようになる。
 - 「リフレーミング」「ストレングス視点」等の教育
 - ・仕事以外にも役立つ
 - 「自己覚知・自己啓発」
 - ・大変さを共有することができる。
 - 「バーンアウトの防止」

主催側

- ・事業所や相談員の各レベルや得意不得意の把握ができる。
- ・相談員の持っている件数や忙しさの把握ができ、新規受け入れの可否状況がわかる。
- ・計画相談員が何に困っているかを把握し、委託相談員として何をフォローすれば良いかを考える機会となっている。
- ・計画相談員の声を定例会などで報告し、行政や他の相談員に届けることができる。
- ・行政の意見や協議会の内容などを計画相談員に届けることができる。

第2節 北谷町での相談支援勉強会の実践

(北谷町住民福祉部福祉課障害福祉係)

1 経緯

- ・平成25年度頃から、計画相談員から役場に対して相談が寄せられるようになった。
- ・本来計画相談で対応するものではないような事項について、利用者本人、家族、学校などから相談を受け、その取扱いに困っている姿がみられる。
- ・介護保険併用者について、障害福祉、地域包括支援センター、ケアマネージャーとの連携が必要となってきたが、ケアマネージャーとの連携がうまくいかずトラブルになる事例が出てきた。
- ・北谷町では、権利擁護、障がい者虐待、理解啓発、地域移行への取り組みが弱く、進んでいない。



- 委託相談と計画相談との役割分担ができれば、計画相談の抱え込みが軽減されるのではないかと、そのためには、委託相談と計画相談の双方がお互いの役割を確認し、共有することが必要ではないか。
- これまで委託相談に蓄積されている相談技術を計画相談に伝える場が必要ではないか。
- 5年後、10年後を見据えて、今のうちに行政と計画相談員との風通しを良くする必要があるのではないか。
- 質の良い計画相談により、サービス支給決定業務が効率化され、これまで取り組みが弱かった業務（権利擁護、障がい者虐待、理解啓発、地域移行）を強化できるのではないか。



計画相談員、委託相談員、行政が参加する勉強会を定期的を開催する

効果1: 計画相談員の抱え込みが軽減されるとともに、技術の向上が期待できる。



これにより、行政におけるサービス支給決定業務の効率化につながる。



効果2: 行政は、委託相談と連携しつつ、行政が担うべき業務（虐待対応、成年後見、理解啓発、地域移行）を強化できる。

効果3: 行政と計画相談員とのコミュニケーションが円滑になる。

2 目的

- ・委託相談員と計画相談員の役割確認・共有
- ・委託相談に蓄積されている相談技術の伝達
- ・行政におけるサービス支給決定業務の効率化→虐待防止、権利擁護、地域移行の強化
- ・行政と相談支援事業所との円滑なコミュニケーションの確保

3 方法

- ・日 時 毎月1回 第3木曜日 午後3時から午後4時30分まで
- ・場 所 北谷町役場会議室
- ・テーマ 福祉課において検討
- ・主 催 福祉課
- ・参加者 福祉課職員、委託相談員、計画相談員（北谷町の利用者が多い事業所）
（福祉課2-3名、委託相談2名、計画相談事業所2名以内）

4 内容

- 第1回 事例を基に意見交換（2事業所から1事例ずつ提出）
- 第2回 //
- 第3回 //
- 第4回 //
- 第5回 勉強会の振り返り（次年度の持ち方について）
- 第6回 グループワーク（相談支援研修で行ったグループワークを実践）
- 第7回 //
- 第8回 人と人との関わりについて（委託相談員の発表）
- 第9回 発達障がい者（児）支援についての意見交換
（相談員が感じる支援の課題を抽出し、庁内関係課と共有）

5 効果

（参加者の感想）

- ・色んなケースを見られたので参考になった。
- ・面談の仕方がひとつではない、記録の仕方など参考になった。
- ・自分が関わっていない身体のケースなどが開けてよかった。
- ・他の人がどのように書類を作っているのか参考になった。
- ・事業所内では、ケースを共有する時間がなくて厳しいので、こういう場があってよかった。
- ・大変さを共有できただけでも大きい。
- ・相談員同士の交流でオフィシャルな場があってよかった。
- ・開催時間（90分）が決まっているので参加しやすい。
- ・色んな情報が聞ける。続けていくことが大切だと思う。
- ・行政が加わることで、自分たちが気づかない行政の視点が入るのでいいと思う。

(行政)

- ・計画相談員からの抱え込み相談が減少している。
- ・委託相談員と計画相談員のつながりができてきたのではないか。
- ・計画相談員と役場職員とのコミュニケーションがとりやすくなった。
- ・困難ケースについて、信頼できる事業所、計画相談員につながりやすくなった。

6 課題

- ・毎月のテーマ設定が難しい。相談員のニーズは？
- ・相談員が行政に求めていることが分からない。行政主催なので言いづらいのでは。