

## 相談支援事業所から寄せられた意見への対応

- 相談支援事業所の実態把握を目的に、指定特定計画相談支援事業所にアンケートを実施。
- 回収率：78%（回答数135事業所/事業所数（平成31年4月1日現在）176事業所）
- 63事業所から、課題に感じていること等の意見が寄せられた。  
※設問16自由記載欄（課題に感じていることや困っている事等ご自由にご記入ください）
- 寄せられた意見については、意見内容や趣旨等を鑑み118の意見に整理した。
- 118の意見については、類似した項目毎に分類を行った。
- 分類した意見（項目）は、以下のとおり。
- 分類した意見（項目）については、相談支援体制強化に向けた市町村連絡会（令和2年1月10日開催）及び基幹相談支援センター連絡会（同日開催）において、県と市町村で共有を図るとともに、意見に対する考えや助言等として整理を行った。

項目数	分類した意見（項目）	意見数	頁
1	相談支援専門員の育成、定着について	20	1
2	報酬について	16	2
3	相談支援業務の負担軽減について	12	5
4	加算について	11	6
5	福祉サービス事業所が少ないことについて	7	7
6	モニタリングについて	5	8
7	様式や提出期限日について	5	9
8	関係機関との連携について	5	10
9	委託相談、基幹相談支援センター等の役割について	5	11
10	福祉サービス事業所の理解、協力について	4	12
11	待機者について	4	13
12	アセスメント、サービス等利用計画書について	4	14
13	利用者への支援について	4	15
14	研修会について	3	16
15	事業者情報について	2	17
16	セルフプランについて	2	18
17	事業所内研修、スーパーバイズの実施について	2	19
18	各市町村の取組の共有について	1	20
19	他相談支援事業所への助言や相談について	1	21
20	男性相談員の確保について	1	22
21	離島から本島内入所施設等への見学や体験が困難なことについて	1	23
22	連絡が取れない利用者への対応について	1	24
23	その他（特定の市町村に対する要望について）	2	25
	合計	118	

「相談支援専門員の育成、定着」について

意見概要	意見に対する考えや助言等
<p>相談支援専門員が不足している。人材育成、定着が必要である。</p>	<p>県では、圏域アドバイザーの活動や沖縄県障害者自立支援協議会での協議を通じ、相談支援専門員の離職が相談支援体制を構築するに当たっての課題の一つであると認識しているところですが、                  県が実施した相談支援体制の実態に係るアンケート結果（令和元年10月実施）では、約3/4の事業所が相談支援専門員が二人未満となっており、スーパーバイズを受ける機会や同僚へ相談を行う機会が少ない状況にあると考えています。                  このため、管理者に対して、労務管理やスーパーバイズの重要性等について理解を深めてもらい相談支援専門員を孤立化させない取組を促す管理者研修を実施しているところですが、                  また、圏域アドバイザーと福祉事務所が中心となり、圏域自立支援連絡会を設置し、相談支援専門員を対象とした研修会の実施や加算取得に係る勉強会の他、相談支援従事者初任者研修や現任者研修に付加しフォローアップ研修を実施する等、相談支援専門員の定着に努めているところですが、                  相談支援体制強化に向けた市町村連絡会（令和2年1月10日開催）では、市町村自立支援協議会において地域の人材育成や定着に向けた取組の検討を進めていくことについて県と市町村で確認したところですが、</p>

(寄せられた意見)	
29.	令和元年9月以降に相談員を増員することが出来たので、今後は件数的にも増やして行く予定です。
2	相談事業所を一人で行うのも限界を感じています。補助員又は相談員を増やしていきたいと思っています。
18	計画相談員の引き継ぎ依頼が多い。
19	人員確保したい
21	人材育成、人材確保
30	事業所の閉鎖や縮小が続いており、行政側の対策が見えてこない。
38	相談事業所が立ち上がりつつも閉める事業所もあって、結局は相談員が足りていない。
39	サービス提供事業所は増えていくが、相談員が追いつかない。本当にサービスが必要なのか、逆に本当に必要な人にサービスが届いているのか疑問。
59	人員確保
62	相談支援専門員の確保、維持が難しい。資格要件を満たす人員が足りない。
65	人材不足から事業を縮小したり、サービスの調整が難しい
66	福祉サービス全体の動きが一体的ではなく、相談事業所とサービス提供事業所の連携や業務が非効率に行われている。計画相談が継続可能な事業にしていくためのシステムづくりは急務。介護保険のケアマネなど見習うところは多い。それは、相談事業所だけの努力だけではなく、業界全体でルールづくりをする必要がある。その取組をしていただきたい。過去にたくさんの有望な人材を失ってきた経験を今後の相談及び福祉サービスの仕組みづくりに生かしたい。
69	できるだけ新規を受け入れる様にはしていますが、マンパワー的にも件数、上限的にも厳しい状況となっています。人材不足が課題となっています。
74	計画相談に求められる相談機能を現環境（ニーズ、相談員数、収益など）では発揮できる事業所が少ない。機能強化自体が難しい。
77	1人の相談員が離職するとケースを別事業所へ振り分けることが続いたので対応に追われた。顔合わせ面談、引き継ぎ業務、事務処理が増える割に、新規加算はつかない。サービスが途切れないようにと思うと、事業所間で協力しようと思ひ、引き継ぎを受け入れるが負担は大きい。相談員が離職しないでほしい。
81	利用希望者数に対して相談支援専門員の数が足りない。
94	計画相談員の数が少なく受け入れるのに限界を感じる。
97	また、相談員の数に対しての需要と供給が追いついてなく、毎日新規の電話依頼があるが、現状はすでに待っている受け持ち人数で疲弊している。相談員が動きやすいルールにしないと今後計画相談をやる人はでてこない。
103	利用者の希望どおりに、各事業所の人手不足でサービス利用が困難な時がある
104	5年以内の相談支援専門員の離職が課題

「報酬」について

意見概要	意見に対する考えや助言等
基本報酬単価が低い。	<p>平成30年度障害福祉サービス等報酬改定では、以下の見直しが行われたところです。</p> <p>①対象者の状況等に応じた適切な頻度でモニタリングを行うことにより、計画相談支援等の質が向上するよう、モニタリング標準期間の一部見直し</p> <p>②相談支援専門員の担当件数を平準化し、利用者ごとに丁寧な支援を行うことを可能とするため、1人当たりの標準担当件数を設定</p> <p>③相談支援の質に応じて評価する報酬体系となるよう、質の高い相談支援の実施や専門性の高い支援を行うための体制を評価する加算を創設</p> <p>④1事業所において相談支援専門員が複数配置され、複数の目でサービス等利用計画等をチェックできる質が高く、公正中立な事業所が増加するよう、特定事業所加算を拡充</p> <p>これらの見直しにより、適切な支援の実施や体制整備を図っている事業所において独立採算が可能となり、新規事業所の増加や既存事業所における相談支援専門員の増員が促進されることで、各地域での相談支援体制の充実が図られることとされています。</p> <p>このため、県では、管理者研修において安定した事業所運営に向け各種加算の取得を促すとともに、各圏域アドバイザーと福祉事務所が中心となり、圏域自立支援連絡会を設置し、加算に係る勉強会等を実施しているところです。</p> <p>また、県が実施した相談支援体制の実態に係るアンケート結果(令和元年10月実施)では、多くの市町村でモニタリングの見直しを行い頻度を高めていることを確認しております。</p> <p>相談支援体制強化に向けた市町村連絡会(令和2年1月10日開催)では、地域における相談支援体制の充実また、相談支援事業所の安定運営に向けて、引き続き、加算取得を促す取組や適切なモニタリング期間の設定に取り組むことについて県と市町村で確認したところです。</p>

(寄せられた意見)	
3	新規依頼があり、計画案を出した時点で本人の意向でサービスにのらず終了することがある。アセスメント、計画案提出、計画書提出の三段階で請求できるとよい。
6	<p>家族やご本人のためにサービス等利用計画書を作成。本人との相談、必要なサービス調整、会議、書類作成、記録作成、同行支援等サービスを1件のせるまでに時間がかかる。本人の生活を支えるために、家族支援も必要になる。社会性等をあげるために、本人への必要な自己覚知を促し、認識を変えていくことにも時間がかかるため、請求に繋がらない支援等も必要。</p> <p>利用サービスが1事業所(就労系)の支援と児童や重心児者、医療的ケア児、日中(生活介護、児童デイ)や居宅介護等、短期入所等、保育園、学校等を含めた複数関係者がいる支援とが同様の1件の単価が同じだと、簡単なケースを取りたい方が多くなる。</p> <p>同様に、運営をする際に件数を取るしかない状態になってしまうため、相談員が疲弊して辞めていく現状を緩和できるように、基本報酬の上げ方を検討してもいいのではと思う。</p>
7	基本報酬単価が低く運営が厳しい。
13	モニタリング以外での対応が必要な方も多いが実施しても報酬に結びつかない。相談の必要性が高い方への対応を評価する仕組みがほしい。
16	仕事量が多いわりに報酬単価が低い。
20	更新前モニタリング報酬なし、それに伴う担当者会議報酬なし、更新前以外のモニタリング月にモニタリングした結果、計画変更となり翌月に変更プランが支給決定されると更新前モニタリングに相当し報酬なし。サービス利用者の退院前会議に参加しても単独での担当者会議は報酬なし、モニタリング月以外や更新前モニタリングに学校での支援会議を依頼されて調整、実施しても報酬なし。請求可能なモニタリングと同時でない、交通費程度の会議報酬さえ請求出来ない制度。ゼロ報酬の仕事が満載です。
51	相談支援専門1名が対応できる件数の個人差が大きい。量を求めると質が下がるため、多くは望むことは難しい。そもそも、仕事の内容に比例して、基本報酬単価が低いと思います。
67	業務量と報酬がアンバランス
82	報酬単価が低い
84	新規、モニタリングともに報酬が低いと感じており事業所の運営が厳しいと感じている。
87	こまかな支援の提供を心掛けているものの、モニタリング月が定められているため報酬として反映されない。
98	相談員の労力と請求が比例しない。介護保険制度と異なり、担当件数が多いが請求に反映されず負担が大きい。

(寄せられた意見)	
101	相談支援への報酬が低い。加算で報酬を補う形で法改正があったが、根本的な解決にはならず、相談支援専門員の担当利用者を増やさないと経営が困難となる。 月の稼働人数の制限(35件)を規定しているが、毎月35件をこなすには、担当利用者の件数を増やさないと35件にならない。担当利用者が増えると、モニタリング実施月でなくても相談等が多いため負担がある。(介護保険のように、担当利用者を35件で、毎月モニタリングで報酬を得られるようにするなど、改善が必要である。
113	請求に反映されない基本相談や病院同行、サービス事業所とのサービス調整などに時間を割かれる。その分、書類整理や報告書、計画案作成に追われ、ジレンマを感じる。
114	報酬が少ない。特に、者の基本報酬が減額されたことに納得いかない。また、介護の基本報酬同様、支援区分に応じた報酬区分を設定していただきたい。支援区分非該当と5の利用者では計画作成及び一般相談に費やす時間と労力が異なるにも関わらず一律とは如何に？
115	会議等へ参加依頼も多いが、きめ細かな支援を実施しても評価されないことが残念に思う。

(参考)

**計画相談支援等に係る平成30年度報酬改定の内容等及び地域の相談支援体制の充実・強化に向けた取組について(平成30年3月30日付け厚生労働省通知)**

**第三 平成30年度障害福祉サービス等報酬改定の内容等**

**1 計画相談支援等の現状及び課題**

**(1) 計画相談支援等の現状**

計画相談支援等については、「障がい者制度改革推進本部等における検討を踏まえて障害保健福祉施策を見直すまでの間において障害者等の地域生活を支援するための関係法律の整備に関する法律(平成22年法律第71号)」の施行により、障害福祉サービス又は障害児通所支援の利用に当たって、サービス等利用計画又は障害児支援利用計画(以下「サービス等利用計画等」という。)の作成が必要となった。

サービス等利用計画等の作成の義務化等により、計画相談支援等を実施する指定特定相談支援事業所又は指定障害児相談支援事業所(以下「相談支援事業所」という。)の数は、平成24年度からの3年間で約3倍に増加するなど、特に「量的」な側面からの整備は、一部の地域を除き一定程度進められてきたところである。

**(2) 計画相談支援等の課題**

一方で、計画相談支援等の業務実態等については、以下のような課題が生じているところである。

- 1) モニタリング期間については、国が示した対象者ごとの標準期間を目安として、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が、標準期間どおりにモニタリング期間を設定している市町村が多く、対象者の状況等を勘案した適切な期間に設定されていない可能性がある。
- 2) 相談支援専門員1人当たりの対応件数については、相談支援専門員ごとに大きなばらつきがあり、一部の事業所に利用者が集中する状況が見られる。この結果、利用者一人一人に質の高い相談支援を提供することが困難となり、利用者や他のサービス提供事業所等が相談支援の必要性を実感できない場合もある。
- 3) 基本報酬については、現行、サービス等利用計画等の作成時(サービス利用支援費・障害児支援利用援助費)とモニタリング時(継続サービス利用支援費・継続障害児支援利用援助費)の2種類の報酬を設定しているが、丁寧なアセスメント等を行った上で計画の作成等を行った場合でも一律の単価となっており、サービスの質に応じて評価する報酬体系となっていない。
- 4) 者・児の指定基準については、利用者数にかかわらず1名以上の相談支援専門員を配置すれば良いため、相談支援専門員の養成自体は一定の水準で行われているにもかかわらず、配置が1名のみ事業所が大部分であり、当該相談支援専門員が他のサービスを兼務している場合も多い。そのため、事業所内において、複数の目でサービス等利用計画をチェックすることや人材を育成すること等が困難であり、また、相談支援専門員としての公正中立性が担保されないおそれがある。
- 5) さらに事業経営面においても、計画相談支援等の単体の収支が

赤字であり、独立採算が困難な状況であるため、他サービスから

の繰入れ等により補填している事業者が多い。このため、新規事業所が増加せず、既存事業所においても相談支援専門員の確保がより困難となっている。

## 2 平成30年度障害福祉サービス等報酬改定について

### (1) 改定の趣旨

30年度改定においては、前述の課題を踏まえて以下を目的とした見直しを行ったところである。

- 1) 対象者の状況等に応じた適切な頻度でモニタリングを行うことにより、計画相談支援等の質が向上するよう、標準期間の一部を見直す。
- 2) 相談支援専門員の担当件数を平準化し、利用者ごとに丁寧な支援を行うことを可能とするため、1人当たりの標準担当件数を設定する。
- 3) 相談支援の質に応じて評価する報酬体系となるよう、質の高い相談支援の実施や専門性の高い支援を行うための体制を適切に評価する加算を創設する。
- 4) 1事業所において相談支援専門員が複数配置され、複数の目でサービス等利用計画等をチェックできる質が高く、公正中立な事業所が増加するよう、特定事業所加算の拡充を図る。
- 5) これらの見直しによって、適切な支援の実施や体制整備を図っている事業所において独立採算が可能となり、新規事業所の増加や既存事業所における相談支援専門員の増員が促進されることで、各地域での相談支援体制の充実を図る。

「相談支援業務の負担軽減」について

意見概要	意見に対する考えや助言等
<p>書類作成等をはじめ業務量が多い。負担軽減が必要。</p>	<p>県が実施した相談支援体制の実態に係るアンケート結果(令和元年10月実施)では、約3/4の事業所が相談支援専門員が二人未満となっており、スーパーバイズを受ける機会や同僚へ相談を行う機会が少ない状況にあると考えています。</p> <p>このため、管理者に対して、労務管理やスーパーバイズの重要性等について理解を深めてもらい、相談支援専門員を孤立化させない取組を促す管理者研修を実施しているところですが、</p> <p>また、圏域アドバイザーと福祉事務所が中心となり、圏域自立支援連絡会を設置し、相談支援専門員を対象とした研修会の実施、相談支援従事者初任者研修や現任者研修に付加しフォローアップ研修を実施しています。</p> <p>近隣の相談支援事業所などおしで、事例検討や記録の効果的な作成等について自主勉強会を開催している事業所、タイピング(記録のパソコン入力)の研修を行っている事業所、モバイルパソコンを持ち歩き訪問先でサービス等利用計画を作成する等し効率を図っている事業所があると聞いています。</p> <p>このような勉強会等の場で情報を収集することは、事務処理の負担軽減に繋がりますので、参加を検討する余地があると考えます。</p>

(寄せられた意見)	
8	書類作成など事務的な業務に多くの時間が取られている。
23	日々の委託相談業務に追われ書類作成、整理の時間が十分に確保できない。
28	未だに、請求できない会議や雑務が多い。相談員の仕事の枠の整理が必要だと思っている。
43	困難ケース、丁寧にかかわる必要がある方の対応に追われて事務処理が滞る。
47	さらに新規の計画相談が受けられなくなった。
54	面談や電話対応に費やす時間が多く、書類作成する時間がなかなか取れない。
60	モニタリングの頻度見直しに伴う件数増で負担が増している。書類に追われる状況が大きくなっている。
76	モニタリング、担当者会議等の業務に追われ、市町村の会議、研修に参加できない。
83	複雑なケースが多く相談支援専門員の負担が大きい。
90	モニタリングや担当者会議での動き(状況確認のための事業所訪問、受信同行、自宅面談、関係機関との調整、電話連絡、各種会議への参加)が多く、業務過多であり心労がたまりやすい。
99	新規の受入、困難ケースを初め対応や調整が必要な場合が多く、報告書をまとめる時間の確保が難しい。
100	残業が当たり前になっていて、相談員一人一人の業務を調整する力が求められ課題である。

「加算」について

意見概要	意見に対する考えや助言等
<p>加算を取得したい。加算に伴い事務処理が多くなった。</p>	<p>県が実施した計画相談支援体制の実態に係るアンケート結果(令和元年10月実施)では、特定事業所加算を取得していると回答した事業所の割合は約30%、専門性加算(行動障害支援体制加算、要医療児者支援体制加算、精神障害者支援体制加算)を取得していると回答した事業所の割合は約20%となっています。</p> <p>質の高いサービスの提供体制の構築に向け、次年度以降も引き続き、専門性加算取得に係る研修を実施していきたいと考えています。</p> <p>さて、上記の体制加算の他、平成30年度報酬改定に伴い、入院時情報連携加算、退院・退所加算、医療・保育・教育機関等連携加算、サービス担当者会議実施加算、サービス提供時モニタリング加算等が創設されているところです。</p> <p>県では、管理者研修において安定した事業所運営に向け各種加算の取得を促すとともに、各圏域アドバイザーと福祉事務所が中心となり、圏域自立支援連絡会を設置し、加算に係る勉強会等を実施しているところです。</p> <p>また、加算に係る勉強会を開催している市町村や近隣の相談支援事業所が集まり、加算の取得や記録作成等について自主勉強会を開催している事業所があると聞いています。</p> <p>このような勉強会等の場で情報を収集することは、事務処理の負担軽減に繋がりますので、参加を検討する余地があると考えます。</p>

(寄せられた意見)	
5	<p>報酬単価が下がったことやモニタリング加算が二度手間に感じる。病院の同行や公共機関同行の加算があってもよいと思う。支援を行いたい請求に繋がらないため困る。</p>
17	<p>請求事務を担当する事務職員を配置して効率化を図っているが、特定事業所加算を取っていない(1人体制)ため、又、児童が8割なので経営は赤字ですが他事業で補っています。</p>
27	<p>加算の使い方が難しい。</p>
35	<p>専門性を評価する加算が始まって、相談員の業務量が増えて負担になっている。</p>
37	<p>加算に伴い事務処理が増えた</p>
46	<p>相談支援事業において、今回の改正により基本報酬単価が下がり、加算で報酬が積まれる仕組みになっている。加算をとるために書類等提出物が増え煩雑になった。</p>
48	<p>また、体制加算では複数相談員を要求しているが、マンパワー不足で対応ができないほか、24時間体制を条件(Ⅰ、Ⅱ、Ⅲ)としているが、労務管理上難しい。労働時間がオーバーしてしまう。</p>
58	<p>加算が充実したことはありがたいですが、研修がないために取れない加算(主任相談等)があるため(調整中かもしれませんが)結果的に、事業所の経営改善が困難である印象を感じる。</p>
63	<p>上記に加え、研修機会が少ない事もあり、加算が取れる体制が作りにくい。</p>
106	<p>特定事業所加算の要件については、小規模相談支援事業所においては達成が困難だと思います。</p>
116	<p>相談支援にも処遇改善が欲しいです。</p>

「福祉サービス事業所が少ないこと」について

意見概要	意見に対する考えや助言等
福祉サービス事業所、特に居宅介護事業者が少ない。	ヘルパーや居宅介護事業者は、利用者が地域生活を営む上での重要な地域資源であると考えています。 寄せられた意見については、関係者間で共有を図っていくとともに、増加に向けた取組について検討を行いたいと考えています。

(寄せられた意見)	
9	グループホームやヘルパー事業所等の情報が少なく、利用者のニーズに応えきれない(探すのに時間がかかる)
12	ヘルパー事業所が人手不足のため、事業所探しに時間がかかる。短期入所、日中一時支援の受け皿が少ない。施設やGHの空きが少ない。
15	ヘルパー事業所、特に医療的ケア対応、移動支援などに対応できる事業所が不足。
56	サービスの決定を受け希望があっても、受入可能な事業所(施設)がなく、繋げる難しさがある。(施設入所、短期入所、移動支援等) ※移動支援⇒サービス提供希望時間が重なり、調整が難しい。
61	ヘルパー不足の深刻を感じる。調整が困難。
93	サービス提供事業所が少ない。
118	ヘルパーさんが少なく(募集してもいない)居宅介護サービスになかなか繋がられない。



## 「モニタリング」について

意見概要	意見に対する考えや助言等
モニタリングを自宅以外でできるようにしてほしい。回数を増やしてほしい。	<p>モニタリングについては、利用者の居宅で面接を行うことが運営基準で定められています。(運営基準第15条第3項第2項:相談支援専門員は、モニタリングに当たっては、利用者及びその家族、福祉サービス等の事業者を行う者等との連絡を継続的に行うこととし、法第5条第23項に規定する厚生労働省令で定める期間ごとに利用者の居宅等を訪問し、利用者等に面接するほか、その結果を記録しなければならない。)※居宅等の「等」は精神科病院又は障害者支援施設等のこと。</p> <p>なお、モニタリングについては、平成30年度報酬改定に伴い標準期間が、居宅介護や行動援護、同行援護等が6月間から9月間へ、障害者支援施設が1年間から6月間へ見直しされています。</p> <p>県が実施した相談支援体制の実態に係るアンケート結果(令和元年10月実施)では、多くの市町村でモニタリングの見直しを行い頻度を高めていることを確認しております。モニタリング頻度を高めること等により、継続的かつ定期的に利用者との関わりを持つことで、利用者の新たなニーズや状況の変化に応じたニーズを見出し、その充足のための適切なサービス変化に係る助言や提案等を通じて、利用者より一層の信頼関係が醸成され、利用者が真に希望する生活のあり様に近づけていく支援が可能となります。</p> <p>また、利用者だけではなく当該利用者にサービスを提供している他事業所の職員等との信頼関係も醸成することにより、利用者の状況変化等が生じた場合でも迅速に情報を把握することができ、支援方針の変更の検討を早期に行うことで、利用者への適切な支援に繋げることが可能となります。</p> <p>相談支援体制強化に向けた市町村連絡会(令和2年1月10日開催)では、上記モニタリングの趣旨等について改めて県と市町村で確認したところです。</p> <p>なお、参考に、「特定相談支援事業所等における柔軟な対応の工夫例」の資料を貼り付けておりますので業務の参考とさせていただきます。</p>

寄せられた意見	
44	市町村によっては、モニタリングの回数に制限が出ている。
49	一部市町村より予算の関係で制限がかかることがあった。モニタリングを増やすことができればありがたい。
80	他相談事業所からの引きつづきでのモニタリング設定の必要性があるにも関わらず、当初の規定でしかモニタリングができない事など利用者の状況把握が難しい。
89	異性や病状不安定な方に関する対応など、自宅でのモニタリングだと相談員の身の安全が確保できない場合などがあり、自宅以外でのモニタリングも認めて欲しい。
91	また、モニタリングは原則自宅で実施することは理解しているが、毎回それだと残業になることもあり、調整が難しい。●●●●は「必ず」と指導しているが、他市町村の相談はそれを求められていない場合が多い。「最低1回は」等、緩和する方法はないのか。

### 計画相談支援等の完全実施に向けた体制整備の加速化策(ポイント)

\* 「計画相談支援・障害児相談支援の体制整備を進めるに当たっての基本的考え方等について」(平成26年2月27日付地域生活支援推進室事務連絡)より抜粋

(市区町村に求められる配慮の例)

- 基幹相談支援センターや委託相談支援事業所と連携し、各相談支援事業所の繁忙状況を確認の上、特定の相談支援事業所に業務が集中しないよう配慮
- 支給決定・受給者証発行に当たって、
  - ・利用者の同意の上、受給者証や支給決定の変更通知の写しを、直接市町村から相談支援事業所等に送付
  - ・支給決定の予定日よりも早期に相談支援事業所に情報提供し、十分な時間的余裕を確保
  - ・支給決定に当たって、期限を利用者の次の誕生日等までとして計画相談支援の業務量を分散

○ 特定相談支援事業所等における柔軟な対応の工夫例

<p>①初回相談</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・心身の状況把握</li> <li>・利用者宅へ訪問し、面接の実施(十分な説明と理解)</li> </ul>	<p>居宅等への訪問は必須。ただし、再度利用者へ確認する事項が生じた場合は、内容が軽微であれば電話やメール等による確認でも可能。</p>
<p>②サービス等利用計画の作成・提出</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用計画の説明、文書による同意</li> </ul>	<p>居宅訪問は要件としていない。利用者等の意向が正確に確認できることを前提として、郵送や補助職員の代行等により同意を得ることも可能。状況に応じ相談支援専門員が電話・メール等でやりとりを行う。</p>
<p>③サービス担当者会議開催</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・障害福祉サービス等の担当者を招集の上、開催</li> </ul>	<p>原則は関係者全員が参加の上で開催。サービス担当者の都合で会議への参加が得られなかった場合は、会議を開き直す必要は無く、出席できなかった担当者には別途意見を求めて必要に応じて計画に反映することに対応可。内容は文書記録が必要。</p>
<p>④サービス等利用計画の作成・提出</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用計画の説明、文書による同意</li> </ul>	<p>居宅訪問は要件としていない。利用者等の意向が正確に確認できることを前提として、郵送や補助職員の代行等により同意を得ることも可能。状況に応じ相談支援専門員が電話・メール等でやりとりを行う。</p>
<p>⑤モニタリング (計画の変更なし(軽微な変更))</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・計画の変更、事業者等との連絡調整、利用者へ支給決定の申請勧奨</li> <li>・利用者の居宅等を訪問し、面接の実施(計画の変更あり)</li> </ul>	<p>居宅等への訪問は必須。ただし、再度利用者へ確認する事項が生じた場合は、内容が軽微であれば電話やメール等による確認でも可能。</p>

結果の記録 → ②へ

軽微な変更の場合や変更が無い場合は、利用者の同意やサービス担当者会議の開催は不要。再度居宅等への訪問は必須ではなく、電話やメール等による確認でも可能。

「様式や提出期限日」について

意見概要	意見に対する考えや助言等
<p>様式や提出期限日等を統一してほしい</p>	<p>市町村においては、業務内容や職員数等執行体制が異なることから、各種書類等の提出期限日が異なります。</p> <p>このような中、県が実施した相談支援体制の実態に係るアンケート結果（令和元年10月実施）では、過去3か月以上請求が間に合わなかったことがあると回答した事業所は約30%、つまり、約70%の事業所においては概ね期限内に請求ができていていると考えています。</p> <p>また、各種様式については、多くの市町村で国が示した標準仕様を基本とし、なかには、サービス等利用計画の質の向上の観点から、委託相談支援事業所や基幹相談支援センターとも連携し、課題とニーズを明確化させるために欄を分ける等工夫している市町村もあり、相談支援事業所から一定の理解を得ていると聞いています。</p> <p>住んでいる市町村によって、サービス等利用計画書様式が異なることを理由に支援の質に大きな差が生じる場合には、質の一定を図る観点からその改善に向けた取組が必要だと考えますが、圏域アドバイザーの活動や沖縄県障害者自立支援協議会や圏域自立支援連絡会等での議論を確認する限り確認されておりません。</p> <p>なお、相談支援体制強化に向けた市町村連絡会（令和2年1月10日開催）及び基幹相談支援センター連絡会（同日開催）では、相談支援専門員を対象にサービス等利用計画に関する勉強会を開催している市町村や圏域の状況について県と市町村で共有したところです。</p>

(寄せられた意見)	
33	市町村によって書式や提出期限日が変わり対応に苦慮している。
57	市町村によって報酬や加算、請求の解釈がまちまちであるため、統一していただければと思います。
96	市町村により計画相談の様式や対応が違い、●●●市は独自のルールや細かい訂正ある、●●●市民の相談を受けたがる相談員が少なくなっている。 今後は計画のやり方に市町村での格差がでないように支給決定の判断を行って欲しい。
109	沖縄県で相談支援事業所が運営しやすくなるような加算等の配慮、提出書類、市町村ルールを撤廃した統一ルール策定をしてほしい
112	各市町村によって提出方法等が異なるため、統一してもらえるととても助かる。

「関係機関との連携」について

意見概要	意見に対する考えや助言等
関係機関と連携、協働したい。	<p>相談支援専門員が相談支援業務の難しさを感じる一つとして、関係者や関係機関に呼びかけても連携を取ってくれない、協働してもらえない、つまり、「多種職協働」が困難ということがあげられます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・多種職協働が困難とされる理由のいくつかとして、</li> <li>・相手のことを知らない、相手に知ってもらえない</li> <li>・相談支援専門員が自分自身のことを分かっていない、業務内容を説明できない</li> <li>・職種による教育背景、アイデンティティー、倫理、価値観が異なる等それぞれの分野に独特の世界観がある</li> </ul> <p>つまり、お互いの業務内容や業務時間、体制も理解していない、話す言葉が分からない等、お互いが分からない中で進めようとするにありとされており、そのため、丁寧かつ複数回の説明が求められています。</p> <p>例えば、教育との連携のポイントとして</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・校長会、職員会等で相談支援について知ってもらう機会をもつ</li> <li>・(学校側は)卒業後の知識が少ないので情報提供をする</li> <li>・暮らしの情報を教員に伝える</li> </ul> <p>相談支援専門員が担任と話しあう場を作れるようなシステムや職員会議に参加できるシステムを市町村自立支援協議会で作る等があげられます。</p> <p>多種職協働に向けて、まずは、相談支援専門員が自分の仕事について、できることやできないことを再確認すること、相手に知ってもらうためパンフレットを作成すること等から取り組み、そして、市町村自立支援協議会等を中心に、多種職協働の土壌づくりに向けた検討を進めることが効果的と考えます。</p>

(寄せられた意見)	
24	発達障害児の進路について、学校や放デイ等で会議をする際に、「福祉サービスと教育サービスは別で考えるため報酬は発生しない」と言われました。報酬についてはいいのですが、福祉と教育を分けて欲しくありません。
25	学校での課題もふられてしまうことがある。
45	児童の相談は大変というイメージを持たれる支援者もいて、大変というイメージを変えられたらいいな。
75	経営のためには、受け持ち件数を増やさざるを得ないが、急なサービス変更や行動障害がある等で丁寧に対応したケースに十分に関われない。関係機関のすりあわせが十分にできない。
79	関係機関が多い時の会議等アポ取りの難しさと急な変更で予定の組み辛さ。

「委託相談、基幹相談支援センター等の役割」について

意見概要	意見に対する考えや助言等
委託相談、基幹相談支援センター等の役割を明確にしてほしい。	<p>国が制度設計した相談支援体制は、下記図のとおり、重層となっています。なお、各々の役割については図を参照ください。</p> <p>県では、アドバイザーの活動等を通して、委託相談員がサービス等利用計画の作成に多くの時間を割き、また、基幹相談支援センター職員が支援困難事例の相談に対応しきれていない等、本来求められている役割を十分に果たし切れていないものと考えています。</p> <p>このため、基幹相談支援センター連絡会(令和2年1月10日開催)を開催し、基幹相談支援センターの効果的な運営や職員のスキルアップ等について検討を行ったところです。</p> <p>また、相談支援体制強化に向けた市町村連絡会(令和2年1月10日開催)では、計画相談員、委託相談員、基幹相談支援センター職員が各々の役割に基づき、連携を図りながら顔の分かる相談支援体制の構築を進めていくことについて県と市町村で確認したところです。</p>

(寄せられた意見)	
32	計画相談の役割が不明瞭で色々な役割が持ち込まれる。一人事業所はその整理をする時間がないまま役割を引き受け過ぎ、しんどくなっていると思われる。
34	困難事例を対応する際、委託相談員や市町村との連携方法がよくわからなくて困っている。できれば一緒に動ける体制をわかりやすく作って欲しい。
68	<p>計画相談員と委託相談員及び基幹相談の役割の明確化                      計画相談員が委託相談員の役割(内容)を具体的に理解できていないように思えます。                      サービス支給に係る業務量のみならず、現状共有や課題解決等取組が計画相談員の固定業務を圧迫している状況にあります。                      基幹相談が計画相談員の後方支援、協働するなど挙げられているが、具体的にはどうのことなのでしょうか？さらに、委託相談員の役割(支援幅の基準)は各々で違うのはなぜでしょうか？                      例え、この相談員に相談を持ちかけても、この人の判断でその支援はやらないと判断されてしまう等 もちろん明確に線を引きることが、難しいことも十分理解したうえで、役割や業務内容のことがお互い明確になっていると、連携も繋がりもよりよくなると考えられます。</p>
92	計画相談員の役割がどこまでなのかが分かりづらい。
108	業務の線引き

重層的な相談支援体制

<第3層>

c. 地域における相談支援体制の整備や社会資源の開発など

- 総合的・専門的な相談の実施
- 地域の相談支援体制強化の取組
- 地域の相談事業者への専門的な指導助言、人材育成
- 地域の相談機関との連携強化
- 地域移行・地域定着の促進の取組
- 権利擁護・虐待の防止

主な担い手→基幹相談支援センター、地域(自立支援)協議会

<第2層>

b. 一般的な相談支援

- 福祉サービスの利用援助(情報提供、相談等)
- 社会資源を活用するための支援(各種支援施策に関する助言・指導)
- 社会生活力を高めるための支援
- ピアカウンセリング
- 権利擁護のために必要な援助
- 専門機関の紹介

主な担い手→市町村相談支援事業

<第1層>

a. 基本相談支援を基盤とした計画相談支援

- 基本相談支援
- 計画相談支援等
- サービス利用支援・継続サービス利用支援

主な担い手→指定特定相談支援事業

「福祉サービス事業所の理解、協力」について

意見概要	意見に対する考えや助言等
<p>福祉サービス事業所の協力や理解が得れないことがある。</p>	<p>障害のある人もない人も誰もが住み慣れた地域社会で普通の生活を営み活動できる社会、ノーマライゼーションの理念に基づき、エンパワメントの視点、福祉・保健・医療等の総合的なサービス実現の視点、アドボカシー（権利の代弁）の視点等複数の視点に基づき、アセスメントが行われ、サービス等利用計画は作成されます。</p> <p>一方、個別支援計画については、サービス管理責任者が、サービス等利用計画における総合的な支援方針等を踏まえ、当該事業所が提供するサービスの適切な支援内容等について検討し作成されます。</p> <p>福祉サービス事業所において発生した課題については、個別支援計画の見直し等に影響を与えかねないことから、一義的には、サービス管理責任者を中心に事業所内でその対応について検討し、改善に努める必要があります。</p> <p>また、サービス担当者会議等によって両計画の進捗等が共有され、よりよいサービスの改善に繋がります。</p> <p>集団指導（令和2年3月予定）において、サービス等利用計画と個別支援計画の関係性やサービス担当者会議の重要性等について福祉サービス事業所に説明を行い、相談支援専門員との協力、連携を依頼したいと考えています。</p>

(寄せられた意見)	
26	<p>担当者会議等を調整しても、サビ管、児発管等が参加しないことがあり、現場中心にしていることが多い。</p>
41	<p>計画相談以外の動きが多い。線は引けないと思うが、何でも相談員にふられる。相談員がいる事で本人（ご家族）の思いや意向が表面化されるようになったのはよかったと思うが、問題が起こった時に、事業所内（サービス提供事業所）でどうやったらよいかを検討されないまま、相談員に困り事をそのまま相談される感じを受ける。</p>
64	<p>事業所によっては、見学、体験の拒否（利用者によって）など利用者の選択 事業所、支援者間の温度差、支援者が優位になることも</p>
102	<p>担当者会議を終えていないのに、計画相談員に相談もなく、サービスを開始するのはやめてほしい。</p>

「待機者」について

意見概要	意見に対する考えや助言等
<p>待機者が多く対応が間に合っていない。</p>	<p>県が実施した相談支援体制の実態に係るアンケート結果(令和元年10月実施)では、待機者がいると回答した事業所が約45%、待機者がいないと回答した事業所が約55%となっています。</p> <p>また、新規のサービス作成依頼を受けた場合に引き受けると回答した事業所が約30%、断る、他事業所へ繋ぐ等と回答した事業所が約70%となっています。</p> <p>また、同アンケート結果では、相談支援専門員一人当たりの担当件数が国が示す標準件数39件未満の事業所の割合が約1/4、49件未満ではその割合は約1/3となっています。このことから、一部の相談支援事業所に業務が集中していることが考えられます。</p> <p>国においては、市町村に対して、基幹相談支援センターや委託相談支援事業所と連携し、各相談支援事業所の繁忙状況を確認の上、特定の相談支援事業所に業務が集中しないよう配慮するよう求めています。</p> <p>相談支援体制強化に向けた市町村連絡会(令和2年1月10日開催)及び基幹相談支援センター連絡会(同日開催)では、基幹相談支援センターや委託相談支援事業所と連携し、また市町村自立支援協議会で、各相談支援事業所の繁忙状況を確認し、特定の相談支援事業所に業務が集中しないような仕組みづくり(相談部会において、定期的に相談支援専門員や相談支援事業所の担当件数等を共有し、担当件数の少ない相談支援専門員等に協力を依頼する等)や相談支援事業所の増加に向け検討を進めることを県と市町村、基幹相談支援センターで確認したところです。</p>

(寄せられた意見)	
10	新規の利用者が相談支援事業所を探すのに苦労している。
11	新規の利用依頼が多いが、待機者が多く、受入までに4~5か月程度かかる。時期によっては、待機枠もいっぱいでお断りすることもある。どこも似たような状況なので他事業を案内することも難しい。
40	計画相談の依頼を受けるもすぐに計画相談をお受けすることができずお断りしてしまう状況があり心が痛い。
71	殆どの事業所が新規の受入を断っている状況(10件以上の事業所に家族が問い合わせを依頼するも、全て不可となり、3か月位の待機状況

「アセスメント、サービス等利用計画書」について

意見概要	意見に対する考えや助言等
<p>アセスメント、サービス等利用計画書の重要性について理解してほしい</p>	<p>障害のある人もない人も誰もが住み慣れた地域社会で普通の生活を営み活動できる社会、ノーマライゼーションの理念に基づき、エンパワメントの視点、福祉・保健・医療等の総合的なサービス実現の視点、アドボカシー（権利の代弁）の視点等複数の視点に基づき、アセスメントが行われ、サービス等利用計画は作成されます。</p> <p>相談支援専門員が、サービス管理責任者等と異なる点は、福祉サービスのみならず、保健・医療・インフォーマル資源などもその視野に入れ総合的な支援計画を作ることが認められている資格者であることです。</p> <p>相談支援体制強化に向けた市町村連絡会（令和2年1月10日開催）では、市町村から利用者や家族等に対してアセスメントの重要性やサービス等利用計画の意義等について説明すること等、改めてアセスメントの重要性について県と市町村で確認したところであります。</p> <p>また、集団指導（令和2年3月予定）において、アセスメントの重要性等について福祉サービス事業所に説明を行い、相談支援専門員との協力、連携を依頼したいと考えています。</p>

(寄せられた意見)	
1	<p>市町村窓口での受付（サービス利用・申請相談）の対応を強化してほしい。計画相談で受けるもサービスの利用に至らない場合があり、基本相談に終わり計画相談費に繋がらないことがある。委託相談事業所や介護保険、児童担当課の紹介など、ある程度を判断した上でサービスの申請を受け付けて欲しい。</p>
50	<p>相談支援事業所によるアセスメントの前に既に、利用する事業が指定される計画作成の依頼がおおい。ご本人、ご家族もよく状況を理解していないことも多く混乱してしまい収集がつかないことがあった。国が示した従来のサービス提供プロセスに変更があるのであれば教えて欲しい。大変困っている。</p>
52	<p>計画相談を依頼の連絡があった際に、すでにサービスを受けたい内容や事業所が決まってくる場合がある。実際にアセスメントする中で、ご本人様やご家族がご本人様の現状から利用したい事業内容にそぐわない場合もあり、当事者の方が混乱してしまう場面もある。</p> <p>サービスに繋ぐことを優先してその方々のこれからの思いや、これまでのご家族様の感じてきたことなどを整理する中で社会資源（フォーマル、インフォーマル資源）と繋がってほしい支援に繋がるのではないかと感じています。</p>
95	<p>A型利用の際の暫定支給から本支給に変わる際のモニタリング報告書について、相談員の報告書には目を通されないのはなぜでしょうか？福祉サービスは計画書のもとでサービスは提供されており、計画相談員からの視点でサービスの必要性を考察するのは大事な事ではないかと思えます。しかし、サービス提供事業所の報告書のみで本支給が決定されるという事は、計画相談員のモニタリング報告はそれほど重要視されていないのだと残念に思いました。</p> <p>業務管理においても届出書等の必要書類の提出はもちろん大事であると同様に、事業所においても根拠となる必要書類の管理は重要と考えており、変更しても変更後の根拠となる書類の交付は相談支援専門員の要請があれば交付するという窓口の対応にいつも困惑しています。</p>

「利用者への支援」について

意見概要	意見に対する考えや助言等
<p>利用者への支援について悩んでいる。</p>	<p>相談支援専門員が相談支援業務の難しさを感じる一つとして、相談支援専門員の助言や善意の取組が利用者や家族に理解してもらえないことや利用者に適した社会資源が見いだせないこと等があげられます。</p> <p>相談支援専門員においては、要望やクレームが多い時、支援が行き詰まる時には苛立ちや不安等のストレスを感じることもあります。</p> <p>このような時にこそ、管理者によるスーパーバイズや同僚への相談等が必要になるものと考えられますが、県が実施した相談支援体制の実態に係るアンケート結果(令和元年10月実施)では、約3/4の事業所が相談支援専門員が二人未満となっており、スーパーバイズを受ける機会や同僚へ相談を行う機会が少ない状況にあると考えています。</p> <p>このため、管理者に対して、労務管理やスーパーバイズの重要性等について理解を深めてもらい、相談員を孤立化させない取組を促す管理者研修を実施しているところです。</p> <p>また、圏域アドバイザーと福祉事務所が中心となり、圏域自立支援連絡会議を設置し、相談支援専門員を対象とした研修会を実施しているほか、相談支援従事者初任者研修や現任者研修に付加しフォローアップ研修を実施しているところです。</p> <p>社会福祉を含む対人援助の分野のような正答が一意に定められがたい(正解か検証困難な)業務には、主体的かつ積極的な学びは効果的とされており、参加を検討する余地があると考えます。</p> <p>相談支援体制強化に向けた市町村連絡会(令和2年1月10日開催)では、市町村自立支援協議会等の場で、地域の人材育成や研修実施の検討、顔の分かる相談支援体制の構築に向けた取組を進めていくことを県と市町村で確認したところです。</p>

(寄せられた意見)	
14	要望やクレームが多い利用者の対応は相談員の精神的、時間的負担が多い。
42	現存のサービスに乗っかれない方が出てきて、支援に行き詰まる(就労でもなく生活介護でもない方とか、強度行動障害、発達の方で理解が得られにくく、事業所を転々としてしまうとか)孤独を感じる。
88	対象者が多すぎて、相談支援で関わるにも時間が足りない。介護保険のように人数を整理し、毎月のモニタリングなどこまめな関わりで対応したい。それにより相談支援の質、利用者様の生活の質は向上されると考えます。
111	担当件数も多いため、丁寧な対応ができずとても申し訳なく思う



「研修会」について

意見概要	意見に対する考えや助言等
<p>研修を受講できる機会を増やしてほしい</p>	<p>県が実施した相談支援体制の実態に係るアンケート結果(令和元年10月実施)では、約3/4の事業所が相談支援専門員が二人未満となっており、スーパーバイズを受ける機会や同僚へ相談を行う機会が少ない状況にあると考えています。</p> <p>このため、管理者に対して、労務管理やスーパーバイズの重要性等について理解を深めてもらい、相談支援専門員を孤立化させない取組を促す管理者研修を実施しているところです。</p> <p>さて、社会福祉を含む対人援助の分野のような正答が一意に定められがたい(正解が検証困難な)業務には主体的かつ積極的な学びは効果的とされており、そこで、圏域アドバイザーと福祉事務所が中心となり、圏域自立支援連絡会を設置し、相談支援専門員を対象とした研修会の実施や加算取得に係る勉強会の他、相談支援従事者初任者研修や現任者研修に付加しフォローアップ研修を実施しています。</p> <p>提案のありました専門的人材育成やエンパワメントを発揮させることに視点を置いた研修等については関係機関や圏域アドバイザーとも連携し検討していきたいと考えております。</p> <p>また、相談支援体制強化に向けた市町村連絡会(令和2年1月10日開催)では、市町村自立支援協議会等の場で、地域の人材育成や研修実施の検討、顔の分かる相談支援体制の構築に向けた取組を進めていくことを県と市町村で確認したところです。</p>

(寄せられた意見)	
36	<p>ASDやADHDなど従来の福祉的環境に適応できない利用者も増えている。専門職の人材育成、受け皿となる環境が急務と感じている。</p>
78	<p>計画相談員はサービス調整が主な業務であるが、本人の自立のために、どうサービスを減らすか、今ある本人の力や環境をどう活かすかという視点でケースに関わりたい。本人のニーズ充足のため、課題解決のため相談員は精一杯努力して当然みたいな見方が苦しい。課題解決や自分の人生をどう豊かに生きるか一番努力が必要なのは当事者一人一人、相談員含め支援者にはあくまで補助にしかすぎないと思う。そういう見方を深める研修、勉強会を期待します。</p>
105	<p>相談支援事業所の管理者研修については、相談支援専門員が法人内で孤立しないためにも必要な研修です。管理者の相談支援に対する理解を深められるように効果的に継続することをお願いします。</p>

「事業者情報」について

意見概要	意見に対する考えや助言等
事業者情報の共有について	<p>県が実施した相談支援体制の実態に係るアンケート結果(令和元年10月実施)では、新規のサービス作成依頼を受けた場合に引き受けると回答した事業所が約30%、断る他事業所へ繋ぐ等と回答した事業所が約70%となっています。</p> <p>また、市町村を越えて他事業所へ繋ぐことがあることから、相談支援専門員においては、所在する市町村の相談支援事業所の情報のみならず、隣接市町村等の相談支援事業所の情報を必要とする機会が増えているものと考えています。</p> <p>さて、事業者情報については、平成30年4月に施行された「障害福祉サービス等情報公表制度」に基づき、独立行政法人福祉医療機構(フムネット)が運営する「障害福祉サービス等情報検索」サイトにて確認することができるようになっておりますが、本県では事業者からの報告が少なく、登録している事業者の件数は伸び悩んでいます。</p> <p>相談支援体制強化に向けた市町村連絡会(令和2年1月10日開催)及び基幹相談支援センター連絡会(同日開催)では、各事業者情報を効果的、効率的に集約し提供できる仕組みづくりについて検討したところです。</p> <p>なお、連絡会では、          ・「障害福祉サービス等情報検索サイト」を充実させることが第一義的である(法に基づく義務)          ・空き情報(新規対応が可能な事業所情報)を集約する場合においては、その更新頻度が重要になるが、「障害福祉サービス等情報検索サイト」登録への報告がなされていない現状で、相談支援事業者に新規対応が可能となった時点及び対応できなくなった時点つまり、タイムリーに報告をしてもらうことが可能か          等今後の検討課題があげられたところです。</p> <p>なお、「障害福祉サービス等情報検索サイト」未登録の相談支援事業所にあつては、速やかに県に報告するようお願いいたします。</p>

(寄せられた意見)	
31	新規開設の事業者情報はロコミでしか伝わらないので、行政発信で共有することはできないか？
73	新規の受入ができなくて苦しい。事業所の空き状況がわかれば他事業所に繋げられて相談者の負担が図られる

**\*【障害福祉サービス等情報公表制度】**  
 障害福祉サービス等情報公表制度は、障害福祉サービス等の利用者が個々のニーズに応じて良質なサービスを選択できるようにするとともに、事業者によるサービスの質の向上を図ることを目的として創設された制度で、

- ① 事業者が、障害福祉サービス等情報を都道府県知事並びに指定都市、中核市及び児童相談所設置市長（以下「都道府県知事等」という。）へ報告することや、
- ② 都道府県知事等が、事業者から報告を受けた当該情報を公表すること

を義務付けております。  
 詳しくは、[障害福祉サービス等情報公表制度（厚生労働省ホームページ）](#)をご覧ください。

The screenshot displays the '障害福祉サービス等情報検索' (Disability Welfare Services Information Search) website. It features a search bar at the top, followed by a list of service providers. Each provider entry includes details such as '住所' (Address), '定休日' (Closed days), '電話' (Phone), 'FAX', 'サービスを提供する地域' (Service area), and 'ホームページ' (Homepage). A section titled '法人が実施する他の障害福祉サービス' (Other disability welfare services implemented by the corporation) lists various services like '訪問支援サービス' (Home support service), '日中活動サービス' (Daytime activity service), etc. On the right side, a vertical banner states '事業者の概要を閲覧できます。' (You can browse the overview of the business).

「セルフプラン」について

意見概要	意見に対する考えや助言等
セルフプランを認めてほしい	<p>セルフプラン自体は、障害者本人(又は保護者)のエンパワメントの観点からは望ましいものです。</p> <p>一方、市区町村が計画相談支援等の体制整備に十分に力を入れないまま安易にセルフプランの提出を誘導しているとの指摘があることから、「自治体が計画相談支援等の体制整備に向けた努力をしないまま安易に申請者をセルフプランに誘導するようなことは厳に慎むべき」という方針が国から示されているところです。</p> <p>併せて、市区町村においては、以下の取組を行う事が望ましいとされています。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・セルフプランを作成している者への意向調査を行うことにより、相談支援専門員によるケアマネジメントの希望の有無等を把握すること。</li> <li>・計画相談支援を提供する体制が十分でないためにセルフプランを作成している者が多い市町村については、体制整備のための計画を作成すること。</li> <li>・セルフプランにより支給決定されている事例について、一定数を抽出し、基幹相談支援センター等による事例検討等において検証を行い、必要に応じてセルフプラン作成者に対して、専門的見地からの助言等を行うこと。</li> </ul> <p>相談支援体制強化に向けた市町村連絡会(令和2年1月10日開催)では、県(福祉事務所含む)と市町村でセルフプランの趣旨等について改めて確認したところです。</p> <p>なお、参考に、「全ての利用者について計画相談支援等が行われることを原則とした趣旨」について資料を貼り付けておりますのでご確認ください。</p>

(寄せられた意見)	
72	児童の受入は困難で、セルフプランのアドバイスで対応をせざるを得ない。
110	地域の相談支援事業所の対応困難、待機待ちの際にはセルフプランが作成できるようにしてほしい

全ての利用者について計画相談支援等が行われることを原則とした趣旨

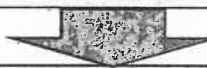
【経過】

これまで、障害者ケアマネジメントの必要性や相談支援の体制等に重要性に関しては、「障害者ケアガイドライン」報告書(平成14年3月31日)(障害者ケアマネジメント体制整備検討委員会)により提言され、その後、\*社会保険審議会障害者部会報告書(平成20年12月26日)においても大きく取り上げられてきた。

【趣旨】 \*記載事項を整理すると、次のとおりである

H26.2.27事務連絡(抜粋)

- (1) 障害児者の自立した生活を支えるためには、その抱える課題の解決や適切なサービス利用に向けたきめ細かく継続的な支援が必要であり、そのためには定期的なケアマネジメントを行う体制が求められること
- (2) 障害児者にとって、専門的な知見を持った担当者からのアドバイスを活用してサービスを幅広く組み合わせ利用することが、選択肢の拡大につながること
- (3) 可能な限り中立的な者が、専門的な観点から一貫してケアマネジメントを行うことにより、市区町村の支給決定の裏付け又は個別のサービス・支援の内容の評価を第三者的な観点から行うことが可能となること



サービス等利用計画はツール

【目指すもの】

- 各市区町村(わかまち)に住んでいる障害福祉サービス等を利用するすべてのひとに対して、時には近くで深く寄り添い、時には遠くから見守ることのできる「相談支援専門員」という専門職が身近にいる体制を整えること。
- そして、誰もが住み慣れた地域で安心して生活できるまちづくりを目指すこと。

「事業所内研修、スーパーバイズの実施」について

意見概要	意見に対する考えや助言等
<p>事業所内研修等が実施できていない。</p>	<p>意見提出者におかれては、相談支援事業者の責務について深いご理解を頂けているものと考えます。(運営基準第20条第3項:指定特定相談支援事業者は、相談支援専門員の資質の向上のために、その研修の機会を確保しなければならない)</p> <p>社会福祉を含む対人援助の分野のような正答が一意に定められがたい(正解か検証困難な)業務には主体的かつ積極的な学びは効果的とされており、そこに研修の意義が見いだせます。</p> <p>なお、相談支援専門員の資質向上・人材育成には、職場内研修やスーパーバイズの他、いくつか仕組みが考えられます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職場面談を制度化し、面接・目標設定・正しい評価を通し、相談支援専門員に自己肯定感やエンパワメントの誘発</li> <li>・見学や視察、交流や交換等外部視察による視野拡大</li> <li>・職場環境の改善による相談支援専門員のモチベーションの誘発</li> </ul> <p>これらは相談支援専門員の内発を促すものであり、効果的な取組と考えられますので、取組の参考とさせていただきます。</p> <p>ところで、県が実施した相談支援体制の実態に係るアンケート結果(令和元年10月実施)では、約3/4の事業所が相談支援専門員が二人未満となっており、スーパーバイズを受ける機会や同僚へ相談を行う機会が少ない状況にあると考えています。</p> <p>このため、管理者に対して、労務管理やスーパーバイズの重要性等について理解を深めてもらい、相談員を孤立化させない取組を促す管理者研修を実施しているところです。</p> <p>また、圏域アドバイザーと福祉事務所が中心となり、圏域自立支援連絡会議を設置し、相談支援専門員を対象とした研修会の実施や加算取得に係る勉強会、相談支援従事者初任者研修や現任者研修に付加しフォローアップ研修を実施しているところです。</p> <p>相談支援体制強化に向けた市町村連絡会(令和2年1月10日開催)では、市町村自立支援協議会等の場で、地域の人材育成や研修実施の検討、顔の分かる相談支援体制の構築に向けた取組を進めていくことを県と市町村で確認したところです。</p>

(寄せられた意見)	
70	計画相談員1人が受けもつ人数が事業所により80名位なため、余りにも多忙であり、事業所内研修も不十分である。
85	相談員の定着、記録に追われている。スーパーバイズができていない。

「各市町村の取組の共有」について

意見概要	意見に対する考えや助言等
<p>好事例の共有について</p>	<p>市町村自立支援協議会や基幹相談支援センターは、個別課題を解決するためのネットワークの構築や社会資源の改善・開発を行う役割を担うものとされています。          また、市町村自立支援協議会には、困難事例への対応のあり方や地域の諸情報を共有する機能を有するとされています。          相談支援体制強化に向けた市町村連絡会(令和2年1月10日開催)及び基幹相談支援センター連絡会(同日開催)では、各市町村自立支援協議会等において共有した好事例等について他市町村への情報提供、共有を図っていくことを県と市町村、基幹相談支援センターで確認したところです。</p>

(寄せられた意見)	
53	<p>また、フォーマル資源で対応できないことも多々出てきていると思います。各地域でどのように工夫して対応しているのか？計画相談支援の相談支援員と共有する時間はとても重要だと感じています。県の取組でも各市町村の取組好事例で情報共有してみてもいいのではないのでしょうか。</p>

「他相談支援事業所への助言や相談」について

意見概要	意見に対する考えや助言等
<p>新規事業所立ち上げ前に計画相談のイロハを教えて欲しいと依頼があったり、他事業所相談員が1人体制もしくは経験が浅い等の理由で相談にのったりしている。早めに評価される体制になってほしい。</p>	<p>県では、相談支援事業所や相談支援専門員とおしの横の繋がり、顔の分かる相談支援体制の構築に向け取り組んでいるところです。 意見提出者が行っている助言や相談は、顔の分かる相談支援体制の構築に大きく貢献されているものと考えます。また、地域で信頼が厚く、地域の中核的な役割を担っていると考えます。 この反面、真事業所の本来業務に影響を及ぼすことは避けるべきことであり、意見提出者もまた、地域で支えられる存在でなくてはなりません。 相談支援体制強化に向けた市町村連絡会(令和2年1月10日開催)では、市町村自立支援協議会等の場で、地域の人材育成や研修実施の検討、顔の分かる相談支援体制の構築に向けた取組を進めていくことを県と市町村で確認したところです。</p>

(寄せられた意見)	
4	<p>新規事業所立ち上げ前に計画相談のイロハを教えて欲しいと依頼があったり、他事業所相談員が1人体制もしくは経験が浅い等の理由で相談にのったりしている。早めに評価される体制になってほしい。</p>

「男性相談員の確保」について

意見概要	意見への対応(案)
<p>男性相談員の確保</p>	<p>利用者と相談支援専門員が異性の場合、利用者にとっては本心を打ち明けにくい、相談支援専門員にとっては現実問題として身に危険を感じる場合があるものと考えます。その反面、異性であるからこそ、本心を打ち明けられることができる等も考えられます。</p> <p>相談支援事業所においては、相談支援専門員の男女比率を考慮しているところがあると聞く一方で、県内の多くの事業所は二人未満であり考慮することが難しいのが現状です。</p> <p>このような場合、利用者から相談を受けた際(インテーク時)に、男性相談員が適切であると考えた場合には、近隣の相談支援事業所に応援を求める(同行依頼、相談ケースの交換、引継等)が必要となることが想定されます。</p> <p>このためにも、近隣の相談支援事業所と連携が取れる環境づくりに努めていくことは重要だと考えます。</p> <p>また、市町村自立支援協議会(相談部会等)において問題提起していただき、地域としてその仕組みづくりを検討されることも重要だと考えます。</p>

(寄せられた意見)	
22	男性相談員の確保

「離島から本島内入所支援施設等への見学や体験が困難なこと」について

意見概要	意見に対する考えや助言等
<p>利用者さんから施設入所希望があった時に本島に繋げるが空きがあってもご家族の協力がなければ気軽に見学や体験まで行う事が難しい。</p>	<p>入所支援施設や福祉サービス事業所の利用に当たっては、契約手続きのみならず緊急時に対応を求められる等、家族の理解と協力が必要となります。</p> <p>特に、身近に入所支援施設がない離島や市町村においては、利用者や家族については容易に見学等することができない、相談支援事業所や市町村については社会資源が少ない等、地域課題の一つとして悩まれているところだと考えます。</p> <p>見学等を通して利用に至る事が望ましいことは言うまでもありませんが、利用者のご家族が高齢等協力を頂くことが難しい場合には、見学等を通さず利用の判断をせざる得ない場合があります。</p> <p>さて、本島の入所支援施設においては、離島から利用される方の支援をこれまでも行ってきているところであり、過去の事例や経験等を踏まえ、相談支援専門員やご家族に助言等を行うことができるものと考えます。相談支援専門員におかれては、入所施設支援に対し助言や協力を求め、連携して取り組まれることを期待します。</p> <p>市町村においては、「地域生活支援拠点等」の整備に向け検討を進めているところであり、市町村自立支援協議会(相談部会等)において問題提起していただき、地域としてその仕組みづくり(例えば、入所支援施設に動画パンフレットの作成を依頼する、他離島市町村と一緒に、これまでの事例集を作成する等)を検討されることも重要だと考えます。</p>

(寄せられた意見)	
117	利用者さんから施設入所希望があった時に本島に繋げるが空きがあってもご家族の協力がなければ気軽に見学や体験まで行う事が難しい。



「連絡が取れない利用者への対応」について

意見概要	意見に対する考えや助言等
<p>自分が必要な時にしか連絡をしてこない相談者が何人かあり、困る(連絡をしても取らない等)</p>	<p>相談支援専門員が、相談支援業務の難しさを感じる一つとして、利用者との相談に係る日程調整が容易ではないことがあげられます。          これには、利用者の障害特性や生活環境等が起因することが考えられます。          相談支援専門員においては、これらについて理解されているものと考えますが、連絡が取れない事が度重なると焦りや不安等のストレスを感じることもあります。          利用者や家族の連絡先の確認は勿論のこと、          ・「利用者が確実に連絡を取る方」を見つけ、その方を通して連絡を取る          ・市町村職員やサービス管理責任者から相談支援専門員へ連絡を取るよう利用者へ促してもらう          ・カレンダーに、モニタリング等の実施月1か月前の月の5日に印をつけ、この日付近には相談支援専門員から連絡がくる旨を記入しておく          等の工夫により連絡が取れることが考えられます。          一方で、利用者は「相談支援専門員は、サービス等利用計画書確認時の印鑑をもらいたい時にしか連絡してくれない。日頃から相談をしたい。」と考えていることがあるかもしれません。          この意見が、「日常から緊急時まで」利用者等から相談支援専門員へ連絡がくる環境が整っているか、連絡が繋がる手段が確保されているか再確認していただける機会になることを期待します。</p>

(寄せられた意見)	
55	自分が必要な時にしか連絡をしてこない相談者が何人かあり、困る(連絡をしても取らない等)

「特定の市町村に対する要望」について

意見概要	意見に対する考えや助言等
特定の市町村に対する要望。	86は●●● 107は▲▲▲ 個別要望については、各市町村へ伝達。

(寄せられた意見)	
86	自立支援協議会の全体会を開催したい。
107	当事業所は専門員、補助員の2名体制でようやく特定加算Ⅳの要件を満たすことができますが、▲▲▲の相談支援委託料等の問題(専門員の給与等処遇、管理費等予算の適正な確保)などをクリアできれば、事業所の体制整備に弾みができるのではないかと考えますが。