

平成30年度 文京区障害者地域自立支援協議会  
第3回相談支援専門部会 次第

日時 平成31年2月5日(火) 午後2時から  
場所 文京シビックセンター3階 障害者会館A+B

1 開会挨拶 相談支援専門部会 部会長 樋口 勝氏 より

2 議題

(1) 区内計画相談支援の実情と課題について

(2) ぶんきょう計画相談調査ワーキンググループ 調査結果について

(3) 指定特定相談支援事業所連絡会 年間活動報告

(4) 平成30年度 相談支援専門部会 定例会議 まとめ

(5) その他

3 その他 次回日程等

【配付資料】

- 資料第1号-1 指定特定相談支援(サービス等利用計画・計画相談)の困難さについて
- 資料第1号-2 指定特定相談支援事業(計画相談+基本相談)とは
- 資料第1号-3 モニタリングの標準期間のイメージ
- 資料第3号 平成30年度 文京区指定特定相談支援事業所連絡会からの報告
- 資料第4号 平成30年度 定例会議まとめ

【当日配布資料】

- 資料第2号 平成30年度 計画相談についてのアンケート結果報告

【資料第1号-1】

平成29年7月20日  
サポートセンターいちょう 樋口作成

指定特定相談支援（サービス等利用計画・計画相談）の困難さについて

平成24年4月に障害福祉サービスを利用する・している人すべての人に「サービス等利用計画」が必要になりました。介護保険でのケアマネ制度のようなものです。

平成24年4月から3年間は経過措置、平成27年4月からは全員に「サービス等利用計画」が必要になっています。

しかし、経営の困難さからサービス等利用計画を作る「相談支援専門員」が不足している状況のため、「サービス等利用計画」ではなく、自身でプランを作成する「セルフプラン」で対応している状況です。また、区内には平成28年まで専任の相談支援専門員がいないのも特徴的でした。

★サービス等利用計画対象者

	平成26年度	平成27年度	平成28年度
サービス等利用計画	49	96	107
セルフプラン	8	124	148
無し	177	50	19

平成27年4月から全員に「サービス等利用計画」が必要となり、平成26年度は「セルフプラン」が8件だったのに、平成27年度は116件増の124件と急に「セルフプラン」の対象者が増えている。

★介護保険のケアマネとサービス等利用計画の違い

	介護保険	障害福祉
定員	39名	制限なし
モニタリング	毎月 面談などをし、記録。記録は事業所にて保管。提出はない。	利用する人の状況に応じて ※最初の3ヶ月は毎月、その後6ヶ月が目安になっている。大きな変化がない方は、6ヶ月(厚労省資料が示した基準) 面談などをし、報告書をまとめ、利用者の署名をもらい区に提出
報酬単価	報酬単価 新規(更新)：1,611 ※単位数単価：11.08	モニタリング：1,310 新規：17,894円 モニタリング：14,541円
一人に対しての年間の報酬	・毎月モニタリング (新規1回・モニタリング11回) <b>177,845円</b> ※年間の報酬 6,935,955円	・最初3ヵ月毎、その後6ヶ月 (新規1回・モニタリング4回) <b>76,058円</b> ・更新のための計画、6ヶ月後 (新規1回・モニタリング1回) <b>32,435円</b>

★実際のサービス等利用計画の作成の目安。

①初回面談からサービス利用がスタートするまでの相談支援専門員の作業時間

初回の面談：1 移動時間：1 2 度目の面談：1 移動時間：1

書類作成時間 基本情報：2 サービス等利用計画：3

サービス等利用計画の確認の面談、サイン：0.5 移動時間：1

サービス調整 ヘルパー初回同行、日中活動の見学など：2

書類の提出、区とのやりとり：0.5 計：13 時間（時給 1,376 円）

②それ以外の支援等

サービス担当者会議：1.5 そのための調整：0.5

急な相談・面談：1 病院同行：1.5～2

行政手続きのサポート(年金・手帳など)、携帯電話の契約、電化製品などの買物、粗大ごみ処理方法の電話、銀行の振込、入退院時のサポートなど多岐にわたる支援がある。

③モニタリング

面談：1 移動時間：1

モニタリングの確認の面談・サイン：1 移動時間：1

報告書作成：1.5 関係機関聞き取り：0.5 計：6 時間（時給 2,423 円）

最初に利用者の方にお会いして、サービス等利用計画の作成には介護保険も福祉サービスも時間がかかり、コスト的にも負担があるように思われます。介護保険では、その後モニタリングが毎月必要とされていますが、福祉サービスでは、モニタリング時期が個々によって変わることから、最初のサービス等利用計画の作成のコスト的な負担をモニタリングで緩和できない状態です。そのために、サービス等利用計画を作成する事業所だけでは、事業運営を維持することができず、計画作成する相談支援専門員が育たない。人員不足すべての人に計画がない状態が続いているのが全国的に課題になっています。

この課題に対して、

各事業所が積極的に計画相談に関われない状況から、区内で障害福祉サービスの相談を担える人材が育成しにくい状況になっている。平成 27 年に基幹相談支援センターが開設され、平成 32 年には地域生活支援拠点等の整備も必要となり、相談支援事業を担う人材が必要になるが、その人材を育てるための抑制につながり、今後の障害福祉サービスを充実させるための妨げになると感じている。

サービスを利用される方が、「サービス等利用計画」がないことで支障をきたすことや今後の障害福祉サービス充実のためにご報告させていただきました。今後ともご検討、よろしくお願い致します。

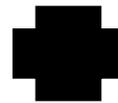
※地域生活支援拠点等：障害者の重度化・高齢化や「親亡き後」を見据え、相談、体験の機会、緊急時の対応等の必要な機能を備えた援拠

# 指定特定相談支援事業(計画相談＋基本相談) とは

## 基本相談とは

地域の障害者等からのあらゆる種類の相談に応じるとともに、必要な情報の提供及び助言を行い、併せて障害福祉サービス事業者等との連絡調整その他総合的対応を行う。

**※基本相談の支援については報酬が担保されていない！**



## 特定：計画相談とは

- サービス等利用計画の作成
- 定期的なモニタリングの実施(計画の見直し、振返り、生活状況の確認等)
- サービス利用支援
- 継続サービス利用支援

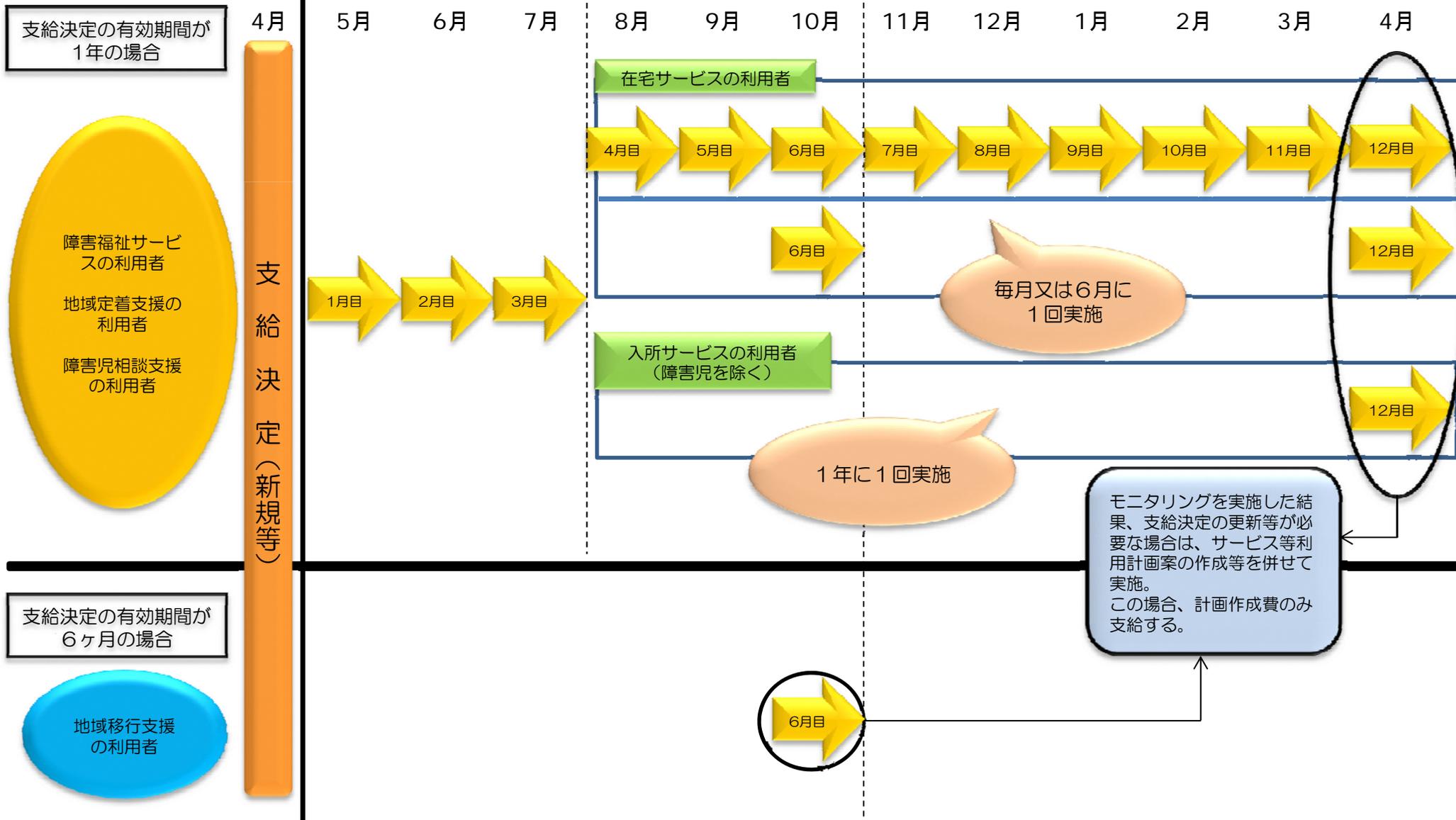
新

# モニタリングの標準期間のイメージ

※ 当該期間は、「標準」であり、対象者の状況に応じ「2、3ヶ月」とすることや、在宅サービスの利用者を「1年に1回」とすること、入所サービスの利用者を「1年に1回以上」とすることなどが想定されることに留意。

5月1日に利用開始する場合の例

11月1日



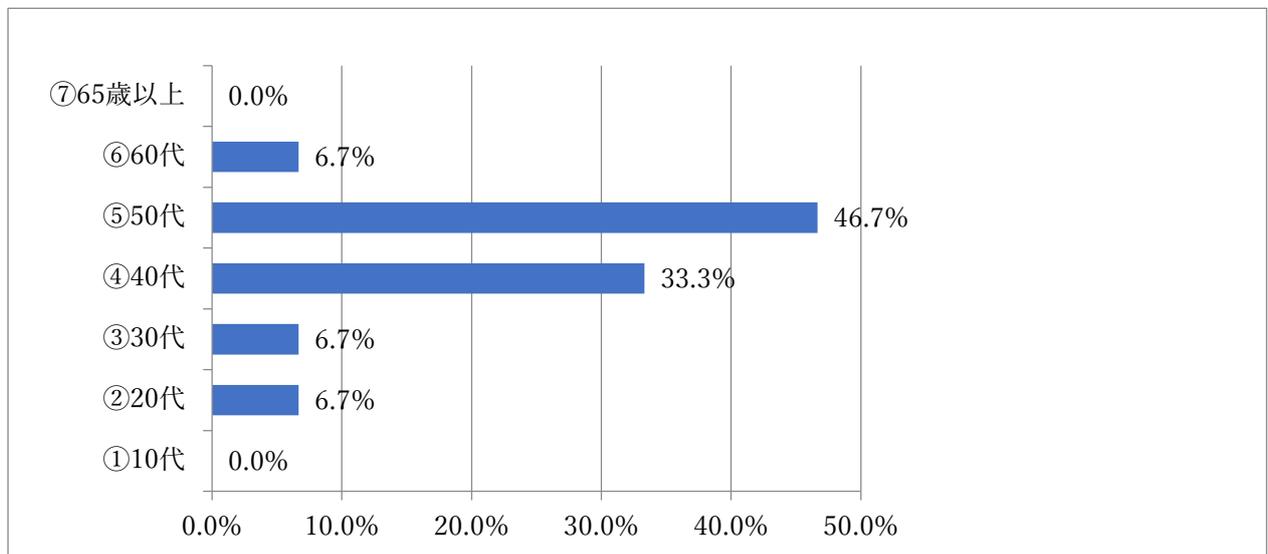
## 平成30年度 計画相談についてのアンケート(プレ調査) 結果報告

依頼数	回答数	回答率
19	15	78.9%

### ◆ 基本情報

#### ➤ ご年齢

①10代	②20代	③30代	④40代	⑤50代	⑥60代	⑦65歳以上	合計
0	1	1	5	7	1	0	15
0.0%	6.7%	6.7%	33.3%	46.7%	6.7%	0.0%	100.0%



### 調査結果

40代と50代を合わせると80%となる。平成29年3月の文京区障害者(児)実態・意向調査(以下実態調査)における「精神障害のみ」の方の年齢の分布も、同じように40~50代の割合が多く55.5%であった。  
※実態調査報告書9ページ参照。

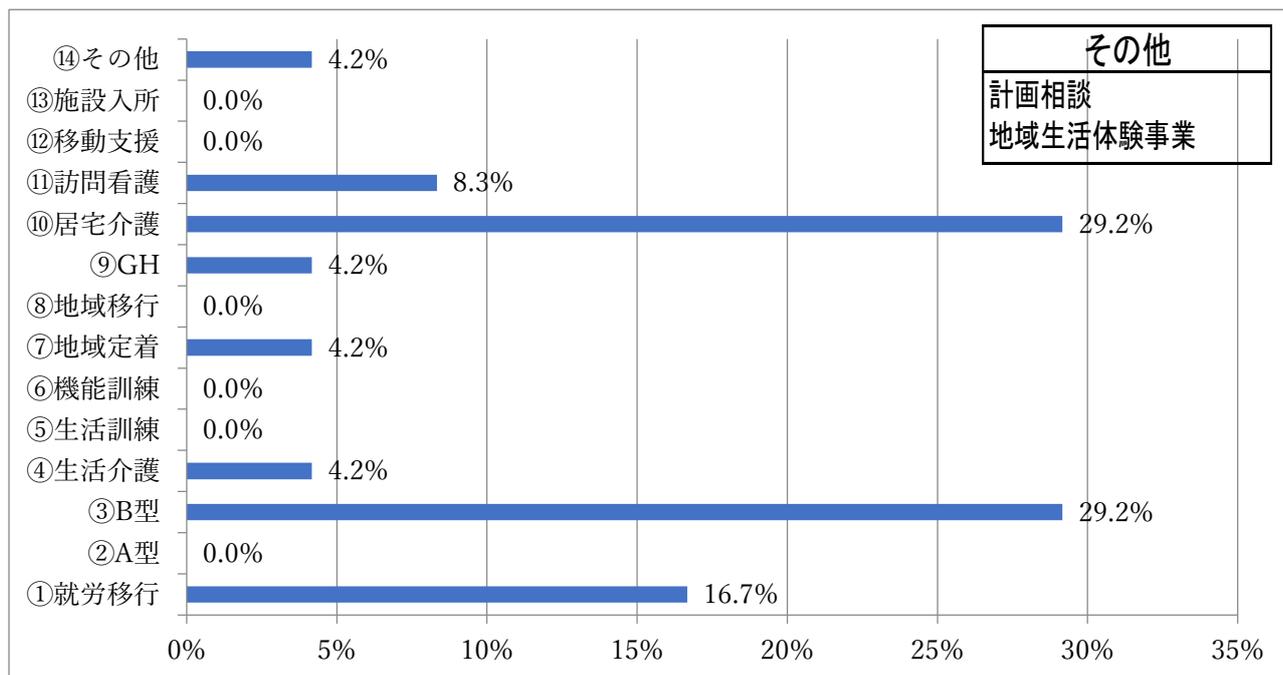
### 考察

- 本アンケートの結果では、利用者に若年層がおらず、この年代の福祉サービスとの繋がりがどのようになっているか懸念される。若年層が少ない理由として考えられるのは、福祉サービスにはつながっているが、指定特定相談支援(以下、計画相談支援)に繋がっていない等の理由が考えられる。また家族が福祉サービスに頼らずに、家族のみで支えてしまっている可能性や、精神障害は基本中途障害であり、本人や家族の障害受容が進みにくいという背景もあり、福祉サービスの利用に行きついていないということも予想される。そのためアンケート結果に反映されていない可能性が示唆される。
- 相談支援専門員が現状支援している状況としては、精神障害者の場合、介護保険に移行するケースは少なく、一指定特定相談支援事業所で年平均一人程度である。本アンケート結果では50代の利用者が多く、今後10~15年後くらいには介護保険への移行が徐々に多くなることが予想される。介護保険と障害福祉サービスの連携は益々求められてくるであろう。

▶ ご利用している障害福祉サービス等（複数回答可）

①就労移行支援 ②就労継続支援A型 ③就労継続支援B型 ④生活介護 ⑤自立訓練(生活訓練)  
⑥自立訓練(機能訓練) ⑦地域定着支援 ⑧地域移行支援 ⑨グループホーム  
⑩居宅介護(ヘルパー) ⑪訪問看護 ⑫移動支援 ⑬施設入所 ⑭その他

①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧
4	0	7	1	0	0	1	0
16.7%	0.0%	29.2%	4.2%	0.0%	0.0%	4.2%	0.0%
⑨	⑩	⑪	⑫	⑬	⑭	合計	
1	7	2	0	0	1	24	
4.2%	29.2%	8.3%	0.0%	0.0%	4.2%	100.0%	



## 調査結果

本アンケートは精神障害者の利用者を対象としているため、利用されている福祉サービス等の種類も障害特性が反映されている。

居宅介護支援事業と就労継続支援B型事業とを利用している方がそれぞれ29.2%ずつおり、他のサービスと比べて多かった。実態調査における「精神障害のみ」の方の「現在利用している障害福祉サービス（訪問系・日中活動系）」の分布を見ると、居宅介護・就労継続B型ともに9.6%、次いで就労移行支援事業が6.9%となっている。その他のサービス種別の利用率が0%～2.9%という分布なので、実態調査とほぼ同様の結果が得られている。※実態調査報告書52・53ページ参照。

## 考察

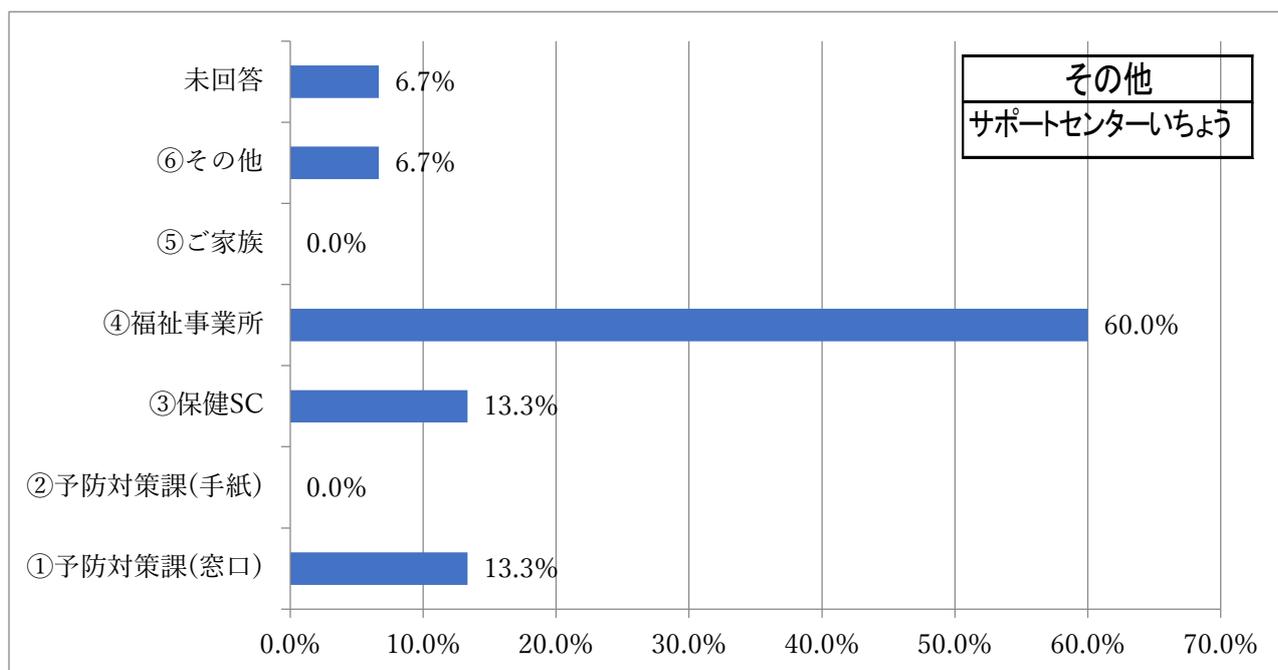
- ・ 文京区から、居宅介護事業所の利用申請があった方を紹介されることが多かったため、その傾向が本アンケート結果にも表れている。
- ・ 就労移行支援事業所が増えている中で、本アンケート結果では16.7%と比較的小さい伸び率であった。就労移行支援の利用者は、計画相談支援の利用率が低いのか(セルフプランで代用しているのか)等、より具体的に調査するか検討が必要。
- ・ 精神障害者の場合、医療と服薬の継続は原則必要である。また訪問看護の利用率も他障害者の利用率に比べて高い。そのため、精神障害者の計画相談支援では医療と福祉の連携という支援も求められていると思われる。

## ◆ 計画相談について

## ➤ どのように計画相談を知りましたか？

- ①予防対策課（手続きをする窓口） ②予防対策課（手続きをする窓口）からの手紙  
③保健サービスセンター（保健師） ④福祉事業所 ⑤ご家族 ⑥その他

①	②	③	④	⑤	⑥	未回答	合計
2	0	2	9	0	1	1	15
13.3%	0.0%	13.3%	60.0%	0.0%	6.7%	6.7%	100.0%



## 調査結果

福祉事業所から、計画相談支援の紹介があり、利用に繋がったという回答が半数以上あり、行政窓口での紹介で繋がった利用者が28%に留まっている。実態調査によると、福祉サービスに関する情報の入手方法として多かったのは区の広報紙・病院・インターネット・区の窓口であった。※実態調査報告書 38 ページ参照。

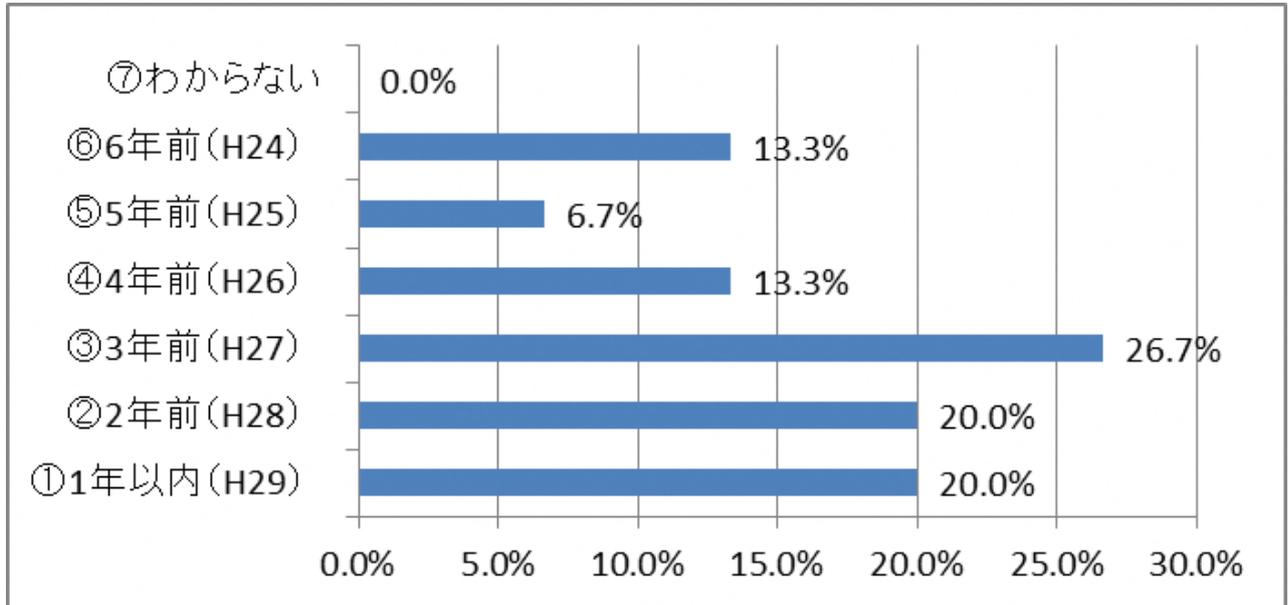
## 考察

- ・ 計画相談支援の周知のために福祉事業所の協力は不可欠であることがわかった。郵送物や配布などよりも、Face to Face の関係の中での紹介が有効であると思われる。
- ・ 区の窓口を介さず、サービス提供事業所を利用し、そこから計画相談支援につながることもある。現に新規計画相談支援で計画立案する時も、既に利用したいサービス提供事業所が決まっていることが多い。障害福祉サービスの利用継続を希望し、新しく計画相談を導入する際は、サービス提供事業所が計画相談支援の紹介を行うため、福祉事業所が突出している可能性がある。
- ・ 実態調査では、障害福祉サービスの情報を入手する場合、広報紙・病院・インターネット・区の窓口にて知る機会が多いという調査結果が出ている。まず計画相談支援について、それらの媒体で広報している機会は、他障害福祉サービスの広報に比べ少ないと思われる。計画相談支援の内容の周知・広報は大事だが、計画相談支援に“繋げる支援”の必要性も同時に感じる。

➤ いつから計画相談を利用開始しましたか？

①1年以内 ②2年ほど前 ③3年ほど前 ④4年ほど前 ⑤5年ほど前 ⑥6年ほど前  
⑦わからない

①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	合計
3	3	4	2	1	2	0	15
20.0%	20.0%	26.7%	13.3%	6.7%	13.3%	0.0%	100.0%



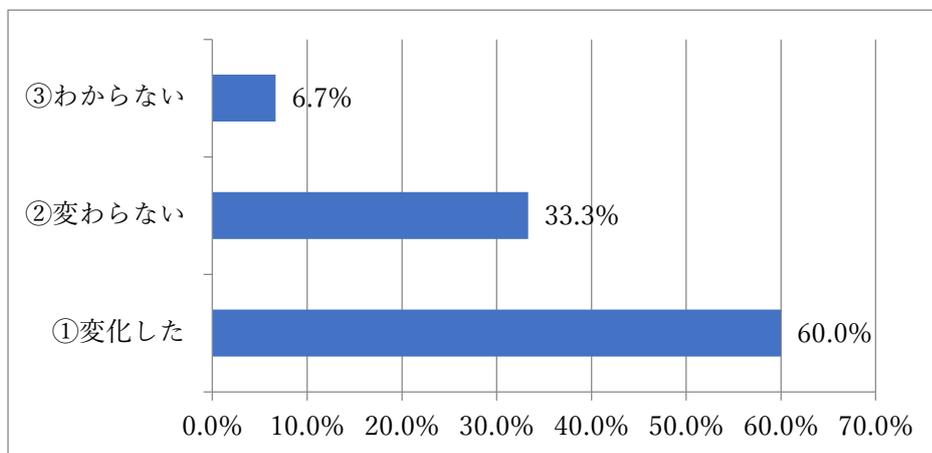
### 調査結果

「1、2、3年前」の合計が66.7%、「4、5、6年前」の合計が33.3%となっている。平成27年度の  
からサービス等利用計画の作成が必須になった(セルフプラン含む)時期から利用を始める方が増えている。

- 計画相談が入って、サービス内容や量など変化したことはありますか？

①変化した    ②変わらない    ③わからない

①	②	③	合計
9	5	1	15
60.0%	33.3%	6.7%	100.0%



- どのように変化しましたか？

自由記載
B型のみ利用だったが、グループホームとB型を利用している。
ヘルパーさんが週1回ペースで来るようになった。
生活意欲がなかなか出なく、不安な日々だったが、相談の上事業所に通えるようになった。
自分一人では出来づらい事がうまく解決できた。B型のみ利用だったが、退院のときに相談して、ヘルパーの利用もしている。
そばにいて相談にのってくれて心強い。病院の先生に説明してくれたり、一緒に受給者証の更新してくれて助かった。
作業所内だけでなく、相談が出来る事が本当に大切で、話をよく聞いて下さり、安心出来ます。うれしいです。
なし
自分で出来ることの範囲が広がりました。
病院のデイケアの利用から、就労移行支援の利用をした。

## 調査結果

どのような形でサービス量・内容の変化があったのかについてはデータに表れていない。

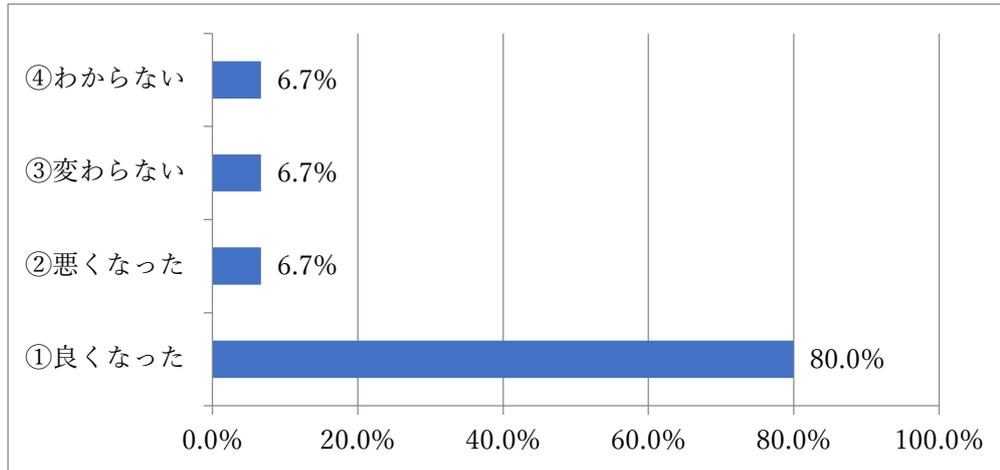
## 考察

- ・ 「相談できる人ができたことで、サービスの内容や量の変化あり」という回答が多くあった。報酬に反映されない基本相談支援の部分について、その必要性や有効性が自由記述からも読み取れる。

➤ 計画相談が入って、生活がよくなりましたか？

①よくなった ②悪くなった ③変わらない ④わからない

①	②	③	④	合計
12	1	1	1	15
80.0%	6.7%	6.7%	6.7%	100.0%



➤ どのように変化しましたか？

自由記載
少しずつですが、自信がついてきた。
部屋がきれいになってきた。
日常の立て直しが出来てきた。
ハウスヘルパーなど一人では手が回らないことが出来るようになって、良くなっている。
生きやすくなった。
前向きになりました。いつも心にためていた事がスッキリします。
自分の行動や病気の具合や日常の生活での問題点などが、聞いてもらい、文章化になり、整理できること。
サポートがあるのでとても心強いです。目標も立てやすいです。
自分の近況が客観的にみれるようになった。

### 調査結果

具体的なサービス導入に伴う生活の改善と、利用者自身の前向きな心理的变化、心理的サポートの効果についての自由記載記述が多い。

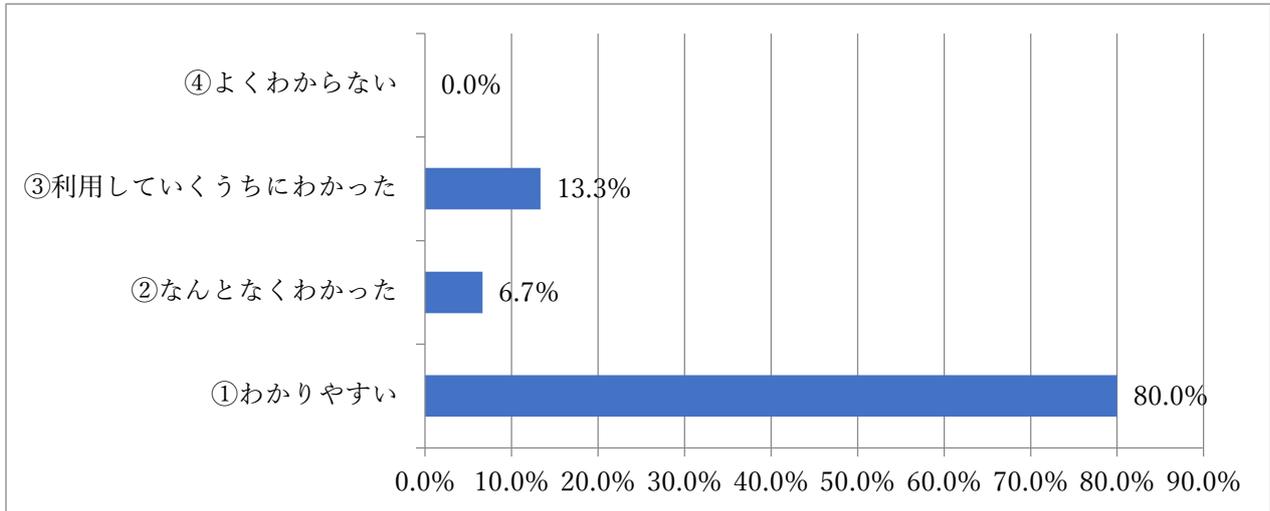
### 考察

- ・ 生活の改善について、必要なサービスの調整が出来ているからなのか、概ね前向きな意見が多い。
- ・ 不満の声も募り、内容の精査をしていけば、どのような支援が求められていて、どのような支援が求められていないのか等、表出していけるかもしれない。今後さらなるアンケート調査を実施する際は、参考にしていきたい。

➤ 計画相談についての説明は、分かりやすかったですでしょうか？

①分かりやすかった      ②なんとなく分かった      ③利用していくうちに分かった  
④利用していてもよくわからない

①	②	③	④	合計
12	1	2	0	15
80.0%	6.7%	13.3%	0.0%	100.0%



## 調査結果

「分かりやすかった」という回答が80%となっている。実態調査においては、計画作成の感想を回答する設問（選択肢を4つまで選べる設問）があり、その中で「相談支援専門員が分かりやすく説明してくれた」という選択肢を選んだ「精神障害のみの方」（調査数39）は、41.0%であった。

※実態調査報告書65・66ページ参照。

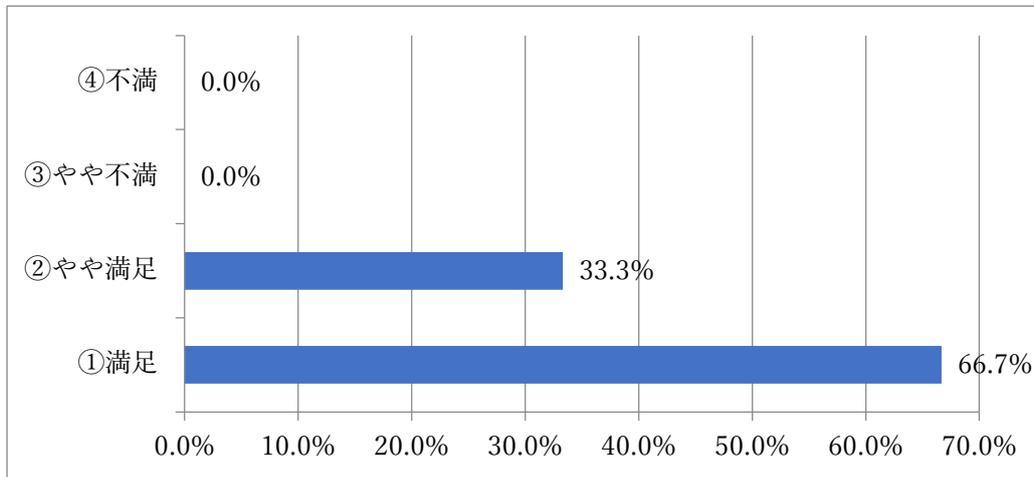
## 考察

- ・ 指定特定相談支援事業所連絡会で作成した、計画相談支援の内容を説明しているパンフレットを使って、Face to Face の関係の中での説明が効果を発揮していると推測される。
- ・ 計画相談支援について理解している方は、計画相談支援を上手に利用できている可能性がある。
- ・ 調査報告に記載した、本アンケート結果と実態調査での結果の乖離は、どのような理由で乖離しているのか。その原因を表出し、その原因に対するアプローチが今後必要である。
- ・ 本アンケート結果（調査数15、一択）と実態調査（調査数39、複数選択）で結果に差が生まれた。本アンケート調査では、計画相談支援の“導入まで”の説明のわかりやすさを想定した。一方実態調査では、各々のサービス等利用計画の内容そのものの説明も含めたわかりやすさを想定した設問となっている。そのため、得られた結果の80.0%と41.0%の違いについては単純に比較することが難しい面もある。双方の調査の丁寧な分析が必要である。

➤ 計画相談にどの程度満足していますか？

①満足している    ②やや満足している    ③やや不満    ④不満

①	②	③	④	合計
10	5	0	0	15
66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	100.0%



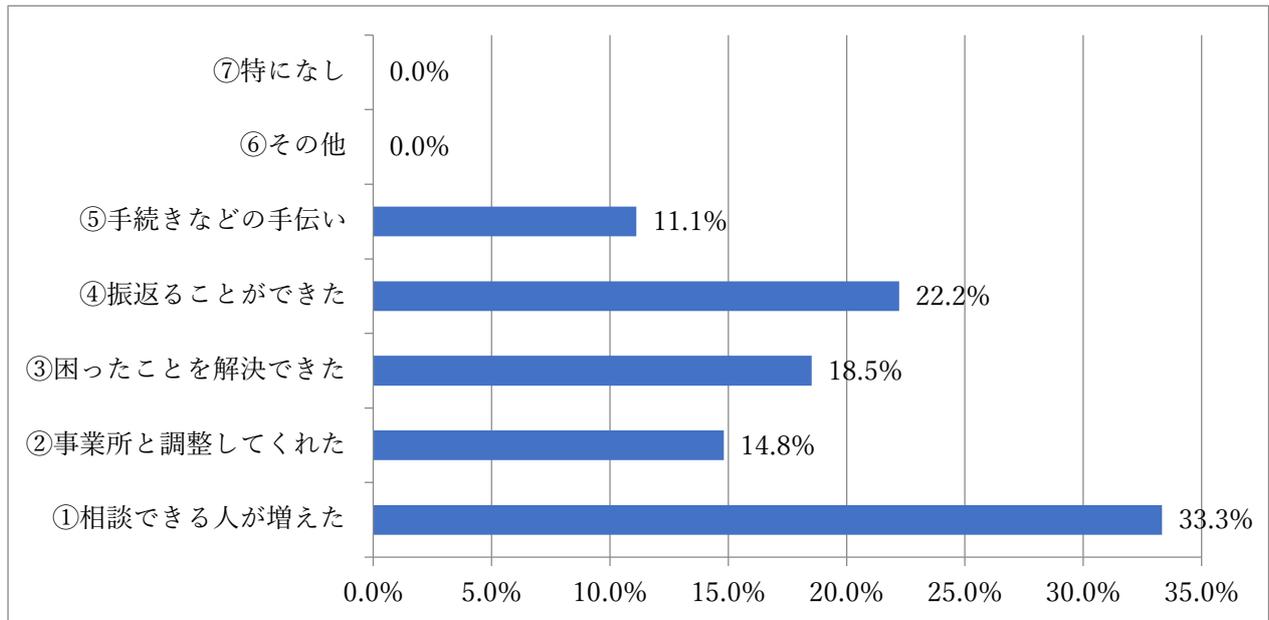
### 調査結果

計画相談支援を利用して、満足及びやや満足を含め 100%となっている。

➤ 計画相談を利用して良かったこと・役に立ったことはなんですか？

- |                            |                     |
|----------------------------|---------------------|
| ①相談できる人が増えた                | ②自分の代わりに事業所と調整してくれた |
| ③生活で困ったことを相談して解決できた        | ④自身を振り返ることができた      |
| ⑤手続きなどやらなきゃいけないことを一緒にしてくれた | ⑥その他 ⑦特になし          |

①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	合計
9	4	5	6	3	0	0	27
33.3%	14.8%	18.5%	22.2%	11.1%	0.0%	0.0%	100.0%



その他
特になし

### 調査結果

「相談できる人が増えた」の次に、「自身を振り返ることができた」が2番目に多かった。

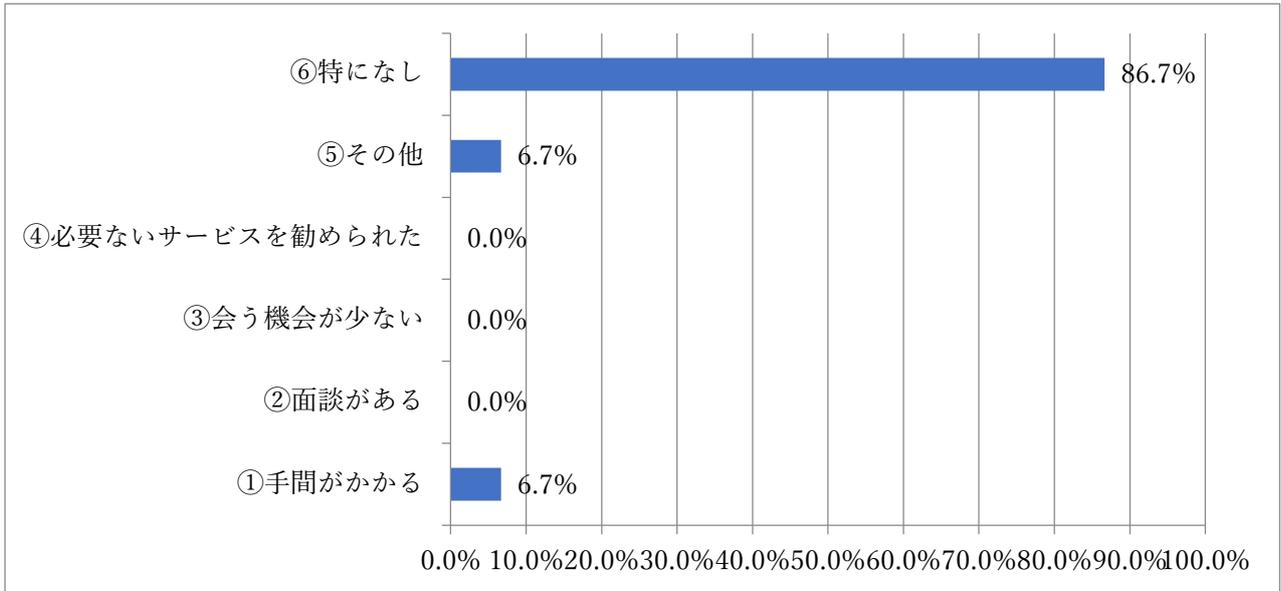
### 考察

- ・ サービスの調整支援だけでなく、困りごとの解決、振り返りとして利用されている。
- ・ 選択肢①③⑤は基本相談支援に関すること、選択肢②④はいわゆる計画相談に関すること。どちらも大切な支援だが、基本相談支援での相談支援専門員の頑張りや、利用者の満足度に直結していることが分かる。そのためにも、基本相談支援に関する報酬面での支えが必要である。
- ・ 「自身を振り返ることができた」の回答数が多いことについて、サービス変更の検討や調整以外にも、モニタリングが機能していることの表れだと思われる。利用者の自己洞察や自己成長につながっていく面がある。

➤ 計画相談を利用して良くなかったこと・役立たなかったことはなんですか？

- |                 |                           |
|-----------------|---------------------------|
| ①手続きに手間がかかる     | ②困っていないのに面談がある            |
| ③会う機会が少なく相談しづらい | ④自分では必要だと思っていないサービスを勧められた |
| ⑤その他            | ⑥特になし                     |

①	②	③	④	⑤	⑥	合計
1	0	0	0	1	13	15
6.7%	0.0%	0.0%	0.0%	6.7%	86.7%	100.0%



その他
特になし

### 調査結果

選択肢⑤「その他」を選択しながら、自由記述を書いていない方がいる。まだまだ支援者が拾い切れない利用者の方の気持ちや声がある。

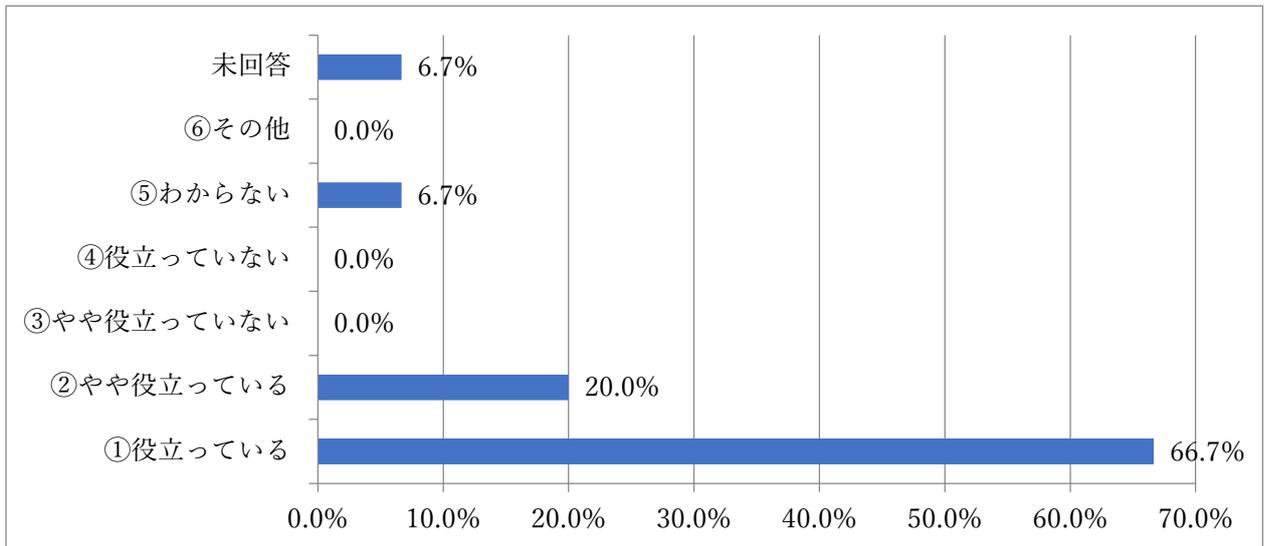
➤ ご自身の夢や希望をお聞かせください。

普通の生活をしながら働くこと。
就職して生活を安定させたい。
自立して結婚したい。
部屋をきれいに片付けたい
生活がうるおい、楽しい生活ができるようになりたい。
一日も早く9:00～5:00勤務が出来るようになりたい。
定期的に相談にのってもらえて、自身を振り返ることができた。
親がいなくなっても、これから30年生活したい。彫刻を一生の仕事としてがんばりたい。たまにマンガも描きたい。あかりのスタッフさんに困ったときに助けてほしい。
毎日少しでも気持ちをおちつかせて、リラックスして、マイペースでもいいから、おだやかになりたい。何か人のためにしたい、今はわからないけど。
希望は仕事が出来ただけ長く、60代になっても出来るように日々健康んい気を付け、続けられたら思っています。
将来は就労したいので、一歩でも近づけるように努力したいです。整理や料理をきちんとできるようにになりたいです。
生きがいのある毎日を送ること。

➤ 計画相談はそこ自身のご自身の夢や希望の実現のために役に立っていますか？

①役立っている ②やや役立っている ③やや役立っていない ④役立っていない  
⑤わからない ⑥その他

①	②	③	④	⑤	⑥	未回答	合計
10	3	0	0	1	0	1	15
66.7%	20.0%	0.0%	0.0%	6.7%	0.0%	6.7%	100.0%



その他
特になし

## 調査結果

就労に向けた夢が多かった。実態調査においては、「地域で安心して暮らしていく為に必要な施策」を問う設問（複数回答）（※実態調査報告書 42 ページ参照。）で、「雇用・就労支援の充実」が 19.5%となっている。さらに、「『ここらのバリアフリー』のために力を入れるべきこと」を問う設問（複数回答）（※実態調査報告書 45 ページ参照。）では、「障害者の一般就労の促進」が 30.2%と最も多かった。

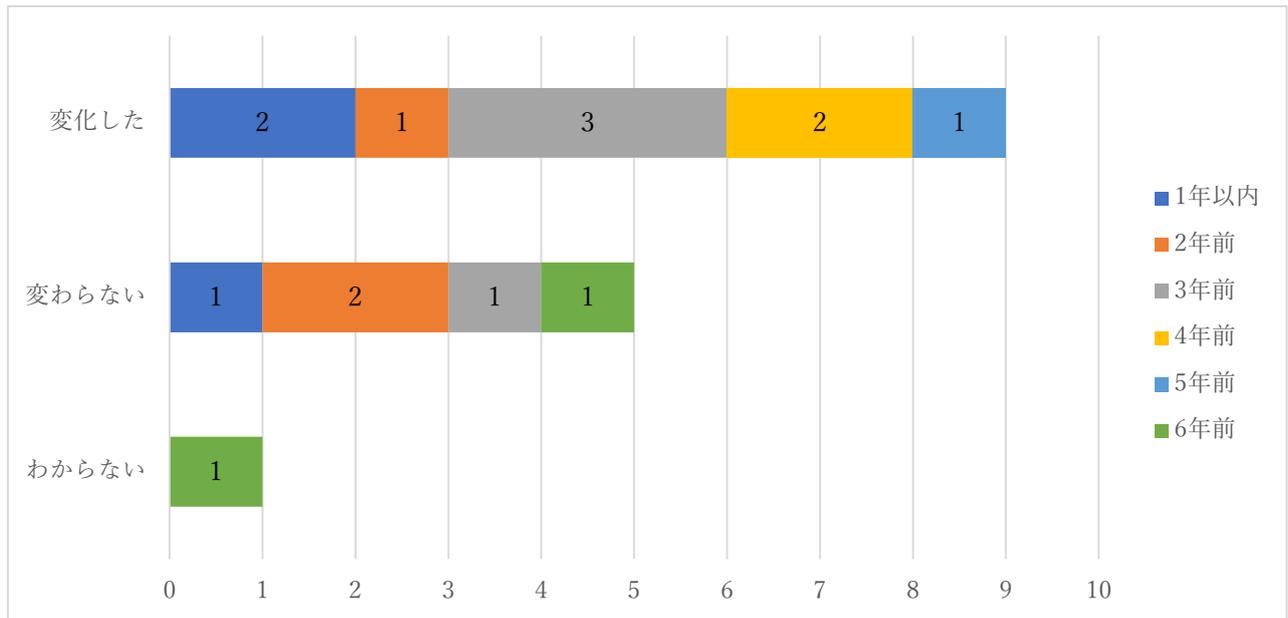
## 考察

- ・ 自由記載であり、抽象的な質問項目だったため、回答率は少ないと想定していたが回答率は高かった。自由記述に記載されている、利用者の希望がサービス等利用計画に反映されているかどうか重要。
- ・ 本アンケート回答者の計画相談支援に対する満足度は非常に高い。しかしアンケート回答をしていない利用者の方々の、夢や希望に対して、計画相談支援がどれだけ貢献できているのか、支援者自身が支援を振り返る機会も必要である。
- ・ 就労に対するニーズは多く、就労そのものが人生の夢や希望とつながりやすい状況にある。就労移行支援利用者が3名だったことを踏まえると、他障害福祉サービスを利用している方も就労を目指している人が多くいると思われる。
- ・ 利用者の夢や希望を叶えていくには、既存のフォーマルな資源だけでは成しえない。サービス等利用計画の“等”の部分である、インフォーマルな資源の活用も、計画相談支援に盛り込むことも重要である。

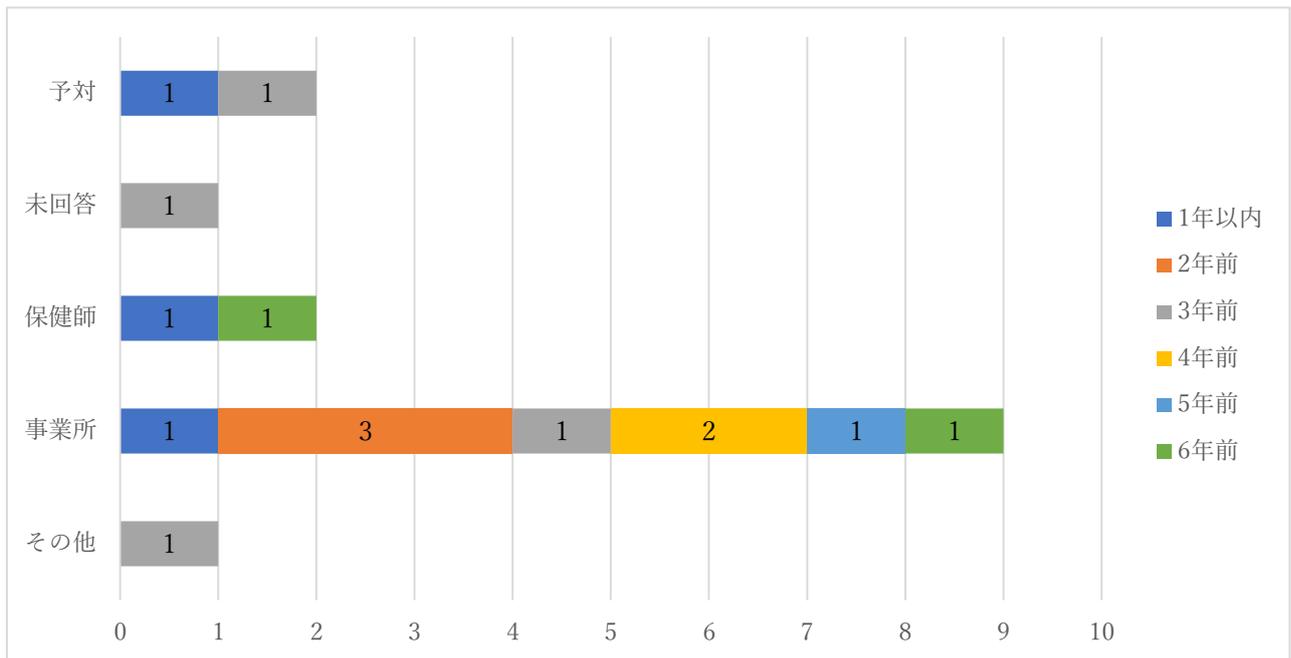
- 計画相談に今後期待することがありましたらご記入ください。

特になし。
特になし。
前向きに生活できるように、宜しくお願いします。
これからも色々相談にのってもらいたい。
目標が出来るので、今後も相談に乗ってもらえたらと思う。
なるべく同じスタッフさんに見守ってもらいたい。長く続けてほしい。私が孤独死しないように助けてほしい。
良くわからないけど、今のようにしてほしいです。
業者との連携を強くして、より良い方向にいうようにして頂きたいです。
近況報告のより詳しい相談。

- いつから計画相談を利用開始しましたか？
- 計画相談が入って、サービス内容や量など変化したことはありますか？



- いつから計画相談を利用開始しましたか？
- どのように計画相談を知りましたか？



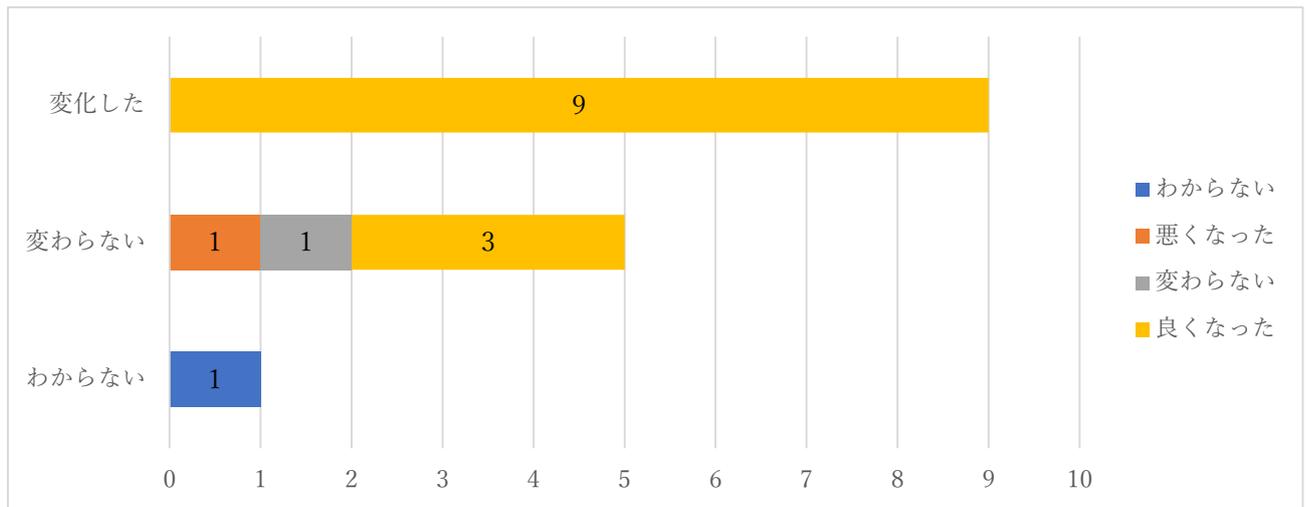
### 調査結果

福祉事業所から計画相談支援の紹介を受けて利用した方が、全体の60%を占めている。

### 考察

今後も福祉事業所からの計画相談支援の紹介は重要であるが、一方予防対策課や保健師からのアプローチで計画相談支援に繋がった方は少ない。予防対策課や保健師から計画相談支援に繋がってもらうことをさらに強化していく必要性を感じる。また計画相談支援までの“つなぎの支援”の拡充も必要である。

- 計画相談が入って、サービス内容や量など変化したことはありますか？
- 計画相談入って、生活がよくなりましたか？



### 調査結果

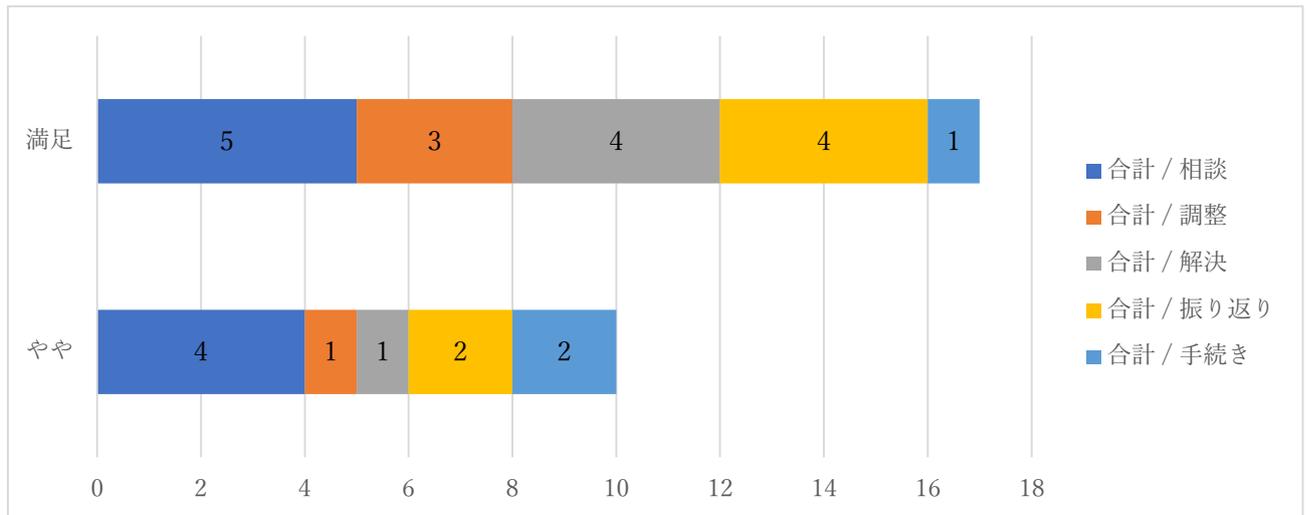
サービスの量や内容に変化があったという回答が、全体の60%を占めている。

サービスの量や内容に変化があった方で、生活が良くなったという回答は100%である。

### 考察

サービスの量や内容に変化があった方々に対しても、希望やニーズに合ったサービス提案が来ているということから、満足度も高いと思われる。

- 計画相談にどの程度満足していますか？
- 計画相談を利用して良かったこと・役に立ったことはなんですか？



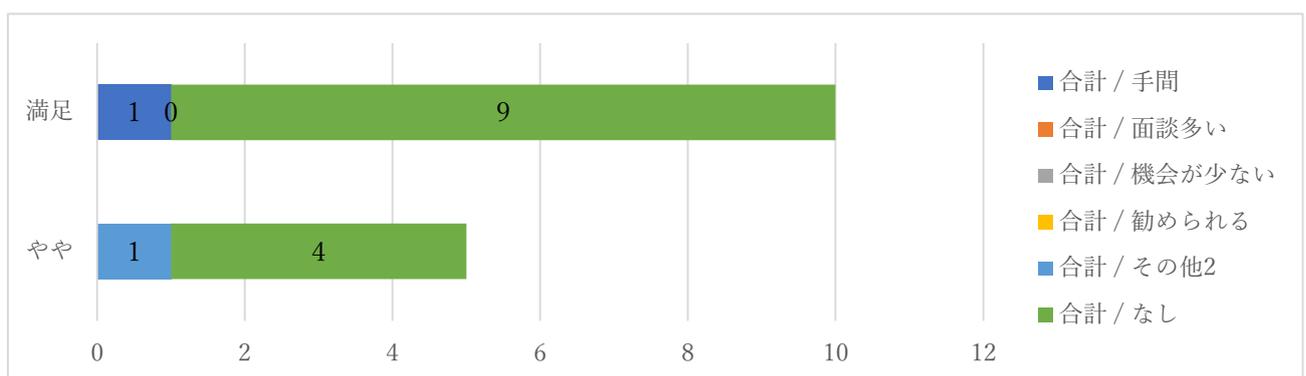
### 調査結果

相談が出来る・問題解決に至った、という相談支援は基本相談支援の部分である。一方、サービス調整・振り返り・手続きの支援という相談支援は計画相談支援の部分と分けることができる。良かったことや役だったことでは、およそ基本相談支援 5 割、計画相談支援 5 割の割合である。

### 考察

現状の報酬体系上、基本相談支援については無報酬となっている。本アンケート結果を踏まえると、利用者が、良かった・役に立ったと思った支援の半分以上が無報酬による支援となっている。

- 計画相談にどの程度満足していますか？
- 計画相談を利用して良くなかったこと・役立たなかったことはなんですか？



### 調査結果

計画相談支援を利用して、満足及びやや満足を含め 100%となっており、計画相談支援を利用して行く上で、ネガティブな意見はほぼなかった。若干手続きの手間というところで、不満があった程度であった。

○本調査の目的の確認

- ・ 計画相談を利用しての利用者の思い・ニーズを知り、今後の支援に活かす。
  - ・ 計画相談のメリット・デメリットを把握し、周知啓発に活かす。
- ⇒今回の調査結果は、計画相談を利用することのメリットを十分に示している。

○全体の考察について

回収率は 8 割程度。配布 19、回答 15。

総じて計画相談に対する高い評価が得られる結果となった。日々の相談支援の取り組みが無駄ではなかったと思っ良い結果である。留意点として、回答者の多くが、このようなアンケート調査を支援者から依頼できる関係性の方々だ、という点である。普段の良好な関係性が生み出した結果とも言える。反面、否定的な意見、不満に思っていることが見えなかったことは課題である。

しかし本アンケート調査結果では、計画相談支援の質がある程度保たれているということを示唆している。今後もより質を高めた計画相談支援の継続と質の担保をしていくため、区内の相談支援事業同士の連携も深め、相談支援員同士が、自身の支援内容を振り返られる場も必要になるであろう。

区内の相談支援体制の強化を図るためにも、計画相談支援の普及と質の担保だけでなく、一般相談支援(委託相談支援)や専門相談支援も含めた、全体的に重層的な相談支援体制の構築が必要である。

また計画相談支援事業所だけでは、利用者の希望や夢、ニーズに対してアプローチは出来ない。サービス等の“等”に象徴されるインフォーマルな資源の活用はもとより、日々利用者の身近にいる、サービス提供事業所の支援者による“相談力”の向上も求められる。

本アンケート調査では実施出来なかった、セルフプランでサービスを利用している方々の声も拾えないだろうか。受給者証の統計で把握できる数字はあると思われる。

今回はプレ調査ということで、本調査への取り組みが検討されるわけだが、障害種別を超えて本調査を実施しようとする、準備・実施・集計・考察と膨大な時間と、費用が必要になる。そのため、今回のプレ調査の質問項目を、次回の「文京区障害者（児）実態・意向調査」により多く取り入れて頂く形で、今回の調査の成果をより大きなものとはできないか模索したい。

以 上

計画相談についてのアンケート(プレ調査)

◇ アンケートの目的

- 計画相談を利用してどうだったか、利用者の声から良かった点、悪かった点を明らかにする。
- 事業者を増やしサービスの質を向上していくため、周知啓発活動等の取り組みに活かす。

◇ 対象

- 文京区内の障害福祉サービスを利用している文京区民
- 精神障害がある方
- 平成 30 年 9 月から 11 月の間に、サービス等利用計画の更新及びモニタリングがあり、ご協力いただける方

◇ 方法

- アンケート調査(A42~3 枚、10 項目程度)
- 選択肢方式と自由記述の組み合わせ
- 表面は支援者と共有できる基本情報、裏面はサービス等利用計画の感想など  
⇒返信用封筒を渡して本人に投函してもらう

◇ 今後のスケジュール

- 6 月 連絡会でアンケートのたたき台を行政と共有
- 8 月 アンケート完成
- 9~11 月 調査
- 12 月 集計(基幹が担当)  
⇒部会・親会に報告

## 障害福祉サービスをご利用の皆様へ

### アンケートのお願い

#### ◆ 調査の目的

平成 24 年度からヘルパーや施設を利用する際に、サービス等利用計画（以下：計画）を立てることが必要となりました。私たち指定特定相談支援事業所は、皆さまの人生がより豊かになるために、希望や想いの実現に向けた計画作成を目指してきました。しかしながら、実際にそれが本当に皆さまのお役に立っているのか、サービス利用に関する不備や改善点はないか、確認する機会がありませんでした。

そのため、このアンケートでは、計画を利用されている皆さまからのご意見を伺い、計画を利用している実情（良い点・悪い点）を明らかにしたいと考えています。また、課題点を改善し、サービスの質の向上を目指すために役立てていきたいと考えています。

アンケートには、皆様のご意見を率直にご記入いただきたいと思います。ご記入いただく中で、ご不明な点につきましては、支援者の方と一緒にご記入ください。

お手数をおかけしますが、アンケートのご記入に、ご理解ご協力をよろしくお願いいたします。

ぶんきょう計画相談調査ワーキンググループ

基本情報

➤ ご年齢

①10代 ②20代 ③30代 ④40代 ⑤50代 ⑥60代 ⑦65歳以上

➤ ご利用している障害福祉サービス等（複数回答可）

①就労移行支援 ②就労継続支援A型 ③就労継続支援B型 ④生活介護 ⑤自立訓練(生活訓練)  
⑥自立訓練(機能訓練) ⑦地域定着支援 ⑧地域移行支援 ⑨グループホーム  
⑩居宅介護(ヘルパー) ⑪訪問看護 ⑫移動支援 ⑬施設入所  
⑭その他 ( )

◆ 計画相談について

➤ どのように計画相談を知りましたか？

①予防対策課（手続きをする窓口） ②予防対策課（手続きをする窓口）からの手紙  
③保健サービスセンター（保健師） ④福祉事業所 ⑤ご家族  
⑥その他 ( )

➤ いつから計画相談を利用開始しましたか？

①1年以内 ②2年ほど前 ③3年ほど前 ④4年ほど前 ⑤5年ほど前 ⑥6年ほど前  
⑦わからない

➤ 計画相談が入って、サービス内容や量など変化したことはありますか？

①変化した ②変わらない ③わからない

どのように変化しましたか？

【自由記述欄】

➤ 計画相談入って、生活がよくなりましたか？

①よくなった ②悪くなった ③変わらない ④わからない

どのように変化しましたか？

【自由記述欄】

裏面へ続きます。



## 平成30年度 文京区指定特定相談支援事業所連絡会からの報告

### 1. 文京区指定特定相談支援事業所連絡会とは

障害福祉サービスの給付プロセスに、原則サービス等利用計画の作成が必要となった。計画相談の質の担保も同時に求められる中、お互いの事業所間での連携がより必要ではないか、との思いから連絡会を発足した。原則毎月の開催をしており、隔月で文京区の予防対策課、障害福祉課も参加している。また相談支援専門部会の下部組織としての位置づけもされている。

### 2. 今年度の活動内容について

- 今年度も基幹相談支援センターが区内指定特定相談支援事業者の聞き取り調査を実施。課題としては例年通り、各所新規受入れ人数を大幅に増やすことが出来ない、また従事している職員が他事業と兼務という形での配置になっており、サービス等利用計画支援に業務の比重をおけない現状がある。しかし今年度聞き取り調査内容で、区内事業者の新規受入れについて、すでに限界に達していると推察している。喫緊に官民で具体的な対応をしていく必要を感じている。
- 文京区指定特定相談支援 Q&A集について。今年度障害者総合支援法の大幅改正もあり、その内容を加味し、行政と協議を重ね、内容を改定する。
- 計画相談支援の普及啓発活動について。障害当事者及びその家族に対する計画相談支援内容の周知、広報不足が実態調査や第4期障害福祉計画の実施結果などで判明した。そのため平成27年度に連絡会にて作成した説明チラシの内容を修正し、また区内事業所一覧も添付をして再度チラシ活用の広報を行う。
- 新規参入事業者が、早期円滑に相談支援が行えるように、区内社会資源情報、区内利用書式、上記Q&A集などの説明、意見交換を行う。
- 障害児支援の関係機関で構成する障害児支援ネットワークを隔月で開催。天候不良などで中止・延期があったが、区内の事業所や都立支援学校との関係構築の一助となっている。

### 3. 今後の課題について

- ① 計画相談支援の普及啓発活動
- ② 障害当事者及びその家族に対する計画相談支援内容の周知、広報不足
- ③ 新規利用者の受け皿となる計画相談支援体制の構築
- ④ 相談支援に従事する人材育成及び相談支援の質の向上

### 4. 今後の活動について

区内計画相談支援の普及啓発活動について

内容：保健サービスセンターへの説明

時期：年度明け5月～6月で調整できるか打診

平成30年度 相談支援専門部会 定例会議 まとめ

**第1回 2018年7月23日(月) Aグループ企画 文京区総合福祉センター4階**

**テーマ** 『地域で生き生きと生活していくために』～さまざまなライフステージについて話し合う～

**グループワークで抽出された課題**

- ・乳幼児期～成人期～高齢期と事業所間の連携が必要。ストレングスの視点を大切にして信頼関係を築いていくことが大事。
- ・家族にサポートが必要と思われる世帯が増えているため、個人だけでなく世帯全体で捉える視点が必要である。

**志村副会長から総括**

- ・現在支援している対象者が今後どのようなライフステージを辿っていくのか、想像して支援することが大切。支援機関同士で枠組みを超越した取り組みが重要である。両親、世帯を含めた環境を支援しないとうまく繋がっていかない。

**第2回 2018年9月10日(月) Bグループ企画 文京区民センター3階**

**テーマ** 『社会資源、知って！使って！つながって！そして変わる明日から！』

**グループワークで抽出された社会資源や課題**

- ・医療と福祉の繋がりを持てる場が少なく、輪が広がらない。
- ・地域密着という言葉通り、つながりがあるからこそやってくれるサービスがある。
- ・区内の大きな企業に仕事を頂くなどのつながり作りが出来ないだろうか。

**志村副会長から総括**

- ・社会資源を共有して、知らなかった資源を手に入れて、できることに気付いていく。自分達の実践をソーシャルワークのグローバル定義（2014年改訂）に照らし合わせて、自分たちは今何をしているのか、何が足りないのか、自分達の「位置」を確認する、とても意義のある時間だった。
- ・グローバル定義はマクロを重視している。世界と社会にマクロのソーシャルワークが求められている。ミクロだけでは終われない。求められているメゾマクロに取り組まないと業界全体が危なくなる。

**第3回 2018年12月5日(水) Cグループ企画 文京区民センター2階**

**テーマ** 『災害時の助け合いの在り方』～地域の事業所ネットワークを考える

- 方法**
- ・文京区防災課より「防災対策」について情報提供してもらう。支援現場の災害に関する課題を行政と共有する。
  - ・所在地が近い同士の事業所でグループを作り、避難所運営のシュミレーションを実施する。助け合いのアイデアを共有する。

### 防災課からの情報提供

「みんなで学ぶ 防災対策 日頃の準備のために」

(<http://bousaiweb.city.bunkyo.lg.jp/news/katei/documents/bunkyobousaitaisakunihongoban.pdf>)

を使用して、文京区防災課山崎氏より情報提供。

- ・地震発生時の火事への対処法、災害伝言ダイヤルの活用方法、事業継続計画の整備、帰宅困難者への対応（帰宅困難者一時滞在施設）、災害情報などの入手方法（文の京安心防災メールへの登録）、区内地域の危険箇所、ハザードマップ、「避難所」と「避難場所」の違い、などについて話して頂いた。
- ・質疑応答を通して、自助の重要性が確認された。公助が受けられるまでは2～3日かかるという認識が必要。備蓄スペースの確保は他事業所や近隣地域との協同が大切になる。
- ・平常時に、災害を想定した複数の連絡手段を確認したり、実際のイメージを持ちながらの避難訓練を実施したりするなどの必要がある。

### グループワークで得られた成果

- ・多くの人を受け入れられる結論を早急に導き出し実行に移していくことの過程を知り、実際の災害の時に活かしていく意識が高めることができた。
- ・事業所に持ち帰り各事業所単位で取り組んでいくことのきっかけになった。

### 総括

- ・発災時には、倒壊するまで施設の中で利用者と頑張って生活していこうという考えが常にあった。避難訓練は通常逃げる訓練が多いが、シュミレーションをしてみて話し合うことに意義があると感じた。今日の設定場面と同様、今の福祉現場もマンパワー不足と言える。地域住民にも担ってもらうような地域づくりはとても大事。今日の150名の中から設営を手伝ってくれる人が出てきたらとても助かるように、地域で福祉的支援に協力してくれる人を探していくことが文京区の今後の課題である。
- ・いつ起こるかわからない災害に対して、各施設で備える観点が育まれたと思う。職員同士、利用者、家族を通じて連携しながらまずは自助をより良いものにし、それが確立できた段階で、施設ごとの連携やネットワークを築いていけたら被災された方への支援がスムーズに行える文京区になっていくのではないかと。また、防災対策のパンフレットも参考になったと思うので活用していただきたい。

## 平成30年度第3回相談支援専門部会 事後アンケート

本日は部会へのご参加、お疲れ様でした。限られた時間の中で発言しきれなかった委員の方もいらっしゃるかと思います。本日の議題について、ご意見・ご感想をご記入頂けると幸いです。

委員名 \_\_\_\_\_

### 1. 区内計画相談支援の実情と課題について

- ① 理解できた    ② 少し理解できた    ③ あまり理解できない    ④ よく理解できない

### 2. 本日の【議題1】の検討を踏まえ、区内の計画相談支援をより良いものにしていく為に、どのような取り組みやどのような検討が必要だと思いますか？

### 3. 本日の【議題2】の報告内容を踏まえ、計画相談支援を利用することのメリットなどについて、ご記入ください。

### 4. 本日の【議題3・4】の報告内容を踏まえ、指定特定相談支援事業所連絡会や定例会議にて取り上げてほしいテーマや、会議の在り方などについてご記入ください。

### 5. 上記の設問に関わらず、本日のテーマについての感想、次回以降で取り扱って欲しいテーマなど、自由にご記入ください。

お忙しいところ誠に恐れ入りますが、2月20日(水)までに、基幹相談支援センターへご回答ください。なお、後日メールでもデータを送付いたします。メールでの返信もご活用ください。

基幹相談支援センターFAX : 03-5940-2904