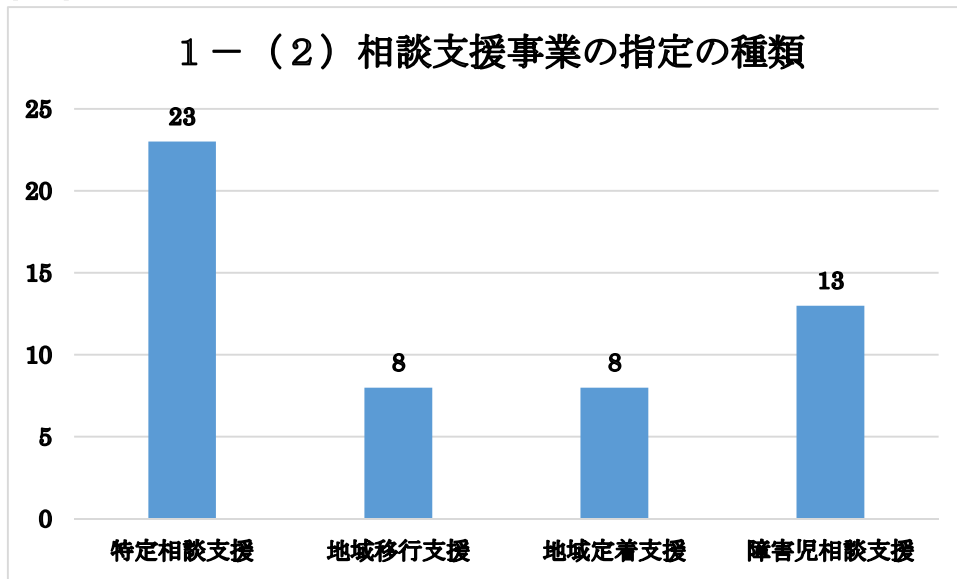


平成 28 年度府中市障害者等地域自立支援協議会
相談支援部会「指定特定相談支援事業所アンケート」調査結果

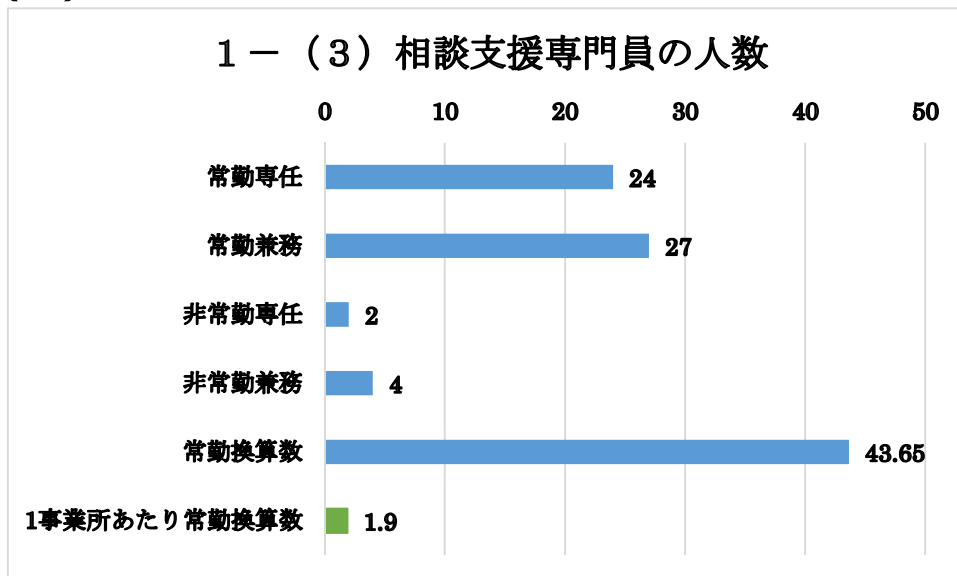
設問 1 - (1): 事業所のお名前を教えてください。

集計なし

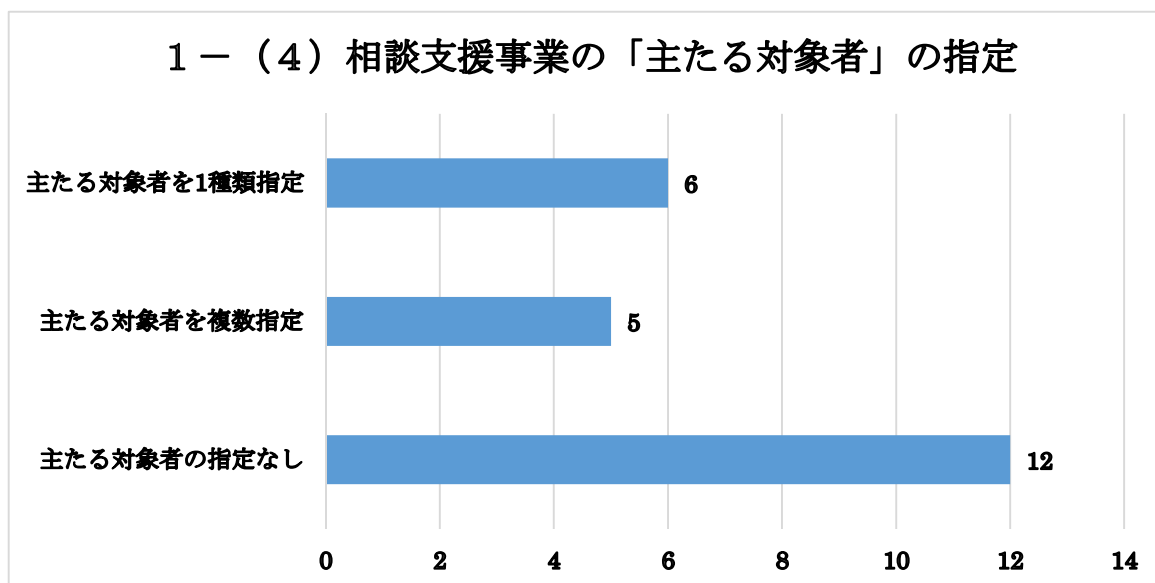
設問 1 - (2): 指定の種類と開設年月日を教えてください。



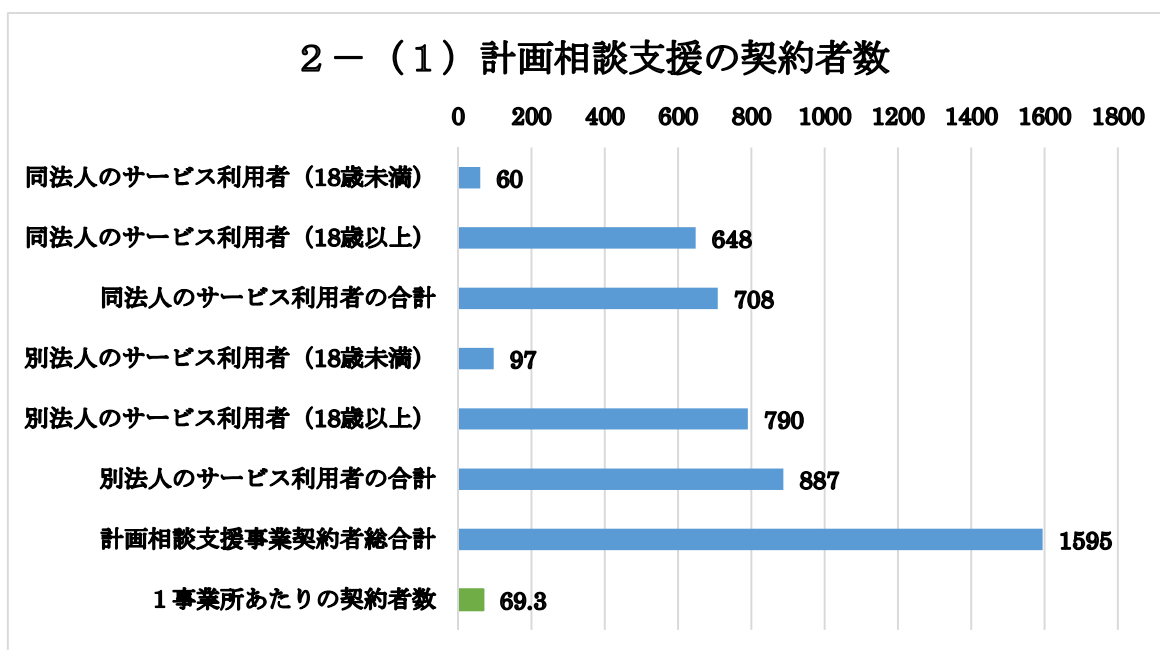
設問 1 - (3) 相談支援専門員の人数を教えてください。



設問 1 - (4): 事業所の指定の際に申請した「主たる対象者」について教えてください。



設問 2 - (1): 平成 28 年 7 月 1 日現在の計画相談支援の契約者数を教えてください。

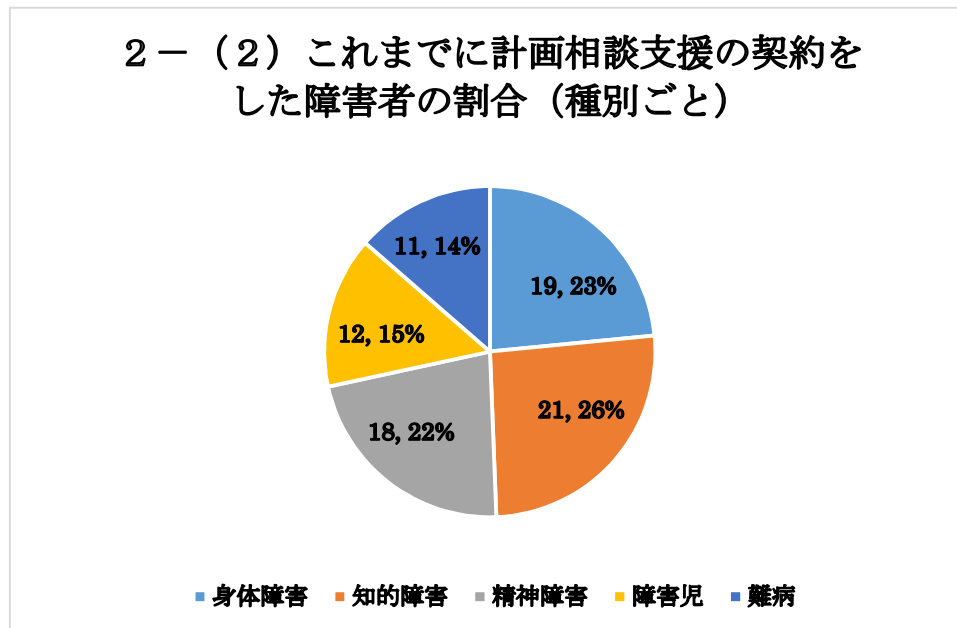


【相談支援部会からの追記】

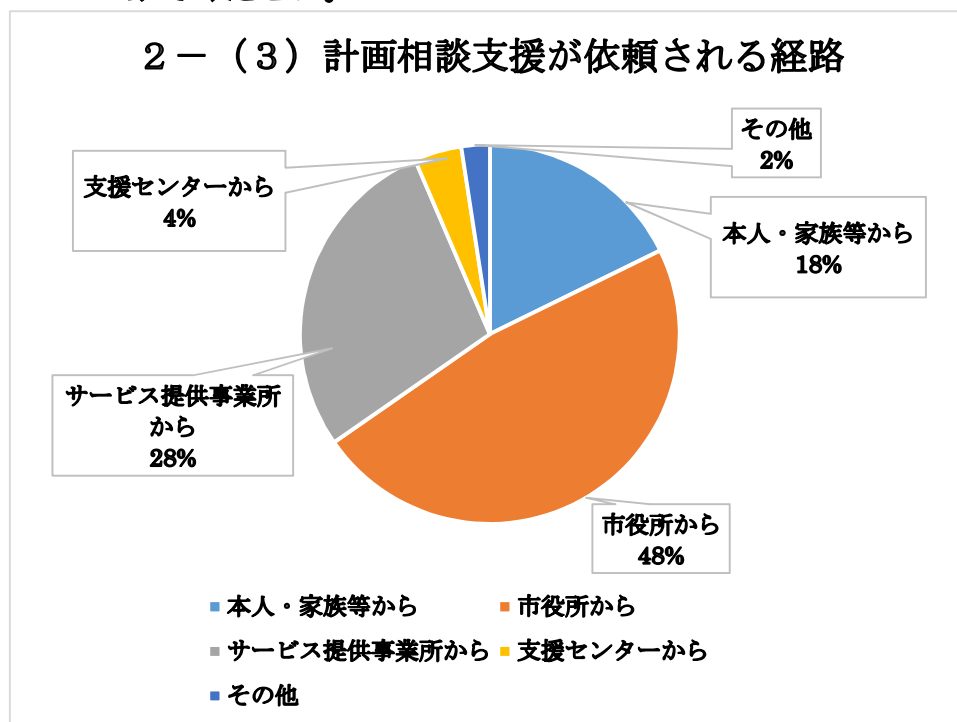
事業所によって、契約者数にばらつきがある。1事業所の契約者数で最多は185人、最少は3人だった。契約者数50人以上の事業所は11ヶ所(47.8%)、100人以上の事業所は5ヶ所(21.7%)、10人以下の事業所は4ヶ所(17.3%)だった。

設問 1 - (3) で得られた全事業所の相談支援専門員の常勤換算数で契約者総合計数を割ると、相談支援専門員1人あたりの契約者数は36.5人となる。

設問 2 - (2): これまでに計画相談支援の契約をした方の障害種別を教えてください。



設問 2 - (3): 計画相談支援を依頼される経路について、あたままるものすべてに をつけ、平成 28 年 7 月 1 日現在の契約者で多い順から 3 つまで順位をつけてください。

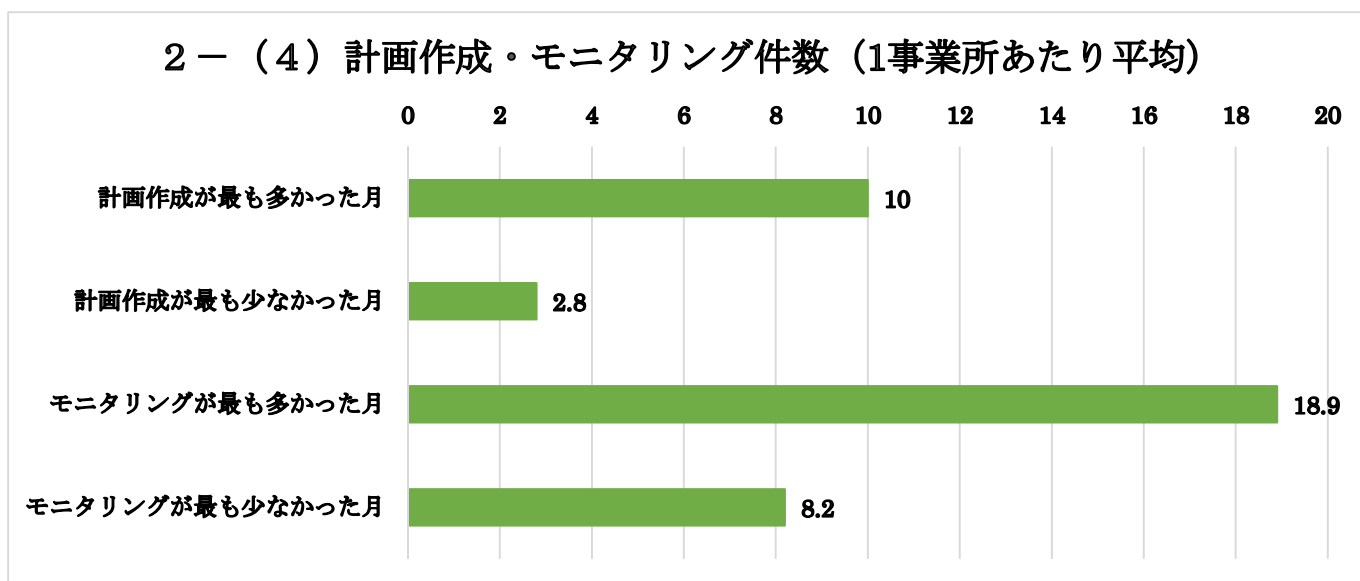
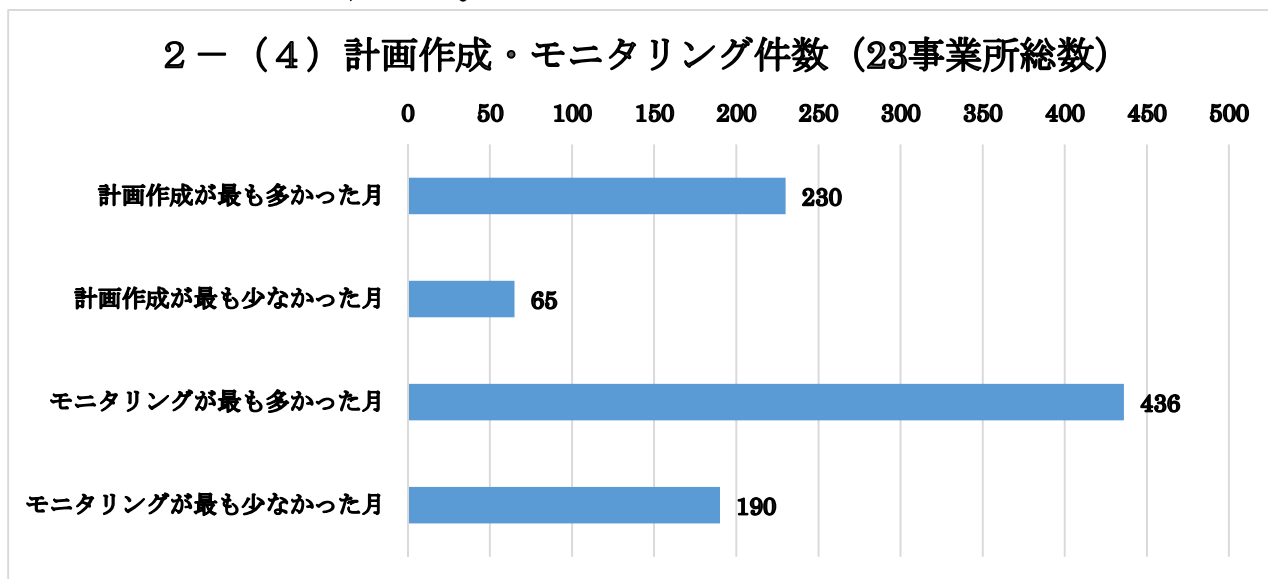


【設問 2 - (3) の自由回答欄記述】

その他

- 病院からの退院予定者
- 同法人のサービス利用者

設問 2 - (4) : 計画作成とモニタリングについて、平成 27 年 7 月 1 日から平成 28 年 6 月 30 日までの間で最も多かった月と最も少なかった月の件数を教えてください。



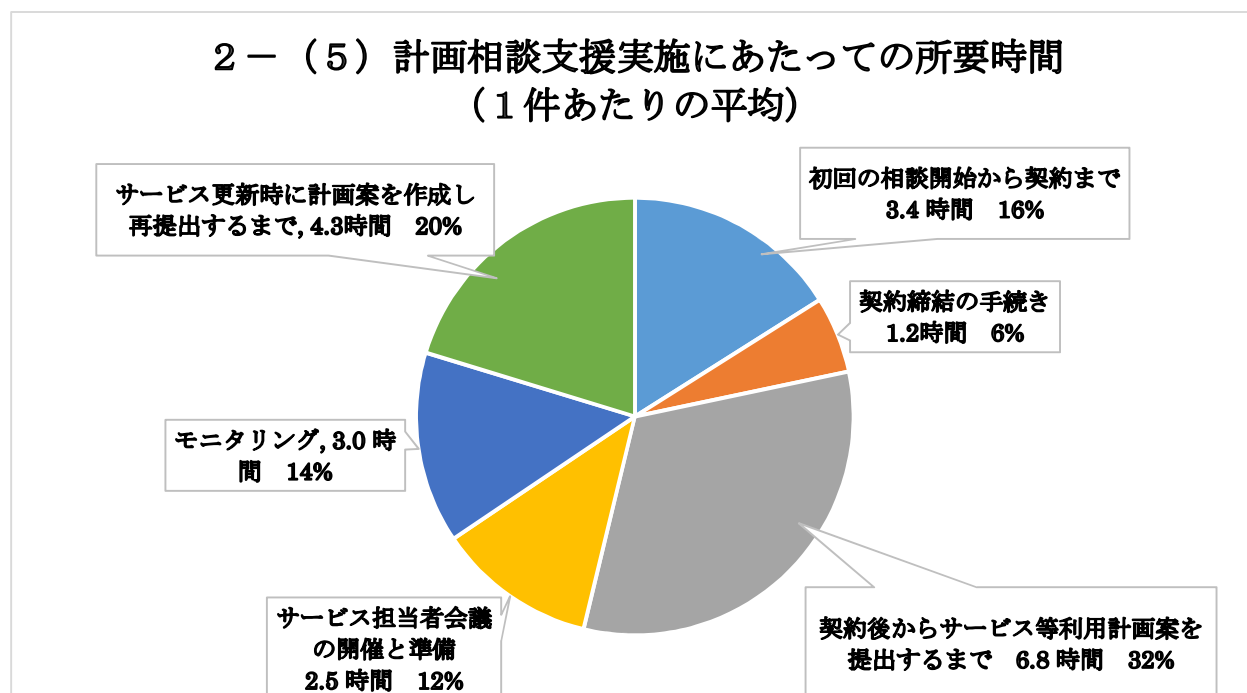
【相談支援部会からの追記】

計画相談支援の給付単価は、以下のとおり。

サービス等利用計画作成 1件 1600 単位 (16,000 円)

モニタリング 1件 1300 単位 (13,000 円)

設問2 - (5) : 一人の利用者の計画作成やモニタリングにかかる平均的な時間を教えてください。記録作成等の事務作業や訪問の往復時間等すべて含む時間でお答えください。



【相談支援部会からの追記】

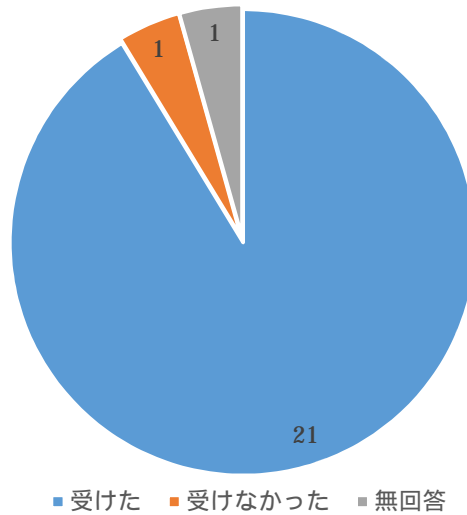
各項目は、23 事業所の回答した所要時間の合計を 23 分割して平均値を出したものである。

「契約後からサービス等利用計画案を提出するまで」と「サービス担当者会議の開催と準備」の2項目のみは、22 事業所の回答の平均値となっている。この2項目について、1 事業所が他の事業所の数十～数百倍にのぼる所要時間を記載して回答されたため、当該事業所に確認のうえ、統計上の傾向を示すために集計からははずさせていただいた。

当該事業所からは、所要時間が膨大になっていることについて、「サービスを利用することをご本人が決めるまでには、相談支援専門員が寄り添って何度も相談に応じている。実際にサービス等利用計画を作成する過程でも、ご本人が途中で何度も意向を変えることがある。その都度、相談支援専門員はご本人の意向に沿った計画を作成しようとし、計画案を作り直したり、サービス担当者会議を開催し直している。当事業所では、そのようなかわりを行っていた結果、2 項目の所要時間数が膨大なものとなった。計画相談支援事業所の取り組みの実態として、そうしたことも是非知ってほしい」とのコメントをいただいた。

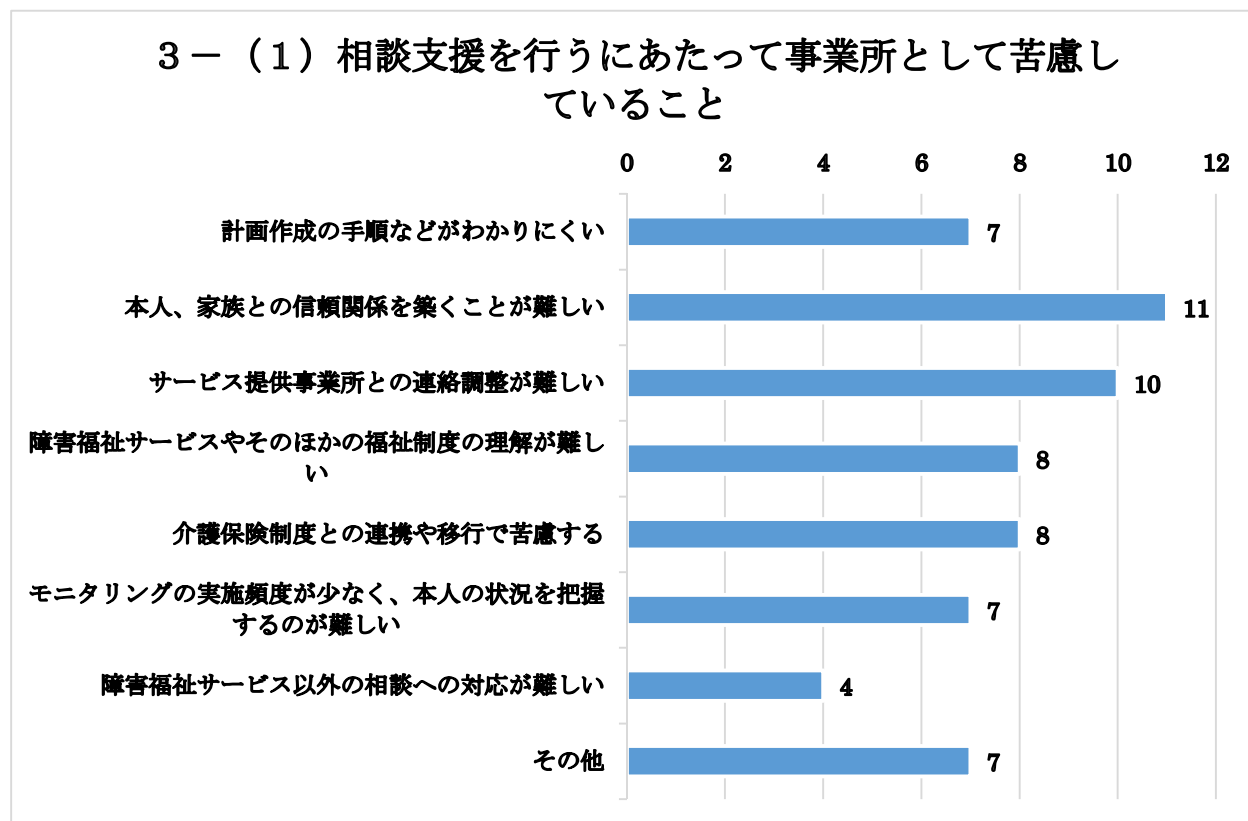
設問 2 - (6) : 平成 28 年 6 月 1 日から 30 日までの 1 ヶ月間に計画相談支援の対象者から、直接計画作成やモニタリングにかかわること以外の相談（基本相談）を受けたことがありますか。

2 - (6) 計画相談支援の対象者から計画作成・モニタリング以外の「基本相談」を受けたか
※平成 28 年 6 月 1 日～30 日までの期間



基本相談を受けた時間数 (合計)	506 時間
1 事業所あたりの平均時間数	24.1 時間

設問3 - (1): 貴事業所で計画相談支援を実施するうえで、苦慮していることはありますか。(複数回答可)



【設問3 - (1) の自由回答欄記述】

計画作成の手順

- セルフプランの提出というのがさらに分かりにくくさせているように感じる。
- 自己の知識不足により質問をした方に理解してもらえなかったこと。
- 国様式の場合、本人、支援者の視点が分かりにくい。
- 教育・療育面への関与(計画への反映)の範囲とレベルが不明。現在、学校や療育関連からの資料・情報収集からの整理・転記又は添付レベルにとどまっているが・・・。

本人との信頼関係

- 難病で数年にわたって変化がない時、6ヶ月に1回のモニタリングも面倒と思われる。
- 標準モニタリング期間だと十分関係性を構築できていないと感じる。
- 定期的な支援の必要性が少なくモニタリングのみで顔を合わせる場合、そう感じる。
- 現在は施設利用(当法人)者の方ということで特に問題はない。家族の意向で事業所へ出向いてご協力をいただいている方もいる。
- 特に児童の場合、とにかく早く受給者証出してほしいと言う事が多い。
- 相談支援は‘何でも屋・代行屋’では無く、本人やご家族が可能な事及び申請関係は可能な事は行っていただく方向でいきたい。その中で、相談支援への理解(利用者にとってのメリット)を深めていく必要有り。
- ご本人は言葉でのコミュニケーションできる方が多くない。

事業所との連絡調整

- 居宅介護事業者が見つからない。

- サービス担当者会議の招集は時間を要し、サービス開始が優先されてしまうことがある。
- 支援者会議の調整
- なかなか全ての事業所が集まることがむずかしい。
- 他事業所職員の病気や障害への理解度に差異がある。受けてもらえる先が見つかりづらい。
- どこのサービス事業者も空きがないため、実際のサービス利用に困難さがある。
- 時間を合わせることが難しい。
- 相談支援員がサービス実働部隊との兼務では双方の都合の良い日程調整が難しい。その為、電話での聞取りや照会状対応とせざるを得ない。支援学校、放課後デイ、訪問事業所間では特に都合の良い時間が異なり、一同に会しての打合せ・調整が難しい。放課後デイも‘相談支援(員)’給付が有るので制度面での整理が必要？
- 連絡可能な時間帯が限られていて不在のことが多い。
- なかなか連絡が担当者となつながらないケースあり。

制度の理解

- 市の支給決定について少し理解してない。
- 制度の理解は難しいが、具体的にとなると表現できない。従って全体的な理解ができていないといえる。私個人の問題です。
- 障害福祉サービスの種類や事業所の情報。
- 自治体の裁量の部分や、対応が異なる部分に関して。
- 医療・保健、教育、援護・生活(年金・生活保護)、子育て支援との各連携とかかわり方。

介護保険への移行

- 介護サービス利用での費用の自己負担発生の理解が得にくいことがある。移行で担当者が変わって本人にとってなじみの支援者がいなくなってしまう。結局生活がうまくいかななくなることもある。
- 具体的な移行プロセスが分からないのでモデルを示してほしい。
- 具体的な例はまだないが、近い将来対象が出てくる。
- まだ経験がなく不安。
- 実施ケースが少ない。特養を希望しても希望する地域にまズない。
- 今まで障害福祉サービスでできていた支援内容が介護保険サービスではできなくなる。それによって本人が不利益をこうむる。とくに居宅介護利用の場合。
- ケアマネさんの理解がない。
- 制度併給及び制度の相互への変更(移行)、相談支援員の係り方。

モニタリング頻度

- 病状の変化など把握しづらい。
- と同様。
- 特に施設入所について1年毎では変化が見えづらい。
- 生活環境変化・病状の変化の際思えたことはあります。
- 府中市に関しては必要十分いただけているが、他市は難しいため持ち出しで行って

いる。

- ヘルパーさんから情報収集している。
- 同一法人の訪問事業所利用者は比較的情報入手し易い。相談支援。
- 相談支援専門員が実働部隊兼任の場合は、業務調整難しくモニタリング訪問機会が難しい。

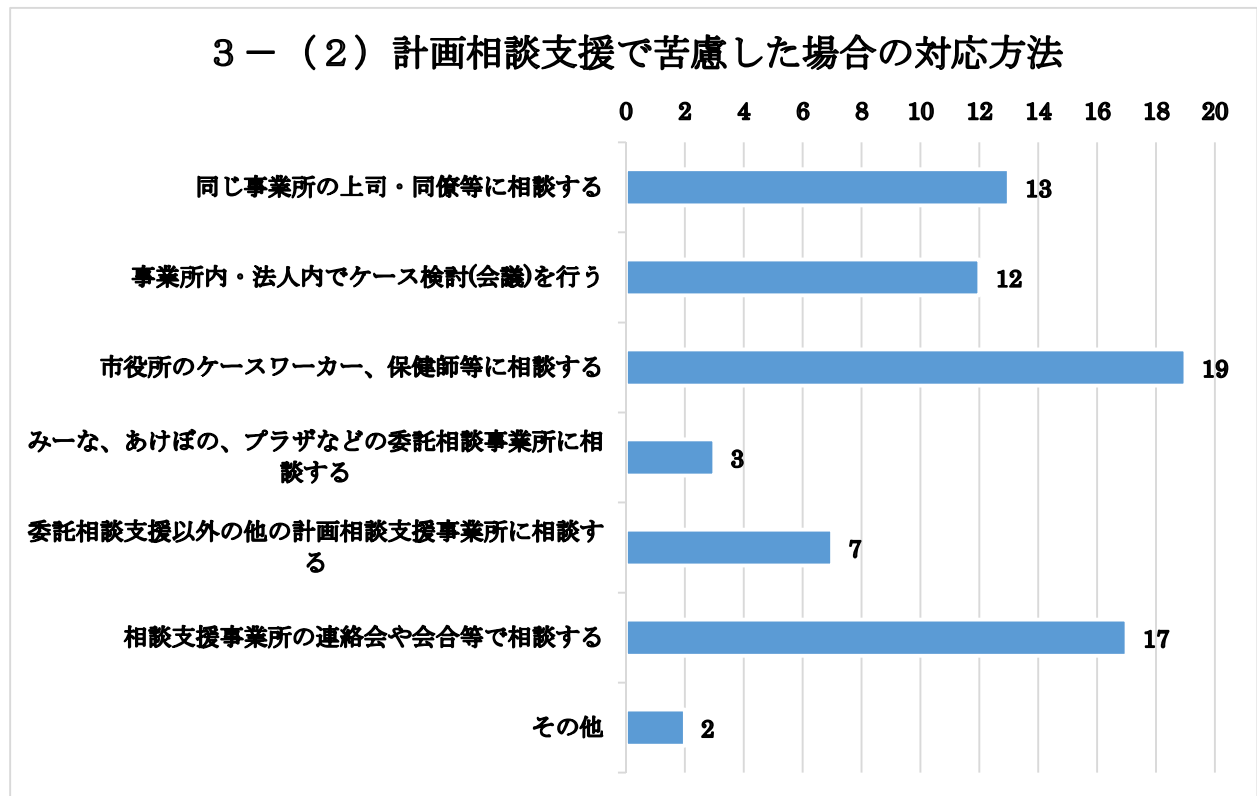
福祉サービス以外

- ケガをした、入院した、受診するなど具体的には支援が必要でモニタリング対象月でない時。
- 医療機関に関すること。
- ご家族の問題が直接要因のケース。
- 申請書にマイナンバー等個人情報記載が有り。原則本人(又は保護者)申請である。相談支援員は市役所への‘申請代理人’なりえる？

その他

- 6ヶ月毎のモニタリングで間に度々カンファを必要とする対象者。
- 触法障害者に関するケースはサービス提供事業所との情報共有の難しさを感じる。
- 本人の状態、周りに状況の変化があった時は結局月に何度も、連絡、訪問を行っている。
- 利用者に対しどの程度介入して良いかわからない事がある。
- 今後地域で生活していくにあたって、例えば短期入所等のサービス利用をおすすめしても、なかなか現状の変化につながらないところ。
- 介護保険ほどのモニタリングの回数がないなか、困難ケースでは頻回に対応することになり、調整が大変なことや時間がかかる。ケースによっては、セルフでもよいと思われるケースの計画を立てることがどうなのかと思うこともある。
- 何でもかんでも電話してくる人がいる。行政が行うべき様々な説明が、まかされている。

設問3 - (2): 計画相談支援で苦慮した場合、どのように対応されているかを教えてください。(複数回答可)

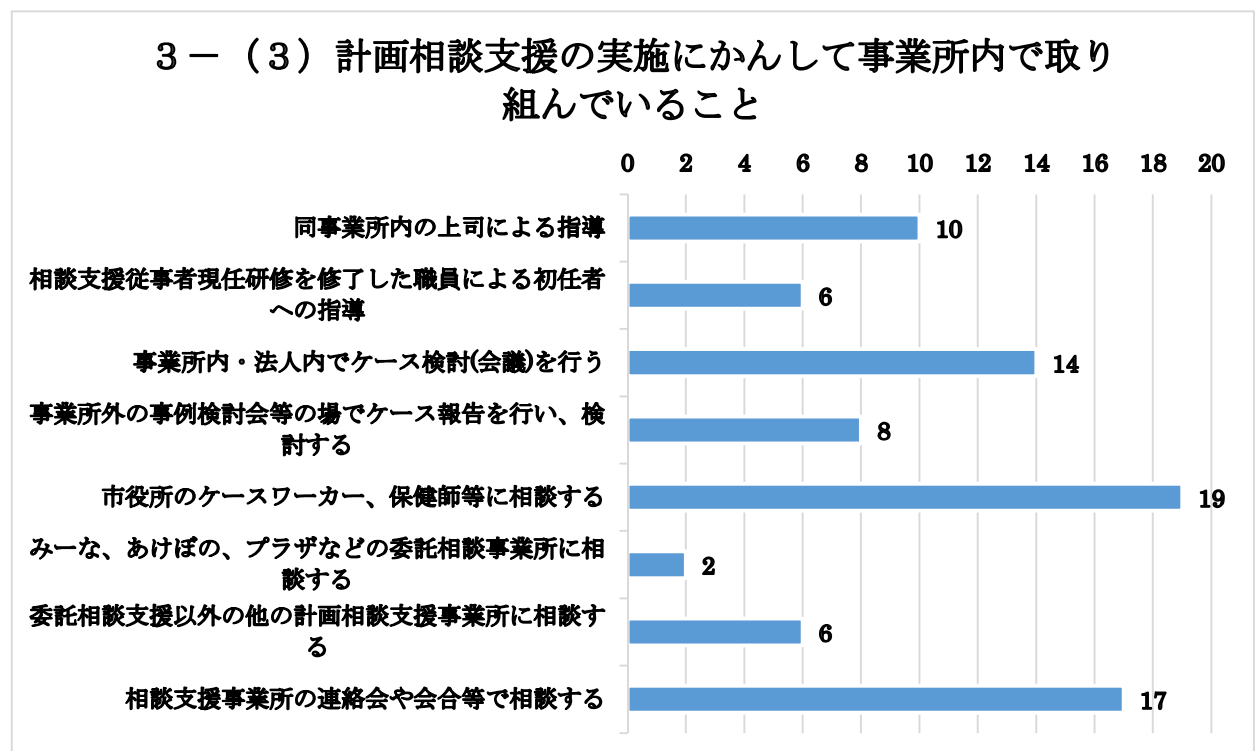


【設問3 - (2) の自由回答欄記述】

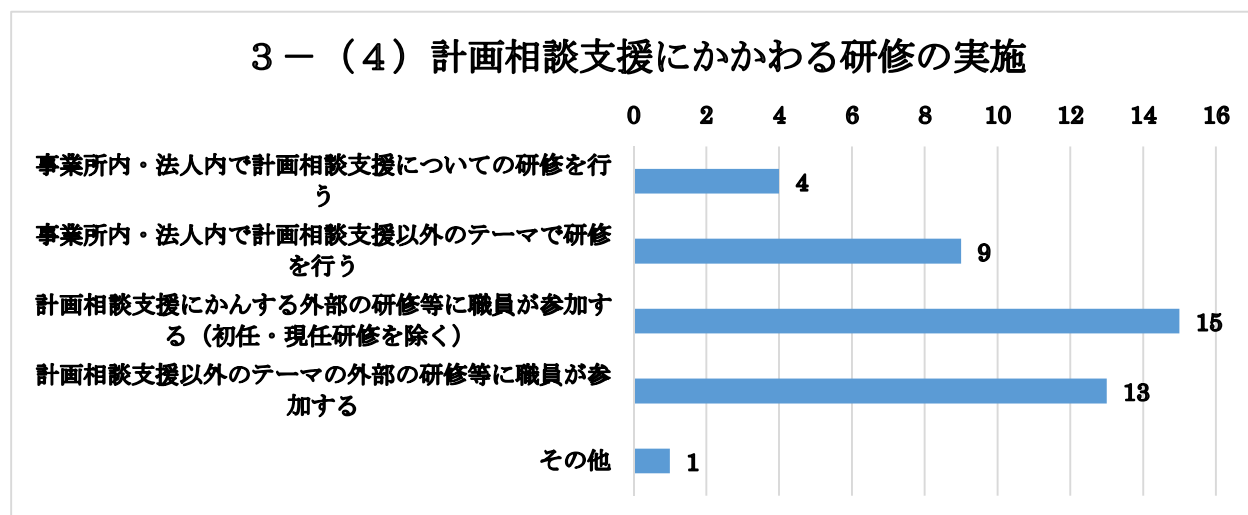
その他

- 当事者団体に相談する。
- 関係する機関との連携や担当者会議の開催。

設問3 - (3): 計画相談支援の実施にかんして、事業所内で取り組まれていることを教えてください。(複数回答可)



設問3 - (4): 計画相談支援にかんする研修の実施について教えてください。



【設問3 - (4) の自由回答欄記述】

事業所内で計画相談

- 個別的な支援について。
- 計画相談の仕組みについて、法人内のサービス提供事業所と合同の研修を開催。
- 社内会議において、作成手順等を確認しあう。
- 研修会という形ではなく随時報告、相談を行っている。

事業所内でそれ以外

- 例えば個人情報保護法に関する研修等には希望があれば参加可能。
- 月1回法人で事例検討(計画に限らず)
- 介護保険との併用について等。
- 個人情報、危機管理、個別的支援。
- 自閉症、行動障害、虐待。
- 心神喪失者医療観察法、障害者虐待防止法等の研修を実施。
- 障害特性に関する研修やマネジメント。
- 3か月に1回、法人内で事例検討を行っているが、相談の事とは限らない。
- 研修会という形ではなく随時報告、相談を行っている。

外部の計画相談

- 東京都の疾患についての勉強会等。
- 東京都の地域生活移行支援会議、市が主催する計画相談支援に関する研修に参加。
- 都主催の研修に参加。
- 都内の研修等に参加している。
- 家族支援、介護保険、後見制度。
- 都内で開催された相談支援専門員対象のフォローアップ研修に参加。
- 意思決定支援について。
- コミュニケーションスキルアップ。強度行動障害。
- S S A や N S K や K C N の研修に参加している。
- 年金関係、中途視覚障害者支援、住宅改修研修。
- 東京都主催の研修。

外部のそれ以外

- 支援者のメンタルヘルス有。リハビリについてのリハビリカレッジ継続的な参加。
- 例えば、東京都の障害者差別解消法等の研修に参加。
- 他職種で支える退院調整。
- 当事者団体による研修に参加している。
- 都主催の精神保健福祉研修。
- 地域移行支援にかんする研修に積極的に参加している。
- 日常生活用具研修等サービスに必要な研修。
- コミュニケーション支援。
- 東京都や市からの研修のお知らせ等への参加。

設問3 - (5): 計画相談支援の実施にかんする人材育成や研修等についてのご意見がありましたら、ご自由にお書きください。

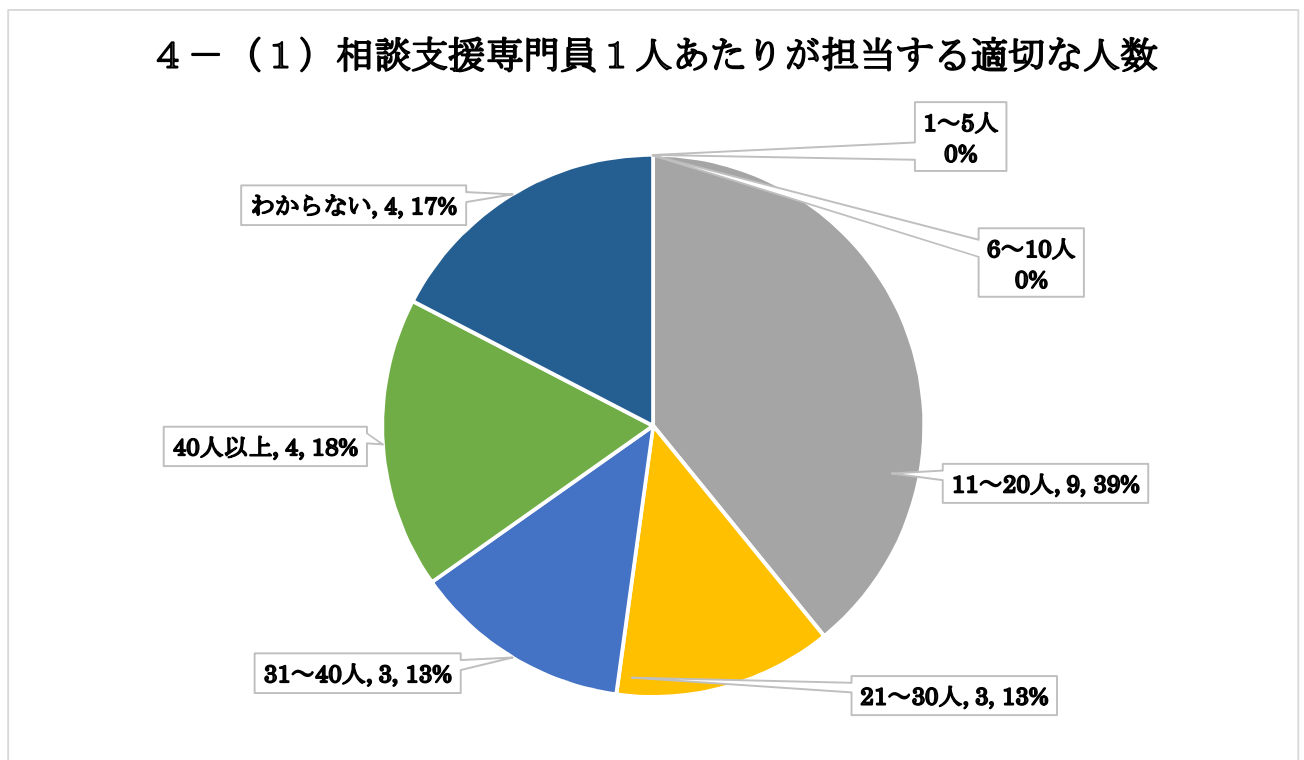
【設問3 - (5)の自由回答欄記述】

- 府中市の相談支援連絡会は毎月グループワーク等で日頃、困っていることを気軽に相談できるのでありがたく感じています。さらにサービスの質の向上のために、困難ケースの事例検討や外部講師からスーパービジョン等を受けて創造的に学ぶ機会があると助かります。
- 計画書の書き方等具体的な実務に関する研修をしてほしい。
- 文字の獲得が十分でない方にも、わかりやすいような、少しでも“自分のプランだ”と思ってもらえるような書面作りの工夫ができればよいと思う。(シンボル、AACなど)そういう取り組みをしている所があれば知りたい。
- 初任者研修後のフォローアップ研修が不足している。
- 基本の内容を知りたい(当事業所は介護保険のケアマネ業務は把握しているが、計画相談支援の基本が解らないことが多い)。講習でも基本的な(特に書類関係)ことは勉強できなかったので初めに基本的研修を市内等出してもらえると助かります。
- 計画相談専門員がなんでも相談できるような(いつでも)窓口が欲しい。
- 相談支援専門員は歴史も浅く経験の浅い者が多くなっていますが、専門性を問われる高度な仕事だと感じています。一方で、単一の事業所ではそのような人材を育成するための十分な研修を行っていくにも限界があります。事業所の大小によって学ぶ機会に差があることは好ましいことではありません。そのためケアマネージャーのように、都や国などの行政が予算を組んで計画相談支援のための研修を行っていく必要があるのではないかと考えます。
- ケース自体が少ないと思いますが、障がい福祉 介護保険切り替えについて、様々な事例を知りたい。知的障がい者の入所施設からの地域移行について、どのようなケースがあるか学びたい。
- 府中市内で計画相談支援を実施している事業所の相談支援専門員を対象に、フォローアップ研修を年1回程度開催することが必要と考えます。
- 日本相談支援専門協会が発刊している、サポートブックのような書籍があると助かる。また、サポートブック自体の更新をして頂けると助かる。
- 同じレベルの計画すべての事業所が立てられるようになるための研修(モデルケー

スを用いてのグループで計画作り等)

- 真に計画作成にあたるには人材育成が追いついていない
- 計画作成の質を担保するのであれば、市民が利用できるサービス情報を的確に情報を得る必要がある。(様々な事業所が増えているのでリアルタイムでの情報)
- 法改正があった時など、府中市としての考え方なども連絡会等で情報提供していただくことも大切であると考えます。
- 人材育成はとても重要と考えているが、なかなか進まない。研修にも参加できない現実をどう解決したらよいのか。とても悩んでしまう。

設問 4 - (1): 貴事業所の相談支援専門員 1 人が担当する計画相談支援の対象者は、何人程度が適切だと思うか教えてください。



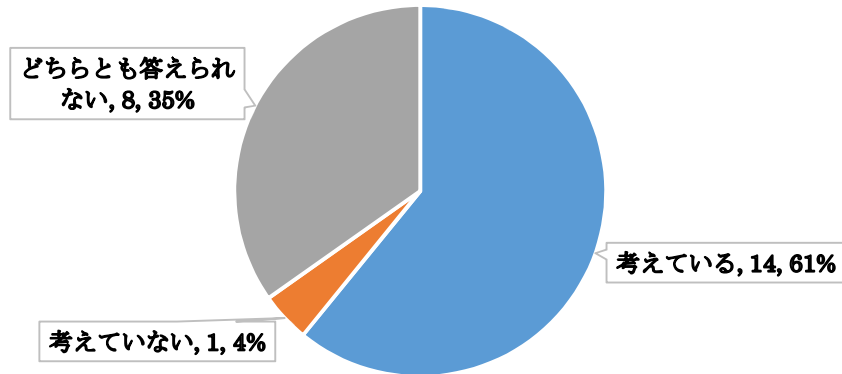
【相談支援部会からの追記】

この設問に「わからない」と回答した事業所の中で、以下の記述を残してくれた事業所があったため、ここに転記する。

「すでに 40 人を超え、しっかり相談をするには人数は多くないほうが良いですが、事務所運営のため増やさなければならない」

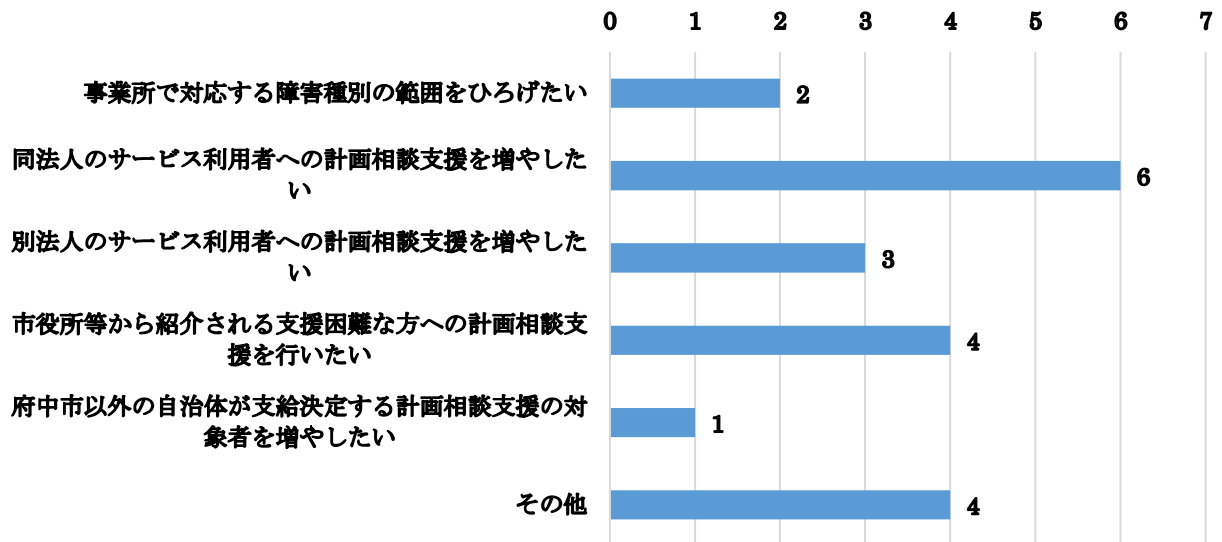
設問4 (2): 今後、貴事業所では計画相談支援の対象者を今以上に増やしていくことを考えていますか。

4 - (2) 計画相談支援の対象者を増やすことを考えているか



設問4 - (3): 「考えている」と回答した方にうかがいます。具体的に、どのように対象者を増やしたいとお考えですか。(複数回答可)

4 - (3) 計画相談支援の対象者を具体的にどのように増やしたいと考えているか

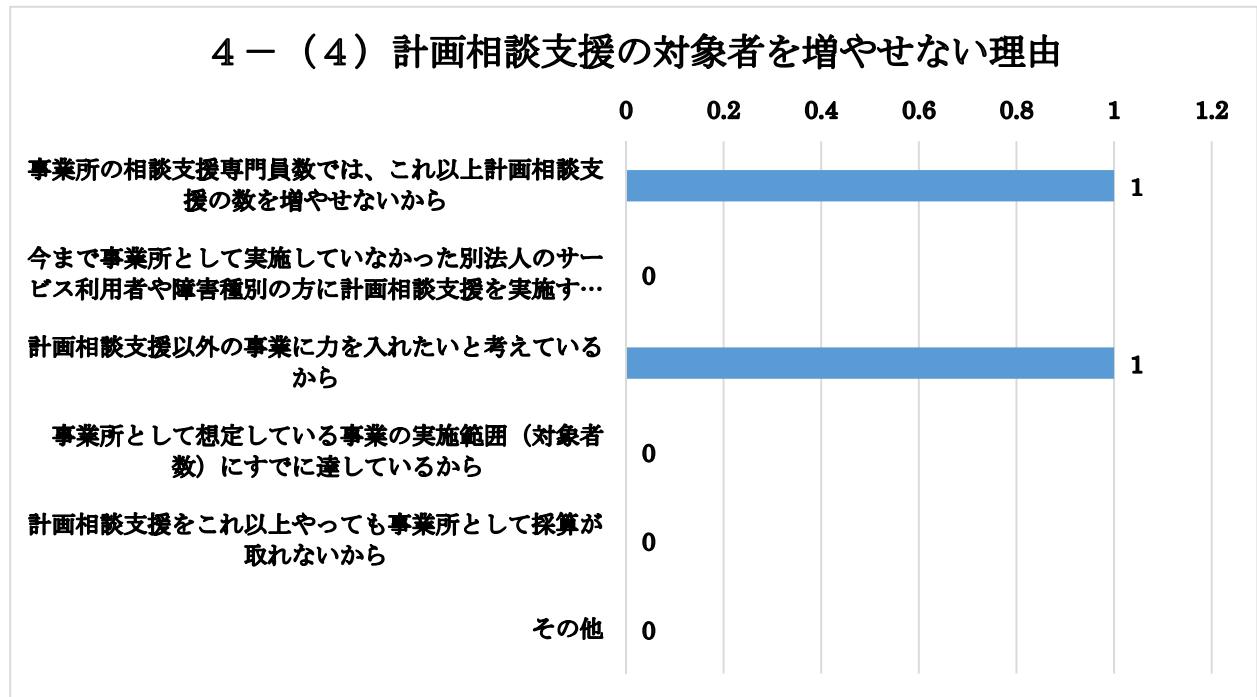


【設問4 - (3) の自由回答欄記述】

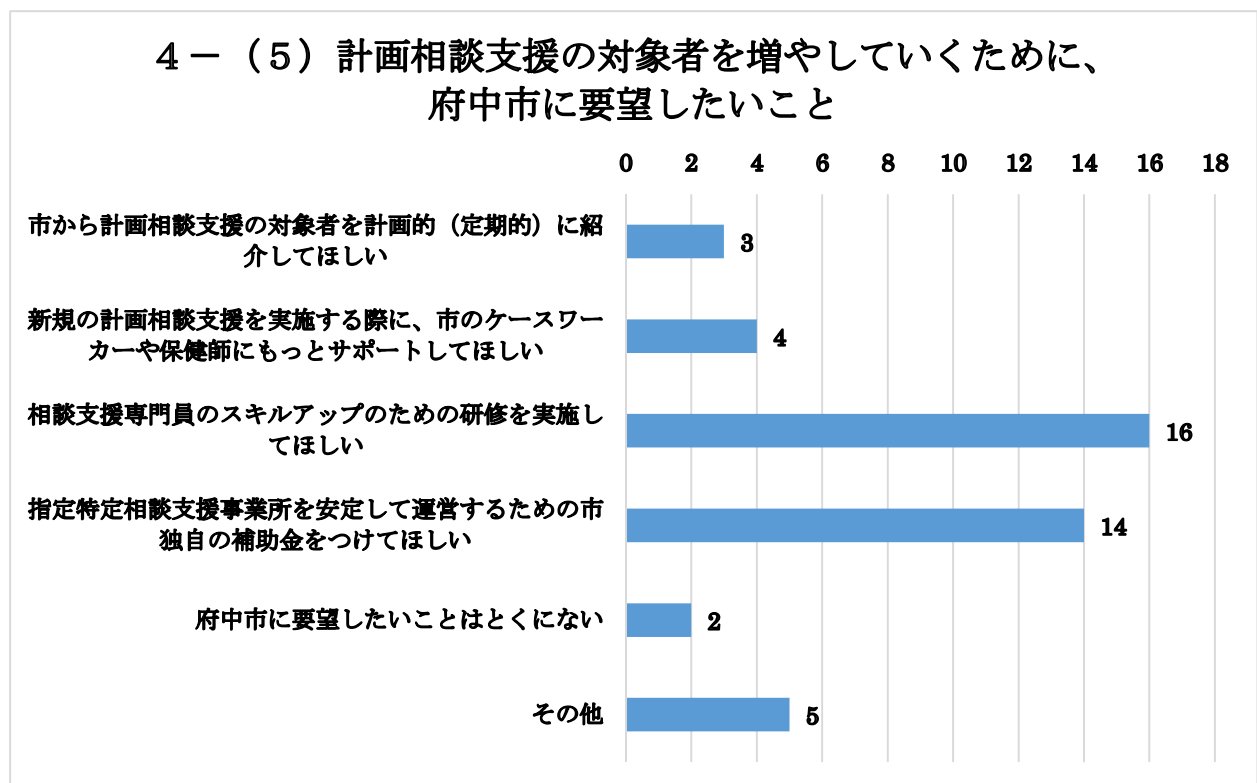
その他

- 居宅事業所のため施設は併設していない。
- 直接、えらんで相談に来園された方。
- 現在、セルフプランになっている方に関しては、市から紹介があれば行いたい。
- 支援をご希望される方はお受けしたい。

設問4 - (4):「考えていない」と回答した方にうかがいます。対象者を増やせない理由はどのようなものですか。(複数回答可)



設問4 - (5): 貴事業所で計画相談支援の対象者を今以上に増やしていくために、府中市に要望したいことはありますか(複数回答可)



【設問4 - (5) の自由回答欄記述】

その他

- 現行の制度を最低基準として継続してほしい。
- 市がかかえる困難ケースを事例検討の題材としてあつかい、各事業所にふりわけ、

市と連携して対応していく。

- 支援センターさんが介護保険でいうところの、包括的な役割をしていただければ、市役所障害者福祉課だけでなく相談しやすくなる。
- モニタリング月の集中の解消を考えてほしい。8月・2月と9月・3月の偏りが大きく、その月内にモニタリングを終わらせることができない。モニタリングの他に計画案の作成が重なれば、一層ハードとなり、支給決定月までに作成することが困難状況となる。(8月・2月と9月・3月は2ケタ、他の月は1ケタの人数のアンバランスさをなんとかできないのでしょうか)
- 市からも、都や国に要望を上げていただきたい。

設問4 - (6): 府中市において、計画相談支援の対象者を増やすために必要なことや、指定特定相談支援事業所の運営についての意見がありましたら、ご自由にお書きください。

【設問4 - (6)の自由回答欄記述】

- 事業所が三鷹市内にあるため、三鷹市を優先に考えています。特別なごえんのある方以外は現在の所考えておりません。
- 現在は、計画相談の作成・モニタリング以外の相談や例えば既存のサービスにない受診の付添(診察の同席まで)はサービスで行っているのが現状です。緊急時対応は加算などの仕組みがあると少しでも事業運営しやすいのではと思います。
- 書類作成等の事務量がとても多いので、簡素化できるものがあれば検討してほしい。
- セルフプランの方が多く印象があります。近い将来、その方々へも必要な方については事業所が入ることができるよう願っています。
- 自立した事業所とするためには、それなりの件数を受けなければならないので、経営的な視点も持って運営していく必要がある。限界はありますが、あまり早い段階で枠を設けず新規を受けてくださるようになればいいな、と思います。
- これまで家族などがサービス調整をしてきて、安定して地域で生活できている場合は、計画相談を利用することのメリットが見えづらいと思う。他のサービスと同じように、必要になった時に必要な人が使えるものだとよいのだが、現状“全員作成”になっていることを考えると計画相談自体が事務手続きではなく、障害のある方の生活をより豊かにしたり、家族の負担を減らせるようなものでなければ対象者は増えていかないと思う。例えば、計画相談を利用するとこんなことがわかりやすくなるよ!こんなサポートがあるよ!みたいなパンフレットがあったらどうでしょう?
- 自分のことではないが、相談支援専門員が困ったらすぐに、使いやすい相談窓口があればと考えている。
- 一般的な相談から計画相談に繋げていくことがスムーズだと考える。そこに対する一定の予算措置も求めたい。
- セルフプランについては、相談支援の目的でもある本人がエンパワメントされ、自分で自分の生活をコントロールできるようになっていくという視点もあり重要だと考えます。セルフプランのための研修もしていく必要があるのではないかと?
- 府中市の窓口で相談に行ったら、「市役所では、計画相談はやっていませんから...。」と言われた後に、特定相談支援事業所のリスト表を渡された。説明してくれず、し

かたないのので、上から順番に電話をかけてみた。すると、「当事業所は、今はいっぱいだからできないのので、他をあたってほしい」と言われて、次に電話をかけてみた。という内容の電話がありました。このような案内では、けして対象者を増やすことはできないと思います。ワンストップ対応ができるように（たらいまわしにしないため）最初の案内が肝心だと考えます。

- 市のワーカーさん（地区担当の）ともっと相談支援専門員と交流があるとよい。
- ワーカーさんにもっと施設入所のような懸案事項の案件は、積極的に情報収集していただけるとたすかる。
- 経済的基盤の安定により担当する相談支援員の兼務ということにはならないと考える。
- モニタリング時の相談以外の基本相談や一般相談を受けた時の公的な報酬があるべきである。利用者の家族からの相談やそれぞれの問題点をトータルしてサポートするためのしくみも必要に思う。事業所内で兼務している場合他の職員の理解を得るために計画相談についての一般職員向けの短時間の研修があれば良いと思っている。
- 平成 26 年 4 月より指定特定相談支援事業所を運営していますが、運営に関しては毎年赤字です。1.5 人の職員の人件費にも及ばぬ収入で、法人からの持ち出しとなっています。しかし、計画相談支援の必要性は益々高まるばかりです。要望に応えるためには、まず経営が安定しなければ支援の充実は望めません。国の制度で定めたサービスであれば事業が円滑に実施出来るよう、支援に見合った給付額にしていただけるように国へ要望していく必要があります。各自治体（区市町村）と事業所が共に声を上げていかなければ、改善は図れないのではないかと思います。今後さらにニーズのある支援です。現場の声を是非、国に届けていただきたいと思います。
- 初任者研修においては、計画には対象者の生活全体を見渡して必要と考えられるインフォーマルな支援含めることや、それがなければ作り出していくことも仕事であると指導されています。そのため、インフォーマルサービスも含めてニーズを満たすものが見当たらない場合は、その部分を相談支援専門員が負っているところです（その内容は計画に反映させているため、2-(6)の時間数には含んでおりません）。府中市のケースではモニタリング頻度を高めていただくことで負担は緩和されてはありますが、それでも相当な支援時間を割いているケースもあります。こういった点を鑑み、給付額にご配慮いただければとの思いもあります。
- 指定特定相談支援事業所の数が増えても、サービス等利用計画の導入率が頭打ちになっているのは、新規のサービス利用者やセルフプランの方を既存の事業所とマッチングさせられていないからです。サービス利用希望者が相談に行く先は、市が委託の支援センターですから、そこで計画相談につなげる取り組みを強化する必要があります。市と支援センターの役割分担も明確にしなければなりません。指定特定相談支援事業所に対して、一定の条件を満たせば選任の相談支援専門員 1 名を雇用できる程度の補助を市として考えてもらえるとよいと思っています。
- 特に訪問介護系の事業所に、依頼を断られるケースが多い。理由としては、慢性的な人手不足と言われてしまう。その中で、府中市として、ヘルパーさんを増やす等の取り組みをして頂けると助かる。
- 事業として採算がとれないので、法人内でも今後の事業継続について意見がでてい。補助金をつけてもらいたい。書類を提出しないと請求できないが、例えば面談・

相談に対する加算等はできないのか。結局、サインをいただけなかったなど0円である。(時間はとられるのにお金にならない)

- 府中市で作成しているマニュアルが平成27年5月のものなので、最近の動向も反映させた新しいマニュアルを作成してほしい。また、省略できる手続等があれば明記してほしい。
- セルフプランの位置づけが不明。
- 相談者に市CWが相談に入りきれず「受給者証」を出すための計画作成に終始してしまう対象がある。これでよいのかと思う。
- しっかり計画作成し、モニタリングをしていこうとすると赤字になるという現実には、どうしたら良いのでしょうか？支援員を支えていく仕組みが無いに等しい中で、バーンアウトしてしまう可能性があると感じている。行政がしっかり意識してほしい。
- 補助(補助金)がないと、運営が厳しいと思います。
- 現在介護保険にてケアマネジメントの1割負担が検討されており、計画相談においてもその後追いが予想されます。制度に振りまわされる事なく、計画相談の必要性とは何か、そのためのコストとは何か、明確化し主張できればと思います。

以上