

送付先：市内指定特定相談支援事業所、障害児相談支援事業所 59 箇所

回収数：46 箇所（回収率 78.0%）

※（１）下記の数字は、全ての事業所が回答（選択）した数字の合計

※（２）[]内%は、（１）の数字を回答事業所数 45 で割った割合

Q2 現在の相談支援事業所等の運営状況について

1. 現在の人員配置の状況

①常勤 116 人（うち兼務 75 人） ②非常勤 18 人（うち兼務 6 人）

※兼務している場合

→（障害者相談支援事業、生活支援員、生活相談員、管理者、施設長、サービス管理責任者、介護支援専門員、ヘルパー、グループホーム支援員、職業指導員、児童指導員）

2. 回答日現在の契約利用者数（５月末日現在）

① 計画相談支援 3,758 人 ②障害児相談支援 1,899 人

3. 計画相談支援・障害児相談支援の利用待機者（５月末日現在）

（１）利用待機者の受付の有無

① 有（12 [26%]） ②無（33 [72%]） 未記入（1 [2%]）

→（２）有の場合、その人数（概数で結構です）

①計画相談支援 78 人 ②障害児相談支援 32 人

4. ５月末日から直近３か月間（３月～５月）で、利用を断った件数（概数で結構です）

① 計画相談支援 252 人 ②障害児相談支援 269 人

5. ５月末日現在での新規の利用希望者受入状況（○等で選択ください）

① 受入可（4 [9%]） ② 要問合せ（28 [61%]） ③ 受入不可（14 [30%]）

6. 計画相談支援・障害児相談支援事業の実施にあたってあてはまるもの（複数選択可）

（39 [85%]）業務の割に報酬が少ない。

（18 [39%]）ニーズはあるので事業所として相談員を増やしていきたい。

（12 [26%]）相談員の募集をしても申込が来ない。（少ない）

（23 [50%]）受け持ちの利用者数が多い。

（26 [57%]）計画相談とそれ以外の業務との兼務に困難を感じる（他の業務と兼務している場合）。

（11 [24%]）担当変更の引き継ぎが円滑にできない。

（34 [74%]）記録作成や請求等に係る事務負担が大きい。

（25 [54%]）多忙で自己研さん、人材育成にかかる時間がない。

（18 [39%]）困ったときに相談できる人や場所、ネットワークが少ない。

（21 [46%]）制度や社会資源に関する理解が不足している。

(23[50%]) 様々な障害（身体、知的、精神、障害児等）の特性に関する理解が不足している。

(19[41%]) 電話が頻回、クレーマー等の利用者の対応に困っている。

(21[46%]) 利用者の家族等の対応に困っている。

(14[30%]) 保護者代わり、家族代わり、保証人等を求められることがあり困る。

その他困っていること（自由記載）(8)

- ・ 計画相談支援の抱える件数が多いため、委託相談支援事業の業務に一部支障をきたしている。
- ・ 必要な連携が必要なだけとれないことがある。
- ・ 協議会に困難ケースを上げたことがあったが、レスポンスは「今後検討」とのことだった。相談支援専門員が一人とか事業所だけで仕事をしているように感じてしまうし、これでよかったのかと悩ましく今も思う。人の人生に大きくかかわるものなので、ネットワークがないと不安に思う。
- ・ 入居先が見つからずに困っている。
- ・ どこの相談支援事業所もいっぱいであるの承知していますが、「〇〇〇なら受けてくれる」とインフォメーションするのはやめて欲しいです。また行政の窓口でも積極的にうちの事業所を宣伝してくれるようですが、これもやめて欲しいです。どこも受け手がいないという人たち、未就学児については頑張ります。
- ・ 各区によっての行政対応、回答が異なる点。
- ・ 自宅訪問が原則になっているが、駐車場のないご家庭も増えており、訪問をする事に難儀する。時間も人もお金も不足している中では公共交通機関で訪問するわけにもいれないが、駐車違反を切られるのも困る。
- ・ 計画の依頼があり対応が難しい場合は、他の事業所を探し案内をするか、セルフプランの作成の支援を行っている。しかし、どの事業所も対応が困難になってきており、今後どこまでこのような対応ができるか不安。正直、他の事業所へお願いするのも難しくなっている現状がある。

Q3 千葉市における相談支援体制について

1. 千葉市では、地域で生活する障害者等からの様々な相談に応じ支援する「障害者相談支援事業」を業務委託により7か所で実施していますが、相談や連携をしたことはありますか。

① ある(20[54%]) ② ない(16[43%]) ③ 知らない(1[3%])

※数字は、回答があった事業所のうち、「障害者相談支援事業」を実施している法人の事業所を除いた数

2. 千葉市では、1の「障害者相談支援事業」について、事業者の選定方法を含めた見直しを検討しています。「障害者相談支援事業」への参入について意向をお聞かせください。

(20[43%]) 参入を検討したい

(26[57%]) 参入するつもりはない

3. 今後、千葉市の相談支援体制構築を進めてほしいと思うものにチェックをお願いします。

(複数選択可)

- (36[78%]) 相談支援事業のみでも採算がとれるような報酬体系
- (29[63%]) 相談支援事業所や相談支援専門員の数を増やすための取組
- (25[54%]) セルフプランの適切な案内、活用
- (34[74%]) 新規事業所やグループホーム、短期入所等の空き情報の情報提供システム
- (31[67%]) 障害の種別や各種のニーズに対応できる総合的な相談支援や専門的な相談支援の実施
- (29[63%]) 相談支援事業者に対する訪問等による専門的な指導、助言（困難ケース対応時の同行訪問等後方支援含む）
- (27[59%]) 相談支援事業者の人材育成の支援（研修会、事例検討会の開催、サービス等利用計画の点検・評価等）
- (29[63%]) 地域のあらゆる相談機関との連携強化の取組
- (31[67%]) 緊急時に相談支援や短期入所等の対応を行うほか、短期入所等の体験の機会の提供を行う地域生活支援拠点の体制強化
- (17[37%]) 権利擁護・虐待の防止（障害者等に対する虐待防止取組、成年後見制度利用支援の取組）

(2) その他進めてほしいもの（自由記載）

- ・ 障害のある方の相談をどこでしたらよいかと最近は特に介護保険の方に聞かれるけれども、窓口での委託相談等の案内が少ないのではないかと思います。
- ・ 他市のように計画相談の割り振りを行うシステムがあると障害福祉サービスの利用者、関係者にも流れが分かりやすいと思います。電話をとって20件断られたという話を聞くと何ともいえない気持ちになります。

4. その他、千葉市の障害者相談支援体制等についてご意見等がございましたら、ご記入ください。

(自由記載) (14)

- ・ 困難事例の担当となった際に相談支援専門員一人で頑張らなければならない。キャリアの長い相談支援専門員が退職する現状は何か。困難ケースを抱えた場合に一般相談事業所と連携するが担当者の経験等が少なくアドバイスまで至らない。連携を複数回試みたが成果があったとは感じられず現在は検討しない。
- ・ 困難ケースなど委託に相談しても、自立支援協議会に挙げてほしいなどワンストップの体系ができておらず、結局相談事業所が抱えてしまうことが多い。
相談員がそもそも不足しており、まわりきらない。モニタリングの実施期間も短くなり、相談員一人一人の業務超過している。
- ・ 弊事業所は職員が兼務をしている関係で、十分な計画相談を行うだけの時間が確保できず、ご利用者様に対してスピーディーな動きを取ることが難しい課題があります。そのため、新規のお問い合わせについては、お断りせざるを得ない状況であります。他の事業所も同じような課題を抱えていると聞いてもおります。人材育成、確保、安定した運営が図れるよう、千葉市として検討していただきたくお願いいたします。

- ・市内の事業所数が多く中々連携ができない（区毎での意見交換会で少しずつ改善できている）。些細な事でも気軽に聞けるような機関（基幹相談支援センターの研修制度等）があると質の高い相談支援へつなぐと思います（自事業所を通して感じたこと）。
- ・担当区受け持ちエリアをある程度決めてほしい。訪問等が広範囲になり、時間等がかかりすぎる。あるいは、共通端末で外出先でも記録等が取れるシステム等の開発をしてほしい。
- ・委託相談支援事業所や、後の基幹相談支援センターが計画相談を抱えている状況では千葉市の相談支援体制の発展には繋がらないと考えます。まずはそこをどうするかから始まると思います。
- ・翌月10日までに請求する書類の提出を求められないのはありがたいです。連絡が取れない利用者様、数多くて署名がもらいきれません。他市では10日に届いていないと請求が認められないところがあります。
- ・今回このようなアンケートの機会を頂き、ありがたいと思いました。地域で暮らす障害のある方の課題を上げることは私たちの仕事であります。相談員が一人で抱え込まず広く議論できる体制があることはとても大事なことでと思っています。

相談支援専門員の育成が来年度より新カリキュラムになりますが、座学の研修を二回に分けて、その間のインターバル期間に地域でのOJTが入ります。モデル研修では、地域の協議会での事例検討が望ましいとなっていました。また、サビ管研修の新カリでも地域の協議会で何を議論されているかというものを調べるというのが事前課題であります（今年の国研でありました）。これからは協議会の議事録を誰でも見える形にして、協議会と現場で働く人が近い関係になると、地域で暮らす障害のある方の支援はより手厚くできるようになるのではないかと思います。地域で暮らす障害のあるかたの課題は一人ではなく複数同じような課題を持っていると思いますので、個別事例を地域の課題として、聞いてもらえるような場や解決のための方策を一緒にする場に協議会がなってほしいと思います。協議会と相談支援体制、拠点はすべて連動しているものであるべきに思います。地域全体で障害のある方の地域生活を支えられるような体制づくりが大事に思います。

- ・千葉市内の相談支援体制につき、全体像が見えにくい印象があります。相談支援は多角的な情報の活用が求められます。情報のネットワーク化が課題だと思います。計画相談意見交換会は自立支援協議会に位置づけられたようですが、協議会全体で何が協議されているのかは見えてきません。この5月に緑区、若葉区内のグループホームの有志が集まるグループホーム等連絡会を立ち上げました。現時点では世話人さんの集まる機会と、事業所情報や空き情報の共有の機会とし、情報共有ツールを作り計画相談意見交換会にメールを発信しました。若葉区緑区計画相談意見交換会との連携を図っていきますが、グループホーム等連絡会で地域課題が提起された場合に直接意見を上げる場があると良いと思います。千葉市内には他にも就労系などの任意の集まりもあるようですが、多様な取り組みを集約する機会（自立支援協議会の下部組織化や協議会の構成員に各団体代表者を加入させる等）があると良いと思います。また、グループホーム等連絡会の一つの試みではありますが、委託相談支援事業所と連携した地域課題への取り組み、あるいは役割分担は今後の課題と感じています。

- ・ 千葉市あんしんケアセンターのような体制の整備がよいのでは。地域を限定していくこと、あまり法人色を出さずに3障害の相談に対応、地域の計画相談事業所のバックアップできる人材を委託相談支援センターに置くことなどを要件にしていった方が良いと思います。
- ・ 1：基幹型相談支援を、複数法人でやっている取り組み（鹿児島県）はステキだと思いました。誰もが疲弊せず、多くの人々の知恵で解決していく仕組みは画期的です。また同地域では、拠点も複数法人で運営しており、こちらも1法人が疲弊せずにサービス提供されており、画期的だと思いました。
2：千葉県中核地域生活支援センターは千葉市のみありません。どんな相談もワンストップで止められる相談は必要だと思います。千葉県の相談機関では、なぜに千葉市はないのか、との声をよく聞きます。「我が事、丸ごと」「地域包括ケアシステム」を達成する上でも必要な機関だと思います。
- ・ 減算で頑張っています。これまでの利用者を断ることができず、また紹介先もない状況です。
- ・ 今後という長いスパンでの対応も必要であるが、今現在の対応をどうすべきかという視点も大切。どこの事業所にも計画書の作成を受けてもらえないという相談難民のような方も実際にいらっしゃいます。“セルフプランの利用＝勝手に作成し勝手にサービスを使いなさい”という事ではなく、セルフプラン作成の支援のあり方も基盤整備が整うまでの措置として必要なのではないのでしょうか。
- ・ 相談を受けるということは、どんな分野のケースでも片手間では決してできない仕事で、一つ一つを丁寧に対応してゆくとしたら、その相談員や事業所にはかなりの負担がかかります。ただ数をこなして報酬がなんぼのようなやり方では崩壊します。相談内容によってはとてもヘビーな責任、プレッシャーを抱えてしまい、誰にも助けを求められず、一緒に病んでしまうケースもあります。相談支援という仕事をただ形式的なものとして民間に押し付けるのではなく、本当は相談支援とはどういうものなのか？を行政も問い直してほしいです。