

平成29年度相談支援部会アンケート 自由記述まとめ

問2、日頃の相談支援業務についてご意見をお願いします

(1) 基幹相談支援センターについて回答してください

・杉並区の基幹相談支援センターに求めることがあれば記入してください

- ・とにかくすみやかに設置するとともに、役割と責任の明確化を図った運営を期待する。区のお手盛りでやるとしても、基幹相談支援センターの看板があった方が明確化するので。よく聞く『基幹の役割』は相談支援だけではない！
- ・担当区域に分かれて業務されていますが担当者が不在時の連絡がスムーズに行われていないように感じますので改善を検討して頂きたい。又サービス計画立案時にも必要に応じて利用者の生活に寄り添い立てているので相談員と話し合う姿勢で臨んで欲しいと節に希望いたします。
- ・杉並区は地域ネットワーク推進係が基幹相談支援センターの役割だと思っていました。いつでもどんなことでも相談にのってもらえる場所。
- ・事業所で抱える困難ケースについてのアドバイスを頂けるところ。支援が行き詰った際に基幹相談支援センターも支援に関わってくれて支援をしていく体制が確実にあることです。
- ・各相談支援事業所のあげる利用者のニーズ等を自立支援協議会へ伝え、その返答をしっかりと持ち帰ってほしい。
- ・できればケースワーク機能。個別の支援が難しければ、せめて事業者が対行政で苦勞していることのバックアップをしてほしい。
- ・区内に中立的な機能を持ったセンターが存在していないため、基幹相談支援センターを委託し、困難ケースや緊急対応を含め、一緒に動いてほしい。
- ・地ネットの職員を、申請などの窓口業務担当とケースワークを支援する担当に分けてほしい。基幹の機能を地ネットが持つというのであれば、きちんとケースのバックアップ体制が持てるようにしたほうが良い。今は、申請窓口としての意見とケースワークを見る視点とが混在した中での対応となっている。
- ・基幹相談センターとしての役割が見えにくいので示してほしい。基幹の事業のどの部分を誰が担い、どの部分を委託しているのかなどがわからないと、どの部分を見直す必要があるのかなどの整理が難しい。基幹としての事業所支援や人材育成の関わりと、給付担当としてのケースワークでの関りなどは人を分け、基幹に専従できる職員がいるとよいのではと思う。地域割りでは対応しきれない困難ケースなどの直接支援は必要と思う。
- ・地域ネットワーク推進係の人事異動を止めてほしい。皆さん大変丁寧でとても信頼しているので、特別ルールを作ってほしい。地域ネットワーク推進係だけ人事異動を無くしてほしいと署名活動などしてはどうか。
- ・地ネットのことでしたっけ？サビ計作成のバックアップしてもらっているのですが、いつも相談にのってもらっています。審査会との板挟みになって大変そうだという印象がありますが、現場の相談員の意見も通して欲しいし、頑張ってくださいと思います。
- ・ケースの正確かつ詳細な基本情報を提供してほしい。支給決定、区分認定において、利用者、事業者、行政の間で中立的な視点を持ってほしい。支給認定会議で決定がなされるように行政に強く働きかけて欲しい。
- ・障害児相談支援（通所）の窓口をこども発達センターから移管（統合）してほしい！！！！！！
- ・関係機関との連携の支援。
- ・相談支援の困りごとの相談にのって欲しい（現在も答えてくれているが、これからも）。
- ・困難事例の対応、相談支援専門員の育成、迅速な虐待対応やそれに必要なネットワークの構築。
- ・ケースワークの支援→個別事例（特に困難事例）への積極的な参画、人材育成（研修の実施）。
- ・65歳以上で介護併給になる場合、傷害と介護がうまく連携取れてないのでどうにかできないか。併給用の計画書の書式を作成してもらいたい。

平成 29 年度相談支援部会アンケート 自由記述まとめ

<ul style="list-style-type: none">・新規で特定相談を探す時、何件も電話をかけて断られ続ける場合があると聞くので、受け入れ可能な事業所の把握と案内などあれば利用者は助かると思う。GHの空き情報などどこかで一括して把握している場所はないかいつも思うが、そういうことはどうか。・サービス提供事業所の情報提供、特にグループホーム、家事援助のオンタイムの情報。・相談支援の質的向上の行動基準。基幹相談支援センター・特定相談支援事業所・すまいるの連携の在り方（基準？指針？）
(2) 相談支援専門員の業務について回答してください
1.相談支援専門員の所内での人材育成の課題について思うことを記入してください
<ul style="list-style-type: none">・相談支援専門員の研修受講後も、所内の体制的に人員を増やして計画相談の業務をする体制が取れない。そのため、人材の育成にまで至っていない現状がある。介護保険の事業を主としているので相談支援の方に人手を多くかけられない。・相談支援事業所の業務に従事するのは相談支援専門員一名だけなので、技能を高めることが難しい。法人からのバックアップも十分でない。・現在、相談員のスキルアップの機会は、法人内研修、精神保健研修、すまいるとの連携、協議会での横のつながりが主。1人職場のため、事業の維持は不安定的と言えれば不安定ですが、すまいると連携して対応することになると思う。実際自分がそうでした。・仕事をしながら、育成を行うことは合理的であるが、限界がある。・まだ、私一人しか稼働していないので、よく解らないが、ちょいちょい説明会など開いてください。・現場あがりの職員が多いので、福祉系の法律や理論・マネジメント方法・考え方などを知らないで現場でスキルや知識をつむのは中々時間が足りず、業務におわれ、難しい。また、それをやろうとすると、事業所内の負担が増えたり、外部研修に行く時間などをとる必要があるため、厳しい。・それぞれが手一杯でなかなかステップアップできない。・即業務に関われるスタッフ募集、福祉全般に関する最新情報の取得 事業所内では一人での活動の為、相談する相手などがいなく悩む事が多々ある。・必要となる知識が幅広く、体系立てた育成プログラムが立てられていない。法人内としては、相談支援専門員を希望する職員が少なく、また一人職場のため相談しながら支援を進めることができず孤立しやすいことが課題となっている。また、相談支援専門に求められる水準がまちまちで、法人としての育成となっていない。・個々のケースの進展が早く、じっくりケースを学ぶ機会が設けられないときがあることです。・時間も予算もなく、人材育成にかける余裕がない。・所内で一人で業務を行っているため、スーパーバイズを受ける機会が原則ありません。また、同様にOJT研修も一人だと、できなくはないかもしれませんがやる気にはならず、他の職員の実践をみる機会もありません。・運営が厳しいので、人材育成が厳しい。そもそも育成する人材を確保するのが難しい。・区主催の研修だけでなく、定期的な外部研修等の参加の義務付けを行ってほしい。任意での参加では、法人内の理解は得づらい。・この事業で人材育成はしていない。・それぞれの担当ケースについて、所内でケース検討をしたりということができない。できるだけ共有し合い、助言し合うようにしているが、余裕がない。区の作成研修は助かるが、もっと頻度内容を手厚くしてもらえるとより有難いかなと。・報酬単価が少なく、十分な人員体制を配置できないので人材育成に割くマンパワーが不足している。・一人で業務を行っているため、人材を増やしたいが、希望者がいないために難しい。・現在当事業所では今の相談員の質の向上を担保していきたいと思っています。・杉並区で仕事をする事自体が人材育成について最も有力だと思っている。他区だと計画自体を代

平成 29 年度相談支援部会アンケート 自由記述まとめ

筆されたり、計画がモニタリングで成立したり、電話モニタリングを指示されたりとトラブルになることが多い。杉並区はしっかりルールを守っているのも、所内ではそのルールを確認して仕事をするだけでも育成になる。研修会などに参加し、情報収集をしていくことで、より広い知識を相談員が持ち、提案力や支援力を増やしていくよう努めている。

- ・精神以外の障害支援の知識や技術の不足。計画作成の実務経験のない職員も多くいること。事例検討など、すまいと特定で、他の専門員と顔の見えるつながりを作りながら、それぞれの事業所の得意分野を活かし、職員が共に成長できる場があるとよい。

- ・自分がいなくなった場合の後継を育てなくてはならない。

- ・日々の業務に追われてしまい、人材育成まで手が回らない。また、運営的な観点から職員を増やすことが難しく、後進の育成にまで至っていない。

2.相談支援専門員同士のネットワークについて課題と思うことを記入してください

- ・相談支援部会に参加することで関係は作れている。

- ・相談支援部会のテーマごとの勉強会が他の相談支援員さんとのコミュニケーションの場でした。知識が深められる場にもなる。

- ・相談部会で顔を合わせるとどこで活躍されているかが解り利用者の事が相談しやすい利点はあるので必要なと思う反面、皆時間なく忙しい中では難しい事とは思えます。

- ・制度や地域ルール等の情報交換のための、楽しく愚痴の言い合える仲の良いネットワーク作り。

- ・普段連携する機会が少ない。研修などで顔などは知っている人が多い。自分が困ったケースなどを他事業所の計画相談員に担当変更してもらい助かった。今後お互いに困ったことを相談できるというと思う。

- ・様々な研修を行い、あつまる機会が増えたらと思います。

- ・現状で満足ということではないのですが、相談支援部会の活動があるので、とてもありがたいです。

- ・行政から言われたことを共有できていない。似たような状況のケースについて、行政の対応を共有していけるとありがたい。

- ・部会に参加していないと相談支援専門員同士のつながりが薄い。当事業所は6人いるので、横の繋がりが無い。杉並区の相談員はとても丁寧な仕事をするので、良い影響を受ける為にも、交流会や情報交換会などを定期的に設けてほしい。

- ・話したいことはたくさんあるが、皆さん忙しくて時間が取れないのが残念。それに、何をしてもタダ働きというのが気が引ける。

- ・部会などを通して顔の見える関係ができることは大切なことだと感じるが、実際の相談支援で他の専門員がどのように支援をしているのかが見えない。利用者やサービス提供事業者からは他の事業所の評判も聞こえてくるが、厳しい声も多い。支援の内容を含めたつながりを通して、質の向上が必要だと感じる。

- ・部会の参加や、実際のケースを通してネットワークを作っているため、引き続き取り組んでいきたい。

- ・各事業所は、得意な障害に関わって支援していると思います。私のところは視覚障害者に特化していますが、同じように視覚障害者に特化した事業所があれば連携の意味があると思います。

- ・今現在は、あまり相談を行うことがありませんが、部会等でお会いできることで何かあればご相談できる状況と感じています。そのことがとても心強いです。

- ・細かいことを含め、自分の相談支援がどうなのかなど話ができる場は欲しいと常に思います。横のつながりはすでにいくつかあるので、自分がどう関わるかというだけの話ではありますが、理想としては、毎月1度の定例の茶飲み話ができる場があるといい。でもそんなの自分で作るしかないかな。

- ・すだち主導の【ゆるやかな連絡会】を形を変えて相談支援部会の中や下に置くことは出来ないのか？また、そこ主催で、地ネット主催のサビ計研修とは別に（或いは中身を一部移行して）、事例検討など

平成 29 年度相談支援部会アンケート 自由記述まとめ

を含めてケースワークなどの情報共有が出来る場があるとネットワークなどを作りやすいし前向きな意見交換ができて、良いのではと思う。

- ・他事業所（居宅介護事業所）との連携図ることができたらよいと思います。
- ・WEB を利用し、各事業所の紹介ならびに困り事などを共有して解決に向かうサイトがあったらいいと思います
- ・一人職場なので、他の事業所との関係を高める努力や、必要なネットワークに自ら参加するのを感じている。相談支援部会が、もっとネットワークとしての機能を高めて、何でも相談し意見を言える場になっていったらいいのと思う。
- ・すまいるも含めた相談支援事業所の状況や困りごとなどがタイムリーに共有できる場があるとよいかと思う。
- ・相談支援専門員同士のネットワークって必要なのでしょうか？
- ・報酬単価が少なく、十分な人員体制を配置できないので、多くの時間をケースワークに費やしており、ネットワーク構築に時間を割くことはあまり出来ない。
- ・相談支援専門相談員の有資格者が3人いますが、特定相談支援事業ではありません。しかし、基本相談から支援の方向性を考えていく際に、日頃から特定相談支援事業で関わられている現職の、相談支援専門員のかたから学ぶことは多くあると思います。

3.その他、相談支援専門員としての課題についてご意見あれば記入してください

- ・国に言わなくてはいけないことと思うが、障害福祉サービスの介護保険への統合をあきらめていないような制度設計&改正を続けていることに関して、特に訓練等給付に関しては統合に無理があると提言していくべきだと思う。
- ・自分の知識やスキルが不足していると感じる。分からないことは調べたり地ネットに確認して業務をしている。自立している利用者やK Pの家族がしっかりしている人に関しては時折、計画相談って必要かな？と感じることがあるのでセルフプランもアリなのではと感じます。
- ・相談支援専門員として、どのようなことが求められるかを理解したうえで、どのように取り組めば可能か？
- ・件数が多いせいにはしたくないがいきとどかない思いが常にある。定時以外の時間が作れなかったこともあり対応不足と思う。
- ・忙しいがそれに見合った対価がなくやりがいという点ではどうなのかと考えさせられます。
- ・報酬が少ないことが根本的な問題だと考えます。
- ・サービス等利用計画の作成（ケアプランナー）だけにならないようにしていきたい。
- ・日々のストレスにより感情的になる傾向が強い。（特に行政に対して、制度施策の合理的配慮の無さに関して）
- ・報酬が安すぎる！相談支援専門員は、前線で戦わせられる現地の兵隊みたい。利用者の気持ちが分かるからこそ地ネットにかけあうのに、当たって砕けるみたいな交渉はとても疲れる。
- ・職員の確保及び・長期的に仕事ができる環境作りが課題。
- ・事業として根本的に成り立っていない（報酬・経営）。
- ・ケースワークの中で、社会資源などの不足からニーズに対応できないことが多い。障害以外の分野や福祉以外の分野との連携づくりなど、ネットワークを広げて活用できる社会資源の開拓が必要。
- ・相談支援専門員の認知度の低さ。支援について、サビ官と検討して深めるまでいかないことが多い。具体的なケース対応において権利擁護の視点で何が行えるのか。
- ・他事業所が抱える困難ケースの事例検討が出来る機会があるといいと思います。
- ・当面課題を共有できる場があればいいと思います。もう少しスキルや知識の面で不十分な点があります。（もう少し研修を企画して頂けるとありがたいです）
- ・受給者証を切らさないことが仕事になってしまっている。

平成 29 年度相談支援部会アンケート 自由記述まとめ

- ・モニタリングの数を増やしてもらえないと利用者様とは関係性が取りにくいまま。相談員の重要性は低いままでは支援体制を調整しづらい。相談員や保健師を NG にされた場合、支援が途切れてしまう時に何とかすまいるに繋がりたいが導入が難しい。
- ・支援の頻度が高く機関調整や家族調整等に時間を要するケースへの対応を業務として算定されないことが多い。困っているケースがいる、誰が支える？ととにかく現場確認をしないと状況がわからない。情報が不足するとサービス追加等に支障がでる。フットワークよくそして質の高い支援をしようとする赤字の指摘、事業運営としては肅々とやるしかないという危機的状況。
- ・相談支援専門員一人ひとりが、自らの支援を振り返り、さらに高めていく必要があると思う。今は、計画を作成してあとの事務作業をこなすので精一杯。
- ・サービス提供事業者としての立場からすると、計画は作っているけど困りごとに対応していない、対応しきれないケースが多いように感じます。解決していく、改善していくことを誰が責任を持ってすすめるのか、本来支援会議ももっと頻繁に必要なのかもしれないと感じていますが、余裕がないです。
- ・事業所によっても力量ややり方が異なるため、サービス利用される当事者の不利益がないように、支援を振り返る機能やチェックする機能が必要と感じる。今後基幹センター職員の要件とされる、主任相談支援専門員の育成やコース別研修なども含め、区内で中核的な役割を担える相談支援専門員の育成を行える場が必要。杉並区として大切にしていることや育成のビジョンを示し、それに基づいて基幹相談センターを中心に、相談支援部会などを活用して、SVや研修などの企画が行えるとよいと思う。
- ・採算が合わないこともあり、当事業所はこのたび休業することになりました。相談支援の体制を維持していくには、サービスに見合った報酬が不可欠です。

(3) 杉並区における相談支援体制について回答してください

1. 特定相談支援事業所とすまいるとの連携、役割分担になどご意見あれば記入してください

- ・すまいるさんには何かと助けて頂いてはいますが、もっと有効な連携ができるはずだと思います。すまいるさんの守備範囲として、サービスや特定相談に繋がっている間は事業所で、離れたらすまいるで、みたいにはっきり分かれてるような所があるのかもしれませんが、事業所と繋がっている間でも報酬にならない支援や踏み込んで支援しないとならない場合なども多いので、そういう場合の協力のあり方などもっと話し合えた方が良いのではと思います。「役割分担」というより「協力」できると良いのではと思います。
- ・役割分担については、漠然と理解しているだけです。他の特定も同じ思いであるならば、特定相談とすまいるの連携について席を交えて話してみたいです。※保健センターとも同様です。
- ・土日に通える場所。一つの相談の窓口。
- ・上記(2)の2で述べたネットワーク等にすまいるのスタッフが加わるような仕組みを作れたら、顔が見える連携がしやすくなるのではないかと。また、すまいるの職員も色々な情報を知れる場になるのではないかと。(今は知っている人は知っているが、知らない人は知らない状況が多いと思われる)
- ・連携がとれスムーズに就労移行から就職につなげられたこともあり連携していきたい。
- ・サービス利用しないということでサビ計から外れる方をすまいるにつないだ時は、その後の情報やつながっていることが確認できたので安心しました。困難ケースについて、一緒に支えるような連携ができると良いのかもと思いますが、役割分担とか難しいですね。
- ・個別のケースごとに連携をはかりながら、利用者の対応をしていきたいです。
- ・すまいるとは共通の利用者が多いので連携をとれるとお互いの利点は多いと思えますが、現状ではすまいるにより偏っているように思えます。役割分担は利用者が判断して決めて依頼してるケースが多いように感じています。
- ・すまいるとの関係がイマイチわからなかったが、一緒にケースを持ったことでよく解った。頼りに

平成 29 年度相談支援部会アンケート 自由記述まとめ

していきたいと思います。

・連携は生まれていくものなので、今のままで行くしかないのではないかと。ただし障害福祉サービス利用の方への支援が、特定相談のみの守備範囲になっているので、支援困難な方や多面的なネットワークが必要な方の計画は委託相談がやった方が、マンパワー的にも上手くいくと感じている。

・すまいるの役割・専門性が見えにくく、どういった場面で連携を取ればいいのかかわからない。困難ケースだけでもサービス等利用計画を書けるといいのではないかと。

・すまいるとの役割分担については、今一つははっきりと分からない部分があります。契約をしたご利用者様が、すまいるを利用している際に、状況を聞こうかとも考えうるのですが、すまいるも忙しいと思うと、ちょっとためらってしまい、ケースが動いたときに連絡を試みようと思ってしまう。また、すまいるさんによっては、積極的に関わってくれて、いろいろと提案などをいただけるので、助かっていることもあります。そのすまいるでは、役割分担が何となく分かってきたので、やりやすくなっています。

・ほぼ別物となっており、連携の意識が感じられない。

・すまいるに、基幹センター機能を委託してほしい。

・特定相談は福祉サービスの利用に関しての調整でモニタリングの追加が認められる為、そうでない配食や引越しの案件等は他機関に振りたい。

・すまいるは地区割りで、相談支援事業所は地区割りではないところに問題があるかもしれません。管轄がすまいる狹窪になると思いますが、この5年間、連携はありません。

・いまいち、どこからすまいるさんをたよれるのか不明。

・すまいるによって連携の仕方は様々、特定以外にももっとすまいるとつながる機会を持ってほしい。相談すると、忙しいオーラが出ていて話しづらい時がある。お互いにもっと何でも話し合える関係になればいいのに

・すまいると特定事業者が同時に関わるケースが少ない。支援者が切り替わるとき引き継ぎの仕方も事業所によりさまざま。引き継ぎのためにモニタリング頻度を増やしていても、その間はすまいるへの引き継ぎはなされないなどある。すまいるでも関りがあるが、支給が必要な福祉サービスでないのもそもそも計画の対象になっておらず、連携をとっていない方も多くいる。基本相談の部分のサポートをすまいるが行うことがあるが、個々の状況によりかわり方が違い統一の見解がない。特定事業所も基本相談での支援の度合いが事業所で様々。一からすまいるが関わるよりは、特定の事業所がサポートした方が効率がよい場合も多くあるが、現状は基本相談をそこまで担うこと難しくなっている。適切に行えるために、加算やモニタリング頻度を増やすなどの配慮は必要と考える。

・次年度またはそれ以前の特定相談支援事業所との連携において、どのようなつながりが望ましいのか、各ケースで関わっていただいた特定相談支援事業所とじっくり話し合う機会がなかった。役割分担も線引きをきっちりしたほうが良いのか、重層的に馴染み時期を設けて、少しずつ移行していくことが良いのか、フォロー含め、ケースや今後対応してもらおう特定相談支援事業所の事業規模によっても意見を聞いてみたい。

・以前は、すまいる狹窪と細目に連携をはかり、支援関係が構築されるケースが多かったが、昨今は（区の意向によるものなのか？）すまいるは他のいかなる支援機関にもつながっていない地域の利用者のアセスメントを行い必要な機関に繋げる役割、と言われ、支援への介入を断られることが多い。例えば、利用者の受診や買い物、手続き支援など他機関でサポートしきれない細かい生活支援を依頼しても受けてもらえない。

・特定とのネットワークについて、利用者の方を中心に展開してきたが、今後は大きな動きがあると思うので、地域の課題を共有していきたい。

2.その他、相談支援体制の充実についてご意見があれば記入してください

・地ネットはサービスの申請窓口となり、別に基幹相談支援センターを設置する。

平成 29 年度相談支援部会アンケート 自由記述まとめ

- ・同じく、基幹センターを外部に設けてほしい。
- ・スキルアップできる機会への参加。
- ・いままではモニタリングの回数が限られていて利用者との面談が6ヶ月とされていたが、今後は各事業所との密な連携（いままでは遠慮して連携がとれない事業所も多く）に裏打ちされたモニタリング回数がアップする事で（利用者との相談や電話相談等で終わっていた事が）変化に期待する。
- ・来年度からモニタリング期間の見直しがあるようですが、基本的には頻回に面談をするわけではないので、利用者との関係作りをする上で難しい面があります。何か問題があり、集中的に関わったようなケースであれば、そこで信頼関係を築ける機会になることはあります。ご家族とは年1回しかお会いしないこともあります。なにか問題があった際に、とりあえず地ネットに相談出来ることはありがたいと思います。
- ・国の動きも視野に入れ、新しい体制の構築が求められているため、利用者にとり活用しやすい体制を作っていきたい。
- ・なによりも相談支援だけで経営が成り立つことが大事だと思います。限界数をこなしても、他事業と複合でないと赤字がでるといのは、どう考えてもおかしな話のような気がします。
- ・区内で計画相談ができる事業所が撤退しないように願う。介護保険の居宅介護支援事業所で計画相談業務をする人が増えてくると65歳到達の際にも介護保険への移行がスムーズにできるようになると考える。そのため区から居宅介護支援事業所に働きかけて欲しい。
- ・相談が一人しかいない事業所は不安定だと思うので、複数人いるといいのだが、算定上なかなか実現しづらい
- ・報酬を上げる事が一番。関係機関の皆さんが優しくしてくれると、いろいろ聞きやすい。
- ・地ネット、すまいるの機能の整理が不十分。行政の中に基幹相談的機能があることで、行政としてのケースワーク機能と基幹センターに求められる困難事例の対応の区別がわかりにくくなっており、障害サービスの利用の視点が中心となって特定相談のバックアップ的な対応になっていないことが見られる。
- ・ケア会議に開催に報酬があると良い。丁寧にやるほど首が絞まる現システムをどうにかしてほしい。そして、首が絞まったときに、「それはやりすぎただけでしょう」と言われるとつらい。
- ・福祉サービスに関することでない場合、モニタリングの追加が難しい等の理由で無償で活動することになる。相談員自身が無償で動こうとしても経営判断で無償での行動を止められることがある為、支援が滞り困ることがある。モニタリングの追加に関しては、すまいるや保健師に繋げない案件など発生した場合、追加を認めてもらえると体制が充実するのでは。
- ・一番は、報酬の問題。二つ目は、支給ありきの計画づくりを続けることは相談支援員としての実力はつかない。
- ・決められたサービスの中で組み立てるにも短期入所事業所の実数が少ないことや区内（地域）の事業所の利用のしにくさ、圧倒的にグループホームの数が不足していることの解消。緊急一時のシステム充実、総合的連動的な事業所運営。
- ・とにかく契約件数が多すぎる。モニタリングに出せない対応も多く、どこの特定もこれ以上件数を増やす余裕はないのでは。もっと余裕をもって業務を行わないと、当事者のためにも良くないと思います。
- ・報酬単価に対して業務負担が大きく、事業所の運営がかなり厳しい状況である。支給決定までの区都の折衝や必要以上と思われる提出書類などで事務作業も増えている。相談支援体制を充実させるためには、報酬単価が上がるか、計画案作成、モニタリング時以外にも稼働した場合（CCや施設見学同行など）の加算が上乘せされる、などが無い限りは抜本的な解決に至らないと思う。
- ・人一人をチームで支えるような体制がうまく組めない場合がある。事業所や支援員個人に頼ってしまったり、複数支援者がいても、それぞれがばらばらに動いてしまうこともある。支援のはざまになる

平成 29 年度相談支援部会アンケート 自由記述まとめ

部分は全てすまいるとなってしまうと担いきれない部分もあり、役割を明確にすることと同時にそのはざまの部分は、それぞれが分散してサポートできる体制も時に必要と考える。相談支援部会や連絡会との交流など、区外の相談支援事業所との情報共有の場があるとよい。

・在宅医療ケア会議等、高齢分野との接点から互いに情報の共有をすることで、各事業所の機能を知る機会があります。宣伝効果もありますが、もう少し踏み込んで、関係機関同士の情報共有を実施し、課題整理をする機会をもちたいと考えます。

(4) 地域生活支援拠点について回答してください

・地域生活支援拠点についてご意見あれば記入してください

・区にどういった構想があるのか見えてこない。基幹相談支援センターがないことも影響しているのではないかと。

・介護における、地域包括ケアシステムに近いのかと思っている。

・まだ具体的にどんな場所になるのかイメージが固まらない。

・相談支援専門員はどれだけ浸透していてどれだけ必要とされているのでしょうか？

・それ、なんですか？

・まず地域の方も含め、知ってもらう事が大切で、草の根的な情報提供が必要と思われる。

・国から示されている機能を面的整備として行うとしても、既存の資源をつなぎ合わせるためのコーディネート機能が不可欠。また、面的整備の中では活用する既存の資源の体制等の充実が不可欠なので、きちんと必要な機能とそれにかかる予算についての議論をして欲しい。

・まだまだ、各行政で体制がととのっていないので、24時間365日利用できる支援体制が整えられるのが疑問です。現状、人員が足りないといわれているので、どのように人材を確保していくのか心配です。

・すまいるがそのような場所と認識していたが、昨今ではどうやらすまいるの役割はそれとは違ってきているように思える。利用者が気軽に利用できて、使い勝手の良い機関であれば設置の意義もあるのかもしれないが、そうでないなら公費を投じて利用者が使いにくい箱だけを設置するのは税金の無駄遣いだと思う。

・知っている方は皆さんそれぞれ考えはあるけれど、具体的なことを言い出しにくいのか、なかなか議論が進まない。誰か、勇気を出して先導していける人が必要なのではないかと。

・基幹センターの機能と重なる部分が多くあり、基幹センターの役割の整理と同時に考えていけるとよいと思う。別途アンケートなどを行い、当事者や家族、介護や児童福祉の分野の方の意見も取り入れて、改めて地域特色や強み、課題を整理する地域分析が必要なのではないかと。相談支援専門員の育成ビジョンも地域分析をもとに考えていけるとよいと思う。

・3地域で異なった特色などもあるかと思うので、地域ごとに地域分析を行うことも必要なのではと思う。基幹センターや相談支援体制についても同じことが言えるが、それぞれの部会員の理解度や持っている情報も違うため、事業を行っている事業所などを呼び勉強会などで情報収集ができるとよい。

(5) 貴事業所の抱える課題があれば、記入してください

・同一法人の事業所の人員配置が苦しく、相談支援専門員を専従化できないため、特定事業所加算を取れない。

・常に赤字決算です。

・労働条件の向上に努めているが、それに伴い出費がかさみ経営が苦しくなるのが悩みです。

・経営面の基盤整備→どうしても相談支援だけでは、経営が厳しいので、毎月収入がある介護保険で収入面は確保している状況。人材の確保→もう一人相談支援専門員を増やし2人体制にすれば、モニタリングなどの関わりが柔軟に対応できるかなと思っていますが、すぐには難しい状況です。一人で業務をしているので、問題のあるケース等について相談できる人がいません。もう少しケースに深くかかわってくれる人や機関があると助かります。

平成 29 年度相談支援部会アンケート 自由記述まとめ

- ・運営資金。
- ・経営が成り立っていない。
- ・経営的な課題はありますが、指定を受ける前からわかっていたことなので、そこは問題にはしていません。今の人数、経営状況でできる範囲のことを行っていきたい。(縮小していくことにはなるが)
- ・報酬単価に対して業務負担が大きく、事業所の運営がかなり厳しい状況である。利用者、事業者、関係者が連携して有意義な支援関係を構築するにはマンパワーと予算が大いに不足している。
- ・人材育成と運営基盤の安定が最大の課題。しかし、業務をやればやるほど、その課題とは程遠い現実が待っています。
- ・全員が他の事業との兼務である為利点もあるが締切りに追われて大変な業務をこなしている現状はある。(専任では難しい) 慢性的な赤字経営。丁寧にやればやるほど自分の首を絞める状況。
- ・介護保険のケアマネを兼任しているので障がいの新規を受ける余裕があまりない。兼任しているので50人までぐらいしか担当できない。それ以上になると業務が回らない。
- ・相談が一人しかいない。いったん間違えて覚えると、間違えたまま、気づけないことがある。
- ・職員の確保・人材育成、管理業務の複雑化(特にモニタ月や作成月の管理、請求とのからみ)
- ・一人で取り組んでいること。件数が多いこと。利用者の親が高齢になり次の生活や、緊急時の利用などの対応や連携や理解。利用できる場所。
- ・即業務に関わることが出来る人材確保。あと一人、非常勤でよいのでスタッフがいると助かる。
- ・だんだんと困難事例が増えてきている。本人問題というよりはご家族の支援が必要となってきている。
- ・利用したいサービスが該当せず、利用者さんの生活が成り立たないので困ったことがあります。
- ・特定相談支援専門員のみではやっていけず、兼務しなければならない。できれば専門職として一本でやって行ける報酬体系を組んでほしい。
- ・兼務をたてて人材育成と謳うも結局実働は一人が負担。
- ・兼務なので仕事量の調節に課題があります。
- ・相談員のマンパワー不足と、スキルアップ。

(6) 相談支援部会について、ご意見あれば記入してください

- ・特になし。
- ・もういい加減すべての特定相談事業所が入る形態はやめるべきだと思う。どうしてもやるなら、地域ごと(3すまいる)のグループ分けがいいのでは…そこで連携構築。
- ・行政の耳に痛いことでも言える組織であってほしい。
- ・事務局が地ネットになっている限りは、議論の内容を地ネットに限定されてしまうので、有意義な議論とそれらを障害福祉施策に反映させていくことは難しいと思う。
- ・部会発足から様々な経過を辿られたと思います。しかし、その経過の中で部会構成員も異動や退職等、入れ替わりがあると思います。これまで築きあげていった先輩方の想いをどのように継承していくか、話合えればと思います。地域の特性を知る機会でもありました。
- ・かなり活発に活動していると思う。それぞれの事業所の特徴を生かして展開していければと思う。
- ・他の事業所の状態や、事例はとても参考になるため、時間がゆるせば、出来るだけ他の部会にも参加や、状況を知りたいと思っています。
- ・今年度所属グループでいえば学びの場で次年度2期目も期待している。情報交換もできる。時間は[つくるもの]。リーダー会や幹事会の情報等が知れてありがたい。他のグループと活動の内容も年々連動して把握できるようになり、企画参加をよびかけることもできて良いと思う。
- ・もっとお互いに支え合い、情報共有など関係性を高めていける、風通しの良い部会になってほしいと思います。
- ・いろいろな方の意見がきけて勉強になります。課題を挙げてネットワークづくり、というのが平和

平成 29 年度相談支援部会アンケート 自由記述まとめ

な会なのかもしれませんが、部会からの意見が反映して区が動くという流れが明確になるともっとモチベーションが上がるかなと思います。

・いつもとても勉強になります。また、他の事業所と関わりながら活動できるいい機会ですので、今後も本来の業務に負担にならない程度に、積極的に活動をしたいと考えています。

・横のつながりの大切な機会と思っています。リードして下さっている方、いろんな気づきをさせて下さる参加者の皆様に感謝いたしております。

・こういった部会は絶対必要だと思えます。続けて欲しいです。が、それぞれの課題が多すぎて、議論に集中して結果を出すまで話し合えないのがもどかしいです。

・相談支援専門員の数が増えてきて、個々の背景や運営母体の種類も増えてきているので、一方に偏らず、杉並区全体として活性化できるような運営をしていければ良いと思う。

・学びたい部会の内容の所に入れなかったのが、出来れば次はそこに入れたらと思います。

・現在の各グループでの活動で継続して欲しい。

・現在所属しているグループと他グループとの交流がもっとあるといいと思います。

・当事業所は特定相談支援専門員として活動している職員が 6 人いる為、部会には全員参加させてほしい。1 事業所 1 人というルールなので、順番に部会参加させようと思うが、全員が部会を経験するのに 6 年かかる。あと 2 人程相談員を追加したいと考えているので、誰を部会に参加させるか悩んでいる。

・部会に参加することで、得られる知識や体験が貴重な学びの機会になっております。皆様のお役に立つような役割を果たすことは難しいですが、杉並区の相談支援専門員の一員としてできることをひとつずつ行っていきたくと思っています。引き続き、どうぞよろしくお願いいたします。

・リーダー会の頻度が多くなったので、そこを軸に議論を深めいけるとよいと思う。本会幹事会や相談支援部会幹事会などとの役割の違いや権限は明確できるとよいと思う。多くの相談支援事業所が参加している場なので、それぞれの事業所の状況や情報共有の場がよりあるとよいと思う。本会や幹事会、他の部会の動きなども各グループに共有しながら、動けると本会への提案のしかたも整理できると思う。グループの議事録や報告書などは共通のものがあるとよいと思う。毎期の目的があるが固定のものなので、より具体的な方針や目標を全体のものグループごとのものを統一の書式で作るとよいのではないかと。方針についてはある程度リーダー会や幹事会で練っていく必要があると思う。